

Visuomenės pasitikėjimas valstybės tarnybos įstaigomis ir tarnautojais Lietuvoje: reprezentatyvios šalies gyventojų apklausos rezultatai

Aurelija Novelskaitė

*Lietuvos socialinių tyrimų centras
A. Goštauto g. 9, LT-01108 Vilnius*

Raminta Pučėtaitė

*Kauno technologijos universitetas,
A. Mickevičiaus g. 37, LT-44244 Kaunas*

crossref <http://dx.doi.org/10.5755/j01.ppa.17.1.20613>

Anotacija. Straipsnyje pristatomi 2016 m. atliktos reprezentatyvios Lietuvos gyventojų apklausos rezultatai, kuriais remiantis formuluojamos išvados apie visuomenės pasitikėjimą valstybės tarnybos (VT) įstaigomis ir jų darbuotojomis (-ais). Statistinė apklausos rezultatų analizė rodo, kad visuomenės pasitikėjimas VT įstaigomis ir jų darbuotojomis (-ais) yra vidutinis (6 balai iš 10) ir kad tokiam vertinimui įtakos turi individualaus (t. y. VT tarnautojų atsakomybės ir pagarbos klientui principai) ir institucinio (sistemos) (t. y. VT įstaigų darbo santykiuose taikomi nešališkumo ir objektyvumo principai, institucinė savireguliacija ir integralumas) lygmenų veiksniai.

Raktažodžiai: visuomenės pasitikėjimas, valstybės tarnyba, valstybės tarnautojų etika, reprezentatyvi visuomenės apklausa.

Keywords: public trust, civil service, public officials' ethics, representative survey.

Įvadas

Pasitikėjimas yra visuomenės gero gyvenimo prielaida – juo aiškinamas nacionalinis ekonominis ir socialinis vystymasis (Fukuyama, 1995; Putnam, 1993). Dar svarbesnis tampa ekonominių krizių kontekste: nuo to, kiek visuomenė pasitiki valdžia ir viešojo sektoriaus institucijomis, priklauso politinis ir socialinis visuomenės stabilumas ir tolesnis ekonominis vystymasis (Bouckaert, 2012; Marozzi, 2015). Todėl pasitikėjimas yra pagrindinis viešojo sektoriaus reformų tikslas (Van de Walle,

2013), sudarantis būtinybę identifikuoti jį sąlygojančius veiksnius.

Visuomenės pasitikėjimas valdžia ir viešojo sektoriaus institucijomis kaip tyrimų objektas nėra naujas nei Lietuvoje, nei užsienio šalyse (Bouckaert, 2012; Hamm ir kt., 2016; Seyd, 2015). Reiškinyms analizuojamas atliekant Europos vertybių tyrimą (toliau – EVT, angl. European Value Survey, EVS), Europos socialinį tyrimą (toliau – EST, angl. European social survey, ESS), taip pat Tarptautinėje socialinio tyrimo programoje (toliau – TSTP, angl. International Social Survey Programme, ISSP) ir kt. Tačiau to negalima teigti apie visuomenės pasitikėjimą valstybės tarnyba (toliau – VT). Viena iš priežasčių – skirtinga (siaura arba plati) valstybės tarnybos samprata įvairiose šalyse (Čepeliauskaitė ir Petrauskienė, 2017), apsunkinanti pasitikėjimo vertinimą, kuris dažniausiai atliekamas respondentams pateikus teiginį apie pasitikėjimą konkrečia šalimi (pvz., valdžia, teismai, sveikatos priežiūros apsauga). Todėl visuomenės pasitikėjimo lyginimas tarptautiniu lygmeniu priklauso nuo valstybės tarnybos sampratos konkrečiose šalyse, t. y. nuo to, ar valstybės tarnyba apima visus viešojo sektoriaus darbuotojus, ar tik vykdančius viešojo administravimo funkcijas (Minkauskas ir Smalskys, 2008). Pažymėtina ir tai, kad tyrimuose, kuriuose lyginamas visuomenės pasitikėjimo lygis valdžia ir viešojo sektoriaus institucijomis, dažniausiai apsiribojama indekso skaičiavimu, nedetalizuojant jį lėmusių veiksnių.

Dar daugiau, traktuojant pasitikėjimą kaip psichologinį reiškinį, t. y. vienos šalies požiūrį į kitą kaip į patikimą, geranorišką partnerį santykiuose, kuriuose yra rizikos ar pažeidžiamumo elementas (Das ir Teng, 1998; Fishbein ir Ajzen, 1980), tokiuose tyrimuose dažniausiai ignoruojamos jo dedamosios, pavyzdžiui, kognityvinis ir emocinis elementai (McAllister, 1995), jų tarpusavio sąsajos ir juos lemiantys veiksniai. Paprastai kognityvinis pasitikėjimas formuojasi remiantis patirtimi, informacija ir žiniomis (pvz., jeigu praeityje valstybės tarnautojas ar VT įstaiga aptarnavo klientą kompetentingai, atsiranda racionalus lūkestis, kad ta šalis elgsis taip pat ateityje, tačiau tą sunku teigti, kai individas turi ribotą patirtį bendraudamas su VT įstaigomis ir jų atstovais (-ėmis) arba iš viso jos neturi), o emocinis pasitikėjimas remiasi šalių abipusiu sąžiningo ir garbingo elgesio lūkesčiu nereikalaujant ir neieškant įrodymų, pavyzdžiui, kad visos VT įstaigos ir jų atstovai (-ės) veikia viešojo intereso labui.

