MYKOLO ROMERIO UNIVERSITETO
VIEŠOJO SAUGUMO AKADEMIJA
POLICIJOS VEIKLOS KATEDRA

INGA LEŠKEVIČIŪTĖ
(TEISĖ IR POLICIJOS VEIKLA)

PILIEČIŲ PASITIKĖJIMO POLICIJA POKYČIAI LIETUVOJE IR JUOS LEMIANTYS VEIKSNIAI

Magistro baigiamasis darbas

Darbo vadovas – doc. dr. Svetlana Justickaja

Kaunas 2020

TURINYS

ĮVADAS 3
1. TEORINIAI VISUOMENĖS PASITIKĖJIMO POLICIJA ASPEKTAI 6
1.1. Pasitikėjimo policija samprata 6
1.2. Pasitikėjimo policija vertinimo metodologiniai aspektai 10
2. PASITIKĖJIMO POLICIJA LIETUVOJE POKYČIAI 13
2.1. Pasitikėjimo policija dinamika Lietuvoje 2008–2019 m. 13
2.2. Pasitikėjimo Lietuvos policija rodikliai kitų Europos šalių kontekste 17
3. VISUOMENĖS PASITIKĖJIMĄ POLICIJA ĮTAKOJANTYS VEIKSNIAI 22
3.1. Bendrieji pasitikėjimą skatinantys veiksniai 22
3.2. Pasitikėjimą policija sąlygojančių veiksnių Lietuvoje tyrimų analizė 24
3.2.1. Pasitikėjimą policija įtakojantys (teigiami ir neigiami) veiksniai 25
3.2.2. Pasitikėjimo policija didinimo perspektyvos 29
4. PASITIKĖJIMO REIKŠMĖ POLICIJOS PAREIGŪNŲ PRAKTINĖJE VEIKLOJE (EMPIRINIS TYRIMAS) 32
4.1. Metodinis tyrimo pagrindimas 32
4.2. Alytaus apskrities vyriausiojo policijos komisariato pareigūnų anketinės apklausos rezultatų apžvalga 33
IŠVADOS 46
PASIŪLYMAI 47
LITERATŪROS SĄRAŠAS 48
SANTRAUKA LIETUVIŲ KALBA 54
SANTRAUKA ANGLŲ KALBA 55
PRIEDAI 56
PATVIRTINIMAS APIE ATLIKTO DARBO SAVARANKIŠKUMĄ 61

ĮVADAS

Piliečių pasitikėjimas policija yra visuomenėje aktuali bei opi tema. Pasitikėjimo policija reikšmingumą galima pagrįsti keliais aspektais. *Pirma,* kaip rodo moksliniai tyrimai, kuo didesnė žmonių dalis pasitikės policija, tuo mažiau išteklių reikia skirti socialinei kontrolei siekiant viešosios tvarkos užtikrinimo. Kitaip tariant, kuo daugiau žmonių patirs pasitikėjimo jausmą ir savo iniciatyva paklus įstatymams, tuo efektyviau policija galės išnaudoti turimus išteklius su taisvisuomenės nariais, kurie nepaklūsta įstatymui ir kovoja prieš jį. *Antra* svarbumo priežastis yra ta, jog jeigu visuomenėje vyrauja nepasitikėjimas policija, rečiau pranešama apie įvykusias nusikalstamas veikas ar administracinius pažeidimus. Visuomenės pagalba yra pagrindinis veiksnys, lemiantis sėkmingą nusikaltimų tyrimą, o nenoras bendradarbiauti gali sukelti rimtų bei sudėtingų pasekmių. *Trečioji* priežastis yra ta, jog žmonių pasitikėjimas policija gali turėti poveikį jų asmeninio saugumo suvokimui ir nusikaltimų baimės išgyvenimui, nes kuo visuomenė labiau pasitiki policija, tuo ji jaučiasi saugesnė[1]. Policija, įgijusi žmonių pasitikėjimą, skatinantį savanorišką paklusimą bei bendradarbiavimą, galėtų efektyviau įgyvendinti viešosios tvarkos bei kitus uždavinius, o žmonėms šis pasitikėjimas gali sustiprinti suvokiamą saugumo jausmą[2].

Šiuo metu pasiekti gan aukšti pasitikėjimo rodikliai ir toliau stengiamasi juos išlaikyti. Jau nuo 2004 m., kai buvo pradėta matuoti ir vertinti pasitikėjimą policija, jis padidėjo 27 proc. 2016 m., pasiektas 75 proc. Pasitikėjimo policija rezultatas. Policijos departamento prie Vidaus reikalų ministerijos bei pačios ministerijos 2019–2021 m. strateginiame veiklos plane[3] numatyta siekiamybė iki 2021 m. išlaikyti 75 proc. Visuomenės pasitikėjimo policija lygį. Tačiau norint išlaikyti tą patį ar pasiekti aukštesnį lygį, reikia nemažai pastangų ir žinių apie tai, į ką reikėtų labiausiai koncentruotis, kaip išdėstyti prioritetus. Taigi, pagrindinis klausimas **(tiriama problema)** - kokie veiksniai daro didžiausią arba ilgalaikę įtaką pasitikėjimo policija rodikliams?

Tiriamos problemos ištyrimo lygis. Gyventojų pasitikėjimas tam tikra valstybės institucija yra gana plačiai nagrinėjama akademinėje bendruomeneje. Pavyzdžiui, Lietuvoje mokslinus tyrimus apie pasitikėjimą teisėsaugos institucijomis yra atlikę šie autoriai: Aivaras Domarkas[4] (2012), Evaldas Visockas[5] (2016), Vladas Gaidys[6] (2016 ir 2019)[7], jų moksliniuose

[1] Gintautas Valickas ir kt., *Procedūrinis teisingumas ir žmonių pasitikėjimas teisėsaugos pareigūnais bei institucijomis,* (Vilnius: VUL, 2013), 22.
[2] *Ibid.*
[3] „Policijos departamento 2019 − 2021 m. strateginis veiklos planas“, Lietuvos policija, Vilnius, 2019, https://policija.lrv.lt/uploads/policija/documents/files/administracine-informacija/planavimo-dokumentai/PD%20SVP%202019-2021%20m_%20PATVIRTINTAS%20VRM.pdf
[4] Aivaras Domarkas, „Pasitikėjimas policija Lietuvoje“ (magistro baigiamasis darbas, Mykolo Romerio universitetas, 2012).

tyrimuose yra nagrinėjamas pasitikėjimo šiomis institucijomis rodiklių dinamika, kokie įvykiai gali paveikti pasitikėjimą ir pan. Pasitikėjimas teisėsaugos institucijomis taip pat buvo tiriamas ir tarptautiniu mastu: 2008–2011 m. „Eurojustis“[8] bei 2012–2015 m. „Fiducia“[9] atlikti tarptautiniai tyrimai. Tačiau pastebėtina, kad pasitikėjimui vienai institucijai - tik policijai – skiriama daug mažiau dėmesio, nėra detaliai gilinamasi į kylančias problemas. Iš pastaraisiais metais atliktų tyrimų galima pamitėti autorių Tomos Butavičiūtės ir LaimosRuibytės[10] (2017) bei Gabrielės Čepeliauskaitės ir Rūtos Petrauskienės [11] (2017) tyrimus, kuriose mokslininkės atskleidė visuomenės nuomonę apie veiksnius lemiančius pasitikėjimą policija.

Tyrimo aktualumas ir naujumas. Lietuvoje atliekama nemažai tyrimų, kuriose pasitikėjimas analizuojamas remiantis piliečių nuomone, siekiama nustatyti visuomenės įvardijamus veiksnius. Tuo tarpu mažai gilinamasi į pačių pareigūnų nuomonę, kiek jiems yra svarbus pasitikėjimas, kokią įtaką jis turi praktiniame pareigūnų darbe, kaip patys pareigūnai supranta nuo ko priklauso gyventojų pasitikėjimas. Šiame magistro baigiamajame darbe kaip tik siekiama pažvelgti į piliečių pasitikėjimą iš policijos pareigūnų pusės, atsakyti į klausimus, ar pasitaiko situacijų kai (ne) pasitikėjimas išreiškiamas tiesiogiai, kokią įtaką jis turi bei kokie pareigūnų nuomone yra pasitikėjimą įtakojantys veiksniai.

Tyrimo tikslas – išanalizuoti piliečių pasitikėjimo policija pokyčius Lietuvoje, jį lemiančius veiksnius bei nustatyti pasitikėjimo policija didinimo galimybes.

Objektas – piliečių pasitikėjimas policija.

Dalykas – piliečių pasitikėjimo policija problematiką lemiantys veiksniai.

Uždaviniai:

- Atskleisti termino „pasitikėjimas“ sampratą bei jos sąsajas su instituciniu pasitikėjimu;
- Pateikti statistinius duomenis apie pasitikėjimą Lietuvos policiją per 2008 - 2019 m. bei įvertinti juos kitų Europos Sąjungos šalių kontekste;
- Identifikuoti piliečių pasitikėjimą policija įtakojančius (tiek teigiamai, tiek neigiamai) veiksnius, remiantis Lietuvoje jau atliktais moksliniais tyrimais;

---

[5]Evaldas Visockas, „Pasitikėjimas teisėsaugos institucijomis Lietuvoje,“ *Teisės problemos* 2, 92 (2016).
[6]Vladas Gaidys, „Lietuvos gyventojų pasitikėjimas valstybės institucijomis: panašumai ir skirtumai,“ *Lietuvos socialinių tyrimų centas*, (2016).
[7] Vladas Gaidys, „Pasitikėjimo institucijomis dinamika Lietuvoje 1998–2018 m.: ilgalaikiai ir *adhoc*įtakos veiksniai,“ *Filosofija. Sociologija 30*, 4 (2019).
[8]EUROJUSTIS – *ScientificIndicatorsofConfidenceinJustice: ToolsforPolicyAssessment* (2008-2011), https://www.heuni.fi/en/index/researchareas/confidenceinthecjs/eurojustis scientificindicatorsofconfidenceinjusticetoolsforpolicyassessment.html
[9]Fiducia – *JusticeNeedsTrust*,http://www.fiduciaproject.eu/partners
[10]Toma Butavičiūtė ir Laima Ruibytė, „Piliečių pasitikėjimo policija veiksniai ir jų analizė,“ *Visuomenės saugumas ir viešoji tvarka* 15, (2015).
[11]Gabrielė Čepeliauskaitė ir Rūta Petrauskienė, „Pasitikėjimą valstybės tarnyba sąlygojantys veiksniai Lietuvoje,“ *Viešoji politika ir administravimas 16*, 3 (2017).

- Įvertinti visuomenės pasitikėjimo reikšmę policijos pareigūnų praktinėje veikloje bei policijos pareigūnų požiūrį į tai, kas lemia visuomenės pasitikėjimą.

Siekiant įgyvendinti baigiamajame darbe išsikeltą darbo tikslą bei uždavinius, taikyti šie teorinio bei praktinio pobūdžio **metodai:**

- *Aprašomasis metodas* taikytas atskleidžiant pasitikėjimo policija sampratą bei nagrinėjant jos sąsajas su instituciniu pasitikėjimu;
- *Mokslinės literatūros sisteminė – struktūrinė analizė* – taikyta siekiant atskleisti pagrindinius piliečių pasitikėjimą policija teorinius aspektus (sąvokas, pasitikėjimą įtakojančius veiksnius);
- *Lyginamoji analizė* taikyta analizuojant pasitikėjimo policija statistinius rodiklius Lietuvoje bei užsienio šalyse;
- *Anketavimo metodas* - siekiant išsiaiškinti policijos pareigūnų požiūrį į pasitikėjimo reikšmę pareigūnų praktiniame darbe.
- *Apibendrinimo metodas* - apibendrinant tyrimo metu gautus duomenis, pateikiant išvadas.

Tyrimo struktūra. Darbą sudaro įvadas, keturi skyriai, išvados, pasiūlymai, literatūros sąrašas, anotacija, santrauka ir priedai. Pirmajame skyriuje atskleidžiama pasitikėjimo samprata bei aptariami pasitikėjimo vertinimo metodologiniai aspektai. Antrajame darbo skyriuje pateikiami piliečių pasitikėjimo Lietuvoje statistiniai rodikliai bei lyginamoji analizė kitų Europos šalių kontekste. Trečias skyrius skirtas pasitikėjimo policija veiksnių analizei. Ketvirtajame darbo skyriuje pristatomi atlikto empirinio tyrimo rezultatai, atskleidžiami praktiniai pasitikėjimo policija aspektai. Darbo pabaigoje pateikiamos išvados ir pasiūlymai. Prieduose pateikiamas klausimynas, kuris buvo panaudotas atliekant empirinį tyrimą.

Ginamieji teiginiai: policijos pareigūnų asmeninės savybės daro didžiausią įtaką visuomenės pasitikėjimo vertinimui.

1. TEORINIAI VISUOMENĖS PASITIKĖJIMO POLICIJA ASPEKTAI

Šio skyriaus tikslas yra atskleisti pasitikėjimo sampratą bei jos sąsajas su instituciniu pasitikėjimu viena iš teisėsaugos institucijų – policija ir išanalizuoti metodologinius pasitikėjimo policija vertinimo problemas.

1.1. Pasitikėjimo policija samprata

,,Pasitikėjimas“ yra viena tų sąvokų, kurią gana sudėtinga apibrėžti ir vieną apibrėžimą pritaikyti visoms sritimis – socialinei, ekonominei, psichologinei, vadybos ar kt.

V. Šlapkausko nuomone, pasitikėjimas suprantamas kaip žmogiškus santykius tvirtinantis saugumo ir komforto jausmas, kuris yra būtinas kuriant visuomenės gerovę ir saugumą. ,,Be pasitikėjimo geri ir artimi santykiai neįmanomi. Pasitikėjimu pabrėžiame subjektyvų saugumą, kuris nebūtinai siejamas su tikru saugumu, bet, kita vertus, subjektyvus saugumas implikuoja ir susiklosčiusią žmogaus padėtį visuomenėje bei jam kylančias grėsmes, todėl pasitikėjimas nagrinėjamas tiriant saugumą didinančius ir mažinančius veiksnius“[12].

P. Sztompka pasitikėjimą apibūdina kaip procesą, kurio metu bendradarbiaujama tarpusavyje siekiant, kad bus išpildyti pasitikinčiųjų arba, kitaip tariant, dalyvaujančiųjų pasitikėjime lūkesčiai[13]. Pasitikėjimo apibrėžimas apima du pagrindinius komponentus: tai ypatingi lūkesčiai – kaip kitas pasielgs kurioje nors būsimoje situacijoje – ir įsitikinimas veiksmu – užstatas[14].

F. Fukuyama pasitikėjimą sieja su asmeniniais santykiais, skirtingomis kategorijomis, socialiniais vaidmenimis, pasitikėjimu institucijomis, tam tikromis praktikomis ir procedūromis, socialine sistema. Tai apibūdinama įvairiais pasitikėjimo aspektais, kai pasitikėjimas koncentruojamas nuo maksimaliai artimų tarpasmeninių santykių prie labiau abstrakčių orientacijų, būdingų socialiniams objektams[15].

Mokslinėje literatūroje pasitikėjimas dar apibrėžiamas kaip tam tikra sąsaja su kitais žmonėmis bei jų socialine aplinka. Kadangi kitiems žmonėms ,,patikime savąją egzistenciją,

[12] Vytautas Šlapkauskas, ,,Pasitikėjimas – teisės socialinio veiksmingumo veiksnys,“ *Jurisprudencija* 24, 16, (2002): 2.
[13] Piotr Sztompka, *Trust – a sociological theory* (UK: Cambridge University Press, 1999).
[14] *Ibid.*
[15] Francis Fukuyama, *Trust – Human Nature and the Reconstitution of Social Order* (New York: Free Press Paperbacks, 1996), 42–45.

todėl ir iš jų laukiame, kad jie atsižvelgtų į tavąją asmenybę, kurią savomis pastangomis sukūrei visuomenėje“[16].

Jungtinių Amerikos Valstijų Teisingumo departamentas pasitikėjimą yra apibrėžęs kaip organizaciją ir piliečius, kuriems ji tarnauja, siejantį pagarba grįstą jausmą[17]. Šis JAV Teisingumo departamento mokslinėje literatūroje suformuluotas teiginys yra artimiausias šiame moksliniame darbe nagrinėjamai piliečių pasitikėjimo policija temai bei glaudžiai siejamas apibūdinimu, pagrindžiančiu policijos pareigūnų ,,tarnystę“ visuomenei bei jos žmonės.

Knygos „Pasitikėjimo teisėsaugos institucijomis profiliai“ autoriai skirtingų pasitikėjimo apibrėžimų egzistavimą įvardija kaip termino „pasitikėjimas“ dviprasmiškumą. Monografijoje teigiama, kad ,,pasitikėjimas gali būti suprantamas kaip socialinė-psichologinė kategorija (angl. *trust*) ir kaip patikimumas – sisteminė funkcinė kategorija (angl. *condence*)“[18]. Nors Lietuvoje šios sąvokos dviprasmiškumas nagrinėjamas retai, užsienio šalyse į skirtingus šios sąvokos aspektus gilinamasi dažnai pabrėžiant pasitikėjimo būtinybę išlaikant tvarius socialinius santykius.

Pasitikėjimą teisėsaugos institucijomis Lietuvoje tyręs Evaldas Visockas savo moksliniame darbe atkleidžia, jog galima būtų išskirti tokias pasitikėjimą atspindinčių sąvokų kategorijas – procedūrinį teisingumą, pasitikėjimą teisėsaugos efektyvumu, paskirstomąjį teisingumą, institucijų legitimumą, bendradarbiavimą su teisėsaugos institucijomis, jų vertybinį bei moralinį bendrumą[19]. Šie kategorijų atspindžiai glaudžiai siejasi su pasitikėjimo samprata bei pasitikėjimu institucijomis, kadangi jų visuma sudaro kompleksinę pasitikėjimo vertinimo sistemą. Pasitikėjimas apima labai daug aspektų. Autoriaus teigimu, iš vienos pusės tai yra tikėjimas, pasireiškiantis lūkesčiu, kad institucija ar jos pareigūnai kvalifikuotai atliks savo funkcijas, o iš kitos pusės – tai yra lūkestis ir suvokimas, kad tos institucijos atstovai turi tokį patį vertybinį teisingumo supratimą. ,,Dar kitu atveju, tai tikėjimas, kad teisėsaugos institucijų elgesys bus nešališkas ir visiems vienodas, o sprendimai nepriklausys nuo turtinės padėties ar priklausymo etninei grupei“[20].

Visuomenės pasitikėjimą valdžios institucijomis tyrusi Živilė Juodišiūtė savo moksliniame darbe teigia, kad ,,teoriškai pasitikėjimas yra sudarytas iš daugybės įvairių elementų, kurie lemia asmens pasitikėjimą ne tik aplinkiniais, bet ir institucijomis, įgyvendinančiomis pagrindines valstybės funkcijas“[21]. Dinara Jasinskytė savo moksliniame

[16] Zita Liubarskienė ir kt., „ Pacientų pasitikėjimas sveikatos priežiūra,“ *Medicina* 3, (2004): 279.
[17] U.S. Department of Justice, *Building trust between the police and citizens they serve* (Washington: U. S. Department of Justice, 2009), 7, https://www.theiacp.org/sites/default/files/all/b/BuildingTrust.pdf
[18] Aleksandras Dobryninas ir kt., *Pasitikėjimo Lietuvos teisėsauga profiliai* (Vilnius: VUT, 2012), 20.
[19] Visockas, Evaldas, *supra note*, 8: 93.
[20] *Ibid.*
[21] Živilė Juodišiūtė, „Visuomenės pasitikėjimas valdžios institucijomis: skirtingų tyrimų rezultatų lyginamoji analizė“ (magistro baigiamasis darbas, Kauno technologijos universitetas, 2018), 53.

darbe ,,Pasitikėjimas valdžios ir valdymo institucijomis ES ir Lietuvoje“ pabrėžia, kad visų disciplinų kontekstuose yra pagrįstas bendras susitarimas, suprantamas kaip sprendimas, kad ,,rizikingoje situacijoje patikėtinis padarys visa, kas geriausia, dėl pasitikinčiojo, ar bent taip, kad nepadarytų jam žalos“[22].

Tad pasitikėjimo objektas gali būti suprantamas plačiai: kaip pasitikėjimas draugu, artimu, vadovu, kolegomis, politikais, žiniasklaida, institucijomis ar organizacijomis, teisėsaugos institucijomis ar išskirtinai policija. Siaurinant pasitikėjimo objektą ir suvokiant jį kaip pasitikėjimą policija, pastebėtina, kad mokslinėje literatūroje jis taip pat neturi vieno ir konkretaus apibrėžimo. Analizuojant mokslinę užsienio literatūrą, galima rasti tokių pasitikėjimo policija apibrėžimų: tai tikėjimas, kad policija vykdys efektyvią nusikalstamumo kontrolę bei prevencinę veiklą atsižvelgdama į bendruomenės poreikius [23]; tai rodiklis, atskleidžiantis policijos elgsenos su piliečiais kokybę [24]. A. Domarkas, modifikavęs užsienio literatūros apibrėžimus, pasitikėjimą traktuoja kaip pagarba grįstą jausmą, kuriuo remdamasi piliečiams tarnaujanti policija, atsižvelgdama į jų poreikius, vykdys efektyvią nusikalstamumo kontrolę bei prevencinę veiklą[25].

Vienas iš pasitikėjimo tipų, kuris ir yra nagrinėjamas šiame darbe, yra **institucinis pasitikėjimas**, mokslinėje literatūroje dar vadinamas organizaciniu pasitikėjimu. Institucinis pasitikėjimas suprantamas kaip visuomenės, jos piliečių pasitikėjimas tam tikromis įstaigomis ar organizacijomis. Pasak R.Babiliūtės ir K. Kriščiūno „Institucinis požiūris į pasitikėjimo valdymą bus sėkmingesnis tokioje aplinkoje, kur vyrauja stiprios valstybės institucijos, turinčios visuomenės pasitikėjimą. Kai aplinka institucišKai nestabili ar susiskaldžiusi, daugiau sėkmės galima tikėtis taikant tarpasmeninio pobūdžio pasitikėjimo kūrimo strategiją“[26]. Instituciniam pasitikėjimui kokybė, pastovumas, stabilumas, ilgalaikiškumas yra vieni svarbiausių veiksnių. Institucijos, kurios geba išlaikyti savo poziciją bei įtaką, sulaukia didesnio pasitikėjimo iš visuomenės piliečių[27].