Lietuvoje visuomenės pasitikėjimas vertinamas nuo 2005 m. Lietuvos Respublikos (toliau – LR) Vidaus reikalų ministerijos (toliau – VRM) užsakymu. Tačiau atliekamomis visuomenės nuomonės apklausomis siekiama nustatyti visuomenės pasitikėjimo tik valstybės ir savivaldybės institucijomis ir įstaigomis lygį. Tyrimų ataskaitos skelbiamos VRM svetainėje (<http://vakokybe.vrm.lt/index.php?id=307>). Jų rezultatai rodo, kad, pavyzdžiui, nuo 2008 m. visuomenės pasitikėjimas savivaldybės seniūnijomis didėjo, o pasitikėjimas savivaldybės institucijomis ir įstaigomis arba didėjo nedaug (pvz., +2 proc.), arba išvis nekito. Kadangi remiantis duomenimis nebuvo atlikta detalizuota sukaupytų duomenų (pvz., koreliacinė, regresinė ir kt.) analizė, kuri galimai būtų leidusi nustatyti statistiškai reikšmingas sąsajas ar (ir) priklausomybes tarp pasitikėjimo šiomis įstaigomis nuo valstybės tarnautojų elgesio ar respondentų socialinių

kategorių ir kt., galima tik daryti prielaidą, kad pasitikėjimas seniūnijomis didėjo individualiu, kontekstiniu-kognityviniu pagrindu. Kitaip sakant, kadangi seniūnijų darbuotojai dažnai padeda išspręsti einamuosius, aktualius gyventojams (-ams) klausimus, konsultuoja jas (juos), vertinama, kad ten dirba kompetentingos (-i) darbuotojos (-ai), kuriomis (-ais) galima pasitikėti. Ir priešingai, kadangi atitinkamas savivaldybių institucijų ar (ir) įstaigų tarnautojas (-us), informaciją apie jų teikiamas paslaugas gali būti netgi sunku surasti, susidaro painumo, neaiškumo įspūdis, dėl kurio mažėja pasitikėjimas institucija.

Tyrimas, kuriame visuomenės pasitikėjimas buvo siejamas su VT, buvo atliktas 2003 ir 2008 m. VT departamento užsakymu analizavo VT įvaizdį ir jo veiksnius (VILMORUS, Visuomenės nuomonės ir rinkos tyrimų centras (VTD), 2003; 2008). Jame teigiamas VT įvaizdis buvo siejamas su aukštu visuomenės pasitikėjimu VT įstaigomis ir atvirkščiai – neigiamas įvaizdis su žemu pasitikėjimu. Tarp veiksmų, darančių įtaką teigiamam VT įvaizdžiui, buvo išskirtos VT įstaigų naudojamos informacinių technologijų ir komunikacijos priemonės, paslaugų elektronizavimas, didinantis paslaugų prieinamumą visuomenei ir užtikrinantis sąveiką tarp jos ir valstybinių įstaigų, taip pat grįžtamasis ryšys iš visuomenės. Be to, tarp teigiamą poveikį VT įvaizdžiui ir visuomenės pasitikėjimui ja darančių veiksmų buvo išskirtos VT vykdomos reformos, gerai dirbančių tarnautojų skatinimas ir jų kvalifikacijos kėlimas, tarnautojų kompetencija, viešojo intereso gynimas. Tarp neigiamą poveikį įvaizdžiui darančių veiksmų nurodyti etinių principų pažeidimai: piktnaudžiavimas tarnybine padėtimi, neracionaliai, neskaidriai naudojamos lėšos (turtas), neskaidrūs konkursai į VT vietas. Be to, pastarajame tyrime taip pat buvo pagrįstas žiniasklaidos atstovų ir tradicinės žiniasklaidos priemonių (TV, radijas), kaip vienu iš pagrindinių visuomenės nuomonės apie VT formuotojų, vaidmuo.

Tarp akademinų bandymų įvertinti visuomenės pasitikėjimo VT veiksniai Lietuvoje pažymėtinas G. Čepeliauskaitės ir R. Petrauskienės (2017) tyrimas, kuriame jos, naudodamosi antriniais duomenimis, nustatė, kad visuomenės pasitikėjimo lygį Lietuvoje lemia tiek individualūs (pvz., valstybės tarnautojų paslaugų kokybė, sąžiningumas), tiek organizaciniai (pvz., valstybės tarnybos įvaizdis, informacijos sklaida), tiek visuomeniniai (pvz., šalies ekonominė situacija) veiksniai. Įdomu tai, kad nebuvo nustatyta elgesio kodekso laikymosi poveikio visuomenės pasitikėjimui VT. Vadinasi, gali būti, kad etinių principų laikymasis nedaro poveikio visuomenės pasitikėjimui (tai rodo, kad žmonės turi lūkesčius, jog jų turi būti laikomasi), o nesilaikymas arba pažeidimas tą poveikį gali daryti (t. y. pasitikėjimą silpninti).

Vis dėlto, vertinant jau aptartų tyrimų rezultatus, galima analizuoti tik pagrindines tendencijas apie visuomenės pasitikėjimą sąlygojančius veiksniai. Taip yra dėl to, kad, pirma, apklausų dalyvių atsakymai apie (ne)pasitikėjimą konkrečiomis institucijomis grindžiami atviro pobūdžio klausimais, jos minimos spontaniškai, todėl nors ir padeda identifikuoti galimai labiausiai ir mažiausiai patikimas institucijas, dalies apklausiamųjų nurodomos institucijos neleidžia daryti apibendrinimo apie visos populiacijos nuomonę, nuosekliai sekti visuomenės pasitikėjimo pokyčio

požiūrio lygmeniu ir kontroliuoti jį sąlygojančių veiksnių, nes jie spontaniškai ir subjektyviai skiriasi atsižvelgiant į nuomonę išsakantį asmenį.

Antra, minimuose Lietuvoje atliktuose tyrimuose analizuojama valstybės ir savivaldybės paslaugų kokybė ir efektyvumas kaip galimos visuomenės pasitikėjimo prielaidos yra vertingos siekiant sekti ir vertinti klientų aptarnavimo kokybę. Tačiau efektyvumas vertinamas tik individualiu lygmeniu: anketos klausimai suformuluoti taip, kad atsakomybė už mažesnę aptarnavimo ar problemos išsprendimo greitį, mandagumą ir pan. numanomai tenka individui – tarnautojui, o institucinės (organizacinės) priežastys (instituciniai procesai, vadybos praktikos), lėmusios kliento nepasitenkinimą, yra nevertinamos. Tokios formuluotės nesudaro prielaidų atrasti korekcinį ir (ar) tobulinimo veiksnių procesų lygmeniu. Kita vertus, kai kuriose apklausose vartotos formuluotės apie „valstybės tarnautojo aukojimąsi atliekant darbą“ etikos požiūriu laikytinos nekorektiškomis, nes jokia institucija iš individo negali reikalauti aukojimosi darbui kaip dalykinės savybės institucinio vertinimo lygmeniu ir taip formuoti visuomenės lūkestį, jog valstybės tarnautojas privalo besąlygiškai vykdyti kliento reikalavimus, dirbti viršvalandžius, aukoti asmeninį gyvenimą ir pan.