Alfredo Kiškio išskiriami šie pasitikėjimo policija elementai:

- ,,asmeninis saugumas (jei asmuo nenukenčia nuo teisės pažeidimų, vadinasi, policija dirba gerai, galima ja pasitikėti);
- greita pagalba nukentėjus;

[22] Dinara Jasinskytė, ,,Pasitikėjimas valdžios ir valdymo institucijomis ES ir Lietuvoje“ (magistro baigiamasis darbas, Kauno technologijos universitetas, 2015), 9, https://core.ac.uk/download/pdf/51828633.pdf
[23] Jacinta M. Gau, ,,A longitudinal analysis of citizens attitudes about police,“ *Policing: an international journal of police strategies & management 2*, 33, (2010): 237, https://doi.org/10.1108/13639511011044867
[24] Edward R. Maguire & Devon Johnson, „Measuring public perceptions of the police,“ *Policing: an international journal of police strategies & management* 4, 33, (2010): 725.
[25] Aivaras Domarkas, *supra note*, 6: 9.
[26] Rita Babiliūtė ir Kęstutis Kriščiūnas, „Organizations As Open Systems: Issues Of Contemporary Competence Divergent Approaches to Managing Trust in Inter-organizational Relations,“ *Socialiniai mokslai* 3, 73 (2011): 50.
[27] Toma Butavičiūtė ir Laima Ruibytė, *supra note*, 11: 41.

- kvalifikuotas darbas;
- geranoriškumas, noras padėti;
- savalaikiai patarimai;
- supratimas, kad policija imsis veiksmų, jei bus į ją kreipiamasi;
- dėmesio rodymas, net ir tuo atveju, jei nepavyksta išspręsti problemos;
- matymas, kad policija dirba;
- įspėjimai (o ne nuobaudos) už smulkius teisės pažeidimus;
- pakankamas policijos aprūpinimas (technika, kuras automobiliams, policijos įstaigos aplinka, policininkų atlyginimai), reiškiantis, jog policija yra pajėgi spręsti problemas;
- aiškios policijos neteisėtų veiksmų apskundimo procedūros ir galimybės;
- policijos atskaitomybė visuomenei, policijos vadovo žinomumas, lyderiškumas, jo pozicija;
- policijai palankus informacinis fonas, skleidžiamas žiniasklaidos, pažįstamų, artimųjų ir kt.“[28]

Taigi, išanalizavus mokslinę literatūrą, pastebėtina, jog pasitikėjimo sampratą plačiai nagrinėja įvairios socialinės mokslų šakos, tokios kaip psichologija, politikos mokslai, ekonomika, istorija, antropologija. Tačiau pasitikėjimo fenomeną skirtingų mokslo sričių atstovai apibrėžia skirtingai, išskiria skirtingus pasitikėjimą apibūdinančius elementus. Sociologine prasme pasitikėjimas yra laikomas vertybe, kuri įgyjama ir tobulinama per visą žmogaus gyvenimą. Psichologine prasme jos atstovai pasitikėjimą traktuoja kaip būseną ar procesą, kuris yra formuojamas nuo vaikystės ir yra gilinamas visą gyvenimą. Taip pat daugelis tyrinėtojų pastebi, kad pasitikėjimas priklauso nuo asmeninės patirties, tam tikrų situacinių aplinkybių, kurios leidžia pastebėti, jog pasitikėjimas grindžiamas socialiniu santykiu, bendravimu bei bendradarbiavimu. Pasitikint asmeniu, organizacija ar kitu objektu yra keliami dideli lūkesčiai bei viltys, dėl ko įvykus neplanuotoms aplinkybėms, kurios neatitinka iškeltų tikslų suponuojamas pasitikėjimo lygis, kuris gali kilti arba kristi. Kuomet yra suteikiamas pasitikėjimo jausmas, visuomet tikimasi atgalinio ryšio, kuris stiprintų pasitikėjimą.

[28] Alfredas Kiškis, „Gyventojų pasitikėjimas teisingumu: nauda ir jį lemiantys veiksniai“, Vilnius, 2010, http://nplc.lt/centrov/reng/ren014/Gyventoju_pasitikejimas_teisingumu_Alfredo

1.2. Pasitikėjimo policija vertinimo metodologiniai aspektai

Kalbant apie teisėsaugos institucijas, pabrėžtina, kad visuomenės nariai joms kelia skirtingus prioritetus ir jų atžvilgiu turi nevienodų lūkesčių, nes pasitikėjimas yra labai subjektyvus dalykas, kuris dėl institucijoms keliamų tikslų gali būti suvokiamas skirtingai. Esant tokioms aplinkybėms, sudėtinga teisingai nustatyti pasitikėjimo lygį. Kadangi veiksmingai vykdomi policijos uždaviniai turėtų garantuoti visuomenės saugumą, viešosios tvarkos užtikrinimą, neatidėliotiną pagalbą nusikaltimų aukoms ir greitą bei kompetentingą nusikalstamų veikų ištyrimą, policijos veikla privalėtų būti vienodai teisinga įvairių visuomenės grupių atžvilgiu. Ne mažiau svarbus vertybinis aspektas: ir visuomenė, ir policijos pareigūnai turi vienodai suprasti, kas yra teisinga bei kaip turėtų būti elgiamasi su teisės pažeidėjais[29]. Prokuratūrai ar teismams yra keliami visai kiti lūkesčiai ir tikslai. Pavyzdžiui, iš teismų gali būti tikimasi kuo efektyvesnio proceso, nešališko ir teisingo bylos sprendimo. Kitokių lūkesčių turima prokuratūros atžvilgiu. Jos darbas mažiausiai girdimas ir matomas, nes tai yra tarpinė institucija, esanti tarp policijos ir teismų, kurių atlikti darbai bei priimami sprendimai yra viešai skelbiami ir aptariami. Evaldo Visocko moksliniame darbe aptartuose tyrimuose, kuriuos atliko ,,Fiducia“ ir ,,Euro-justis“, pastebima, jog vertindama policiją visuomenė svarbiu vertinimo kriterijumi laiko policijos sugebėjimą ištirti akivaizdžias nusikalstamas veikas. Labai panašus vertinimo aspektas keliamas ir teismams, kadangi piliečiai tikisi, jog nusikalstamą veiką padariusiam asmeniui bus skirta bausmė[30].

Lietuvoje pasitikėjimo policija vertinimai buvo pradėti nuo Nepriklausomybės atkūrimo ir pastarajį dešimtmetį yra atliekami kasmet. Pasitikėjimo policija rodiklis nustatomas atliekant reprezentatyvias gyventojų apklausas. Paprastai respondentams yra užduodamas klausimas ,,ar pasitikite policija Lietuvoje“ su atsakymų variantais: ,,pasitikiu“, ,,nepasitikiu“ ir išvedant aritmetinį vidurkį. Tokias apklausas Lietuvoje atlieka nepriklausomos tyrimų bendrovės ,,Vilmorus“ bei ,,Baltijos tyrimai“, Vidaus reikalų ministerijos ir Policijos departamento prie LR VRM užsakymu. Šiais tyrimais siekiama išsiaiškinti, kaip Lietuvos gyventojai vertina viešojo saugumo būklę šalyje, kaip suvokia saugumo jausmą, kokia patirtis tapus nusikaltimo auka, koks piliečių pasitikėjimas teisėsaugos institucijomis. Tyrimo rezultatai pristatomi tiek specialistams, tiek plačiajai visuomenei.

Tačiau, nors ir yra atliekami tyrimai, reikia įvertinti ar gauti rezultatai yra tikslūs bei teisingi. Analizuojant atliktų tyrimų ataskaitas, gaunami skirtingi rezultatai, todėl kyla klausimas, nuo ko priklauso atsirandantys skirtumai.

[29] Evaldas Visockas, *supra note,* 9: 96.
[30] *Ibid.,* 99.

Kiekvieną mėnesį atliekami tyrimų matavimai dėl statistinės paklaidos kartais sudaro įspūdį apie intensyvią rodiklių kaitą ten, kur jos nėra. Atlikus bei išanalizavus metinį matavimų vidurkį, jis panaikina atsitiktinius svyravimus, dėl to išryškėja tikrosios tendencijos ir rezultatai[31]. V. Gaidžio tyrime, atskleidžiančiame pasitikėjimo institucijomis dinamiką Lietuvoje 1998–2018 m., atliktos analizės duomenys vertinami pagal tai, kokie įvykiai gali paveikti pasitikėjimą, ar jų yra daug, nustatinėjama, kokie yra ilgalaikiai veiksniai, darantys įtaką pasitikėjimo institucijomis rodikliams, ar yra sezoniniai / mėnesiniai pasitikėjimo institucijomis svyravimai. Nustatyta, jog konkretūs *ad hoc* įvykiai, kurie per 1–2 mėnesius ne mažiau kaip 10 procentinių punktų paveikia pasitikėjimą institucija, nėra dažni, tačiau jų įtaka būna stipri. Tokius įvykius patyrė ir policija, kai 2007 m. lapkričio mėnesį Skuodo rajone policijos pareigūnas sukėlė eismo įvykį, per kurį žuvo trys vaikai. Dėl šio atvejo pasitikėjimas policija 11 % krito, tačiau po metų vėl pasiekė pirminius rodiklius ir kiekvienais metais tik kilo. Institucija buvo patyrusi ir daugiau įvykių, kurie sumažino pasitikėjimą bent jau 10 procentinių punktų, tačiau jų poveikis ne visada lengvai atskiriamas nuo statistinių duomenų paklaidos svyravimų. Pabrėžiama, kad įvykiai, neatrodantys itin reikšmingi ir kai kuriais atvejais žmonių pamiršti, gali daryti įtaką ir praėjus daugeliui metų[32].

Kitame tyrime „Pasitikėjimo Lietuvos teisėsauga profiliai“ jos autoriai pastebi, kad bendrovių „Baltijos tyrimai“ bei „Vilmorus“ gaunami rezultatai nevisada sutampa. Tai yra „Baltijos tyrimų“ pasitikinčiųjų arba nepasitikinčiųjų respondentų dalis visada yra didesnė negu „Vilmorus“ dėl to, kad, nors užduodamas vienodas klausimas „Ar jūs pasitikite šiomis institucijomis?“, šios bendrovės skirtingai pateikia atsakymų variantus. „Baltijos tyrimai“ pateikia keturis atsakymų variantus: „labai pasitikiu“, „pasitikiu“, „nepasitikiu“ ir „labai nepasitikiu“. Bendrovė „Vilmorus“ gyventojų nuomonei atskleisti pateikia dar vieną papildomą pasirinkimą – „nei taip, nei ne“, dėl to didžiojo respondentų dalis pasirenka neutralų variantą. Antroji neatitiktis pasižymi pateiktų duomenų skirtumu dėl ne tik nevienodos matavimo skalės, bet ir dėl skirtingo lyginimo. „Vilmorus“, pagal tą pačią metodologiją atlikdama kasmėnesines apklausas, matuoja pasitikėjimą teisėsaugos institucijomis, o VRM inicijuotos apklausos, atliekamos „Baltijos tyrimuose“, yra specializuotos daug siauresne prasme[33].

Evaldas Visockas moksliniame darbe „Pasitikėjimas teisėsaugos institucijomis Lietuvoje“ yra išsamiai išanalizavęs atliktų užsakomųjų tyrimų skirtumus. Jis pastebi kelias priežastis: viena jų – skirtingi institucijų tikslai ir problemų matymas. Kai kurioms jų pakanka klausimo, ar jomis pasitikima. Tada pasitikėjimo rodikliu laikomas teigiamų atsakymų procentas

[31] Vladas Gaidys, „Pasitikėjimo institucijomis dinamika Lietuvoje 1998–2018 m.: ilgalaikiai ir *ad hoc* įtakos veiksniai,“ *Filosofija. Sociologija 30*, 4 (2019): 288.
[32] *Ibid*, 291.
[33] Aleksandras Dobryninas ir kt., *supra note, 19:* 20.

ir pagal tai nusprendžiama, ar institucijos veikla vykdoma efektyviai. Sudėtingesnes savo veiklos analizes atliekančios kitos institucijos naudoja klausimus, kuriais apimami įvairūs veiklos aspektai – tai ir gyventojų patiriamas saugumo jausmas, pasitenkinimas institucijos darbu, aptarnavimo kokybė, darbuotojų kvalifikacija ir elgesys. Autoriaus teigimu, ,,tai leidžia giliau ir tiksliau pažvelgti į institucijų funkcijų vykdymą bei suprasti, ar tenkinami gyventojų, kaip valstybės institucijų klientų, lūkesčiai. Apsiribojimas vienu klausimu vertinant įstaigos veiklą kelia abejonių dėl atsakymo daugiaprasmiškumo“[34]. Evaldas Visockas teigia, jog privalu atsižvelgti į pasitikėjimo, kaip socialinio reiškinio, kompleksiškumą ir specifiką kiekvienos institucijos darbe, nes ,,neįvertinant platesnio visuomenės pasitikėjimo reikšmės konteksto, prarandamas tikrasis vaizdas, kaip veikia teisėsaugos sistema“[35].

Apibendrinant galima teigti, jog, siekiant teisingai įvertinti pasitikėjimą teisėsaugos institucijomis, būtina atsižvelgti į pasitikėjimo sudėtingumą ir kompleksiškumą. Nederėtų formuoti tiesioginio konkretaus klausimo arba leisti pasirinkti tokį atsakymo variantą, kuris neduoda naudos, neleidžia padaryti visuminių išvadų ir rasti aktualių problemų sprendimų. Siekiant sustiprinti pasitikėjimą institucija, reikia plačiąja prasme visuomenei pažvelgti į pasitikėjimo vertinimo metodologinius aspektus, kurie leistų vienodai vertinti pasitikėjimą institucijomis, kadangi tokiu būdu būtų gaunami tikslesni ir patikimesni rezultatai.

[34] Evaldas Visockas, *supra note*, 9: 93.
[35] *Ibid.*

2. PASITIKĖJIMO POLICIJA LIETUVOJE POKYČIAI

Antrame baigiamojo darbo skyriuje, analizuojant statistinius duomenis ir Lietuvoje atliktus kiekybinius tyrimus, siekiama atskleisti piliečių pasitikėjimo policija pokyčius 2008–2019 m., laikotarpiu bei identifikuoti veiksnius, lėmusius pasitikėjimo policija augimą.

2.1. Pasitikėjimo policija dinamika Lietuvoje 2008–2019 m.

2019 m. Lietuvos Respublikos Prezidentas Gitanas Nausėda savo kalboje teigė, jog „tik laisvoje visuomenėje įmanomas tvirtas žmonių pasitikėjimas policija. Tik laisvoje visuomenėje gali rastis tikra pagarba pareigūnams ir sunkaus jų darbo pripažinimas. Tik laisvoje bendrystėje policija kuria tą neįkainojamą saugumo jausmą, be kurio tikrai negalėtume kalbėti apie orų gyvenimą. Tas saugumas, mano akimis žiūrint, yra vienas iš kertinių gerovės valstybės elementų“[36]. Anot Prezidento, policija prisidėjo prie to, kad visuomenė gali jaustis laisvesnė, o žmonių pasitikėjimas Lietuvos policija šiandien yra vienas didžiausių Vidurio ir Rytų Europos regione, todėl galima teigti, jog tai yra puikus visos policijos vadovybės ir bendruomenės įvertinimas[37].

Statistinės duomenų analizės palyginimui yra pasirinktos dvi pagrindinės bendrovės, kurios Lietuvoje atlieka piliečių pasitikėjimo teisėsaugos institucijomis, konkrečiai –policija, tyrimus. Viena jų – tai nepriklausoma bendrovė „Vilmorus“, kita – „Baltijos tyrimai“, kuri atlieka tyrimus, užsakytus Vidaus reikalų ministerijos arba Policijos departamento prie Lietuvos Respublikos Vidaus reikalų ministerijos. Pastarosios bendrovės gauti apklausų rezultatai yra laikomi oficialiais, jie skelbiami policijos ataskaitose, konferencijose – tai yra ta informacija, kuri yra pateikiama bei prieinama viešai.

Šiame darbe lyginamajai statistinei analizei pasirinktas laikotarpis yra nuo 2008 m. iki 2019 m. 2008 m. įvykusi policijos reforma buvo kertinis policijos lūžio taškas, palietęs ir piliečių pasitikėjimo policija temą. Šis lūžis buvo esminis ne tik policijos pareigūnams, bet ir visuomenei – tai patvirtina ir Policijos departamento prie Vidaus reikalų ministerijos internetiniame tinklalapyje oficialiai skelbiami pasitikėjimo rodikliai.

Eglės Vileikienės 2012 m. gruodžio 19 d. pristatyme „Lietuvos gyventojų požiūris į teisėsaugos institucijas ir viešojo saugumo būklės vertinimas“ pateikta Policijos departamento

[36] „Prezidentas pasveikino policijos pareigūnus Angelų sargų dienos proga“, *Lietuvos Respublikos Prezidentas*, 2019 m . spalio 2 d., https://www.lrp.lt/lt/ziniasklaidos-centras/naujienos/prezidentas-pasveikino-policijos-pareigunus-angelu-sargu-dienos-proga/33177

[37] *Ibid.*

užsakymu bendrovės „Baltijos tyrimai“ 2012 m. rugpjūčio 9 d. – spalio 8 d. atlikta reprezentatyvi Lietuvos gyventojų apklausa. Interviu būdu buvo apklausti 15–74 m. gyventojai, iš viso atlikta 3022 interviu, iš kurių nustatyta, kad nuo 2008 m. pats svarbiausiais visuomenės informacijos šaltinis apie viešąjį saugumą yra televizija, žiniasklaida bei asmeninė patirtis[38].

Taigi, lyginant 2008 - 2011 metų duomenis, matyti, kad pasitikėjimo policija rodikliai kito netolygiai. Nuo 2008 m. fiksuojamas pasitikėjimo augimas. 2008 m. visuomenės pasitikėjimas policija siekė 53 %. 39 % policija nepasitikėjo, o 8 % rinkosi trečiąjį variantą. 2009 m. visuomenės pasitikėjimas policija išaugo iki 62 %, o nepasitikėjimas sumažėjo iki 30 %. 2010 m. pasitikėjimas 2 % sumažėjo, tai yra 60 % respondentų nurodė pasitikintys policija, o 34 % išreiškė nepasitikėjimą. 2011 m. pasitikėjimas sumažėjo dar dviem procentais iki 58 %, o nepasitikėjimas siekė 35 %. Tačiau 2012 m. pasitikėjimas policija vėl pradėjo augti: 62 % respondentų išreiškė pasitikėjimą, o nepasitikėjimas sumažėjo iki 31 %. Analizės metu geriausiai buvo vertinamas kelių eismo priežiūros pareigūnų darbas. Nuo 2008 m. iki 2012 m. teigiamas policijos darbo vertinimas išaugo nuo 41 % iki 68 %[39].

2019 m. balandžio 1 d. minėtos autorės tyrimo pristatyme ,,Gyventojų nuomonė apie policiją ir viešojo saugumo situacijos vertinimas“ analizuojamas laikotarpis imtinai iki 2018 m. Pristatyme teigiama, jog reprezentatyvią gyventojų apklausą 2018 m. rugsėjo – lapkričio mėnesiais atliko „Baltijos tyrimai“. Interviu būdu iš viso apklausta 3099 respondentai. Iš pateiktų statistinių duomenų matyti, jog „keičiasi informacijos šaltinių apie viešąjį saugumą prioritetai: mažėja televizijos, didėja asmeninės patirties ir artimosios aplinkos svarba. Pasitikėjimas policija Lietuvoje yra didesnis nei visose centrinės Europos šalyse išskyrus Estiją. Išaugo žmonių pasitenkinimas aptarnavimu policijoje. Daugėja žmonių, kurie palankiai vertina policijos reagavimą į pranešimus, smarkiai mažėja tikinčių, kad pareigūnai ima kyšius. Smarkiai sumažėjo žmonių, kurie manė, kad iš jų reikalaujama kyšių, ir tų, kurie juos davė“[40].

Taigi, apibendrinant 2008 - 2018 metų tyrimų duomenis, galima teigti, jog nuo 2008 m. pasitikėjimas policija išaugo, pagerėjo visi rodikliai bei statistiniai duomenys, susiję su viešuoju saugumu bei jo įtaka pasitikėjimui šia teisėsaugos institucija. Taip pat matyti, kad krenta žiniasklaidos, spaudos ir televizijos įtaka visuomenės narių nuomonės formavimui. Rodiklių augimui įtaką turėjo artimųjų pasakojimai bei asmeninė patirtis. 2012 – 2018 m. fiksuojamas ženklus pasitikėjimo policija didėjimas. 2013 m. pasitikėjimas policija siekė 69 %,

[38] Eglė Vileikienė, „Lietuvos gyventojų požiūris į teisėsaugos institucijas ir viešojo saugumo būklės vertinimas“, *Lietuvos policija*, 2012 m. gruodžio 19 d., http://policija.lrv.lt/uploads/policija/documents/files/administracine-informacija/gyventoju-apklausos/Gyventoju%20apklausa%202011.pdf
[39] Ibid.
[40] Eglė Vileikienė „ Gyventojų nuomonė apie policiją ir viešojo saugumo situacijos vertinimas“, *Lietuvos policija*, 2019 m. balandžio 19 d., http://policija.lrv.lt/uploads/policija/documents/files/Gyventoj%C5%B3%20nuomon%C4%97%20apie%20policij%C4%852018.pdf

nepasitikėjimas 27 %, o 4 % rinkosi variantą „Sunku pasakyti“. 2014 m. pasitikėjimas pakilo vienu nuošimčiu, tačiau jau siekė 70 %, o nepasitikėjimas išliko nepakitęs – 27 %. 2015 m. vėl nustatomas teigiamas pokytis: pasitikėjimas pakilo iki 71 %, o nepasitikėjimas sumažėjo iki 24 %. 2016 m. fiksuojamas ryškesnis pasitikėjimo šuolis – pasiektas 75 % visuomenės narių pasitikėjimas policija, o nepasitikėjimas sumažėjo iki 21 %. Kaip matyti, 2017 m. įvyko pasitikėjimo rodiklių kritimas iki 71 %, o nepasitikėjimas pakilo iki 23 %, tačiau 2018 m. atskleista statistinė situacija parodo, jog pasitikėjimas policija vėl siekė 75 %, o nepasitikėjimas nukrito iki 21 %. 2016–2018 m. pasitikėjimas buvo aukščiausias per visą laikotarpį. Nuo 2004 m. iki 2018 m. visuomenės pasitikėjimas policijos pareigūnais išaugo 27 %[41]. Policijos atliktų darbų kokybės vertinimui įtaką daro ir asmeninė patirtis, kadangi visuomenės nariai, turėję reikalų su policija, ją vertina šiek tiek prasčiau nei neturėjusieji. 17 % reikalų su policija turėjusių respondentų ją vertina „greičiau blogai“, o 11 % reikalų su policija neturėjusių ją vertina „greičiau blogai“, tačiau vertinimo skalėje „greičiau gerai“ abiem variantais išlieka 73 %[42].

Svarbu pastebėti tai, kad naujienų agentūros ELTA užsakymu 2019 m. kovo 25 d. – balandžio 10 d., rinkos ir viešosios nuomonės tyrimų kompanijos „Baltijos tyrimai“ atliktos apklausos rezultatai atskleidžia, jog pasitikėjimas policija yra 68 %, tų pačių metų gegužės 27 d. – birželio 9 d. tyrimas rodo, kad pasitikėjimas policija pakilo iki 69 %, o nepasitikėjimas siekia 28 %, tuo tarpu 3 % atsakančiųjų teigia nuomonės apie tai neturį[43]. Šių bendrovių 2019 m. gruodžio 10–21 dienomis atlikto tyrimo duomenimis, nuo 2018 m. 5 procentiniais punktais sumažėjo gyventojų dalis, pasitikinti Lietuvos policija, nes pasitikėjimas policija siekia 70 %, o nepasitikėjimas – 26 %. 4 % respondentų neturėjo nuomonės dėl pasitikėjimo policija[44]. Kaip matyti iš apklausos rezultatų, 2019 m. pasitikėjimas policija vėl krenta kaip ir 2016 m. Viena iš policijos siekiamybių – 2019 m. pasiekti 75 % pasitikėjimą policija – liko neįgyvendinta[45]. Tačiau, analizuojant Vidaus reikalų ministerijos 2020 m. pateiktą gyventojų nuomonės apie policiją pristatymą, matyti, kad reprezentatyvią gyventojų apklausą 2019 m. rugsėjo – lapkričio mėn. taip pat atlikusi bendrovė „Baltijos tyrimai“ atskleidžia kiek kitokią situaciją. Apklausoje dalyvavo 3105 visuomenės piliečiai. Iš pateiktos respondentų apklausos analizės matyti, kad

[41] Eglė Vileikienė, *supra note*, 41
[42] *Ibid.*
[43] Benas Brunalas, *supra note*, 44
[44] „Apklausos rodo augantį nusivylimą Vyriausybe ir Seimu,“ *Slaptai.lt*, 2020 m. sausio 20 d., https://slaptai.lt/apklausos-rodo-auganti-nusivylima-vyriausybe-ir-seimu/
[45] Atkreiptinas dėmesys į tai, jog Policijos departamento prie Vidaus reikalų ministerijos bei pačios ministerijos 2019 - 2021 metų strateginiame veiklos plane, kuriuo siekiama gerinti policijos teikiamų paslaugų kokybę ir uždavinių įgyvendinimą, modernizuoti policijos veiklą, didinti jos veiksmingumą užtikrinant visuomenės saugumą ir viešąją tvarką nuolat besikeičiančioje aplinkoje, o taip pat skatinti visuomenės pasitikėjimą policijos institucija. Skatinant visuomenės pasitikėjimą, policijos strateginiame plane numatyta siekiamybė nuo 2017 iki 2021 metų išlaikyti 75 proc. visuomenės pasitikėjimo policija.

2019 m. pasitikėjimas policija išlieka 75 %, o nepasitikėjimas 21 %. Tai yra lygiai tokie patys rodikliai, kaip ir 2018 m. Vertinant oficialią minėtos įtaigos pateiktą informaciją, būtų galima teigti, jog policijos užsibrėžti pasitikėjimo policija tikslai išlaikyti 75 % ribą yra pasiekti.

Analizuojant visuomenės nuomonės ir rinkos tyrimų centro „Vilmorus“ atliekamų statistinių analizių duomenis, kurie yra skelbiami leidinyje „Lietuvos rytas“, matyti, kad pasitikėjimo rodikliai skiriasi nuo oficialiai policijos portale skelbiamų duomenų. „Vilmorus“ duomenimis, 2008 m. pasitikėjimas policija siekė nuo 29,8 % iki 30 %. 2012 m. pasitikėjimas svyravo nuo 39,2 % iki 47,2 %. 2014 m. pasitikėjimas kilo nuo 49,4 % iki 54,3 %, o 2015 m. siekė jau 60,7 % pasitikėjimo. 2016 m. pasitikėjimas policija buvo pasiekęs 64,2 %, o 2017 m. krito iki 63,9 %. 2018 m. pasitikėjimas kilo nuo 65,3 % iki 66 %. „Vilmorus“ skelbiamais duomenimis, 2019 m. nuo sausio iki rugsėjo mėnesio pasitikėjimas policija svyravo nuo 66,7 % iki 65,9 %, o aukščiausias pasitikėjimo rezultatas siekė 66,8 %. 2019 m. lapkričio – gruodžio mėnesiais pasitikėjimas policija buvo 67 %, o nepasitikėjimas 7,6 %. Vertindamas 2018 metus, „Vilmorus“ vadovas Vladas Gaidys teigė, jog policija buvo pasiekusi jau ne vieną rekordą, „bet šį kartą jie pasiekė 67 proc. pasitikėjimo lygį per 20 metų. Tai yra daugiausia per tiek laiko, kiek mes matuojame pasitikėjimą šia institucija“[46].

Išanalizavus bendrovių „Vilmorus“ ir „Baltijos tyrimai“ pateiktus rezultatus, matyti, kad abiejų bendrovių rezultatai, nors ir nežymiai, skiriasi. „Vilmorus“ vertina tik pasitikėjimą policija ir respondentams užduoda vienintelį klausimą „Ar Jūs pasitikite, ar nepasitikite šiomis Lietuvos institucijomis?“ su atsakymo variantais – „pasitikiu“ ir „nepasitikiu“. Tuo tarpu bendrovė „Baltijos tyrimai“, atlikdama respondentų apklausas ar interviu, labiau gilinasi į veiksnius, lemiančius visuomenės pasitikėjimą policija bei kitomis teisėsaugos institucijomis, ir siekia išsiaiškinti priežastis. Pastarosios bendrovės pasitikėjimo rezultatai yra didesnės apimties negu „Vilmorus“ ir oficialiai skelbiami Vidaus reikalų ministerijos ir policijos tinklalapiuose, tačiau, reikėtų akcentuoti, kad „bendros pasitikėjimo tendencijos yra panašios“[47].

Lyginant pasitikėjimo policija rodiklius **kitų valstybės institucijų kontekste**, matyti, jog policija pasitikėjimo reitinge yra trečioje vietoje. 2019 metų tyrimų duomenimis labiausiai pasitikima Priešgaisrine gelbėjimo tarnyba (pasitikėjimas siekia 92 %), Lietuvos kariuomene (pasitikėjimas – 72 %), policija (pasitikėjimas siekia 69 %), Valstybės sienos apsaugos tarnyba (pasitikėjimas – 68 %)[48]. Visuomenės nuomonės ir rinkos tyrimų „Vilmorus“ gyventojų

[46] LRT RADIJAS, „Pasitikėjimas kai kuriomis institucijomis pasiekė visų laikų rekordus,“ *15min.*, 2018 m. lapkričio 24 d., https://www.15min.lt/naujiena/aktualu/lietuva/pasitikejimas-kai-kuriomis-institucijomis-pasieke-visu-laiku-rekordus-56-1064802

[47] Gintautas Valickas ir kt., *supra note,* 2:22

[48] Benas Brunalas, „Pokyčiai visuomenės požiūryje į institucijas: pasitikėjimas bankais augo, Vyriausybe ir STT – krito,“ *LRT,* 2019 m. birželio 22 d., https://www.lrt.lt/naujienos/lietuvoje/2/1071897/pokyciai-visuomenes-poziuryje-i-institucijas-pasitikejimas-bankais-augo-vyriausybe-ir-stt-krito

apklausoje, kuri buvo atlikta 2020 m. vasario 7–13 dienomis, nurodoma, jog iš viso apklausus 1020 respondentų, 91,3 % teigė, jog pasitiki ugniagesiais gelbėtojais, tai yra labiausiai visuomenės patikėjimą pelniusi institucija. Antroje pozicijoje yra policija, kurios pasitikėjimas siekia 68,4 %. Trečioje pasitikėjimo vietoje yra kariuomenė su 62,1 %. Valstybės sienos apsaugos tarnyba pasitikima 43 %, prokuratūra 27,4 %, teismais 23,5 %[49]. Matyti, kad policija yra antroje vietoje iš nurodytų institucijų, o tai leidžia teigti, jog visuomenė policija pasitiki. Pastebėtina, kad pasitikėjimas policija yra daug didesnis negu kitų teisėsaugos institucijų, tokių kaip prokuratūra ar teismai.

Apibendrinant pastebėtina, jog analizuojamu laikotarpiu nuo 2008 m. iki 2019 m. pasitikėjimas policija pradėjo sparčiai kilti. 2008 m. tapo pasitikėjimo policija augimo pradžios metais, kadangi nuo analizuojamo laikotarpio pradžios Lietuvoje pasitikėjimas policija išaugo 22 %. 2008 m. pasitikėjimas policija buvo 53 %, o 2019 m. visuomenės pasitikėjimas policija išaugo iki 75 %.

2.2. Pasitikėjimo Lietuvos policija rodikliai kitų Europos šalių kontekste

Pasitikėjimo policija tema aktuali ne tik Lietuvoje, bet ir daugelyje užsienio valstybių. Pasitikėjimu grindžiamas ir saugumo šalyje jausmas, kadangi kuo labiau pasitikima policijos pareigūnais, tuo dažniau pranešama apie nusikalstamas veikas.

2004 m. Lietuva Europos Sąjungoje pagal pasitikėjimą teisingumo sistema buvo viena iš mažiausiai pasitikėjimą turinčių valstybių greta tokių kaip Čekija, Bulgarija, Slovakija, Lenkija ir Latvija. „Eurobarometro“ duomenimis, 2004 m. asmenų, linkusių pasitikėti teisingumo sistema Lietuvoje, buvo 28 %, kai Europos Sąjungos vidurkis sudarė 45 %, o aukščiausius pasitikėjimo rodiklius turinčiose valstybėse: Vokietijoje, Švedijoje, Suomijoje, Austrijoje, Danijoje – 58–79 %. ,,Augančio pasitikėjimo tendencijos paskutiniais metais lėmė, kad Lietuva priartėjo prie Europos Sąjungos vidurkio. 2014 m. bendras Europos Sąjungos šalių piliečių pasitikėjimo teisingumo sistema rodiklis buvo 49 %, o Lietuvoje 39 %. Iki minėtų pirmaujančių pasitikėjimo srityje šalių vertinimo (60–80 %) lieka dar gana toli“.[50] 2007 m. ,,Eurobarometro“ duomenimis, Lietuvoje pasitikėjimas policija siekė 35 %, kai Europos Sąjungos vidurkis buvo 64 %. Kaimyninių valstybių, tokių kaip Latvija, pasitikėjimas policija buvo 37 %, tai yra vos keliomis pozicijomis aukščiau už Lietuvą, o Lenkijoje pasitikėjimas

[49] ,,Ar Jūs pasitikite, ar nepasitikite šiomis Lietuvos institucijomis?“, Vilmorus, http://www.vilmorus.lt/index.php?mact=News,cntnt01,detail,0&cntnt01articleid=2&cntnt01returnid=20
[50] Evaldas Visockas, *supra note*, 9: 93.

policija siekė 56 %. Estijoje pasitikėjimas policija buvo dvigubai didesnis nei Lietuvoje, nes siekė 70 %. 2007 m. tarp labiausiai pasitikėjimą turinčių šalių trečioje vietoje buvo Čekija su 85 %, antroje vietoje – Danija, kur pasitikėjimas policija siekė 91 %, ir pirmoje vietoje buvo Suomija, tuo metu pasiekusi didžiausią pasitikėjimo policija lygį – 92 %l[51].

Remiantis ,,Eurobarometro“ duomenimis, matyti, kad 2015 m. įvyko didelis pasitikėjimo policija Lietuvoje šuolis, kadangi 2015 m. gegužės mėnesį pasitikėjimas jau siekė 65 %, nepasitikėjimas 31 % ir tik 4 % neturėjo nuomonės. Tuo metu bendras Europos Sąjungos pasitikėjimo vidurkis buvo 69 %, o nepasitikėjimo 27 %. Kaip ir 2007 m., taip ir 2015 m. didžiausią pasitikėjimą šalies policija turėjo Suomija (91 %) bei Danija (90 %). Šį kartą trečioje vietoje (85 %) buvo Švedija. Kaimyninėse šalyse – Lenkijoje pasitikėjimas buvo žemiau Lietuvos lygio, kadangi siekė 51 %, Latvijoje pasitikėjimas policija siekė 54 %, o Estijos rodikliai buvo kur kas geresni ir siekė 78 %. Mažiausias pasitikėjimas fiksuotas Bulgarijoje, siekęs tik 38 %. Tuo metu Vokietijoje pasitikėjimas policija buvo vienas aukštesnių ir siekė 80 %, o Prancūzijoje – 73 %[52]. Išanalizavus ,,Eurobarometro“ duomenis, matyti, kad, pasitikėjimą policija Lietuvoje vertinant kitų šalių kontekste, nuo 2007 m. piliečiai pradėjo labiau pasitikėti savo šalies policija, pasitikėjimas gerokai pakilo, todėl ir toliau reikėjo išlaikyti tokius pačius rodiklius ar net siekti geresnių.

Vertinant pasitikėjimą policija Lietuvoje kitų šalių kontekste, matyti, jog pasitikėjimas 2019 m. Lietuvoje liko nepakitęs ir siekia 75 %, kai bendras Europos Sąjungos pasitikėjimo lygis – 71 %. Tai parodo, jog Lietuva pasitikėjimo lygiu yra viršijusi Europos Sąjungos pasitikėjimo policija lygį. 2019 m. didžiausias pasitikėjimas policija, kaip ir ankstesniais metais, yra Skandinavijos šalyse, tai yra Suomijoje – 94 %. Danijoje pasitikėjimas nuo 2018 m. sumažėjo trimis procentais ir dabar siekia 92 %, tuo tarpu Olandijoje pasitikėjimas policija – 89 %. Mažiausias pasitikėjimas policija fiksuojamas Pietryčių Europos šalyse, tai yra Slovakijoje (41 %), Bulgarijoje (49 %) bei Rumunijoje (50 %). Vokietijoje pasitikėjimas policija yra vienas aukštesnių ir siekia 85 %, Švedijoje – 86 %. Analizuojant pasitikėjimą policija Baltijos šalyse, matyti, jog Estijoje, kaip ir 2018 m., taip ir 2019 m. policija pasitiki 82 %, Latvijoje pasitikėjimas pakilo 3 % ir siekia 65 %, o Lenkijoje pasitikėjimas policija nuo 2015 m. mažai

[51] Eglė Vileikienė, ,,Visuomenės saugumo jausmo ir teisėsaugos institucijų veiklos vertinimas,“ *Vidaus reikalų ministerija*, 2010 m. sausio 19 d., https://vrm.lrv.lt/uploads/vrm/documents/files/LT_versija/Viesasis_saugumas/Tyrimai/Viesojosaugumovertinimas2009.pdf

[52] Eglė Vileikienė, ,,Lietuvos gyventojų nuomonė apie teisėsaugą ir viešojo saugumo būklės vertinimas,“ *Vidaus reikalų ministerija*, 2016 m. vasario 12 d., https://vrm.lrv.lt/uploads/vrm/documents/files/LT_versija/Viesasis_saugumas/Tyrimai/Gyventoju_apklausa_2015_pristatymas.pdf

pakilo, vos 2 %, ir pasitikėjimas siekia 53 %[53]. 2019 m. pagal pasitikėjimo rodiklį Lietuva yra aštuntoje vietoje, kai 2007 m. buvo vos ketvirta nuo galo. Augantis pasitikėjimas sudarė prielaidas visuomenės saugumo jausmui stiprėti – 2019 m. saugumo jausmas siekė 82 %[54].

Pasiekti rezultatai skatina judėti į priekį, tačiau, nors Lietuva ir aplenkė daugumą kitų užsienio valstybių bei gerokai lenkia kaimynines šalis, iš pateiktų duomenų analizės matyti, kad tose šalyse, kuriose pasitikėjimo lygis buvo aukščiausias 2007 m., toks pats išlieka ir 2019 m. Dėl šių aplinkybių Lietuvos policijai derėtų atsižvelgti į kitų užsienio šalių, tokių kaip Estija, Suomija ar Švedija, darbo kokybę bei visuomenės narių santykius ir toliau didinti mūsų šalies piliečių pasitikėjimo rodiklius siekiant išlaikyti aukštą pasitikėjimo rezultatą. Pastebėtina, kad Suomijos piliečiai labiausiai pasitiki policija bei viršija daugelio kitų Europos šalių rodiklius, taip pat atkreiptinas dėmesys į tai, kad visose Skandinavijos šalyse pasitikėjimas policija yra aukštas[55].

Pasitikėjimo lygis yra svarbus ir kitame kontekste, tai yra analizuojant oficialios užregistruojamų nusikalstamų veikų statistikos latentiškumą. Įvairiais viktimologiniais tyrimais nustatyta, kad apie dalį nusikalstamų veikų, ypač vagysčių, gyventojai nelinkę pranešti teisėsaugos institucijoms. Nesikreipimo, nenoro pranešti priežastis yra nepakankamas pasitikėjimas policija. Pasitikėjimas policija Estijoje yra labai aukštas (ja pasitiki 8 iš 10 gyventojų), todėl tikėtina, kad Estijoje gali būti mažesnis latentinių nusikaltimų lygis[56]. 2017 m. ,,Eurostato“ duomenimis, 2008–2017 m. laikotarpiu nusikalstamumo rodiklis, užfiksuotas 100 000 gyventojų, Lietuvoje siekė 38, tuo metu valstybėse, turinčiose aukštus pasitikėjimo rodiklius, jis buvo gerokai mažesnis. Estijoje nusikalstamumas buvo tik 15, o Vengrijoje ir Slovakijoje tik 9 [57]. Galima teigti, jog aukštam pasitikėjimui policija šalyje įtaką turi nusikalstamumas, kadangi tokiose šalyse, kur nusikalstamumo rodikliai yra maži, pasitikėjimo rodikliai yra aukšti. Estijoje buvo įrodyta, jog visuomenės saugumas yra svarbiausias prioritetas valstybėje[58] ir tai tik dar vienas rodiklis, atskleidžiantis, kodėl pasitikėjimas policija valstybėje yra aukštas. Svarbu pažymėti ir tai, kad per smarkiai išaugo pasitikėjimas policija, ,,stabilizavosi ar net mažėjo užregistruotų nusikaltimų skaičius ir toks pats latentinių nusikaltimų lygis. Visa tai

[53] ,,European commission Public Opinion,“ *Standard Eurobarometer 92,* 2019 m. ruduo, https://ec.europa.eu/commfrontoffice/publicopinion/index.cfm/Survey/getSurveyDetail/instruments/STANDARD/surveyKy/2255

[54] Eglė Vileikienė, *supra note,* 51

[55] Juha Kääriäinen & Reino Sirén, ,,Do the police trust in citizens? European comparisons,“ *European Journal of Criminology 9,* 3 (2012): 457, https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/1477370811435737

[56] Eglė Vileikienė, ,,Ataskaita apie viešojo saugumo būklę Lietuvoje 2005–2015 metais,“ *Vidaus reikalų ministerija* (Vilnius, 2016), 5, https://vrm.lrv.lt//uploads/vrm/documents/files/LT_versija/Viesasis_saugumas/Viesojo_saugumo_ataskaita_2005-2015.pdf

[57] ,,Crime statistics,“ *Eurostat statistics Explained,* 2017, https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Crime_statistics

[58] ,,Center Party looks for public backing for its 1,000-euro minimum wage idea,“ eer.ee, 2015 m. sausio 19 d., https://news.err.ee/114889/center-party-looks-for-public-backing-for-its-1-000-euro-minimum-wage-idea

leidžia daryti prielaidą, kad gyventojai sąmoningai linkę prisiimti atsakomybę asmeniškai, užuot tikėjęsi, jog viskuo pasirūpins valstybė“[59].

Pasitikėjimui gerinti Europos Sąjungos pagrindinių teisių agentūra (FRA), bendradarbiaudama su Europos policijos koledžų asociacija ir nacionaliniais tinklais, sukūrė policijos dėstytojų vadovą „Pagrindinių teisių dėstymo policijos pareigūnams mokymo vadovas“, kuris galioja visoje Europos Sąjungoje. Jo tikslas – padėti ugdyti pasitikėjimą ir toliau stiprinti bendrus policijos veiklos standartus. Leidinyje teigiama, kad pasitikėjimas teisėsaugos institucijomis yra susijęs su naudojimusi pagrindinėmis teisėmis, kadangi kuo daugiau visuomenė pasitiki policija, tuo dažniau praneša apie nusikalstamas veikas. Remiantis šia aplinkybe, yra ištiriama daugiau nusikaltimų ir pasiekiamas teisingumas aukų atžvilgiu[60]. Šis bendras Europos Sąjungos šalių sukurtas policijos dėstytojų vadovas apibendrintai užsienio šalių kontekste analizuoja pasitikėjimo gerinimo gaires policijos ir visuomenės santykiuose visose šalyse taikant vienodus metodus. Leidinyje nurodoma, kad viena Europos Sąjungos mastu surengta apklausa (EU-MIDIS), kurioje dalyvavo 23 500 imigrantų ir tautinių mažumų grupių narių 27 ES valstybėse narėse, atskleidė stulbinamai didelį nusikaltimų, apie kuriuos nepranešama, skaičių. Paaiškėjo, kad iš visų asmenų, kurie patyrė rasistinius išpuolius arba grasinimus, net 65 % apie įvykusį incidentą nepranešė policijai, o daugiau nei pusė jų (55 %) teigė, kad taip elgėsi, nes „nepasitiki“ policija. „Jei policijai nepranešama apie nusikaltimus, gali būti sunku susidaryti realų vaizdą apie nusikalstamumą, todėl policijai tampa dar sudėtingiau saugoti visuomenę, o aukų pagrindinėms teisėms iškyla pavojus.“[61] Policijos pareigūnai, saugodami pagrindines piliečių teises, didina visų visuomenės narių pasitikėjimą, o esant tokioms aplinkybėms daugiau asmenų praneša apie nusikalstamas veikas – taip veiksmingiau kovojama su nusikalstamumu. Todėl policijos dėmesys privalo būti labiau orientuotas į paslaugas, bendradarbiavimą su piliečiais bei nepakantumą diskriminacijai.

Pastebėtina, jog, lyginant su kitomis Europos Sąjungos šalimis, Lietuvos gyventojų pasitikėjimas policija išaugo labiausiai. 2007 m. pagal pasitikėjimų rodiklių vertinimą Lietuva buvo ketvirta sąrašo gale, o 2019 m. pasitikėjimo lygis pakilo ir Lietuva pateko į aštuntą vietą.

[59] Diana Janušauskienė ir kt., „Ar Lietuvos gyventojai jaučiasi saugūs?“, *Subjektyvaus saugumo suvokimas kintančiame geopolitiniame kontekste* (Vilnius: Vaibra, 2017), 76, https://www.lstc.lt/wp-content/uploads/2019/10/Ar_gyventojai_jauciasi_saugus.pdf

[60] European union agency for fundamental rights, *Pagrindinių teisių dėstymo policijos pareigūnams mokymo vadovas* (Liuksemburgas: Europos Sąjungos leidinių biuras, 2018), https://fra.europa.eu/sites/default/files/fra_uploads/fra-2013-fundamental-rights-based-police-training_lt.pdf

[61] European union agency for fundamental rights, *Pagrindinių teisių dėstymo policijos pareigūnams mokymo vadovas* (Liuksemburgas: Europos Sąjungos leidinių biuras, 2018), https://fra.europa.eu/sites/default/files/fra_uploads/fra-2013-fundamental-rights-based-police-training_lt.pdf

Didesnį pasitikėjimą negu Lietuvoje fiksuoja Suomija, Danija, Olandija, Švedija, Vokietija, Estija ir Liuksemburgas[62].