Taigi apibendrinant VRM užsakymu vykdytų visuomenės pasitikėjimo tyrimų – visuomenės nuomonės apie pasitikėjimą valstybės ir savivaldybės institucijomis apklausų kontekste pažymėtina, kad nuo 2008 m. vykdomose kasmetinėse apklausose vartojami tie patys teiginiai ir beveik toks pats jų skaičius, kuriais VT išskirtinai nevertinama, o valstybės ir savivaldybės institucijų ir įstaigų samprata nėra detalizuota. Todėl negalima teigti, kad buvo vertinamas visuomenės pasitikėjimas visais ar dalimi valstybės tarnybos įstaigų ar tarnautojų. Todėl straipsniu siekiama aptarti Lietuvos visuomenės pasitikėjimo VT įstaigomis ir jų darbuotojomis (-ais) veiksniais, atsižvelgiant ne tik į akademinį diskursą šia tema, bet ir kitose šalyse vykdomų visuomenės pasitikėjimo tyrimų patirtį. Straipsnyje analizuojami reprezentatyvios Lietuvos gyventojų apklausos rezultatai – dalis 2016 m. VT departamento užsakymu atliktos studijos-tyrimo „Pasitikėjimo valstybės tarnyba veiksnių analizė ir pasitikėjimo valstybės tarnyba didinimo galimybės“ (paslaugų viešojo pirkimo–pardavimo sutartis Nr. 27-F-11-13) rezultatų (Viešoji įstaiga „PVC“ (VTD), 2016). Tikimasi, kad straipsnyje pateikta empirinė medžiaga ir metodologinė informacija bus naudinga tolesniems šios tematikos tyrimams.

Pasitikėjimo VT ir jo veiksnių įvertinimas užsienio valstybėse

Dažniausiai tyrimus, kuriais siekiama nustatyti visuomenės pasitikėjimą VT ir jo veiksniais skirtingose šalyse, atlieka įvairios tarptautinės organizacijos (pvz., Europos Komisijos, „Eurostat“ ar EBPO vykdomos „Eurobarometer“, gyvenimo kokybės apklausos), viešosios nuomonės tyrimų agentūros (pvz., „Ipsos MORI“ Jungtinėje Karalystėje) ir akademinės institucijos, sujungiančios savo išteklius į bendrai vykdomus projektus-apklausas (pvz., EVT, TSTP). Metodologine prasme tarptautiniai indeksai sugeneruojami respondentams ranginėje skalėje išreiškus

pasitikėjimo atitinkama VT įstaiga stiprumą (pvz., Kiek [atitinkamoje skalėje] pasitikite šiomis institucijomis [vardijamas sąrašas]).

Dėl skirtingos VT sampratos įvairiose šalyse tokiose apklausose retai išskiriama VT (išskyrus EVT). TSTP klausimyne pasitikėjimo klausimas formuluojamas prašant nurodyti, kiek respondentas sutinka su teiginiu Galima pasitikėti, jog dauguma valstybės tarnybų daro tai, kas geriausia šaliai. Pasitikėjimo klausimas įtrauktas į tyrimą tema „Pilietiškumas“ („Citizenship“), kuriame vertinamas politinis pasitikėjimas (konkrečiai – valdžia). Taigi nors TSTP pasitikėjimas valstybės tarnyba kaip vienetu tiesiogiai nevertinamas, tačiau vertinamos jo (etinės) prielaidos – pareigūnų funkcijų vykdymas, atsakingas elgesys ir korumpuoto elgesio raiška, t. y. kiek respondentas pasitiki, kad VT tarnauja tautai; kad padariusi rimtas klaidas jas ištaiso ir kiek šiame sektoriuje yra paplitusi korupcija.

Kai kurios apklausų agentūros (pvz., „Ipsos MORI“ Jungtinėje Karalystėje) pasitikėjimą vertinančius teiginius klausimynuose formuluoja nurodydamos ir pasitikėjimo priežastį (veiksni). Pvz., „Ipsos MORI“ į Teisingumo indeksą įtraukia pasitikėjimą ir jį vertinantį teiginį formuluoja taip: Kiek Jūs pasitikite, kad valstybės tarnautojas sako tiesą?, atsakymams taikydami nominalinę skalę. Pasitikėjimas sukonkretinamas susiejamas su tiesos sakymo vertybe atsiribojant nuo kitų galimai pasitikėjimą sąlygojančių veiksnių.

Šios pasitikėjimo vertinimo metodikos susilaukia kritikos teigiant, kad sudėtingas reiškinys vertinamas perdėtai simplifikuotai. Pavyzdžiui, Bjørnskovas (2006), apžvelgdamas visuomenės apklausų pasitikėjimo tema tyrimus, kritikuoja visuomenės pasitikėjimo vertinimą vienu klausimu: Kuriam teiginiui labiau pritartumėte: dauguma žmonių galima pasitikėti ar kad su žmonėmis reikia būti labai atsargiems?, TSTP, EVT apklausose, teigdamas, jog iš formuluotės respondentui nėra aišku, kuo pasitikėti, kokiomis aplinkybėmis ar kokioje situacijoje tai daryti. Pasitikėti – atitinkamai žiūrėti į kitą šalį – išmokstama vaikystėje ir paauglystėje ir ankstyvuoju suaugusio žmogaus gyvenimo laikotarpiu, todėl pasitikėjimas priklauso nuo kultūrinių savybių ir gali būti kaip gebėjimas perduodamas iš kartos į kartą. Bjørnskovo (2006) teigimu, pasitikėjimą visuomenėje lemia šie veiksniai:

- visuomenės narių religija: katalikai ir musulmonai mažiau pasitiki valstybinėmis institucijomis nei protestantai. Religinės instancijos, pasižyminčios hierarchine struktūra ir skirtingomis pareigomis visuomenėje, socialiniu požiūriu labiau skiria nei jungia visuomenės narius, kurie linkę individualiai, nepaisydami aukštesnės vadovybės, prisimti atsakomybę, kas gali lemti vertybių skirtingumą ir todėl nepakankamą pagrindą pasitikėti kitais visuomenės nariais;
- BVP, tenkantis 1 asmeniui: kuo turtingesnė visuomenė (kuo aukštesnis BVP), tuo visuomenės nariai linkę labiau pasitikėti vienas kitu, nes bet kokio praradimo rizika mažesnė;
- išsilavinimas: išsilavinusi visuomenė yra labiau informuota, kritiškiau vertina viešai prieinamą informaciją, sąmoningesnė apie savo veiksmų pasekmes savo ir kitų atžvilgiu.

Papildant jau išsakytą kritiką dėl pasitikėjimo matavimo neatsižvelgiant į respondento patirtį konkrečiame kontekste, pažymėtina, kad piliečiai gali (ne)pasitikėti valstybės tarnybomis remdamiesi labiau emocijomis, neturėdami tiesioginės patirties su tarnybomis, remdamiesi žiniasklaidos formuojama viešąja nuomone ar pažįstamų patirtimi. Kita vertus, neigiama ar teigiama patirtis su viena VT įstaiga gali lemti tai, kad kognityvinis pasitikėjimas virsta emociniu (ne)pasitikėjimu kitomis. Tai gali būti dėl skirtingų pasitikėjimo priežasčių, kurios bendrinį pasitikėjimą vertinančiu klausimu neatskleidžiamos.

Palyginus tarptautinis pasitikėjimo lygį, yra apribojimų ir dėl vertimo subtilybių. Pavyzdžiui, angliškuose klausimų variantuose vartojami žodžiai ir *trust*, ir *confidence*, kurie į lietuvių kalbą gali būti verčiami taip pat – pasitikėjimas. Tačiau kalbine prasme šie žodžiai anglų kalboje turi subtilų skirtumą: *confidence* reiškia pažinimu – įrodymais, užtikrinimais – grįstą tikėjimą kažkuo, o *trust* savo reikšme yra platesnis, apima ir emocinį, jokiais įrodymais nepagrįstą pasitikėjimą, ir pažinimu (įrodymais) grįstą jo tipą. Dar daugiau, tarptautiniuose pasitikėjimo tyrimuose vertinant VT jos samprata neaiškinama. Todėl, tikėtina, respondentai savo nuomonę reiškia neatsižvelgdami į VT sampratos siaurumą arba platumą.

Tarptautiniuose tyrimuose visuomenės pasitikėjimą VT lemiantys veiksniai dažnai nustatomi atliekant koreliaciją su skirtingais socialiniais ir ekonominiais rodikliais. Tai yra dažniausiai analizuojama pasitikėjimo VT sąsaja su respondentų išsilavinimu, pajamomis, korupcijos suvokimu. Dėl to dažnai nesutariama dėl konkretaus veiksnio poveikio pasitikėjimui, nes moksliniuose straipsniuose dažniau analizuojamas ryšys tarp pasitikėjimo VT ir respondentų gyvenamosios vietos (miesto ar kaimo), lyties, užimtumo. Pavyzdžiui, autoriai (Tan ir Tambyah (2011)) pateikia visuomenės pasitikėjimo veiksnių analizės rezultatus, susijusius su sociodemografinėmis respondentų savybėmis: a) išsilavinimu (kuo aukštesnis, tuo didesnis bendrinis ir institucinis pasitikėjimas); b) amžiumi (vyresni visuomenės nariai pasitiki labiau valstybės institucijomis, ypač gerovės valstybėse; taip pat jauniausių žmonių grupė apklausose pasižymi aukštesniu bendrinio pasitikėjimu); c) profesiniu statusu (kuo aukštesnis, tuo bendrinis pasitikėjimas didesnis); d) pajamomis (kuo aukštesnės, tuo bendrinis pasitikėjimas didesnis); e) religija (protestantai linkę pasitikėti labiau).

Tokios respondentų savybės: amžius, lytis, išsilavinimas, etninė grupė, šeiminių statusas ir kt., susijusios su gyvenimiška, profesine patirtimi, etinių problemų atpažinimu, jų refleksijos gilumu, emocinėmis reakcijomis susidūrus su įvairiomis gyvenimiškomis problemomis, gali lemti skirtumus vertinant etikos principų taikymą, VT įstaigų ir tarnautojų veiklą ir pasitikėjimą jomis (jais). Remiantis Hammo ir kt. (2016) tyrimo apie visuomenės pasitikėjimo valdžia ir valstybinėmis institucijomis rezultatais, skiriami šie veiksniai:

- instancijų ir institucijų veiklos kokybė, kuri daugiausia tirta susieta su visuomenės pasitikėjimu. Pastarąją Hammas ir kt. (2016) operacionalizuoja kaip organizacijos efektyvumą, visuomenę tenkinančias institucijų paslaugas (jų kokybę), nuosekliai įgyvendinamą politiką, skaidrumą

- (korupcijos nebuvimą), piliečių interesų atliepimą (responsiveness), paslaugų prieinamumą ir šalies ekonominį vystymąsi ir stabilumą;
- institucijų struktūra (pasitikėjimas valstybinėmis institucijomis didesnis tose visuomenėse, kuriose veikia piliečių dalyvavimo mechanizmai);
 - etikos principais grįstas valstybės tarnautojų elgesys (etiškas elgesys, integralumas, kompetencija ir geranoriškumas daro teigiamą įtaką instituciniam ir politiniam pasitikėjimui), procedūrinis (proceso) teisingumas (pastarasis turi tendenciją daryti daug stipresnį poveikį pasitikėjimui valstybinėmis institucijomis nei veiklos kokybė arba veiklos rezultatai – tą nustatė van Ryzinas (2011), atlikęs lyginamąją šalių analizę remdamasis tarptautiniais indeksais (TSTP, Pasaulio banko valdymo ir Jungtinių Tautų žmogiškojo vystymosi)) ir tarnybų atstovų sąžiningumas, pagarbus elgesys su visuomenės nariais;
 - politinė aplinka (politinis stabilumas teigiamai veikia pasitikėjimą valstybės tarnyba);
 - respondentų (pasitikinčiosios šalies) sociodemografinės savybės (išsilavinimas, amžius, profesinė veikla, religija).

Apskritai dažnai pasitikėjimo VT tyrimuose pasitikėjimas siejamas su daugeliu makrorodiklių: gyvenimo kokybės indeksu, palankiomis sąlygomis verslui, korupcijos indeksu ir kt. Tokie rodikliai dažniausiai randami kaip antriniai tarptautinių organizacijų duomenys (pvz., korupcijos indeksą pateikia Tarptautinis skaidrumas (Transparency International), verslo sąlygas nustato Pasaulio bankas (Doing Business ataskaitos) ir t. t.). Šie rodikliai nustatomi ir viešai skelbiami ciklais kas kelerius (2, 4–5, 9) metus, kartą per metus (Doing Business) arba dar dažniau (visuomenės pasitikėjimą atskiromis profesijomis (pareigūnais), tarp jų ir valstybės tarnautojais, Jungtinė Karalystė nustato „Ipsos MORI“ du kartus per metus).