Apibendrinant galima teigti, kad Lietuva padarė didelę pažangą. 2019 m. duomenimis, pagal pasitikėjimą policija Lietuva yra aštuntoje vietoje, kai 2007 m. buvo vos ketvirta nuo galo iš 28 Europos Sąjungos šalių. Kartu reikėtų pastebėti, jog tokios šalys, kaip Suomija, Danija, Olandija ar Estija, gana aukštą pasitikėjimo policija lygį turėjusios ir 2007 m., bei jį išlaikė iki 2019 m. Lietuvos Respublikai per 12 metų pavyko pasiekti aukščiausius šalyje pasitikėjimo policija rodiklius ir viršyti bendrą Europos Sąjungos pasitikėjimo lygį, kai tuo tarpu kaimyninės šalys nuo 2007 m. taip ir liko pasitikėjimo vertinimo skalės apačioje, kas leidžia teigti, jog Lietuvoje formuojama teigiama praktika, kuri leidžia didinti pasitikėjimą arba ir toliau išlaikyti aukštus pasitikėjimo rodiklius.

[62] „Gyventojų apklausa: gerėja visuomenės saugumo jausmas, pasitikėjimas Lietuvos policija viršija ES vidurkį," Lietuvos policija, 2020 m. vasario 14 d., https://policija.lrv.lt/lt/naujienos/gyventoju-apklausa-gereja-visuomenes-saugumo-jausmas-pasitikejimas-lietuvos-policija-virsija-es-vidurki

3. VISUOMENĖS PASITIKĖJIMĄ POLICIJA ĮTAKOJANTYS VEIKSNIAI

Šio skyriaus tikslas yra atskleisti kokie piliečių pasitikėjimą policija leminatys veiksniai yra išskiriami mokslinėje literatūroje. Taip pat remiantis Lietuvoje atliktais sociologiniais tyrimais, identifikuoti Lietuvos ypatumus (tai kas labiau budinga šios šalies kontekste) bei išskirti pasitikėjimą įtakojančias teigiamas bei neigiamas savybes.

3.1. Bendrieji pasitikėjimą skatinantys veiksniai

Piliečių pasitikėjimas gali būti formuojamas įvairiais būdais – pradedant nuo vidinių įsitikinimų ir baigiant žiniasklaidos formuojama nuomone. Pareigūnų bendravimas, išvaizda, elgesys, kompetencija ar kitokie rodikliai taip pat turi didelę įtaką vertinat pasitikėjimą. Žmogaus nuomonė gali būti formuojama praktiškai, kai yra tiesiogiai susiduriama su policijos pareigūnais, kurie savo elgesiu bei atliekamo darbo kokybe atstovauja visai teisėsaugos institucijai ir kuria policijos įvaizdį. Taip pat pasitikėjimo vertinimui didelę įtaką gali turėti žiniasklaida, kuri savo straipsniais, pranešimais apie policijos pareigūnų atliekamus darbus skleidžia informaciją ir formuoja visuomenės pasitikėjimą. Kadangi spaudoje dažnai minimas policijos pareigūnų netinkamai atliekamas darbas, nepasiekti rezultatai ir kitoks neigiamas policijos veiksmų vertinimas, pateikta informacija taip pat daro didelį poveikį visuomenei ir mažina pasitikėjimą policija. Kai piliečiai pasitiki policijos pareigūnais, iš anksto turi pozityvią nuomonę apie policijos atliekamus darbus, nepasiekti rezultatai ar išvaizda, veiksmai gali būti vertinami kaip teisingi, randama priežasčių, kurios lemia tik teigiamų pusių pastebėjimą. Tačiau, kai yra priešingai ir piliečiai apie policijos pareigūnus ar apie policiją kaip teisėsaugos instituciją yra susidarę išankstinę neigiamą nuomonę, bet koks atliktas darbas yra vertinamas kaip netinkamas, randama priežasčių, sustiprinančių nepasitikėjimą – tokiu atveju labai sunku atkurti piliečių pasitikėjimą teisėsaugos institucija.

Pirmajame šio darbo skyriuje buvo išskirti pasitikėjimo policija elementai atskleidžia glaudžią sąsają su bendraisiais pasitikėjimo teisingumu veiksniais – kompetencija, sąžiningumu, efektyvumu, teisingumo sistemos autoritetu, instituciniu teisėtumu, kuris suprantamas kaip paklusimas teisėtiems reikalavimams, net jei ir nepritariama, teisingumu, vertybių atitikimu, bendru pasitikėjimu teisingumu[63]. Paklusimas teisėtiems reikalavimams yra vienas iš policijos

[63] Alfredas Kiškis, *supra note*, 29

teisių užtikrinimų, todėl galima pagrįstai manyti, jog pasitikėjimo teisingumu veiksniai gali būti traktuojami ir kaip pasitikėjimo policija veiksniai.

Vienas iš žymių šios srities mokslininkų Claus Offe išskiria keturias vertybes, kurios skatina pasitikėjimą, – tai įsipareigojimas tiesos sakymo dorybei ir gebėjimas atskleisti melą, institucijos gebėjimas tesėti pažadą, priimtų įsipareigojimų vykdymas, sąžiningumas bei solidarumas[64].

Eimutis Misiūnas yra išskyręs poveikį pareigūno statuso veiksmingumui darančius veiksnius: ekonominiai veiksniai policijos veiklos ir policijos pareigūno darbo efektyvumo rodikliams bei socialiniai, politiniai (visuomenės ir policijos bendradarbiavimas ir visuomenės linkis į konfliktus)[65].

Analizuojant mokslinę literatūrą, taip pat galima rasti ir kitus pasitikėjimą arba nepasitikėjimą policija įtakojančių veiksnių klasifikavimo būdus:

- ,,Saugumo jausmas, tikimybės tapti nusikaltimo auka vertinimas bei nusikaltimų lygio vertinimas.
- Ankstesni kontaktai su policija ir teismais siejami su prastesniu šių institucijų vertinimu, ankstesnis nusikaltimo aukos statusas turėjo įtakos prasčiau vertinant policijos darbą, bet neturėjo įtakos vertinant teismus ir įkalinimo įstaigas.
- Žiniasklaidos įtaka ir situacijos, kai požiūris į vieną atvejį generalizuojamas iki didesnių tendencijų ar reiškinio.
- Žinių apie teisėsaugos institucijų veiklą trūkumas“[66].

Monografijoje „Pasitikėjimo Lietuvos teisėsauga profiliai“, remiantis atliktais tyrimais buvo išskirti šie pasitikėjimo policija veiksniai – tai pareigūnų profesionalumas, gebėjimas bendrauti, palaikoma griežta vidaus kontrolė bei tarnavimas visuomenės tikslams. Taip pat teigiama, jog demokratinėje visuomenėje žiniasklaida vertinama kaip reikšmingas veiksnys, galintis paveikti pasitikėjimą teisėsaugos institucijomis[67].

Apibendrinat mokslinę literatūrą, kurioje yra išskiriami ir atkleidžiami pasitikėjimą lemiantys veiksniai, galima teigti, kad pasitikėjimo pagrindinis veiksnys yra grindžiamas saugumo ir tarpusavio ryšiu. Kitas svarbus faktorius yra asmeninės patirties ir nuomonės formavimas, kurios metu iš policijos pareigūnų tikimąsi atgalinio ryšio dėl kurio jam yra suteiktas bei išreikštas pasitikėjimas.

---

[64] Claus Offe, ,,How Can We Trust Our Fellow Citizens?“, in *Democracy and Trust*, ed. Mark Warren (Cambridge: Cambridge University Press, 1999), 73–75.
[65] Eimutis Misiūnas, „Policijos pareigūnų teisinis statusas“, (daktaro disertacija, Mykolo Romerio universitetas, 2010), 105.
[66] Aleksandras Dobryninas ir kt., *supra note, 19:* 90.
[67] *Ibid.,* 25.

3.2. Pasitikėjimą policija sąlygojančių veiksnių Lietuvoje tyrimų analizė

Lietuvoje kiekvienais metais yra atliekami užsakomieji tyrimai, kuriais siekiama nustatyti pasitikėjimo lygį šalyje. Be to, mokslininkai gilinasi į pasitikėjimą sąlygojančius veiksnius.

Tomos Butavičiūtės atlikto tyrimo duomenimis nustatyta, jog bendraudami su pareigūnais, visuomenės nariai atkreipia dėmesį į pareigūnų mandagumą, kultūringumą ir tvarkingumą. Taip pat respondentai mano, kad pareigūnas privalo būti pasitempęs, paslaugus, dėmesingas, atidus bei rūpestingas. Pati didžiausia pasitikėjimo gerinimo problema yra paties policijos pareigūnų daromos nusikalstamos veikos, tai yra korupcija ir per ilgas reagavimo laikas į iškvietimus[68].

2012 m. Eglės Vileikienės pristatyme ,,Lietuvos gyventojų požiūris į teisėsaugos institucijas ir viešojo saugumo būklės vertinimas“ pateiktų atliktų tyrimų rezultatų analizė parodė, jog teigiamai vertinamos šios policijos pareigūnų savybės: mandagumas, kultūringumas, tvarkingumas bei pasitempimas, paslaugumas, dėmesingumas, atidumas, pasirengimas padėti, rūpestingumas, sąžiningumas ir dorumas, pareigingumas atliekant savo pareigas, profesionalumas, tvarkinga išvaizda, sudėjimas, įstatymų išmanymas ir kt.[69]

2019 m. Eglės Vileikienės pristatyme ,,Gyventojų nuomonė apie teisėsaugos institucijas ir viešojo saugumo situacijos vertinimas“ nurodyti gerai vertinami pareigūnų aspektai mažai kuo skiriasi nuo 2012 m. atlikto pristatymo bei tyrimų, nes pirmoje vietoje vis dar išlieka šios pareigūnų savybės: mandagumas, tolerantiškumas, paslaugumas, geranoriškumas, malonumas, dalykiškumas bei konkretus bendravimas, nuoširdumas, mokėjimas išklausyti bei draugiškumas[70].

Darius Dzikas išanalizavęs atliktus tyrimus, apibendrintai teigia, jog svarbiausi veiksniai, lemiantys gyventojų pasitikėjimą policija, yra policijos matomumas, pareigūnų bendravimo kultūros su gyventojais ypatumai, veiklos kokybė, pareigūnų pagarba, jų profesinė kompetencija bei asmeninės savybės[71].

2017 m. Gabrielės Čepeliauskaitės ir Rūtos Petrauskienės atliktame tyrime išskirta 10 pagrindinių pasitikėjimą sąlygojančių veiksnių: ateities perspektyvos, ekonominės ir socialinės aplinkos kintamumas, etikos kodekso laikymasis, valstybės tarnautojo tinkamumas eiti pareigas

[68] Toma Butavičiūtė ir Laima Ruibytė, *supra note*, 11: 41.
[69] Eglė Vileikienė, *supra note*, 39
[70] Eglė Vileikienė, *supra note*, 41
[71] Darius Dzikas, *supra note*, 74: 52.

valstybės tarnyboje, paslaugų kokybė, veiksmingumas ir informacijos sklaida, įvaizdis, bendradarbiavimas bei sąžiningumas[72].

Atskleidžiant pasitikėjimą policija įtakojančius veiksnius Lietuvoje, svarbu atkreipti dėmesį ir į kitų užsienio šalių tyrimus. Lyginamajame Gabrielės Čepeliauskaitės ir Rūtos Petrauskienės 2017 m. atliktame tyrime, buvo nustatyta, jog Lietuvoje pasitikėjimą lemiantys veiksniai yra bendradarbiavimas, etikos kodekso laikymasis, informacijos sklaida bei paslaugų kokybė, tuo tarpu Estijoje, šalia visų minėtų Lietuvoje vyraujančių aspektų, dar priduriamas ir tinkamumas eiti pareigas. Lenkijoje svarbus veiksnys yra sąžiningumas. Švedijoje išskiriami šie veiksniai: bendradarbiavimas, paslaugų kokybė, veiksmingumas ir informacijos sklaida[73]. Pateikti pavyzdžiai rodo, kad Lietuvoje, kaip ir kitose užsienio šalyse, yra išskiriami panašūs įtaką visuomenės pasitikėjimui turintys veiksniai, tai yra labiau susiję su policijos pareigūnų atliekamų pareigų kokybe.

Remiantis atliktais tyrimais, galima teigti, kad visuomenės pasitikėjimą policija visų pirma lemia tokie veiksniai, kaip pareigūnų asmeninės savybės, antroje vietoje išlieka darbo kokybės rezultatai.

3.2.1. Pasitikėjimą policija įtakojantys (teigiami ir neigiami) veiksniai

Siekiant aiškiau suvokti pasitikėjimo policija tendencijas ir pokyčių reikšmę, detaliau išnagrinėsime, kokie veiksniai galėjo turėti įtakos visuomenės vertinimui. 2014 m. Eglės Vileikienės atliktų tyrimų pristatyme buvo išskiriamos **policijos pareigūnų teigiamos vertybės, kurios vertinamos kaip veiksniai, lemiantys piliečių pasitikėjimą policijos institucija.** Išskiriamos tokios Lietuvos policijos pareigūnų pagrindinės žmogiškosios savybės: mandagumas, kultūringumas, pasitempimas, tvarkingumas, paslaugumas, dėmesingumas, atidumas, rūpestingumas bei sąžiningumas. Taip pat reikėtų pastebėti, kad, nurodant neigiamas savybes, išskiriama mandagumo, profesionalumo stoka, nepagarba žmonėms bei korupcijos apraiškos. Tas pats tyrimas parodė, kad respondentai dažniausiai policija nepasitikėjo dėl to, kad neigiamai vertino policijos pareigūnų savybes. Pateikiami atsakymų pavyzdžiai: „Nesąžiningi“, „Patys prisidirbę, o moko kitus“, „Girti pridaro avarijų“, „Nemandagūs, grubūs“, „Pasikėlę, pasipūtę“, „Neverti savo vardo“, „Jaučiasi visagaliai“, „Nekelia pasitikėjimo“, „Patys nežino

[72] Gabrielė Čepeliauskaitė ir Rūta Petrauskienė, *supra note*, 12: 413.
[73] *Ibid*, 414.

įstatymų“, „Nerodo gero pavyzdžio“, „Turi per daug teisių“, „Daug ką nuslepia“ ir pan.“[74] Akivaizdu, kad respondentai remiasi asmeninių policijos pareigūnų savybių ir elgesio vertinimu. 2013 m. prasta policijos darbo kokybė bei įsivaizdavimas apie korupcijos apraiškas policijoje buvo įvardytos kaip pagrindinės nepasitikėjimo priežastys[75]. Simonas Nikartas savo darbe pateikė 2000 m. viktimologinio nesikreipimo į policiją tyrimo priežastis, viena jų buvo nepasitikėjimas policija, kur nurodoma, jog „28 % nukentėjusiųjų nuo nusikalstamų veikų nesikreipė į policiją, nes manė, kad policija negalėtų nieko padaryti, 18 % manė, kad policija nieko nedarytų“[76].

Pagal pateikiamą darbo autorės sudarytą 1 lentelę, kurios duomenys paremti iš E. Vileikienės 2019 m. pristatymu, 2018 m. išskirti veiksniai, lemiantys visuomenės pasitikėjimą policija, išlieka tokie patys, kaip ir pateikti 2012 m. pristatyme, – tai žmogiškieji faktoriai: mandagumas, tolerantiškumas, geranoriškumas, paslaugumas, malonumas, konkretus bendravimas, dalykiškumas, nuoširdumas. Visos šios teigiamos pareigūnų savybės daro įtaką net 66,7 % visuomenės gyventojų nuomonei. 25,9 % respondentų savo požiūrį grindžia policijos darbo paslaugų kokybės, greito reagavimo, nusikaltėlių suradimo bei gerai atlikto darbo vertinimu. Kaip matyti 1 lentelėje, trečioje pozicijoje atsiduria 17,6 % respondentų, kurie išskyrė šias teigiamas pareigūnų savybes: profesionalumą, kompetentingumą, darbo išmanymą, suteiktą aiškią bei konkrečią informaciją[77].

1 lentelė. Teigiamos ir neigiamos pareigūnų savybės 2018 m. respondentų nuomone.

Pareigūnų **teigiamos** savybės	Pareigūnų **neigiamos** savybės
Mandagumas, tolerantiškumas, geranoriškumas, paslaugumas, malonumas, konkretus bendravimas, dalykiškumas, nuoširdumas (66,7 %)	Nemandagumas, šiurkštumas, bauginančios veido išraiškos, įžūlumas, arogantiškumas, įtempti pokalbiai (9,7 %)
Greitas reagavimas, nusikaltėlių suradimas bei gerai atliktas darbas (25,9 %)	Neoperatyvumas, lėtas bei vangus darbas (79,4 %)
Profesionalumas, kompetentingumas, darbo išmanymas, suteikta aiški bei konkreti informacija (17,6 %)	Neištirtos nusikalstamos veikos, nepagauti nusikalstamą veiką padarę asmenys (8,1 %)

[74] Eglė Vileikienė, „Lietuvos gyventojų nuomonė apie teisėsaugą ir teismus,“ *Vidaus reikalų ministerija,* 2015 m. kovo 5 d., https://vrm.lrv.lt/uploads/vrm/documents/files/LT_versija/Viesasis_saugumas/Tyrimai/Gyventoju_nuomone_20150305.pdf

[75] *Ibid.*

[76] Gintautas Sakalauskas ir kt., *Registruotas ir latentinis nusikalstamumas Lietuvoje: tendencijos, lyginamieji aspektai ir aplinkos veiksniai* (Vilnius: TI, 2011), 96, http://teise.org/wp-content/uploads/2011/12/Registruotas-ir-latentinis-nusikalstamumas.pdf

[77] Eglė Vileikienė, *supra note,* 41

Atkreiptinas dėmesys, kad net 56,3 % respondentų negalėjo nurodyti neigiamų pareigūnų savybių. Tai leidžia daryti prielaidą, kad policijos pareigūnų atliekamas darbas yra vertinamas geriau negu blogiau, nes apklausoje dalyvavusiems piliečiams tyrimo metu buvo sunku prisiminti bei nurodyti neigiamas pareigūnų savybes. 13,11 % respondentų nurodė, jog ,,viskas gerai, nieko blogo nebuvo". Visgi 9,7 % visuomenės narių išskyrė tokias neigiamas savybes: nemandagumą, šiurkštumą, bauginančią veido išraišką, įžūlumą, arogantiškumą, įtemptus pokalbius"[78]. Kaip matyti iš 1 lentelės, neigiamai vertinamos ne tik asmeninės pareigų savybės, elgsena, bet ir sisteminiai darbo organizavimo aspektai – neoperatyvus, lėtas darbas, neištirtos nusikalstamos veikos. Remiantis respondentų apklausų rezultatais, galima teigti, jog iš pareigūnų, atvykusių į įvykio vietą, piliečiai tikisi malonaus bei kultūringo bendravimo. Esat tokioms aplinkybėms, policijos pareigūnų darbas atsiduria antroje vietoje. Darytina prielaida, jog mandagus bendravimas gali pakelti visuomenės narių pasitikėjimą, nors įvykio vietoje atliekami veiksmai ir nėra visai kompetentingi.

Norint gerinti bei didinti visuomenės pasitikėjimą policija, svarbu aptarti ir **nepasitikėjimo policija** aspektu. Vladas Tamulavičius savo darbe teigia, jog pagrindinė ir dažniausiai įvardijama nepasitikėjimo policija priežastis yra korupcija, policijos pareigūnų korumpuotumas, ryšiai su nusikalstamu pasauliu, nesugebėjimas reguliuoti nusikalstamumo bei nemandagumas. Būtent dėl pareigūnų korumpuotumo piliečiai nesikreipė į policiją[79]. Pagrindinė neigiamo policijos įvaizdžio formavimo priemonė – žiniasklaida, kadangi joje policijos darbas neretai vertinamas neigiamai ir viešai kritikuojamas. Dėl neigiamo įvaizdžio suformavimo visuomenė netiki, kad policija gali padėti[80].

Kovai su korumpuotumu nuo 2011 m. pradėta vykdyti policijos netolerancijos korupcijai politika tiek policijos pareigūnų, tiek likusios visuomenės narių atžvilgiu. Padaugėjo pranešimų apie policijos pareigūnų korupciją. 2011 m. iš 159 pranešimų apie korupciją 119 atvejų susiję su policijos pareigūnais[81], tai leidžia teigti, kad tuo metu korumpuotumas buvo didelis. Siekiant gerinti visuomenės pasitikėjimą policija, pasitelktos prevencinės priemonės, užkertančios kelią korupcijos apraiškoms. Dėl intensyvių antikorupcinių priemonių vykdymo, policijos bendruomenės ir visuomenės sąmoningumo didėjimo mažėja bandymų papirkti policijos pareigūnus atvejų skaičius. 2014 m. fiksuotas didžiausias papirkimų skaičius, tai yra 896 atvejai, tuo tarpu 2019 m. papirkimų skaičius sumažėjo 5,6 karto – užfiksuoti 158 papirkimo atvejai[82].

[78] Eglė Vileikienė, *supra note*, 41
[79] Vladas Tamulavičius, „Viešojo saugumo užtikrinimo teisiniai aspektai Lietuvoje: dabarties tenencijos ir procesai," *Mokslo studija,* Vilnius, (2017): 72.
[80] *Ibid.*
[81] ,,2013 m. veiklos ataskaita," *Lietuvos policija,* Vilnius, 2014.
[82] ,,2019 m. policijos veiklos ataskaita," *Lietuvos policija,* Vilnius, 2020.

Nusikalstamumas taip pat gali būti vertinamas kaip vienas nepasitikėjimą keliančių arba smukdančių veiksnių. Viktimologinio tyrimo rezultatai iliustruoja, kaip saugumo jausmą lemia gyventojų pasitikėjimas policija. Pavyzdžiui, tyrimas atskleidė, jog tarp tų, kurie policijos darbą vertina neigiamai, yra daugiau nesaugiai besijaučiančių negu tarp tų, kurie jį vertina teigiamai[83]. Kad pasitikėjimas policija yra vienas svarbiausių saugumo jausmą lemiančių veiksnių, įrodo ir kiti tyrimai. ,,Modernioje visuomenėje, silpnėjant neformalios socialinės kontrolės poveikiui, policijos vaidmuo tampa labai svarbus. Ypač bendruomenėse, kur policijos institucija apibūdinama kaip pagrindinė pagalbos teikėja (geranoriška, linkusi padėti, efektyvi ir priimtina visuomenei), o ne kontrolės institucija. Policijos veiklos vertinimas svarbus ir Lietuvos gyventojų saugumo jausmui“ [84]. Respondentai, geriau vertinantys policijos darbą, jaučiasi saugesni ir mano, kad yra mažesnė rizika tapti nusikaltimo aukomis, tačiau respondentai, prastai vertinantys policijos darbą, jaučiasi nesaugūs ir jaučia stipresnę viktimizacijos riziką[85].