Reprezentatyvios Lietuvos gyventojų apklausos metodologiniai aspektai

Reprezentatyvi Lietuvos gyventojų apklausa buvo atlikta 2016 m. birželio mėn. Šiai apklausai buvo sukurtas klausimynas, remiantis anksčiau Lietuvoje ir užsienio šalyse atliktų visuomenės pasitikėjimo tyrimų metodologinių ypatumų analize ir bendradarbiaujant su LR VT specialistėmis ir specialistais. Apklausoje naudotą klausimyną sudarė keli teminiai blokai.

1. Pasitikėjimo VT įstaigomis įvertinimas, kuris apėmė:
 - naudojimosi VT įstaigų paslaugomis dažnumą (2 klausimai: uždaras su 1 atsakymo pasirinkimo galimybe ir atviras individualiai įvardyti VT įstaigą (-as));
 - valstybės tarnautojų kvalifikacijos ir etikos principų taikymo vertinimą (12 teiginių, vertinamų nuo 1 balo, reiškiančio „visiškai nesutinku“, iki 10 balų, reiškiančių „visiškai sutinku“);
 - institucinių visuomenės pasitikėjimo VT veiksmų vertinimą (9 teiginiai vertinami nuo 1 balo, reiškiančio „visiškai nesutinku“, iki 10 balų, reiškiančių „visiškai sutinku“);

- bendrojo visuomenės pasitikėjimo VT vertinimą (vienas klausimas vertinti nuo 1 balo, reiškiančio „visiškai nepasitikiu“, iki 10 balų, reiškiančių „visiškai pasitikiu“).

2. Sociodemografiniai klausimai, kuriais buvo renkama informacija apie tyrimo dalyvių lytį, amžių, išsilavinimą, pajamas, gyvenamąją vietą ir ekonominių užimtumą.

Reprezentatyvią tyrimo imtį suformavo ir duomenis surinko UAB „Vilmorus“. Iš viso apklausoje dalyvavo 1004 Lietuvos gyventojai, tarp kurių buvo beveik vienodas skaičius (t. y. atitinkamai 518 ir 486) moterų ir vyrų. Jauniausiam apklausos dalyviui buvo 18 metų, vyriausiam – 96 metai. Daugiausiai apklausos dalyvių turėjo vidurinį arba aukštąjį išsilavinimą (atitinkamai 27 proc. ir 26 proc.), mažiausiai – pagrindinį ir pradinį (atitinkamai 7 proc. ir 2 proc.). Nors vidutinės visų apklausos dalyvių pajamos apklausos metu buvo 385,7 Eur, visgi daugiau nei pusė (63 proc.) respondentų nurodė, kad jų asmeninės pajamos yra iki 350 Eur. Tik ne viso dešimtadalio (t. y. 8 proc. visų) respondentų asmeninės pajamos apklausos metu viršijo 751 Eur. Pastebėtina, kad 120 (12 proc. visų) respondentų savo asmeninių pajamų tiesiog nenurodė. Taip pat atkreiptinas dėmesys į tai, jog daugiau nei trečdalis (t. y. 359 asmenys (36 proc. visų)) apklausos dalyvių buvo pensininkai (nedirbantys), neįgalieji. Apie dešimtadalį apklausos dalyvių sudarė aukščiausio ar vidurinio lygmens specialistai ir kvalifikuoti darbininkai (atitinkamai 130 ir 127 asmenys (po 13 proc. visų)) ir aptarnaujantys, techniniai darbuotojai (t. y. 108 asmenys (11 proc. visų)). Verslininkai, įmonės savininkai, aukščiausios ar vidurinės grandies vadovai, ūkininkai tesudarė vos po kelis proc. tarp apklausos dalyvių (t. y. atitinkamai 4 proc., 2 proc., 1 proc. visų). Pagal gyvenamąją vietą daugiausiai apklausos dalyvių gyveno didžiuosiuose Lietuvos miestuose (Vilniuje, Kaune, Klaipėdoje, Šiauliuose, Panevėžyje – 445 asmenys (44 proc. visų)).

Toliau pateikiami tik dalies visų apklausos duomenų analizės rezultatai, nusakantys: a) naudojimosi VT įstaigų paslaugomis dažnius; b) bendrus Lietuvos gyventojų požiūrius atspindinčių teiginių vertinimus ir c) šių vertinimų (požiūrių) poveikį Lietuvos visuomenės pasitikėjimui VT įstaigomis ir jų darbuotojais. Analizė atlikta naudojantis SPSS 17.0, pirmiausia apskaičiuojant statistines aprašomąsias charakteristikas – dažnius ir procentinius pasiskirstymus, kur tinkama – vidurkius ir standartinius nuokrypius, vėliau – atliekant suporuotų imčių T-testus, koreliacinę (Pearson r) ir tiesinę regresinę (pažingsninis (stepwise) metodas) analizes. Vykdamas šias statistines procedūras buvo nustatytos dažniausios praktikos, įstaigos ir kt. aukščiausi (žemiausi) pateiktų teiginių vertinimai, atrasti statistiniai skirtumai tarp vertinimų vidurkių, nustatytos tarpusavio sąsajos tarp atskirų (tikėtina) pasitikėjimą sąlygojančių požiūrių į VT elementus ir atsakymą į klausimą, kokį poveikį bendrajam pasitikėjimo valstybės tarnautojais įvertinimui daro valstybės tarnautojų kvalifikacijos ir etikos principų taikymo ir institucinių visuomenės pasitikėjimo VT veiksniai.

Lietuvos visuomenės apklausos rezultatai

Iš viso 79 proc. apklausos dalyvių naudojami – per pastaruosius 12 mėn. (45 proc.), daugiau nei prieš metus (14 proc.), kažkada (20 proc.) – VT įstaigų paslaugomis; penktadalis (21 proc.) respondentų nurodė, kad tokių įstaigų paslaugomis niekada nesinaudojo. Tačiau pastaraisiais rezultatais tiksliai nenusakoma esama situacija, nes, kaip rodo atsakymai į kitą klausimą Kokių VT įstaigų paslaugomis buvo naudojama?, kai kuriais atvejais įstaigos buvo painiojamos. (Pvz., VT įstaigoms buvo priskirtos ir SĮ susisiekiama paslaugos.) Taigi, viena vertus, remiantis apklausos rezultatais, keliama prielaida, kad tarp Lietuvos gyventojų stokojama informacijos apie tai, kokios įstaigos priklauso VT. Kita vertus, šiais rezultatais nurodomas apklausos metodo ribotumas konkrečiu atveju – tikslią naudojimąsi VT įstaigų paslaugomis apimtį Lietuvoje galima nustatyti tik pačiose įstaigose suskaičiuojant jų suteiktas paslaugas. Verta atkreipti dėmesį į tai, kad pastaraisiais 12 mėn. dažniausiai Lietuvos gyventojai naudojami VMI, „Sodros“, seniūnijų paslaugomis ir policijos paslaugomis.

Teiginius, kuriais buvo vertinama valstybės tarnautojų kvalifikacija ir tai, kaip jos (jie) laikosi etikos principų, įvertino tik 771 (77 proc. visų) respondentai (žr. 1 lentelę). Nors visų teiginių vertinimai svyravo nuo minimalaus (1 balas) iki maksimalaus (10 balų), bendras įvertinimų vidurkis tėra 5,8 balo (std. nuokrypis = 1,903), o atskirų teiginių vertinimų vidurkiai svyruoja nuo 4,5 balo (teiginys į valstybės tarnybos įstaigą įsidarbinama skaidriai ir pagal gebėjimus, std. nuokr. = 2,439) iki 6,4 balo (teiginys Valstybės tarnautojai elgiasi pagal teisės aktus ir procedūras nagrinėdami prašymus, skundus, pareiškimus, std. nuokr. = 2,220). Tokie gana vidutiniai tarnautojų kvalifikacijos vertinimai visuomenėje rodo, kad turi būti peržiūrėtos tiek VT tarnautojų atrankos praktikos arba skiriama reikšmingai daugiau investicijų žmogiškojo VT įstaigų kapitalui vystyti.

1 lentelėje paryškinti vidutiniai vertinimai tų teiginių, į kuriuos vertėtų atkreipti daugiau dėmesio dėl jais įvertinamų reiškinių galimo poveikio paslaugos kokybės suvokimui ir pasitikėjimui. Pavyzdžiui, empatiją nusakantis teiginys Jeigu valstybės tarnautojams išsakyčiau savo problemas, jie į jas reaguotų jautriai (1 lent. nr. 4) susijęs su emociniu pasitikėjimo komponentu. Kitas etinis principas – rūpestingumas (teiginys Valstybės tarnybos įstaigoms rūpi piliečių poreikiai, 1 lent. nr. 15) gali turėti poveikį paslaugos percepcijoms: nors paslauga formaliai ir bus suteikta, emocinio aspekto trūkumas gali lemti, kad klientas išliks nepatenkintas.

Kitas pažymėtinas aspektas, atsižvelgiant į teiginių vertinimo vidurkius, yra tas, kad žemesnius įvertinimus kiekybės požiūriu pelnė ne tarnautojų (t. y. individų) elgesys, bet įstaigų veikla (pvz., tokie teiginiai kaip Valstybės tarnybos įstaigoms rūpi piliečių poreikiai, Valstybės tarnybos įstaigos visuomenei pateikia sprendimų argumentus, Padariusi klaidą valstybės tarnybos įstaiga nedelsdama ją ištaiso ir kt.). Tai rodo, kad sisteminiu lygmeniu nėra sukurta praktikų (pvz., savireguliacijos principo taikymo, grįžtamojo ryšio teikimo, pagarbaus požiūrio į klientą (klaidų ištaisymas nedelsiant, kuris gali būti algoritmizuotas nelaukiant, kol klaidą pastebės klientas), sprendimų argumentavimas kaip skaidrumo praktika) arba, respondentų

nuomone, toleruojamos neetiškos praktikos (pvz., nepotizmas – įsidarbinamumas pagal politinės priklausomybės ar pažinties ar giminystės kriterijus), etinių principų (pvz., integralumo – visuomenės poreikių atliepimas) taikymo trūkumas.

1 lentelė. Individualių ir institucinių visuomenės pasitikėjimo VT veiksmų vertinimai

Teiginiai	Iš viso	Vidurkis	Std. nuokrypis
1. Valstybės tarnautojai yra kvalifikuoti ir atlieka savo darbą profesionaliai.	792	6,2	2,146
2. Valstybės tarnautojai atsakingai priima sprendimus.	789	6,0	2,270
3. Jeigu valstybės tarnautojams išsakyčiau savo problemą (-as), jie į jas reaguotų dalykiškai.	791	5,9	2,366
4. Jeigu valstybės tarnautojams išsakyčiau savo problemas, jie į jas reaguotų jautriai.	793	5,1	2,481
5. Valstybės tarnautojai elgiasi pagarbiai su klientais (piliečiais).	793	6,2	2,249
6. Paprastai valstybės tarnautojai suteikia aiškią informaciją.	789	6,2	2,209
7. Paprastai valstybės tarnautojai suteikia išsamią informaciją, reikalingą man priimti tinkamiausią sprendimą.	792	6,1	2,213
8. Valstybės tarnautojų teikiamų paslaugų kokybė tenkina mano kaip kliento (piliečio) lūkesčius.	793	6,0	2,295
9. Valstybės tarnautojai yra geras etiško elgesio pavyzdys.	792	6,0	2,289
10. Valstybės tarnautojai nesinaudoja savo tarnybine padėtimi siekdami naudos sau, savo šeimai ar artimiesiems.	791	5,0	2,552
11. Valstybės tarnautojai savo elgesiu nėra parodę, jog tikisi iš manęs atlygio (dovanos, pinigų ar paslaugų) mainais už suteikiamą paslaugą.	793	6,3	2,593
12. Valstybės tarnautojai elgiasi pagal teisės aktus ir procedūras nagrinėdami prašymus, skundus, pareiškimus.	792	6,4	2,220
13. Valstybės tarnybos įstaigos tobulina veiklą, kad patenkintų savo klientų (piliečių) interesus.	788	6,2	2,265
14. Valstybės tarnybos įstaigoms yra svarbu, ar jų klientus (piliečius) tenkina teikiamų paslaugų kokybė.	787	6,0	2,288
15. Valstybės tarnybos įstaigoms rūpi piliečių poreikiai.	786	5,6	2,384
16. Iškilus klausimams, man yra aišku, į kokią konkrečią valstybės tarnybos įstaigą kreiptis, kad į juos būtų atsakyta.	793	6,1	2,367
17. Valstybės tarnybos įstaigų viešai skelbiamoje informacijoje lengvai randu atsakymus į man rūpimus klausimus.	791	6,0	2,297
18. Valstybės tarnybos įstaigos visuomenei pateikia sprendimų argumentus.	790	5,7	2,165
19. Jeigu manęs netenkina valstybės tarnautojo darbo kokybė, žinau, kur išreikšti nepasitenkinimą, kad į jį būtų sureaguota.	792	5,6	2,487
20. Padariusi klaidą valstybės tarnybos įstaiga nedelsdama ją ištaiso.	788	5,3	2,370
21. Į valstybės tarnybos įstaigą įsidarbinama skaidriai ir pagal gebėjimus.	793	4,5	2,439

Šaltinis: sudaryta autorių.