Nagrinėjant 2019 m. respondentų nuomonę apie pareigūnų darbą, teigiama, kad net 84 % policijos pareigūnų darbą vertina gerai ir tik 12 % vertina labai blogai. Neigiamai įvertinti šie policijos pareigūnų veiksmai ir savybės: ,,neoperatyvūs, vangiai dirba, ilgai teko laukti, kabinetai tušti, neturi laiko, neįsigilino į įvykio detales, nepadėjo, per ilgai užtruko apklausa, nesuteikė reikiamos informacijos, nepaaiškino visko išsamiai, ilgai važiavo į įvykio vietą, kalba daug, bet mažai dirba“[86]. Reikėtų pabrėžti, kad minėtus apibūdinimus pateikė 38 % apklaustųjų. Trimis nuošimčiais mažiau – 35 % respondentų nurodė neigiamas savybes ir elgesį: ,,nemandagūs, arogantiški, įžūlūs, buvo nemalonus pokalbis, nemoka bendrauti su žmonėmis, grėsmingos, bauginančios veidų išraiškos, bendravo pakeltu tonu“ [87]. Trečioje vietoje liko pareigūnų nekompetentingumas, įstatymų nesilaikymas, griežtumas, neprofesionalumas ir kitos [88]. Išnagrinėjus neigiamus dalykus, matyti, kad teigiamų savybių yra daugiau, kadangi net 79 % respondentų nurodė pareigūnų savybes, kurios siejamos su pasitikėjimą lemiančiais veiksniais, – mandagumą, tolerantiškumą, paslaugumą, geranoriškumą, dėmesingumą, draugiškumą, nuoširdumą, dalykiškumą, konkretų bendravimą. 34 % apklaustųjų teigiamai vertino greitą pareigūnų reagavimą, operatyvumą – greitą, savalaikę pagalbą, gerai atliktą darbą, pagautus

[83] Aleksandras Dobryninas ir Gaidys Valdas, ,,Ar Saugi Lietuvos visuomenė? Lietuvos gyventojų viktimizacijos patirtis ir požiūris į baudžiamąją justiciją bei visuomenės saugumą“, Vilnius, 2004.
[84] Aušra Pocienė ir kt., *Saugumo miestuose užtikrinimo problemos* (Vilnius: TI, 2010) 75.
[85] *Ibid.*
[86] Eglė Vileikienė ,,Gyventojų nuomonė apie policiją ir viešojo saugumo situacijos vertinimas,“ *Vidaus reikalų ministerija*, 2020 m. sausio 29 d. https://vrm.lrv.lt/uploads/vrm/documents/files/Gyventoj%C5%B3%20nuomon%C4%97%20apie%20vie%C5%A1%C4%85j%C4%AF%20saugum%C4%85%202019%20m.pdf
[87] Eglė Vileikienė, *supra note*, 51
[88] Eglė Vileikienė, *supra note*, 51

nusikaltėlius, išsiaiškintus nusikaltimus, išspręstas problemas, savo darbo išmanymą, profesionalumą, atsakingumą[89].

Akivaizdu, kad 2019 m. atskleisti veiksniai, lemiantys pasitikėjimą policija – tai pareigūnų žmogiškosios savybės, visuomenė vertina mandagumą, bendravimo kultūrą, elgesį. Paaiškėja, kad kompetentingumas, teisės aktų išmanymas bei atlikto darbo kokybė yra tik antroje vietoje.

3.2.2. Pasitikėjimo policija didinimo perspektyvos

Atsižvelgiant į atliktus mokslinius tyrimus buvo formuojamos ir atitinkamos rekomendacijos, kaip gerinti visuomenės pasitikėjimą. Pavyzdžiui tyrime „Lietuvos gyventojų pasitikėjimas teisėsaugos institucijomis ir jį lemiantys veiksniai“, siūloma, jog didinant pasitikėjimą reikia **didesnį dėmesį skirti nusikaltimų aukoms**, surasti terpę, kurioje būtų galima bendrauti su aukomis, taip pat nepamiršti skirti dėmesio mandagiam bendravimui, dėmesingumui, profesionalumui, teisingumui bei atsižvelgti į žiniasklaidą ir komunikaciją su visuomene[90].

Analizuojant Policijos departamento veiklą keliant pasitikėjimo rodiklius, matyti, kad daug dėmesio buvo skirta **viešumui**. Lietuvos Respublikos policijos įstatymo 7 straipsnis numato, jog „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“[91].

Didinant policijos darbo viešumą buvo **sukurta Lietuvos policijos paskyra socialiniame tinkle „Facebook“,** kurioje dalijamasi policijos atliktais darbais, pasiekimais. Tai lengva prieiga visuomenės piliečiui susisiekti su policijos pareigūnais bei gauti jiems rūpimus atsakymus. Nuo socialinės paskyros įkūrimo, tai yra per praėjusius 9 metus, paskyra turi beveik 244 000 tūkstančius pasekėjų, o tai yra labai daug. Pastebėtina, jog minėti pasekėjai aktyviai dalyvauja policijos veikloje. Policijos departamento Komunikacijos skyriaus vadovas Ramūnas

[89] Eglė Vileikienė, *supra note*, 51
[90] Aleksandras Dobryninas ir kt., *supra note*, 19: 367.
[91] „Lietuvos Respublikos policijos įstatymas,“ *Valstybės žinios,* žiūrėta 2020 m. kovo 5 d., https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/TAIS.111665/asr

Matonis teigia, jog ,,Lietuvos policijos paskyra socialiniame tinkle „Facebook“ yra vienas iš labai retų sėkmingų viešosios organizacijos komunikacijos virtualioje erdvėje atvejų“[92].

Nors atviras kontaktas su visuomene yra vienas svarbesnių pasitikėjimo augimo veiksnių, tačiau reikia pastebėti, jog **didelis dėmesys buvo skiriamas ir reagavimui į pranešimus** bei policijos pareigūnų matomumui. Daugėja žmonių, kurie palankiai vertina policijos reagavimą į iškvietimus, kadangi 72 % respondentų nurodė, kad policija greitai reaguoja ir atvyksta į įvykio vietą, kai 2007 metais respondentų, vertinančių greitą reagavimą, buvo 40 %[93]. Taip pat svarbus nepakantumas korupcijai, jos apraiškų šalinimas. Viešosios tvarkos užtikrinimas didinamas reagavimui skiriant daugiau policijos pareigūnų ekipažų. 2016 m. pradžioje vidutinis ekipažų skaičius nesiekė 400 ekipažų, 2017 m. buvo 611 ekipažų, 2018 m. vidutiniškai reagavo 638 ekipažai, o 2019 m. per parą vidutiniškai dirbo 628 į įvykius reaguojantys ekipažai. **Sukurta internetinė svetainė www.epolicija.lt, kurioje pilietis gali pateikti policijai pareiškimą**, skundą ar kitokį pranešimą, sužinoti savo administracinių nusižengimų duomenis, gauti informaciją apie jam priklausančius ginklus ar kitus duomenis, susijusius su licencijomis, neišeidamas iš namų. Pabrėžtina, kad **2016 m. pradėjo veikti bendrasis informacijos teikimo numeris,** kuriuo visuomenės nariai gali susisiekti su policijos atstovais bei pasidomėti jiems rūpimais klausimais ir gauti į juos atsakymus. 2019 m. šiuo bendruoju telefono numeriu įvyko 197 274 kontaktai, kai 2017 m. kontaktų buvo 89 014[94]. Taigi, policijos vadovybė bei kiti su šia institucija susiję asmenys, dėdami dideles pastangas, jog būtų pagerintas visuomenės pasitikėjimas, pasiekė gerų rezultatų. Įvertinus rekomendacijas, piliečių nuomonę bei turimus resursus, pasiektas aukščiausias pasitikėjimo policija lygis per visą tyrimų analizavimo laikotarpį – 75 %. Pastebėtina, kad pasiektą rodiklį gebama išlaikyti. Visgi pats svarbiausias pasitikėjimo augimo aspektas yra artimas policijos ir visuomenės kontaktas, komunikacija bei bendradarbiavimas su piliečiais.

Apibendrinant galima būtų teigti, jog **pats svarbiausias veiksnys, lemiantis visuomenės pasitikėjimą policija, yra žmogiškasis faktorius, tai yra policijos pareigūnų asmeninės savybės**, jų bendravimas, mandagumas, paslaugumas, užmezgamas tarpusavio ryšys, pagarba. Antraeiliais dalykais laikoma pareigūnų išvaizda, kompetencija ar reagavimo laikas. Pastebima, jog anksčiau, vertinant policijos veiklą, vienas prioritetinių rodiklių buvo pareigūnų korupcijos apraiškos, tačiau kiekvienais metais šis kriterijus darosi vis žemesnis, teigiama, kad

[92] Ramūnas Matonis, „Komunikacija socialinėse medijose: Lietuvos policijos atvejo analizė“, paskaita Vilniaus Gedimino technikos universitete, Vilnius, 2016 m. spalio 20 d., https://www.vgtu.lt/verslo-vadybos-fakultetas/apie-fakulteta/naujausia-informacija/naujienu-blokas/r-matonio-paskaita-komunikacija-socialinese-medijose-lietuvos-policijos-atvejo-analize/53631?nid=217340

[93] „Gyventojų apklausa: gerėja visuomenės saugumo jausmas, pasitikėjimas Lietuvos policija viršija ES vidurkį,“ *supra note*, 83.

[94] „2019 m. policijos veiklos apžvalga,“ *Lietuvos policija*, Vilnius, 2020, http://policija.lrv.lt/uploads/policija/documents/files/2019%20policijos%20veikla%20pa%C5%BEyma.pdf

korumpuotumas policijoje vis mažiau pasireiškia. 2018 m. duomenimis, per paskutinius šešerius metus smarkiai sumažėjo žmonių, kurie teigė, kad kelių policijos pareigūnai iš jų reikalavo duoti kyšį, bei smarkiai sumažėjo asmenų, kurie nurodė patys davę kyšius pareigūnams[95]. Kuo dažniau visuomenė policijos pareigūnus mato gatvėse, girdi teigiamus atsiliepimus apie jų gerus darbus, kuo daugiau įgauna pozityvios asmeninės patirties, tuo labiau stiprėja bei auga pasitikėjimas policija.

[95] Eglė Vileikienė, *supra note*, 41

4. PASITIKĖJIMO REIKŠMĖ POLICIJOS PAREIGŪNŲ PRAKTINĖJE VEIKLOJE (EMPIRINIS TYRIMAS)

4.1. Metodinis tyrimo pagrindimas

Šioje tyrimo dalyje yra siekiama pažvelgti į piliečių pasitikėjimą iš policijos pareigūnų pusės. Empirinio **tyrimo tikslas** buvo nustatyti, kokią reikšmę visuomenės pasitikėjimas užima policijos pareigūnų praktiniame darbe, kaip jis pasireiškia įvairiuose situacijose (pavyzdžiui, atliekant konkrečius tyrimo veiksmus: įvykio vietos apžiūrą, apklausiant liudytojus, įtariamuosiuos, bendraujant su pareiškėjais arba ikiteisminio tyrimo metu renkant kitus tyrimui reikšmingus įrodymus).

Empirinio tyrimo metu siekiama atsakyti į klausimus: kuo svarbus pasitikėjimas; kaip jis išreiškiamas, ar dažnai pasitaiko situacijų kai nepasitikėjimas parodomos tiesiogiai, kokios, respondentų manymu, gali būti priežastys, lemiančios (ne) pasitikėjimą policija, ir kokie gali būti sprendimo būdai gerinant visuomenės pasitikėjimą.

Empiriniame tyrime buvo iškeltas **uždavinys:** atskleisti, kaip policijos pareigūnai vertina Lietuvos visuomenės pasitikėjimą bei kokias problemines sritis išskiria.

Tyrimo tikslui pasiekti buvo pasirinktas kiekybinis **tyrimo metodas** – *anketinė apklausa,* kadangi tai reikalauja mažiausių respondento pastangų – pateikiami tikslūs, trumpi ir aiškūs klausimai su galimais atsakymo variantais bei vienu atviru variantu siekiant atskleisti asmeninę respondento nuomonę. Kiekybinis tyrimas suprantamas kaip struktūrizuotas tyrimas, paremtas iš mokslinės literatūros problemos atsirandančia hipoteze, kuri tiriama taikant matematinius analizės metodus, sisteminimą tyrimo duomenims apdoroti bei nagrinėjamam reiškiniui aprašyti bei jį atskleisti[96]. Pasirinktas elekroninės apklausos būdas, nes su šiuo informacijos rinkimo būdu susijusi didesnė tikimybė, jog anketa bus užpildyta, kadangi pareigūnas ją gali pildyti patogiu metu, skirtingai nei interviu.

Anketa sudaryta iš 15 klausimų, kurie suskirstyti į dvi klausimų grupes. Pirma grupė, kurią sudaro 10 klausimų, siejama su pasitikėjimu policija bei jo įtaka praktiniame pareigūnų darbe. Antroje tyrimo dalyje pateikti 5 demografiniai klausimai apie policijos pareigūnus, nusakantys jų lytį, amžių, išsilavinimą, užimamas pareigas bei darbo stažą. Pirmoje dalyje siekiant išsamesnių atsakymų ties kiekvienu klausimu respondentui suteikta galimybė, jeigu tinkamo atsakymo nerado tarp pateiktųjų, pateikti savo atsakymo variantą skiltyje („kitas“).

[96] Rita Žukauskienė, *Kokybiniai ir kiekybiniai metodai* (Vilnius, 2008).

Tokiu būdu gaunama tiksli respondento nuomonė ir atsiranda galimybė nustatyti problematiką ir jos gerinimo gaires.

Tyrimo etika. Anketinė apklausa buvo atliekama laikantis pagrindinio etinio principo, tai yra anonimiškumo. Anketa policijos pareigūnams buvo pateikiama elektroniniu paštu. Remtasi respondentų savanoriškumo ir geranoriškumo principais, kadangi anketavimas nebuvo privalomas, o grįstas pagarba ir supratimu. Prieš pildant pateiktus klausimus, respondentai buvo supažindinami su tyrimo tema, tikslu bei informuojami apie anonimiškumą bei visišką konfidencialumą.

Tyrimo eiga ir imtis. Anketuojami buvo visi Alytaus apskrities vyriausiojo policijos komisariato statutiniai policijos pareigūnai. Parengta anketa buvo platinama internetu (elektroniniu būdu), tai yra patalpinta internetiniame tinklalapyje www.*apklausa.lt*[97], tačiau jos užklausa su nuoroda elektroniniu paštu buvo išsiųsta asmeniškai visiems Alytaus apskrities vyriausiojo policijos komisariato statutiniams 459 pareigūnams. Taip buvo padaryta siekiant, kad būtų apklausiama tik tikslinė grupė ir anketa nebūtų viešai prieinama visiems piliečiams. Tyrimas atliktas 2020 m. kovo 5–25 dienomis. Anketų grįžtamumo rodiklis – viso buvo gauta 126 respondentų užpildytų anketų, kuriais remiantis ir pateikiamas apklausos apibendrinimas.

4.2. Alytaus apskrities vyriausiojo policijos komisariato pareigūnų anketinės apklausos rezultatų apžvalga

Kadangi empirinis tyrimas buvo atliekamas apklausiant Alytaus apskrities vyriausiojo policijos komisariato pareigūnus, atkreiptinas dėmesys, kaip keitėsi visuomenės narių pasitikėjimas Alytaus apskrities vyriausiojo policijos komisariato pareigūnais. 2007 m. pasitikėjimo pagal apskritis duomenų analizėje nurodoma, kad Alytuje tarnaujančiais policijos pareigūnais buvo pasitikima 53 %, kai tuo metu didžiausias pasitikėjimas (64 %) buvo fiksuojamas Utenos apskrityje, o mažiausias (44 %) Kaune. Tačiau 2011 m. Alytuje gyvenančių piliečių pasitikėjimas jų teritorijos pareigūnais buvo didžiausias iš visų Lietuvos apskričių ir siekė 72%, kai tuo metu mažiausias pasitikėjimas (45 %) buvo Panevėžio apskrityje[98]. 2019 m. labiausiai policija pasitikėjo žmonės, gyvenantys Panevėžio (89 %) bei Alytaus (86 %) teritorijose. Mažiausias pasitikėjimas policija (64 %) buvo Utenos mieste[99]. Pastebėtina, jog nuo 2011 m. Alytaus teritorijoje yra išlaikomas aukštas pasitikėjimo policija rodiklis ir visuomenės

[97] Žr. priedą.
[98] „Lietuvos policijos veikla 2011 metais," *Policijos departamentas prie Vidaus reikalų ministerijos* (Vilnius, 2011).
[99] „Gyventojų nuomonė apie policiją ir viešojo saugumo situacijos vertinimas," *Lietuvos policija* (Vilnius, 2020).

nariai šioje apskrityje geriausiai vertina kriminogeninę teritorijos situaciją, o pareigūnų darbo vertinimo rodiklis yra aukštesnis už šalies vidurkį (palyginimui: 2019 m. bendras pasitikėjimas Lietuvos policija yra 75 %).

Nagrinėjant piliečių pasitikėjimą policija lemiančius veiksnius, didžioji autorių dalis atlieka tyrimus apklausdami visuomenės narius, tačiau retas kuris gilinasi į paties policijos pareigūno nuomonę bei atsižvelgia, kiek jam yra svarbus visuomenės pasitikėjimas ir kokią įtaką jis turi praktiniame darbe. Todėl šio autorės **tyrimo tikslas** yra nustatyti, kokią reikšmę policijos pareigūnų praktiniame darbe turi visuomenės pasitikėjimas, ar jis daro įtaką darbo vietoje priimamiems sprendimams ir kaip pasitikėjimą suvokia policijos pareigūnai.

Atlikus empirinį tyrimą – anketinę apklausą, gauti rezultatai parodė, kokią įtaką ir reikšmę policijos pareigūnams turi visuomenės pasitikėjimas. Taip pat respondentams buvo pateikti 5 demografiniai klausimai, į kuriuos atsakydami pareigūnai nurodė šias charakteristikas: lytį, amžių, išsilavinimą, užimamas pareigas bei darbo stažą (žr. 2 lentelę):

2 lentelė. Demografiniai respondentų duomenys

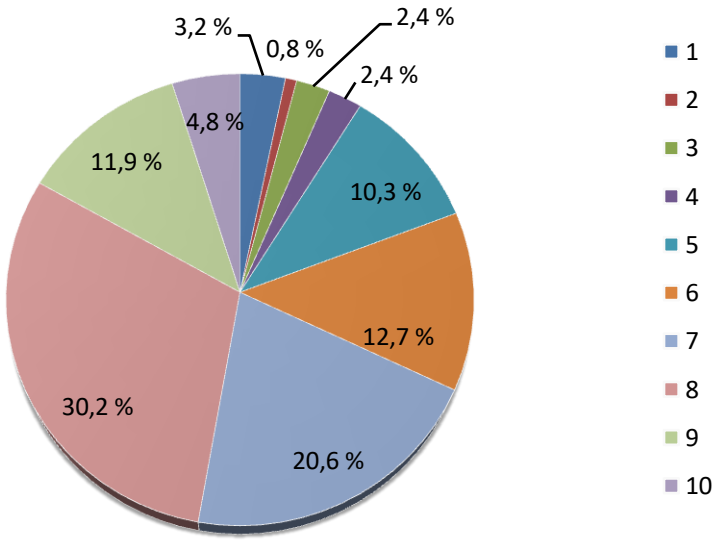
Pasiskirstymas pagal lytį	Moterys		Vyrai	
	51		75	
Pasiskirstymas pagal amžių	18-25	26-35	36-45	virš 45
	19 %	28,9 %	23,8 %	18,3 %
Pasiskirstymas pagal išsilavinimą	Vidurinis	Profesinis	Aukštesnysis	Aukštasis
	4,8 %	11,9 %	7,9 %	74,6 %
Pasiskirstymas pagal darbo stažą	0-5	6-10	11-15	16-20
	33,3 %	20,6 %	7,1 %	9,7 %

Pirmasis demografinis klausimas, susijęs su lyties nuoroda, leido nustatyti, jog iš 126 respondentų atsakė 75 vyrai bei 51 moteris. Iš viso vyriškosios lyties atstovų buvo 59,5 %, o moterų 40,5 %. Pastebėtina, kad **didžioji dalis apklaustųjų buvo vyrai**. Antruoju klausimu buvo teiraujamasi apie respondento amžių bei pateikiamos keturios amžiaus grupės, tai yra nuo 18 iki 25, nuo 26 iki 35, nuo 36 iki 45 ir per 45 metus. **Didžioji apklaustųjų dalis pagal amžių buvo nuo 26 iki 35 metų, ji sudarė 38,9 %.** Antroje vietoje – 36 iki 45 metų amžiaus respondentų grupė, tai yra 23,8 %. Panašią procentinę dalį sudarė ir 18–25 metų bei 45 metus peržengusių amžiaus grupių atstovai. Skirtumas – vos 0,7 %, kadangi vyresnių nei 45 metų amžiaus respondentų buvo 18,3 %, o 18–25 metų – 19 %. Trečiuoju klausimu, pateikus 4 atsakymų variantus, buvo prašoma nurodyti išsilavinimą: vidurinis, profesinis, aukštesnysis ar aukštasis. **Didžiausioji atsakiusiųjų dalis – 94 respondentai yra įgiję aukštąjį išsilavinimą, tai yra 74,6 %.** 11,9 % pareigūnų nurodo profesinį išsilavinimą, 7,9 % – aukštesnįjį ir tik 4,8 % – vidurinį išsilavinimą. Ketvirtuoju demografiniu klausimu buvo teiraujamasi apie pareigūnų

užimamas pareigas, jiems pateikti trys atsakymų variantai: pirminės grandies (tai yra kelių policija, patrulių būrys), vidurinės grandies (tai yra veiklos bei reagavimo skyrių pareigūnai, kurie turi aukščiausiąjį komisaro inspektoriaus laipsnį) bei aukštesniosios grandies (tai yra visi pareigūnai, kurie turi komisaro laipsnį ir aukščiau). Iš gautų rezultatų matyti, jog **didžioji dalis respondentų yra vidurinės grandies pareigūnai, kurie sudarė 50,8 %.** Aukštesniosios grandies pareigūnai sudarė 31 % apklaustųjų, o pirminės grandies pareigūnų buvo 17,5 %. Vienas respondentas į šį klausimą neatsakė. Pastebėtina, jog didžioji dalis apklaustųjų buvo tie pareigūnai, kurie dažniausiai susiduria su visuomenės nariais pirminės informacijos gavimo metu, tai yra nuvykus į įvykio vietą ar kitaip bendraujant su asmenimis, kai yra atliekami pirminiai veiksmai ir situacija grindžiama emocijomis bei įsitikinimais. Paskutinis penktasis demografinis klausimas buvo užduotas apie respondento darbo stažą. Pateikti 5 atsakymų variantai: 0–5 metų, 6–10 metų, 11–15 metų, 16–20 metų bei per 20 metų. **Didžiosios dalies respondentų – 33,3 % darbo stažas nuo 0 iki 5 metų.** Kita dalis respondentų nurodė per 20 metų stažą, tai sudaro 28,6 %. 20,6 % respondentų turi 6–10 metų darbo stažą, 9,5 % pažymėjo dirbantys nuo 16 iki 20 metų. 7,1 % apklaustųjų nurodytas darbo stažas – nuo 11 iki 15 metų. 1 respondentas į pateiktą klausimą neatsakė.