Suporuotų imčių T-testo rezultatai rodo, kad atskirų teiginių vertinimai statistiškai reikšmingai skiriasi (pvz., teiginio nr. 1 vertinimas statistiškai reikšmingai skiriasi nuo teiginių nr. 2–4, teiginių nr. 7–10, teiginių nr. 14 ir nr. 15, teiginių nr. 17–21 vertinimų). Nedetalizuojant visų statistiškai reikšmingų skirtumų, svarbu pažymėti, kad daugiausia Lietuvos gyventojų yra linke sutikti su teiginiu Valstybės tarnautojai elgiasi pagal teisės aktus ir procedūras nagrinėdami prašymus, skundus,

pareiškimus (1 lent. nr. 12, vidurkis = 6,4 std. nuokr. = 2,220) ir su teiginiu Valstybės tarnautojai savo elgesiu nėra parodę, jog tikisi iš manęs atlygio (dovanos, pinigų ar paslaugų) mainais už suteikiamą paslaugą (1 lent. nr. 11, vidurkis = 6,3 std. nuokr. = 2,593); mažiausiai Lietuvos gyventojai linkę sutikti su teiginiu Į valstybės tarnybos įstaigą įsidarbinama skaidriai ir pagal gebėjimus (1 lent. nr. 21, vidurkis = 4,5 std. nuokr. = 2,439). Šie rezultatai rodo, kad, viena vertus, Lietuvos visuomenėje VT tarnautojų įvaizdis labiau atitinka profesionalių viešojo administratorių, kurie vadovaujasi įstatymo raide, įvaizdį. Tačiau, kita vertus, ši galimybė neapsaugo nuo įsitikinimo, kad patekimas į VT įstaigų darbuotojų gretas nėra atviras ir skaidrus. Apibendrinant tai patvirtina minėtą empirinį atsiskyrimą tarp santykinai pozityviau vertinamų organizaciją reprezentuojančių individų ir santykinai negatyviau vertinamos pačios organizacijos kaip struktūros.

1 lentelė. Individualių ir institucinių visuomenės pasitikėjimo VT veiksnų vertinimai

R2Adj. = 0,739	Nestandardizuoti koeficientai		Standartizuoti koeficientai	t	Statistinis reikšmingumas
	B	Std. paklaida	Beta		
(Konstanta)	,434	,131		3,302	,001
8. Valstybės tarnautojų teikiamų paslaugų kokybė tenkina mano kaip kliento (piliečio) lūkesčius	,190	,035	,203	5,427	,000
21. Į valstybės tarnybos įstaigą įsidarbinama skaidriai ir pagal gebėjimus	,171	,023	,192	7,423	,000
13. Valstybės tarnybos įstaigos tobulina veiklą, kad patenkintų savo klientų (piliečių) interesus	,131	,032	,137	4,074	,000
2. Valstybės tarnautojai atsakingai priima sprendimus	,088	,040	,093	2,217	,027
19. Jeigu manęs netenkina valstybės tarnautojo darbo kokybė, žinau, kur išreikšti nepasitenkinimą, kad į jį būtų sureaguota	,074	,021	,084	3,561	,000
5. Valstybės tarnautojai elgiasi pagarbiai klientų (piliečių) atžvilgiu	,121	,036	,126	3,411	,001
1. Valstybės tarnautojai yra kvalifikuoti ir atlieka savo darbą profesionaliai	,104	,038	,104	2,703	,007
15. Valstybės tarnybos įstaigoms rūpi piliečių poreikiai	,074	,030	,081	2,498	,013

Šaltinis: sudaryta autorių.

792 (79 proc. visų) apklausos dalyvių nurodytas pasitikėjimas valstybės tarnautojais 10 balų skalėje siekia beveik 6 balus (vidurkis = 5,86 std. nuokr. = 2,165). Svarbu pažymėti, kad šis asmeninio pasitikėjimo įvertinimas stipriai (RP = nuo 0,566 iki 0,769 $p < 0,01$) koreliuoja su visais jau minėtais vertinimui pateiktais teiginiais. Todėl, siekiant statistiškai patikrinti vertinimų (kitais – Lietuvos gyventojų nuomonių) poveikio asmeniniam pasitikėjimui stiprumą, buvo atlikta tiesinė regresinė

analizė (2 lent.). Jos rezultatai parodė, kad Lietuvos gyventojų pasitikėjimą VT ir valstybės tarnautojomis (-ais) sąlygoja ne visi atliekant tyrimą pateikti požiūrių aspektai. Šie aspektai leidžia prognozuoti daugiau nei 70 proc. (R2Adj. = 0,739) visuomenės pasitikėjimo. Kitaip sakant, jei būtų tinkamai susikoncentruojama į toliau aptariamus Lietuvos gyventojų požiūrio į VT įstaigas ir jų darbuotojus aspektus, pasitikėjimas didėtų.