Anketoje pareigūnams buvo pateikta 10 klausimų, susijusių su pasitikėjimu policija. Pirmasis šios grupės klausimas *„Ar Jūs, kaip policijos pareigūnas, jaučiate visuomenės pasitikėjimą?“* pateiktas su dešimtbale vertinimo skale, kurioje prašoma įvertinti, kaip policininkai jaučia pasitikėjimą, ir pasirinkti nuo 1 „visiškai nejaučiu“ iki 10 „labai jaučiu“.

1 pav. Atsakymai į klausimą: Ar Jūs, kaip policijos pareigūnas, jaučiate visuomenės pasitikėjimą?

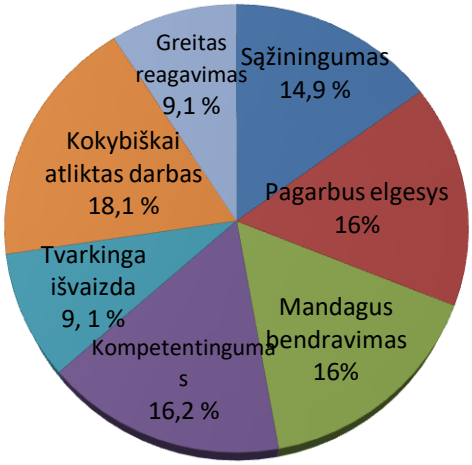


Iš gautų rezultatų matyti (žr. 1 pav.), jog didžioji dalis respondentų (30,2 %, tai yra 38 policijos pareigūnai) nurodė, jog jaučia visuomenės pasitikėjimą ir dešimtbalėje sistemoje jį

įvertino 8 balais, tai yra ,,gerai“. 20,6 %, tai yra 26 respondentai, teigė, jog pasitikėjimą vertina 7 balais. 12,7 %, tai yra 16 respondentų, nurodė, jog pasitikėjimą vertina 6 balais. 11,9 %, tai yra 15 respondentų, jaučiamas pasitikėjimas vertinamas 9 balais. 10,3 %, tai yra 5 respondentai, nurodė, jog jaučiamą pasitikėjimą vertina 5 balais. Iš 126 respondentų tik 6 nurodė, kad jaučia 10 balų vertinamą visuomenės pasitikėjimą, tai sudaro 4,8 %, o likusi mažiausia respondentų dalis pažymėjo, jog pasitikėjimą vertina nuo1 iki 4 balų. Pastebėtina, jog didžioji dalis apklaustų policijos pareigūnų jaučiamą visuomenės pasitikėjimą vertina 7–8 balais. Aukščiau analizuotoje 2019 m. visuomenės nuomonės apklausoje teigiama, kad policijos pareigūnais pasitiki 75 % piliečių, tai leidžia konstatuoti, jog policijos pareigūnai jaučia tokį patį arba labai panašų pasitikėjimą, kaip ir nurodoma minėtoje apklausoje.

Antruoju apklausos klausimu policijos pareigūnų teirautasi: *,,Kaip manote, nuo ko labiausiai priklauso gyventojų pasitikėjimas policija?“* Pateikti šie atsakymų variantai: ,,sąžiningumo“, ,,pagarbaus elgesio“, ,,mandagaus bendravimo“, ,,kompetentingumo“, ,,tvarkingos išvaizdos“, ,,kokybiškai atlikto darbo“, ,,greito reagavimo“. Siekiant gauti kuo tikslesnę informaciją apie pasitikėjimo veiksnius, vienas atsakymo variantas paliktas pačių respondentų nuomonei išreikšti.

2 pav. Atsakymai į klausimą: Kaip manote, nuo ko labiausiai priklauso gyventojų pasitikėjimas policija?

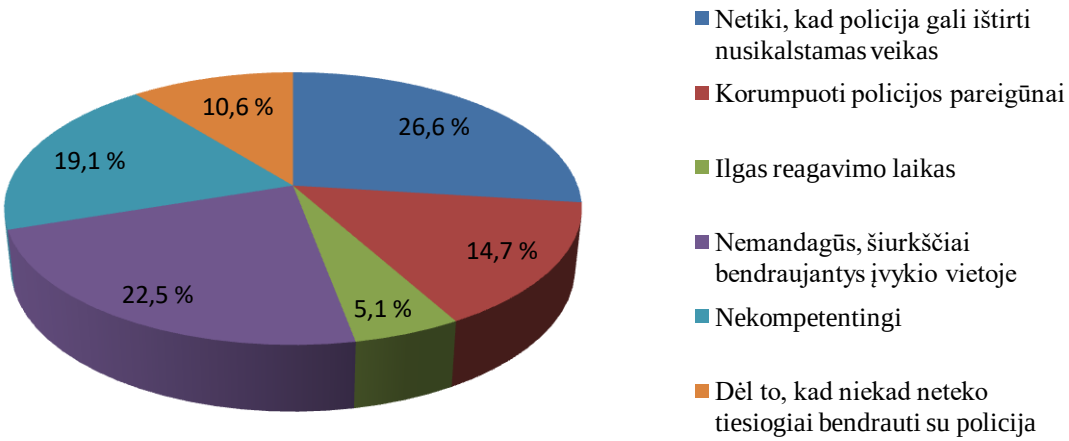


Respondentai į šį klausimą galėjo atsakyti pasirinkdami kelis atsakymų variantus bei įrašyti savo variantą. Iš 126 apklaustųjų tik vienas respondentas pasirinko žymenį ,,kitas variantas“ ir teigė, jog pasitikėjimas policija labiausiai priklauso nuo paties piliečio požiūrio į policijos pareigūnus. Likusieji išskyrė jiems pateiktus atsakymų variantus. Daugiausia respondentų (žr. 2 pav.), tai yra 18,1 %, kuriuos sudaro 97 pareigūnai, nurodė, jog gyventojų pasitikėjimas policija labiausiai priklauso nuo kokybiškai atlikto darbo. 16,2 % respondentų pasitikėjimą siejo su pareigūnų kompetentingumu, o 16 % apklaustųjų nurodė, jog pasitikėjimas

priklauso nuo pagarbaus elgesio ir mandagaus bendravimo. 14,9 % apklaustųjų, tai yra 80 pareigūnų, pasirinko sąžiningumą, o 9,1 % respondentų teigė, kad pasitikėjimas priklauso nuo tvarkingos išvaizdos ir greito reagavimo. Apibendrinant pateikto klausimo rezultatus, matyti, kad daugiausia policijos pareigūnų nurodo pasitikėjimą lemiančius veiksnius, **susijusius su atliekamų darbų kokybe bei pačių policijos pareigūnų kompetentingumu,** antroje vietoje išskiriamos asmeninės pareigūnų savybės: mandagumas ar pagarba.

Trečiuoju klausimu respondentų buvo klausiama apie nepasitikėjimo priežastis*: „Dėl kokių priežasčių, Jūsų nuomone, visuomenė nepasitiki policija?“*. Pateikti tokie atsakymų variantai: „netiki, kad policija gali ištirti nusikalstamas veikas“, „korumpuoti policijos pareigūnai“, „ilgas reagavimo laikas“, „nemandagūs, šiurkščiai bendraujantys įvykio vietoje“, „nekompetentingi“, „dėl to, kad niekad neteko tiesiogiai bendrauti su policija“. Atsakant į šį klausimą, buvo galima pasirinkti kelis atsakymo variantus. Taip pat 3 respondentai pasirinko „kitas variantas“ ir nurodė, jog policija nepasitiki, nes „Nusivylė patys, arba kažkas artimas, gerai pažįstamas, dėl paties piliečio neigiamo požiūrio į policijos pareigūnus“. Vienas respondentas išreiškė nuomonę, jog piliečiai pasitiki policijos pareigūnais ir nėra jokių priežasčių, dėl kurių galima būtų nepasitikėti.

3 pav. Atsakymai į klausimą: Dėl kokių priežasčių, Jūsų nuomone, visuomenė nepasitiki policija?

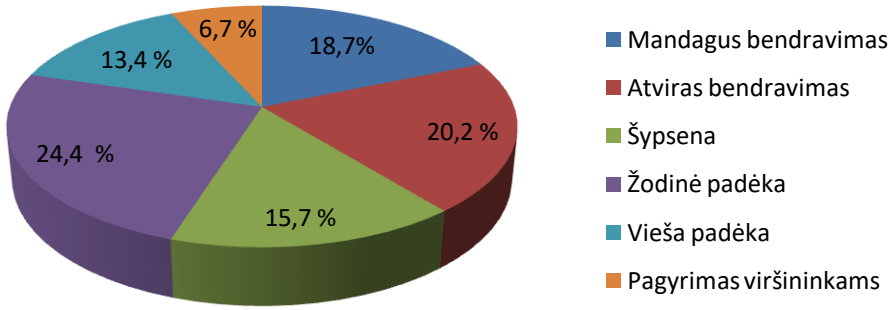


Analizuojant gautus duomenis (žr. 3 pav.), matyti, kad didžiosios dalies 26,6 % policijos pareigūnų nuomone, pagrindinė nepasitikėjimo priežastis yra tai, jog piliečiai netiki, kad policija gali ištirti nusikalstamas veikas. 22,5 % respondentų nurodė, jog visuomenė mano, jog policijos pareigūnai yra nemandagūs, šiurkščiai bendraujantys įvykio vietoje, o tai ir lemia nepasitikėjimą. Nemaža dalis, tai yra 19,1 % apklaustųjų, pasirinko variantą „nekompetentingi“, 14,7 %, tai yra 43 policijos pareigūnai, teigė, jog nepasitikėjimą lemia korumpuoti policijos pareigūnai. 10,6 % respondentų mano, kad nepasitikėjimas susijęs su išankstine nuomone ir

policija nepasitikima todėl, kad su policijos pareigūnais dar neteko susidurti. 5,1 % apklausos dalyvių nurodė ilgą reagavimo laiką. Iš gautų duomenų matyti, jog pačių pareigūnų manymu, pagrindinė nepasitikėjimo priežastis yra policijos pareigūnų darbo kokybė.

Ketvirtuoju apklausos klausimu respondentų buvo klausiama: *„Kaip žmonės dažniausiai išreiškia pasitikėjimą policijos pareigūnais?“*. Pateikti atsakymų variantai – „mandagiu bendravimu“, „atviru bendravimu“, „šypsena“, „žodine padėka“, „vieša padėka“, „pagyrimu viršininkams“ – bei paliktas vienas tuščias atsakymo variantas, skirtas įrašyti nepaminėtą, bet patirtą pasitikėjimo raiškos būdą. Atsakant į šį klausimą taip pat buvo galima pasirinkti kelis atsakymų variantus. Iš 126 respondentų 2 įrašė savo variantus : „Pasakydami, kad juo pasitiki, kad tiki jo atliekamu darbu“ bei „deklaratyviai, viešoje erdvėje“. Likusieji respondentai pasirinko pateiktus atsakymų variantus.

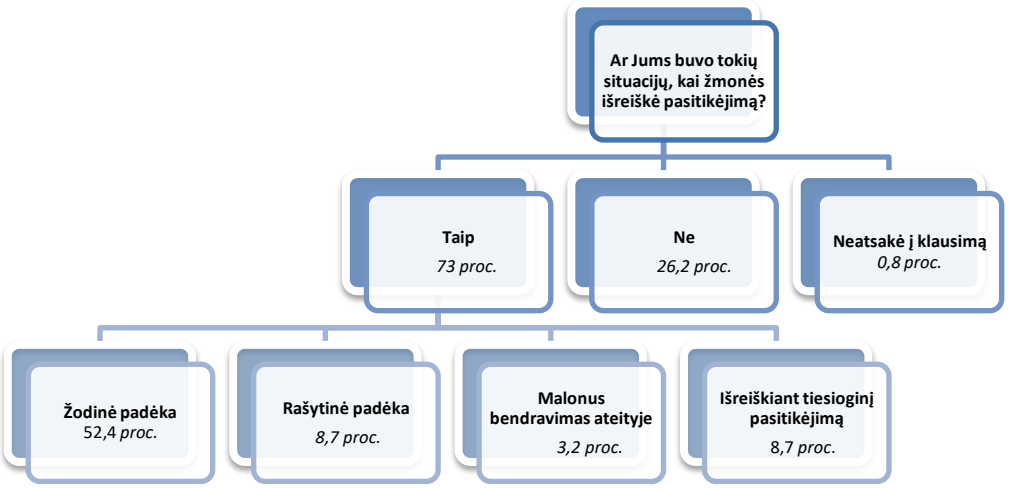
4 pav. Atsakymai į klausimą: Kaip žmonės dažniausiai išreiškia pasitikėjimą policijos pareigūnais?



Iš gautų duomenų matyti (žr. 4 pav.), jog gyventojai, anot respondentų, dažniausiai pasitikėjimą išreiškia žodine padėka. Šį atsakymo variantą pasirinko 87 respondentai, tai yra 24,4 %. Taip pat didžioji dalis respondentų nurodė, kad piliečiai išreiškia pasitikėjimą atviru (20,2 %) bei mandagiu bendravimu (18,7 %). 15,7 % respondentų, tai yra 56 pareigūnai, pažymėjo, kad jiems piliečiai pasitikėjimą yra išreiškę šypsena. Likusioji 13,4 % respondentų dalis nurodė, kad pasitikėjimas išreiškiamas vieša padėka, ir tik 6,7 % apklaustųjų nurodė, jog jų gerai atliktas darbas buvo pagirtas viršininkams. Taigi, apibendrinat galime teigti, kad dažniausiai pasitikėjimas yra išreiškiamas asmeniškai, vengiama policijos pareigūnus pagirti jų viršininkams ar parašyti viešą padėką.

Penktasis apklausos klausimas buvo atviro tipo, pareigūnų teirautasi apie jų darbo praktikoje patirtą pasitikėjimo išraišką: *„Ar Jums buvo tokių situacijų, kai žmonės išreiškė pasitikėjimą?“* Pateikti šie atsakymo variantai: „ne“, „taip“ (jei „taip“, įrašykite, kaip tai padarė).

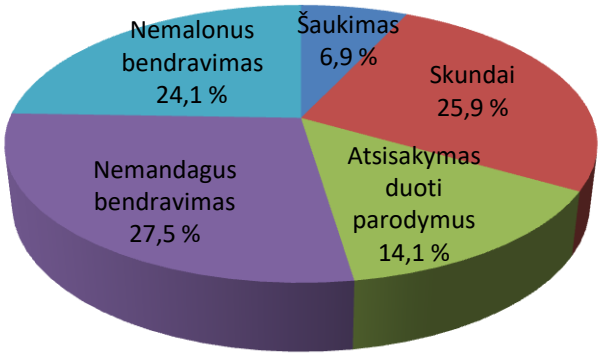
5 pav. Atsakymai į klausimą: Ar Jums buvo tokių situacijų, kai žmonės išreiškė pasitikėjimą ir kaip tai padarė?



Iš gautų duomenų matyti (žr. 5 pav.), jog vienas respondentas (0,8 %) į pateiktą klausimą neatsakė. 26,2 % nurodė, kad jiems nebuvo tokių situacijų, kai žmonės išreiškė pasitikėjimą. 73 % apklaustųjų nurodė, kad jų praktiniame darbe buvo išreikštas pasitikėjimas. Didžioji dalis pasirinkusiųjų variantą „taip“, tai yra 52,4 %, nurodė, jog visuomenė yra išreiškusi pasitikėjimą padėkos žodžiu, 8,7 % pažymėjo gavę rašytinę padėką, 3,2 % teigė, jog su jais piliečiai maloniai bendravo po kelerių metų, nors praeityje ir buvo nubausti tų pačių pareigūnų. 8,7 % apklaustųjų nurodė, kad visuomenės nariai išreiškė tiesioginį pasitikėjimą, ir pateikė tokių pavyzdžių: „asmuo kreipėsi patarimo konkrečiu klausimu, sakydamas, kad gali manimi pasitikėti“, „suteikė tyrimui reikšmingą informaciją“, „pasakydami, kad kreipėsi pagalbos, tiki atliekamu darbu ir kad tikisi jiems palankaus rezultato (pvz., nusikalstamos veikos ištyrimo)“, „pasidžiaugė, kad su juo buvo susisiekta, ir kad ateityje bendradarbiaus tiriant pažeidimus“. Kaip matyti ir gautų rezultatų, piliečiai labiau linkę pareigūnams padėkoti asmeniškai pasirinkdami žodinę padėkos formą.

Siekiant nustatyti ne tik pasitikėjimo veiksnius, bet ir išskirti aspektus, lemiančius nepasitikėjimą policijos pareigūnais, respondentams buvo pateiktas šeštasis klausimas: *„Kaip žmonės išreiškia nepasitikėjimą policijos pareigūnais?“*. Pasiūlyta pasirinkti šiuos atsakymų variantus: „šaukimas“, „skundai“, „atsisakymas duoti parodymus“, „nemandagus bendravimas“, „nemalonus bendravimas“ bei paliktas vienas atviras atsakymų variantas. Atsakant į šį klausimą buvo galima pasirinkti kelis atsakymų variantus.

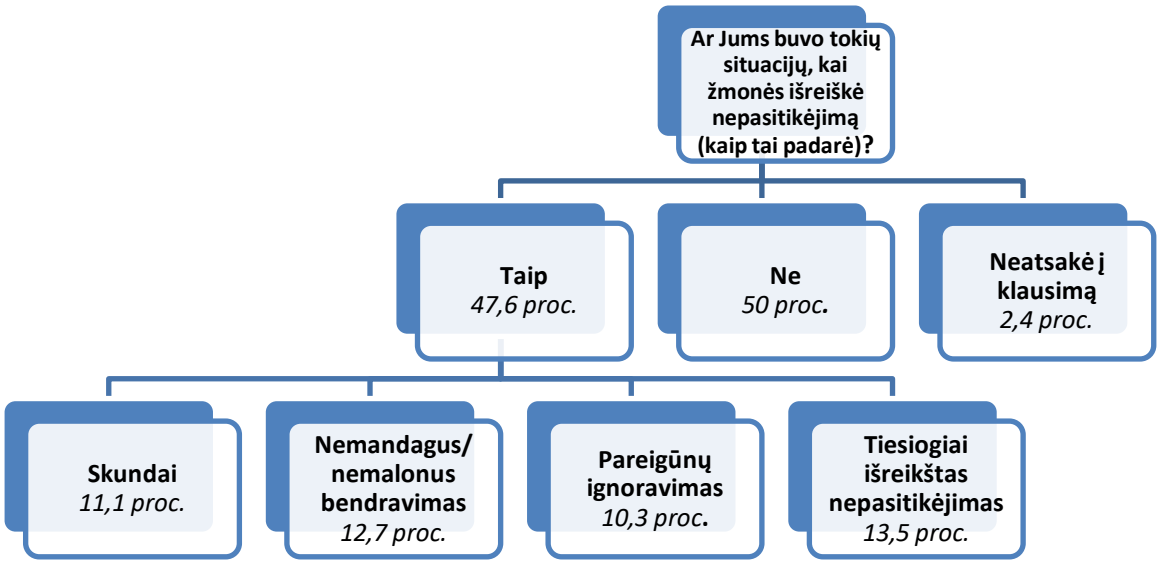
6 pav. Atsakymai į klausimą: Kaip žmonės išreiškia nepasitikėjimą policijos pareigūnais?



4 respondentai pasirinko įrašyti savo variantą nurodydami, jog jiems nepasitaikė tokio atvejo, kad žmonės išreikštų nepasitikėjimą, arba teigė, jog asmenys išreiškė nepasitikėjimą ,,demonstruodami savo nuomonę, požiūrį apie policijos pareigūnus, nesikreipimu pagalbos, kai ji reikalinga“. Didžiausioji respondentų dalis (žr. 6 pav.) pažymėjo nemandagų piliečių bendravimą (27,5 %), kuris leidžia suvokti, jog asmenys nepasitiki policija. Kiek mažesnė dalis apklaustųjų, tai yra 25,9 %, nurodė, kad nepasitikėjimas išreiškiamas skundais – tai leidžia teigti, jog nemaža visuomenės dalis yra linkusi skųsti policijos pareigūnus. Nemalonų piliečių bendravimą pažymėjo 24,1 % respondentų, 14,1 % jų teigė, jog nepasitikėdami asmenys atsisako duoti parodymus, 6,9 % nurodė, jog visuomenės nariai linkę nepasitikėjimą išreikšti šaukdami ant policijos pareigūnų dėl neįvykdytų jų iškeltų tikslų bei nepatenkintų lūkesčių. Taigi didžioji respondentų dalis nemandagų piliečių elgesį (nemandagų, nemalonų bendravimą) išskyrė kaip pagrindinius nepasitikėjimo išraiškos būdus.

Septintasis respondentams užduotas klausimas buvo susijęs su praktikoje pasitaikiusiomis realiomis situacijomis, kai buvo išreikštas nepasitikėjimas, kadangi, išsiaiškinus pasitikėjimo atvejus, svarbu nustatyti ir tuos, kurie susiję su nepasitikėjimu. Respondentų buvo teiraujamasi: *,,Ar Jums buvo tokių situacijų, kai žmonės išreiškė nepasitikėjimą ir kaip tai padarė?“* bei pateikti atsakymo variantai: ,,ne“, ,,taip (jei ,,taip“, įrašykite, kaip tai padarė). Siekiant gauti informaciją apie nepasitikėjimo aplinkybes, buvo paliktas atviras klausimas.

7 pav. Atsakymai į klausimą: Ar Jums buvo tokių situacijų, kai žmonės išreiškė nepasitikėjimą ir kaip tai padarė?

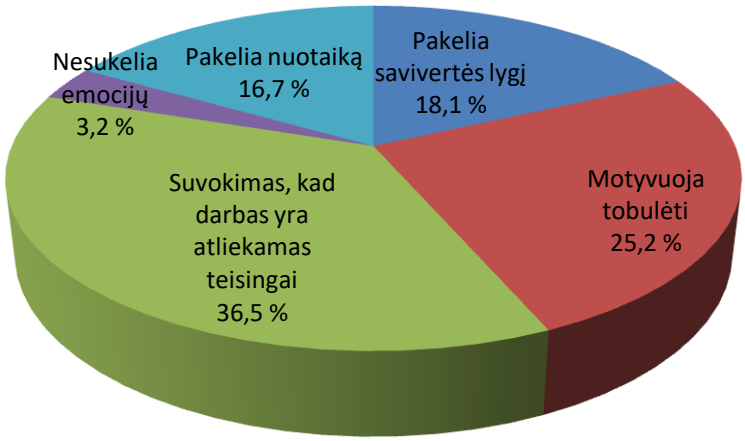


Iš gautų rezultatų (žr. 7 pav.) matyti, kad didžioji dalis respondentų nurodė, jog praktinėse situacijose jiems nepasitaikė tokių atvejų, kad būtų išreikštas visuomenės nepasitikėjimas. Iš 126 respondentų 3 (2,4 %) neatsakė į jiems pateiktą klausimą, o 47,6 % nurodė, jog jiems praktinėse situacijose yra pasitaikę atvejų, kai buvo išreikštas nepasitikėjimas. 11,1 % teigė, kad dėl jų atlikto darbo buvo pateikti skundai vadovybei. 12,7 %, tai yra 16 respondentų nurodė, kad piliečiai, išreikšdami nepasitikėjimą, su jais nemaloniai bei nemandagiai kalbėjo. 10,3 %, tai yra 13 pareigūnų, pažymėjo, kad jie buvo ignoruojami atsisakant duoti parodymus, bendrauti ar suteikti kitą tyrimui reikšmingą informaciją, 17 pareigūnų, tai yra 13,5 %, nurodė, jog visuomenės nariai tiesiogiai išreiškė nepasitikėjimą teigdami, jog ,,pateikia pranešimą, bet negauna atgalinio ryšio (atsakymo), todėl yra įsitikinę, kad pranešimai netiriami“, ,,policijos pareigūnai neištirs nusikalstamos veikos bei pavogti daiktai nebus surasti“, ,,teigdami, kad kreipiasi į policiją dėl formalumų (pvz., įvykio užregistravimo, nes to reikalauja draudimas)“. Pusė apklausos dalyvių teigė, kad situacijų, susijusių su žmonių išreikštu nepasitikėjimu, jie nepatyrė. Kaip matyti iš gautų rezultatų, piliečiai yra labiausiai linkę tiesiogiai išreikšti nepasitikėjimą policijos pareigūnais ir sumenkinti jų atliekamų pareigų kokybę.

Aštuntuoju apklausos klausimu buvo teiraujamasi: *„Ką Jums, kaip policijos pareigūnui, reiškia visuomenės pasitikėjimas?“*. Pateikti šie atsakymų variantai: ,,pakelia savivertės lygį“, ,,motyvuoja tobulėti“, ,,suvokimą, kad darbas yra atliekamas teisingai“, ,,nesukelia emocijų“, ,,pakelia nuotaiką“ ir pasiūlytas vienas atviras atsakymo variantas, kur pareigūnai galėjo patys

nurodyti, ką jiems reiškia visuomenės pasitikėjimas atliekant tarnybines pareigas. Atsakydami į šį klausimą, policijos pareigūnai galėjo pasirinkti kelis atsakymų variantus.

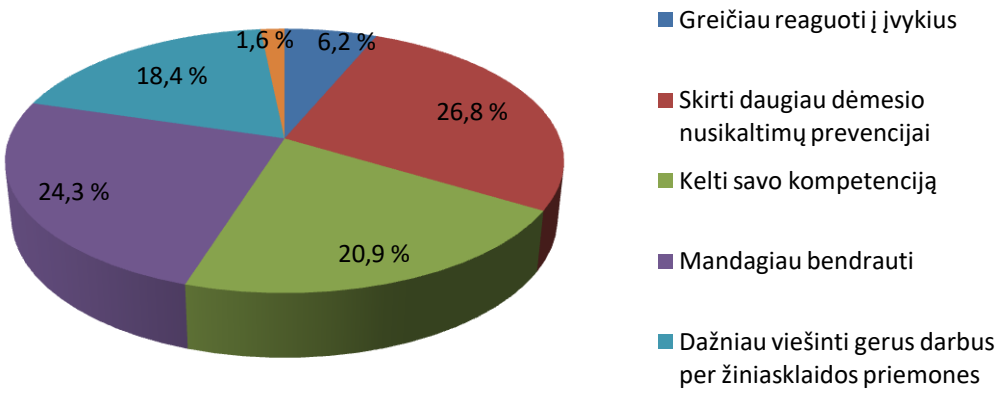
8 pav. Atsakymai į klausimą: Ką Jums, kaip policijos pareigūnui, reiškia visuomenės pasitikėjimas?



Iš gautų duomenų matyti (žr. 8 pav.), jog vienas pareigūnas, kurio atsakymas sudaro 0,4 % atsakiusiųjų, į klausimą neatsakė. Didžioji pareigūnų dalis nurodė, kad visuomenės pasitikėjimas jiems suteikia suvokimą, jog jų darbas yra atliekamas teisingai. Šį variantą pasirinko 103 pareigūnai, kurių atsakymai sudaro 36,5 %. 71 respondentas, tai yra 25,2 %, nurodė, jog tai juos motyvuoja tobulėti. 18,1 % apklaustųjų teigė, jog visuomenės pasitikėjimas praktiniame darbe jiems pakelia savivertės lygį, 16,7 %, tai yra 47 pareigūnai, nurodė, kad parodomas pasitikėjimas jiems pakelia nuotaiką. Mažiausioji respondentų dalis, tai yra 9 pareigūnai (3,2 %), nurodė, jog pasitikėjimas jiems išvis nesukelia jokių emocijų. Pastebėtina, kad nei vienas respondentas neišreiškė savo asmeninės nuomonės – visi pasirinko jiems pateiktus variantus.

Taip pat respondentų buvo prašoma nurodyti: *„Ką, Jūsų nuomone, policija turėtų daryti, kad visuomenės pasitikėjimas policija didėtų arba bent nemažėtų?“* Į šį klausimą buvo pateikti tokie atsakymų variantai: „greičiau reaguoti į įvykius“, „skirti daugiau dėmesio nusikaltimų prevencijai“, „kelti savo kompetenciją“, „mandagiau bendrauti“, „dažniau viešinti gerus darbus per žiniasklaidos priemones“, „nuo mūsų nepriklauso“ bei paliktas vienas atviras atsakymo variantas. Respondentai galėjo pasirinkti kelis tinkančius atsakymų variantus.

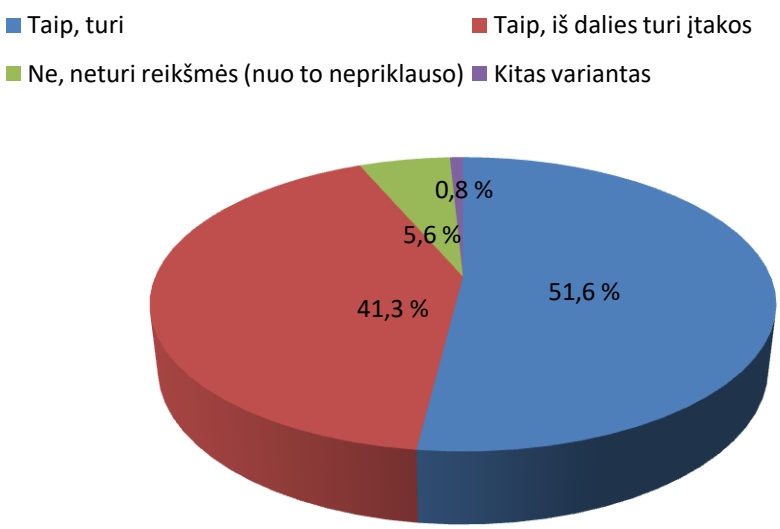
9 pav. Atsakymai į klausimą: Ką, Jūsų nuomone, policija turėtų daryti, kad visuomenės pasitikėjimas policija didėtų arba bent nemažėtų?



6 respondentai (žr. 9 pav.) pasirinko kitą atsakymo variantą atskleisdami savo asmeninę nuomonę. Jie teigė, kad policijos pareigūnai turėtų visų pirma tinkamai atlikti savo pareigas, gilintis į darbo pobūdį, kiekvieną nusikalstamą veiką, pasitikėti vieni kitais bei tinkamai paskirstyti darbo krūvį tam, kad didėtų visuomenės pasitikėjimas policija. Likusioji respondentų dalis pasirinko pateiktus atsakymų variantus ir didžiausioji 86 respondentų dalis (26,8 %) nurodė, jog daugiau dėmesio turi būti skiriama nusikaltimų prevencijai. 24,3 % teigė, jog pareigūnai visų pirma turėtų mandagiau bendrauti su visuomenės nariais. 67 (20,9 %) apklausoje dalyvavusių pareigūnų nuomone, visų pirma privalu kelti savo kompetenciją, 18,4 % įsitikinę, kad visuomenei reikia dažniau pranešti apie atliekamus teigiamus bei gerus darbus, ir tik 6,2 % pareigūnų manymu, visuomenės pasitikėjimą galėtų pagerinti trumpesnis reagavimo laikas. Iš 126 respondentų tik 5 (1,6 %) neįžvelgė sąsajos tarp policijos pareigūnų veiksmų ir visuomenės pasitikėjimo, todėl rinkosi variantą „nuo mūsų nepriklauso“.

Paskutiniuoju anketos klausimu, susijusiu su pasitikėjimu policija, buvo teiraujamasi apie tai ar nusikalstamumo lygis gali turėti įtakos visuomenės pasitikėjimui: *„Kaip manote, ar nusikaltimų lygis šalyje turi įtakos pasitikėjimo policija rodikliui?“* bei pateikti šie atsakymų variantai: „taip, turi“, „taip, iš dalies turi įtakos“, „ne, neturi reikšmės (nuo to nepriklauso)“ bei paliktas vienas atviras atsakymo variantas.

10 pav. Atsakymai į klausimą: Kaip manote, ar nusikaltimų lygis šalyje turi įtakos pasitikėjimo policija rodikliui?



Didžiosios respondentų dalies (žr. 10 pav.) nuomone, nusikalstamumas turi įtakos pasitikėjimo policija rodikliui. Iš 126 respondentų 1 į šį klausimą neatsakė ir 1 pasirinko kitą variantą teigdamas, kad „nusikaltimų lygis šalyje nėra tikslus ir atitinkantis tikrovę, todėl abejotina, ar turi įtakos pasitikėjimui“, todėl jį galima būtų priskirti prie 5,6 % apklausos dalyvių, kurie teigė, jog nusikalstamumas neturi įtakos pasitikėjimo rodiklių kaitai. 51,6 % rinkosi konkretų variantą ir teigė, kad nusikalstamumas yra svarbus rodiklis, 41,3 %, tai yra 52 pareigūnai, nurodė, jog nusikalstamumas iš dalies turi įtakos pasitikėjimo policija rodiklių kaitai.

Atlikus gautų duomenų analizę, apibendrinant galima teigti, kad **visuomenės pasitikėjimas policija yra svarbus atliekant tarnybines funkcijas,** kadangi didžioji respondentų dalis teigia, jog išreikštas pasitikėjimas juos, kaip pareigūnus, motyvuoja, pakelia savivertės lygį, padeda suprasti, kad jie savo pareigas atlieka gerai, bei skatina tobulėti, kelti savo kompetenciją. Pastebėtina tai, jog didesnei pareigūnų daliai nėra tekę susidurti su nepasitikinčiais visuomenės nariais, kurie atvirai išreikštų nepasitikėjimą. Didžioji dalis, praktinėse situacijose susidūrusi su išreikštu pasitikėjimu, teigia, kad pasitaikydavo atvejų, kai visuomenės nariai pasitikėjimą yra reiškę tokiomis formomis: padėkos žodžius pasakydami tiesiogiai arba mandagiai bei atvirai bendraudami, suteikdami tyrimui reikšmingą informaciją. Atkreiptinas dėmesys, kad didžiausioji dalis pareigūnų, vertindami visuomenės pasitikėjimo lygį, dešimtbalėje sistemoje pasirinko 8 balus teigdami, kad šis skaičius tiksliausiai apibūdina jų jaučiamą visuomenės pasitikėjimą. Atlikta visuomenės narių apklausos analizė parodo, kad policija pasitiki 75 % piliečių, tad akivaizdu, kad policijos pareigūnų jaučiamas ir visuomenės narių išreiškiamas pasitikėjimas policija yra vienodas. *Kaip pagrindinį visuomenės pasitikėjimo*

policija veiksnį policijos pareigūnai išskiria kokybiškai atliktą darbą bei kompetentingumą mažiau dėmesio suteikdami mandagiam ir pagarbiam elgesiui, tai yra tiems bendravimo ir asmeninių savybių veiksniams, kuriuos visuomenė laiko reikšmingiausiais pareigūnų vertinimo kriterijais, lemiančiais pasitikėjimą policija.

IŠVADOS

1. Pasitikėjimo fenomeną skirtingų mokslo sričių atstovai apibrėžia skirtingai, išskiria skirtingus pasitikėjimą apibūdinančius elementus. Išanalizavus užsienio šalių mokslinę literatūrą, formuluotinas toks pasitikėjimo policija apibrėžimus: tai tikėjimas, kad policija vykdys efektyvią nusikalstamumo kontrolę bei prevencinę veiklą atsižvelgdama į bendruomenės poreikius – tai rodiklis, atskleidžiantis policijos elgsenos su piliečiais kokybę. Pasitikėjimą policija būtų galima vertinti kaip kompleksinį junginį, o ne vieną nedalomą fenomeną.

2. Analizuojamą laikotarpį (nuo 2008 m. iki 2019 m.) galima apibudinti kaip - pasitikėjimo policija augimo laikotarpį. Nuo šio laikotarpio pradžios pasitikėjimas policija Lietuvoje išaugo 22 % , t.y. 2008 m. pasitikėjimas policija buvo 53 %, o 2019 m. visuomenės pasitikėjimas policija išaugo iki 75 %.

3. Vertinant pasitikėjimo policija lygį kitų Europos šalių kontekste, galima teigti, jog Lietuva padarė didelę pažangą. 2019 metų duomenimis pasitikėjimas Lietuvoje yra aštuntoje vietoje, kai 2007 metais Lietuva buvo vos ketvirta nuo galo vieta tarp 28 Europos Sąjungos šalių. Kartu reikėtų pastebėti, jog tokios šalys kaip Suomija, Danija, Olandija ar Estija ir taip turėjo gana aukštą pasitikėjimo policiją lygį nuo 2007 metų, o Lietuvos Respublikai pavyko per daugiau kaip 10 metų pasiekti aukščiausius šalyje pasitikėjimo rezultatus ir pasiekti aukštesnį bei bendrą Europos Sąjungos pasitikėjimo lygį.

4. Mokslinės literaturos analizė apie piliečių pasitikėjimą policija lemiančius veiksnius, leidžia daryti išvada, jog gyventojų vertinimus dėl pasitikėjimo policija visų pirma įtakoja pareigūnų asmeninės savybės – mandagumas, tolerantiškumas, geranoriškumas, paslaugumas, malonus, konkretus bendravimas, dalykiškumas, nuoširdumas, o tik antroje vietoje - pareigūnų kompetentingumas, profesionalumas, išvaizda, atliekamų darbų kokybė bei galutinis tikslo pasiekimas.

5. Atliktas empirinis tyrimas parodė, jog visuomenės reiškiamas pasitikėjimas yra svarbus policijos pareigūnams atliekant tarnybines funkcijas. Didžioji dalis apklaustų Alytaus apskrities vyriausiojo policijos komisariato pareigūnų teigė, jog išreikštas pasitikėjimas pareigūnus motyvuoja, pakelia savivertės lygį, padeda suprasti, kad jie savo pareigas atlieka gerai,skatina tobulėti, kelti savo kompetenciją. Pastebėtina tai, jog patys policijos pareigūnai kaip pasitikėjimą lemenčius veiksnius visų pirma išskiria kompetetingumą, profesionalumą ir atiekamų paslaugų kokybę, o tik antroje vietoje išskiria asmeninės pareigūnų savybės – mandagumas, malonus bendravimas ir kt.

PASIŪLYMAI

1. Kaip matyti iš atliktų mokslinių tyrimų analizės, visuomenės nariai visų pirma vertina pareigūnų asmenines savybes, o pačių pareigūnų nuomone pirmoje vietoje yra kompetetingumas, todėl siekiant išlaikyti ir toliau aukštus pasitikėjimo rodiklius, kiekvienais metais rengti policijos pareigūnams mokymus dėl etinių bendravimo kultūros ypatybių bei supažindinti su piliečių nuomone dėl pasitikėjimo veiksnių;

LITERATŪROS SĄRAŠAS

Teisės aktai ir kita norminė literatūra:

1. ,,2013 m. veiklos ataskaita.“ *Lietuvos policija*. Vilnius, 2014.
2. ,,2019 m. policijos veiklos apžvalga.“ *Lietuvos policija*. Vilnius, 2020. http://policija.lrv.lt/uploads/policija/documents/files/2019%20policijos%20veikla%20pa%C5%BEyma.pdf.
3. ,,2019 m. policijos veiklos ataskaita.“ *Lietuvos policija*. Vilnius, 2020.
4. ,,Lietuvos policijos veikla 2011 metais.“ *Policijos departamentas prie Vidaus reikalų ministerijos*. Vilnius, 2011.
5. ,,Lietuvos Respublikos policijos įstatymas.“ *Valstybės žinios*. Žiūrėta 2020 kovo 5 d. https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/TAIS.111665/asr.
6. ,,Lietuvos Respublikos Vidaus reikalų ministerijos 2018 metų veiklos ataskaita.“ *Vidaus reikalų ministerija*, kovo 9, 2019.
7. ,,Policijos departamento 2019 − 2021 m. strateginis veiklos planas“, Lietuvos policija, Vilnius, 2019, https://policija.lrv.lt/uploads/policija/documents/files/administracine-informacija/planavimo-dokumentai/PD%20SVP%202019-2021%20m_%20PATVIRTINTAS%20VRM.pdf

Specialioji literatūra:

8. ,,Scientific Indicators of Confidence in Justice: Tools for Policy Assessment (2008–2011).“ *EUROJUSTIS*. https://www.heuni.fi/en/index/researchareas/confidenceinthecjs/eurojustis-scientificindicato rsofconfidenceinjusticetoolsforpolicyassessment.html.
9. Aleksandras Dobryninas ir Gaidys Valdas. ,,Ar Saugi Lietuvos visuomenė? Lietuvos gyventojų viktimizacijos patirtis ir požiūris į baudžiamąją justiciją bei visuomenės saugumą“. Vilnius, 2004.
10. Babiliūtė, Rita, ir Kęstutis Kriščiūnas. „Organizations As Open Systems: Issues Of Contemporary Competence Divergent Approaches to Managing Trust in Inter-organizational Relations.“ *Socialiniai mokslai* 3, 73 (2011): 50.
11. Butavičiūtė, Toma ir Laima Ruibytė. ,,Piliečių pasitikėjimo policija veiksniai ir jų analizė.“ *Visuomenės saugumas ir viešoji tvarka* 15, (2015): 41.
12. Čepeliauskaitė, Gabrielė, ir Rūta Petrauskienė**.** ,,Pasitikėjimą valstybės tarnyba sąlygojantys veiksniai Lietuvoje.“ *Viešoji politika ir administravimas* 16, 3 (2017): 413–414.

13. Dobryninas, Aleksandras, Anna Drakšienė, Vladas Gaidys, Eglė Vileikienė, ir Laima Žilinskienė. *Pasitikėjimo Lietuvos teisėsauga profiliai*. Vilnius: VUT, 2012.

14. Dobryninas, Aleksandras, Ilona Čėsnienė, Margarita Dobrynina, Vincentas Giedraitis, ir Remigijus Merkevičius. *Kriminalinės justicijos suvokimas visuomenėje*. Vilnius: VU, 2014, 4.

15. Domarkas, Aivaras. „Pasitikėjimas policija Lietuvoje.“ Magistro baigiamasis darbas, Mykolo Romerio universitetas, 2012.

16. Dzikas, Darius. „Pasitikėjimas policija Lietuvoje“. Magistro baigiamasis darbas, Mykolo Romerio universitetas, 2016.

17. Dzikas, Darius. „Pasitikėjimas teisėsaugos institucijomis.“ *Teisės garantas*. https://www.teisinespaslaugos.info/lt/pasitikejimas-teisesaugos-institucijomis/

18. European union agency for fundamental rights. *„Pagrindinių teisių dėstymas policijos pareigūnams mokymo vadovas.“* Liuksemburgas, 2018. https://fra.europa.eu/sites/default/files/fra_uploads/fra-2013-fundamental-rights-based-police-training_lt.pdf.

19. Fukuyama, Francis. *Trust – Human Nature and the Reconstitution of Social Order*. New York: Free Press Paperbacks, 1996.

20. Gaidys, Vladas. „Lietuvos gyventojų pasitikėjimas valstybės institucijomis: panašumai ir skirtumai.“ *Lietuvos socialinių tyrimų centras* (2016), 63–64.

21. Gaidys, Vladas. „Pasitikėjimo institucijomis dinamika Lietuvoje 1998–2018 m.: ilgalaikiai ir *ad hoc* įtakos veiksniai.“ *Filosofija. Sociologija 30*, 4 (2019): 288.

22. Gau, Jacinta M. „A longitudinal analysis of citizens attitudes about police.“ *Policing: an international journal of police strategies & management* 2, 33, (2010): 237. https://doi.org/10.1108/13639511011044867.

23. Janušauskienė, Diana, Eglė Vileikienė, Laima Nevinskaitė, ir Ingrida Gečienė-Janulionė. „Ar Lietuvos gyventojai jaučiasi saugūs?“ *Subjektyvaus saugumo suvokimas kintančiame geopolitiniame kontekste.* Vilnius: Vaibra, 2017. https://www.lstc.lt/wp-content/uploads/2019/10/Ar_gyventojai_jauciasi_saugus.pdf.

24. Jasinskytė, Dinara. „Pasitikėjimas valdžios ir valdymo institucijomis ES ir Lietuvoje“. Magistro baigiamasis darbas, Kauno technologijos universitetas, 2015. https://core.ac.uk/download/pdf/51828633.pdf.

25. Juha, Kääriäinen, & Reino Sirén. „Do the police trust in citizens? European comparisons.“ *European Journal of Criminology* 9, 3, (2012): 457. https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/1477370811435737.

26. Juodišiūtė, Živilė. ,,Visuomenės pasitikėjimas valdžios institucijomis: skirtingų tyrimų rezultatų lyginamoji analizė.“ Magistro baigiamasis darbas, Kauno technologijos univertitetas, 2018.

27. Liubarskienė, Zita, Laima Šoliūnienė, Vaidas Kilius, ir Eimantas Peičius. ,,Pacientų pasitikėjimas sveikatos priežiūra.“ *Medicina* 3, (2004): 279–280.

28. Maguire, Edward R., & Devon Johnson. ,,Measuring public perceptions of the police.“ *Policing: an international journal of police strategies & management* 4, 33, (2010): 725.

29. Misiūnas, Eimutis. ,,Policijos pareigūnų teisinis statusas“. Daktaro disertacija, Mykolo Romerio universitetas, 2010.

30. Offe, Claus. ,,How Can We Trust Our Fellow Citizens?“ In *Democracy and Trust*, ed. Mark Warren, 73–75. Cambridge: Cambridge University Press, 1999.

31. Pocienė, Aušra, Raimundas Kalesnykas, Alfredas Kiškis, Rokas Uscila, ir Sonata Mališauskaitė-Simanaitienė. *Saugumo miestuose užtikrinimo problemos*. Vilnius: TI, 2010.

32. Sakalauskas, Gintautas, Margarita Dobrynina, Svetlana Justickaja, Vaidas Kalpokas, Sonata Mališauskaitė-Simanaitienė, Simonas Nikartas, Aušra Pocienė, ir Salomėja Zaksaitė. *Registruotas ir latentinis nusikalstamumas Lietuvoje: tendencijos, lyginamieji aspektai ir aplinkos veiksniai*. Vilnius: TI, 2011. http://teise.org/wp-content/uploads/2011/12/Registruotas-ir-latentinis-nusikalstamumas.pdf.

33. Sztompka, Piotr. *Trust – a sociological theory*. UK: Cambridge University Press, 1999.

34. Šlapkauskas, Vytautas. ,,Pasitikėjimas – teisės socialinio veiksmingumo veiksnys.“ *Jurisprudencija* 24,16 (2002): 2.

35. Tamulavičius, Vladas. ,,Viešojo saugumo užtikrinimo teisiniai aspektai Lietuvoje: dabarties tendencijos ir procesai.“ *Mokslo studija*, Vilnius (2017): 72.

36. U. S. Department of Justice. ,,Building trust between the police and citizens they serve.“ *Washington: U. S. Department of Justice*, (2009), 7 https://www.theiacp.org/sites/default/files/all/b/BuildingTrust.pdf.

37. Valickas, Gintautas, Viktoras Justickis, Kristina Vanagaitė ir Ksenija Voropaj. *Procedūrinis teisingumas ir žmonių pasitikėjimas teisėsaugos pareigūnais bei institucijomis.* Vilnius: VUL, 2013

38. Visockas, Evaldas. ,,Pasitikėjimas teisėsaugos institucijomis Lietuvoje.“ *Teisės problemos* 2, 92 (2016): 93–94.

39. Žiliukaitė, Rūta. ,,Pasitikėjimas: nuo teorinių įžvalgų empirinės analizės link“. *Kultūrologija* 13, (2006): 205–252 http://etalpykla.lituanistikadb.lt/fedora/objects/LT-LDB-0001:J.04~2006~1367164814985/datastreams/DS.002.0.01.ARTIC/content.

40. Žukauskienė, Rita. *Kokybiniai ir kiekybiniai metodai*. Vilnius, 2008.

Statistinių duomenų šaltiniai:

41. ,,Crime statistics“ *Eurostat statistics Explained*, 2017. https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Crime_statistics

42. ,,European Commission Public Opinion.“ *Standard Eurobarometer 92*. 2019 ruduo. https://ec.europa.eu/commfrontoffice/publicopinion/ index.cfm/Survey/get Survey Detail/instruments/STANDARD/surveyKy/2255

43. ,,Justice Needs Trust.“ *Fiducia*. http://www.fiduciaproject.eu/partners

44. ,,Visuomenės nuomonė Europos Sąjungoje.“ *Standartinis Eurobarometras 90*, 2018 ruduo. https://ec.europa.eu/lithuania/sites/lithuania/files/eb90_nat_lt_lt.pdf

45. Eglė Vileikienė, ,,Lietuvos gyventojų nuomonė apie teisėsaugą ir teismus.“ *Vidaus reikalų ministerija,* kovo 5, 2015. https://vrm.lrv.lt/uploads/vrm/documents/ files/LT_versija/Viesasis_saugumas/Tyrimai/Gyventoju_nuomone_20150305.pdf

http://policija.lrv.lt/uploads/policija/documents/files/Gyventoj%C5%B3%20nuomon%C4%97%20apie%20policij%C4%852018.pdf.

46. Vileikienė, Eglė. ,,Ataskaita apie viešojo saugumo būklę Lietuvoje 2005–2015 metais.“ *Vidaus reikalų ministerija,* Vilnius, 2016.

47. Vileikienė, Eglė. ,,Gyventojų nuomonė apie policiją ir viešojo saugumo situacijos vertinimas.“ 2019 balandžio 1 d.

48. Vileikienė, Eglė. ,,Gyventojų nuomonė apie policiją ir viešojo saugumo situacijos vertinimas.“ *Vidaus reikalų ministerija*, vasario 13, 2020. https://vrm.lrv.lt/uploads/vrm/documents/files/Gyventoj%C5%B3%20nuomon%C4%97%20apie%20vie%C5%A1%C4%85j%C4%AF%20saugum%C4%85%202019%20m.pdf.

49. Vileikienė, Eglė. ,,Lietuvos gyventojų nuomonė apie teisėsaugą ir viešojo saugumo būklės vertinimas.“ *Vidaus reikalų ministerija*, vasario 12, 2016. https://vrm.lrv.lt/uploads/vrm/documents/files/LT_versija/Viesasis_saugumas/Tyrimai/Gyventoju_apklausa_2015_pristatymas.pdf.

50. Vileikienė, Eglė. ,,Visuomenės saugumo jausmo ir teisėsaugos institucijų veiklos vertinimas.“ *Vidaus reikalų ministerija*, sausio 19, 2010. https://vrm.lrv.lt/uploads/ vrm/documents/files/LT_versija/Viesasis_saugumas/Tyrimai/Viesojosaugumovertinimas2009.pdf

51. Vilmorus. ,,Ar Jūs pasitikite, ar nepasitikite šiomis Lietuvos institucijomis?“ *Visuomenės nuomonės ir rinkos tyrimai*. http://www.vilmorus.lt/index.php? mact=News, cntnt01,detail,0&cntnt01articleid=2&cntnt01returnid=20.

52. Vilmorus. ,,Ar Jūs pasitikite, ar nepasitikite šiomis Lietuvos institucijomis?“ http://www.vilmorus.lt/index.php?mact=News,cntnt01,detail,0&cntnt01articleid=2&cntnt01returnid=20.

Internetiniai šaltiniai:

53. ,,Center Party looks for public backing for its 1,000-euro minimum wage idea.“ eer.ee, 2015 m. sausio 19 d. https://news.err.ee/114889/center-party-looks-for-public-backing-for-its-1-000-euro-minimum-wage-idea.

54. ,,Gyventojų apklausa: gerėja visuomenės saugumo jausmas, pasitikėjimas Lietuvos policija viršija ES vidurkį.“ *Lietuvos policija*, vasario 14, 2020. https://policija.lrv.lt/lt/naujienos/gyventoju-apklausa-gereja-visuomenes-saugumo-jausmas-pasitikejimas-lietuvos-policija-virsija-es-vidurki.

55. ,,Gyventojų apklausa: gerėja visuomenės saugumo jausmas, pasitikėjimas Lietuvos policija viršija ES vidurkį.“ *Lietuvos policija*, vasario 14,. 2020. https://policija.lrv.lt/lt/naujienos/gyventoju-apklausa-gereja-visuomenes-saugumo-jausmas-pasitikejimas-lietuvos- olicija-virsija-es-vidurki.

56. ,,Gyventojų nuomonė apie policiją ir viešojo saugumo situacijos vertinimas.“ *Lietuvos policija*. Vilnius, 2020.

57. Brunalas, Benas. ,,Pokyčiai visuomenės požiūryje į institucijas: pasitikėjimas bankais augo, Vyriausybe ir STT – krito.“ *LRT*, birželio 22, 2019. https://www.lrt.lt/naujienos/lietuvoje/2/1071897/pokyciai-visuomenes-poziuryje-i-institucijas-pasitikejimas-bankais-augo-vyriausybe-ir-stt-krito

58. Matonis, Ramūnas. „Komunikacija socialinėse medijose: Lietuvos policijos atvejo analizė.“ Paskaita Vilniaus Gedimino technikos universitete. Vilnius, 2016 spalio 20 d. https://www.vgtu.lt/verslo-vadybos-fakultetas/apie-fakulteta/naujausia-informacija/naujienu-blokas/r-matonio-paskaita-komunikacija-socialinese-medijose-lietuvos-policijos-atvejo-analize/53631?nid=217340.

Leškevičiūtė I. Piliečių pasitikėjimo policija pokyčiai Lietuvoje ir juos lemiantys veiksniai / magistro baigiamasis darbas. Vadovas doc. dr. Svetlana Justickaja. – Kaunas: Mykolo Romerio universitetas, Viešojo saugumo akademija, 2020 – 61 p.

ANOTACIJA LIETUVIŲ IR ANGLŲ KALBOMIS

Magistro baigiamojo darbo tikslas – išanalizuoti piliečių pasitikėjimo policija pokyčius Lietuvoje, jį lemiančius veiksnius bei nustatyti pasitikėjimo policija didinimo galimybes. Darbo teorinėje dalyje atskleidžiama pasitikėjimo policija samprata, aptariami pasitikėjimo matavimo metodologiniai aspektai. Kartu pateikiama ir statistinių duomenų apie pasitikėjimą Lietuvos policiją per 2008 - 2019 m. analizė, parodoma, kokie pokyčiai įvyko per atitinkamą laikotarpį. Šiame darbe daug dėmesio buvo skirta pasitikėjimą įtakojančių veiksnių analizei. Remiantis Lietuvoje atliktais sociologiniais tyrimais buvo išskiriami veiksniai didinantys pasitikėjimą policija, tiek teigiamai, tiek neigiamai veikiantys pasitikėjimą policija. Baigiamojo darbo tiriamojoje dalyje pristatomi atlikto empirinio tyrimo, kurio siekta įvertinti visuomenės pasitikėjimo reikšmę policijos pareigūnų praktinėje veikloje bei policijos pareigūnų požiūrį į tai, kas lemia visuomenės pasitikėjimą. Gauta išvada, jog praktiniame pareigūnų darbe visuomenės pasitikėjimas svarbus tuo, jog suteikia norą tobulėti bei suvokimą, jog darbas yra atliekamas teisingai.

Raktiniai žodžiai: policija, pasitikėjimas, piliečiai, veiksniai.

This paper is aimed to highlight the changes inconfidence levels of the citizens of the republic of Lithuania in Police and the factors influencing these changes. The theoretical part of the thesis reveals the conception of the confidence in Police as well as discusses the methodologic alaspects of its measurement. These are accompanied by the analysis of the statistical data of the survey about the confidence in Lithuania‘s Police during the period of the years 2008 – 2019 and the corresponding variations. This paper also focuses on the reasearch of the factors influencing these changes. On the basis of the sociologica lresearch carried out in Lithuania both positive as well as negative factors having influence on the confidence in Police have been identified. The research part of the thesis presents the results of the empirical study on the influence of the confidence factors on the practical work of the officers. It has been concluded that the confidence of the society in the practical work of the officers increases motivation and provides a positive feedback on work done.

Key words: police, confidence, citizens, factors

Leškevičiūtė I. Piliečių pasitikėjimo policija pokyčiai Lietuvoje ir juos lemiantys veiksniai / magistro baigiamasis darbas. Vadovas doc. dr. Svetlana Justickaja. – Kaunas: Mykolo Romerio universitetas, Viešojo saugumo akademija, 2020 – 61 p.

SANTRAUKA LIETUVIŲ KALBA

Baigiamojo darbo tema – „Piliečių pasitikėjimo policija pokyčiai Lietuvoje ir juos lemiantys veiksniai“. Tyrimo tikslas – išanalizuoti piliečių pasitikėjimo policija pokyčius Lietuvoje, jį lemiančius veiksnius bei nustatyti pasitikėjimo policija didinimo galimybes. Baigiamojo darbo tikslui pasiekti keliami 4 uždaviniai: atskleisti pasitikėjimo sampratą bei jos sąsajas su instituciniu pasitikėjimu, pateikti statistinius duomenis apie pasitikėjimą Lietuvos policiją per 2008 - 2019 m., bei įvertinti juos kitų Europos Sąjungos šalių kontekste, identifikuoti piliečių pasitikėjimą policija įtakojančius (tiek teigiamai, tiek neigiamai) veiksnius remiantis Lietuvoje jau atliktais moksliniais tyrimais, įvertinti visuomenės pasitikėjimo reikšmę policijos pareigūnų praktinėje veikloje bei policijos pareigūnų požiūrį į tai, kas lemia visuomenės pasitikėjimą. Baigiamąjį darbą sudaro įvadas, keturios dėstomosios dalys, išvados bei pasiūlymai, literatūros sąrašas, anotacijos ir santraukos lietuvių ir anglų kalbomis. Pirmoje darbo dalyje atskleidžiama pasitikėjimo policija samprata bei aptariami pasitikėjimo matavimo metodologiniai aspektai. Nustatyta, jog pasitikėjimo fenomeną skirtingų mokslo sričių atstovai apibrėžia skirtingai, išskiria skirtingus pasitikėjimą apibūdinančius elementus. Antrojoje dalyje apibendrinti statistiniai duomenys apie pasitikėjimą Lietuvos policiją per 2008 - 2019 m. Atlikta analizė parodė, kad nuo 2008 metų iki 2019 m., pasitikėjimas išaugo 22 % bei lyginant su kitomis Europos Sąjungs valstybėmis matoma, jog gyventojų pasitikėjimo policijos rodikliai viršija bendrą Europos Sąjungos vidurkį. Pagal šį rodiklį Lietuva yra aštuntoje vietoje. Trečiojoje dalyje išanalizuoti pasitikėjimą lemiantys veiksniai bei nustatyta, kad visuomenės nariai visų pirma vertina pareigūnų asmenines savybes bei antroje vietoje išlieka pareigūnų kompetetingumas, profesionalumas bei atliekamų darbų kokybė. Ketvirtoje dalyje atskleista pasitikėjimo veiksnių reikšmė policijos pareigūnų praktiniame darbe bei gauta išvada, jog praktiniame pareigūnų darbe visuomenės pasitikėjimas svarbus tuo, jog suteikia norą tobulėti bei suvokimą, jog darbas yra atliekamas teisingai.

Bendra baigiamojo darbo apimtis – 61 puslapis. Darbe panaudoti 58 literatūros šaltiniai.

Leškevičiūtė I. Changes in Citizens' Confidence levels for Police in Lithuania and the Factors influencing them/ The Master's Thesis. Supervisor doc. dr. Svetlana Justickaja, – Kaunas: Mykolas Romeris University, Academy of Public Security, 2020 – 61 pg.

SANTRAUKA ANGLŲ KALBA

The study subject of the Master's thesisis *Changes in Citizens' Confidence levels for Police in Lithuania and the Factors influencing them*. This paper is aimed to highlight the changes in confidence levels of the citizens of the republic of Lithuania in Police and the factors influencing these changes. To achieve the aim mentioned 4 objectives have been set: to reveal the conception of the confidence and its relevance to institutional confidence, to analyse the factors influencing citizens' confidence in Police, to collect statistical data on the confidence in Lithuania's Police during the period of the years 2008 – 2019 and to conclude comparative analysis of statistical data in the context of European countries and, finally, to reveal the influence of these confidence factors on the practical work of the officers. The final paper consists of the introduction, four body parts, conclusion and guidelines, list of literature references, annotation and summary in Lithuanian and English. The first part of the thesis reveals the conception of the confidence in Police as well as discusses the methodological aspects of its measurement. There search has shown that the definition of confidence differs according to the different explanations of representatives of different scientific areas. In fact, they present different factors defining this phenomenon. The second part summarizes the statistical data of the survey about the confidence in Lithuania's Police during the period of the years 2008 – 2019 and the corresponding variations. The survey has revealed that during the period mentioned above the confidence has increased by 22 %. To compare with other European Union countries the confidence rate in Lithuania exceeds the overall average rate of the European Union. This ranks Lithuania the eight in Europe. The analysis of the confidence influencing factors in the third part of this paper has shown that the society members give priority to the personal qualities of the officers, whereas the competence, professionalism and quality of the workd one take the second place. The fourth part reveals the influence of the confidence factors on the pratical work of the officers, and the final conclusion claims that the confidence of the society in the practical work of the officers increases motivation and provides a positive feedback on work done.

The overall scope of this final paper is 61 page. It has been supported with 58 scientific literature references.

PRIEDAI

ANKETA

Esu Mykolo Romerio universiteto Viešojo saugumo akademijos Teisės ir policijos veiklos magistrantūros ištęstinių studijų antro kurso studentė Inga Leškevičiūtė. Rašau magistro baigiamąjį darbą tema ,,Piliečių pasitikėjimo policija pokyčiai Lietuvoje ir juos lemiantys veiksniai“. Savo darbe siekiu pažvelgti į piliečių pasitikėjimą iš policijos pareigūnų pusės. Mano tyrimo tikslas nustatyti, kokią reikšmę Jūsų darbe užima visuomenės pasitikėjimas, kaip jis išreiškiamas įvairiose situacijose (pavyzdžiui, atliekant konkrečius tyrimo veiksmus: įvykio vietos apžiūrą, apklausiant liudytojus, įtariamuosiuos, bendraujant su pareiškėjais arba ikiteisminio tyrimo metu renkant kitus tyrimui reikšmingus įrodymus).

Anketa yra anoniminė, gauti duomenys bus naudojami apibendrintai.

Iš anksto dėkoju už atsakymus ir Jūsų laiką.

1. Ar Jūs, būdamas policijos pareigūnas, jaučiate visuomenės pasitikėjimą? Pažymėkite Jums tinkamą variantą.

(visiškai nejaučiu – 1, labai jaučiu – 10)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

2. Kaip manote, nuo ko labiausiai priklauso gyventojų pasitikėjimas policija? (galimi keli atsakymo variantai)

- Sąžiningumo
- Pagarbaus elgesio
- Mandagaus bendravimo
- Kompetentingumo
- Tvarkingos išvaizdos
- Kokybiškai atlikto darbo
- Greito reagavimo
- Kita (įrašykite) _____

3. Dėl kokių priežasčių, Jūsų nuomone, visuomenė <u>ne</u>pasitiki policija? (galimi keli atsakymo variantai):

- o Netiki, kad policija gali ištirti nusikalstamas veikas
- o Korumpuoti policijos pareigūnai
- o Ilgas reagavimo laikas
- o Nemandagūs, šiurkščiai bendraujantys įvykio vietoje
- o Nekompetentingi
- o Dėl to, kad niekad neteko tiesiogiai bendrauti su policija
- o Kita (įrašykite) _____

4. Kaip žmonės dažniausiai išreiškia pasitikėjimą policijos pareigūnais? (galimi keli atsakymo variantai)

- o Mandagiu bendravimu
- o Atviru bendravimu
- o Šypsena
- o Žodine padėka
- o Vieša padėka
- o Pagyrimu viršininkams
- o Kita (įrašykite) _____

5. Ar Jums buvo tokių situacijų, kai žmonės išreiškė pasitikėjimą?

- o Taip
- o Ne

Jei „Taip“, įrašykite, kaip tai padarė?

_____

_____ .

6. Kaip žmonės išreiškia <u>ne</u>pasitikėjimą policijos pareigūnais? (galimi keli atsakymo variantai)

- o Šaukimu

- Skundais
- Atsisako duoti parodymus
- Nemandagiu bendravimu
- Nemaloniu bendravimu
- Kita (įrašykite) _____

7. Ar Jums buvo tokių situacijų, kai žmonės išreiškė <u>ne</u>pasitikėjimą ir kaip tai padarė? (įrašykite)

- Taip.
- Ne.

Jei „Taip“, įrašykite, kaip tai padarė?

_____

_____ .

8. Ką Jums, kaip policijos pareigūnui, reiškia visuomenės pasitikėjimas? (galimi keli atsakymo variantai)

- Pakelia savivertės lygį
- Motyvuoja tobulėti
- Suvokimą, kad darbas yra atliekamas teisingai
- Nesukelia emocijų
- Pakelia nuotaiką
- Kita (įrašykite) _____

9. Ką, Jūsų nuomone, policija turėtų daryti, kad visuomenės pasitikėjimas policija didėtų arba bent nemažėtų? (galimi keli atsakymo variantai)

- Greičiau reaguoti į įvykius
- Skirti daugiau dėmesio nusikaltimų prevencijai
- Kelti savo kompetenciją
- Mandagiau bendrauti
- Dažniau viešinti gerus darbus per žiniasklaidos priemones
- Nuo mūsų nepriklauso

- Kita (įrašykite) _____

10. Kaip manote, ar nusikaltimų lygis šalyje turi įtakos pasitikėjimo policijai rodikliui?

- Taip, turi
- Taip, iš dalies turi įtakos
- Ne, neturi reikšmės (nuo to nepriklauso)
- Kita (įrašykite) _____

Dar keletas klausimų apie Jus:

11. Jūsų lytis:

- Vyras
- Moteris

12. Jūsų amžius (įrašykite)**: _____ .**

13. Jūsų išsilavinimas:

- Profesinis
- Aukštesnysis
- Aukštasis

14. Užimamos pareigos:

- Pirminės grandies
- Vidurinės grandies
- Aukštesniosios grandies

15. Darbo stažas policijoje:

- 0–5 metų
- 6–10 metų
- 11–15 metų
- 16–20 metų.
- Virš 20 metų

Ačiū už atsakymus!

LENTELIŲ SĄRAŠAS

1 lentelė. Teigiamos ir neigiamos pareigūnų savybės 2018 m. respondentų nuomone.

2 lentelė. Demografiniai respondentų duomenys

PAVEIKSLŲ SĄRAŠAS

1 pav. Atsakymas į klausimą: Ar Jūs, kaip policijos pareigūnas, jaučiate visuomenės pasitikėjimą?

2 pav. Atsakymas į klausimą: Kaip manote, nuo ko labiausiai priklauso gyventojų pasitikėjimas policija?

3 pav. Atsakymas į klausimą: Dėl kokių priežasčių, Jūsų nuomone, visuomenė nepasitiki policija?

4 pav. Atsakymas į klausimą: Kaip žmonės dažniausiai išreiškia pasitikėjimą policijos pareigūnais?

5 pav. Atsakymas į klausimą: Ar Jums buvo tokių situacijų, kai žmonės išreiškė pasitikėjimą ir kaip tai padarė?

6 pav. Atsakymas į klausimą: Kaip žmonės išreiškia nepasitikėjimą policijos pareigūnais?

7 pav. Atsakymas į klausimą: Ar Jums buvo tokių situacijų, kai žmonės išreiškė nepasitikėjimą ir kaip tai padarė?

8 pav. Atsakymas į klausimą: Ką Jums, kaip policijos pareigūnui, reiškia visuomenės pasitikėjimas?

9 pav. Atsakymas į klausimą: Ką, Jūsų nuomone, policija turėtų daryti, kad visuomenės pasitikėjimas policija didėtų arba bent nemažėtų?

10 pav. Atsakymas į klausimą: Kaip manote, ar nusikaltimų lygis šalyje turi įtakos pasitikėjimo policija rodikliui?

PATVIRTINIMAS APIE ATLIKTO DARBO SAVARANKIŠKUMĄ

2020-04-10

Kaunas

Aš, Mykolo Romerio universiteto (toliau – Universitetas) Viešojo saugumo akademijos studentė Inga Leškevičiūtė, patvirtinu, kad šis magistro baigiamasis darbas

„Piliečių pasitikėjimo policija pokyčiai Lietuvoje ir juos lemiantys veiksniai“:

1. Yra atliktas savarankiškai ir sąžiningai;
2. Nebuvo pristatytas ir gintas kitoje mokslo įstaigoje Lietuvoje ar užsienyje;
3. Yra parašytas remiantis akademinio rašymo principais ir susipažinus su rašto darbų metodiniais nurodymais.

Man žinoma, kad už sąžiningos konkurencijos principo pažeidimą – plagijavimą studentas gali būti šalinamas iš Universiteto kaip už akademinės etikos pažeidimą.

_____ Inga Leškevičiūtė

(parašas) *(vardas, pavardė)*