Tiesinės regresinės analizės rezultatai rodo, kad Lietuvos gyventojų pasitikėjimą VT įstaigomis ir jų darbuotojais sąlygoja 8 požiūrio aspektai, iš kurių 4 nusako VT įstaigų veiklos, o kiti 4 – valstybės tarnautojų elgsenos aspektus. Konkrečiau, teiginių Valstybės tarnautojų teikiamų paslaugų kokybę tenkina mano kaip kliento (piliečio) lūkesčius (2 lent. nr. 8) ir į valstybės tarnybos įstaigą įsidarbinama skaidriai ir pagal gebėjimus (2 lent. nr. 21) išreiškiamos teigiamos nuostatos labiausiai teigiamai veikia bendrąjį pasitikėjimą (t. y. didesnis įvertinimas apytiksliai 2 balais); teiginių Valstybės tarnybos įstaigos tobulina veiklą, kad patenkintų savo klientų (piliečių) interesus (2 lent. nr. 13) ir Valstybės tarnautojai elgiasi pagarbiai su klientais (piliečiais) (2 lent. nr. 5) reiškiamomis teigiamomis nuostatomis bendrojo pasitikėjimo vertinimas didesnis beveik 1,5 balo; kitais 2 lentelėje pateiktų teiginių (nr. 2, 19, 1, 15) teigiamomis nuostatomis pasitikėjimo vertinimas didesnis apytiksliai 1 balu. Taigi, siekiant didinti visuomenės pasitikėjimą VT įstaigomis ir jų darbuotojomis (-ais), pirmiausia tikslingiausia užtikrinti paslaugų kokybės ir darbuotojų priėmimo į organizacijas skaidrumą. Kitaip sakant, apklausos rezultatai nurodo poreikį atkreipti dėmesį tiek į individualaus lygmens veiksnius (t. y. VT tarnautojų atsakomybės ir pagarbos klientui principus), tiek į institucinio (sistemos) lygmens veiksnius (t. y. VT įstaigų darbo santykiuose taikomus nešališkumo ir objektyvumo principus, institucinę savireguliaciją ir integralumą).

Išvados

1. Reprezentatyvios Lietuvos gyventojų apklausos duomenys rodo, kad dažniausiai dauguma Lietuvos gyventojų naudojami VMI, SODRA, seniūnijos paslaugomis. Tačiau statistinis faktas, kad apie penktadalis gyventojų tokių įstaigų paslaugomis niekada nesinaudojo, rodo galimą suvokimo, kas yra VT įstaiga, stoką. Taigi VT būtų tikslinga teikti visuomenei daugiau ir įvairesnės informacijos akcentuojant institucines priklausomybes ir atsakomybes.

2. Nors valstybės tarnautojų kvalifikacijos, kaip jie laikosi etikos principų, ir institucinių visuomenės pasitikėjimo VT veiksnių vertinimai svyruoja nuo 1 iki 10 balų, vidutiniai vertinimai yra apie 5–6 balus. Tai rodo santykinai vidutinišką gyventojų įvertinimą ir nurodo poreikį tobulinti institucinės veiklos sritis.

3. Vidutinis pasitikėjimo VT įstaigomis rodiklis yra beveik 6 balai iš dešimties. Svarbi tendencija, kad bendrąjį pasitikėjimo VT įstaigomis lygį sąlygoja atskiros požiūrio į skirtingas VT įstaigų veiklos sritis, dedamosios. Remiantis apklausos rezultatais, svarbu sukcentruoti dėmesį į kelis aspektus. Pirma, į tai, kad VT tarnautojų teikiamų paslaugų kokybę tenkintų piliečių lūkesčius ir kad būtų

suvoktas VT įstaigų rūpestis piliečių poreikiais, kad VT įstaigos tobulintų savo veiklą tikslingai tenkinant piliečių interesus; antra, kad VT tarnautojai atsakingai priimtų sprendimus ir elgtųsi pagarbiai klientų atžvilgiu, būtų kvalifikuoti ir atliktų savo darbą profesionaliai; trečia, kad gyventojai žinotų, kur gali išreikšti nepasitenkinimą ir kad į jį būtų sureaguota tokiais atvejais, kai netenkina valstybės tarnautojo darbo kokybė, ir kad būtų suvokiama, jog į VT įstaigą įsidarbinama skaidriai ir pagal gebėjimus, o ne pagal politinės priklausomybės ar pažinties ar giminystės kriterijus. Šių aspektų vystymas leistų reikšmingai padidinti pasitikėjimo VT įstaigomis ir tarnautojomis (-ais) lygį tarp Lietuvos gyventojų.

4. Taip pat apklausos duomenys rodo, kad yra išskirtini keli etiniai principai, darantys įtaką Lietuvos gyventojų pasitikėjimui VT. Tai institucinio (sistemos) lygmens veiksniai: pagarba piliečiui, atsakomybė (individo lygmens veiksniai), integralumas, skaidrumas, nešališkumas ir objektyvumas darbo santykiuose, suinteresuotųjų (socialinių) grupių įtrauktis ir jų informavimas, padedantis priimti sprendimus. Šiame kontekste pažymėtina, kad individualių veiksmų aspektu reikšmingesnę poveikį visuomenės pasitikėjimui VT turi profesinė valstybės tarnautojų kvalifikacija, o etikos principai svarbesni labiau instituciniu (sistemos) lygmeniu.

5. Remiantis statistiniais duomenų rinkimo instrumento (t. y. valstybės tarnautojų kvalifikacijos ir etikos principų taikymo ir institucinių visuomenės pasitikėjimo VT veiksmų vertinimų skalių) patikimumo rodikliais, apklausoje taikyta duomenų rinkimo priemonė laikytina patikima, todėl rekomenduotina atliekant tolesnius reiškinio tyrimus. Norint atlikti išsamesnę analizę, būtų tikslinga bendrinį pasitikėjimą įvertinantį teiginį papildyti emocinį ir kognityvinį pasitikėjimo komponentus vertinančiais teiginiais.

Literatūra

1. Bjørnskov, C. Determinants of Generalized Trust: A Cross-country Comparison. *Public Choice*, 2006, Vol. 130, p. 1–21.
2. Bouckaert, G. Trust and Public Administration. *Administration*, 2012, Vol. 60, No. 1, p. 91–115.
3. Das, T. K., Teng, B-S. Between Trust and Control: Developing Confidence in Partner Cooperation Alliances. *Academy of Management Review*, 1998, Vol. 23, p. 491–512.
4. Čepeliauskaitė, G., Petrauskienė, R. Pasitikėjimą valstybės tarnyba sąlygojantys veiksniai Lietuvoje. *Viešoji politika ir administravimas*, 2017, Vol. 16, No. 3, p. 405–423.
5. Fishbein, M., Ajzen, I. *Belief, Attitude, Intention, and Behavior: An Introduction to Theory and Research*. Reading, MA: Addison-Wesley, 1975.
6. Fukuyama, F. *Trust*. New York, NY: Simon and Schuster, 1995.
7. Hamm, J. A., Lee, J., Trinkner, R., Wingrove, T., Leben, S., Breuer, C. On the Cross-domain Scholarship of Trust in the Institutional Context. In: E. Shockley et al. (eds.). *Interdisciplinary Perspectives on Trust*. New York, NY: Springer, 2016, p. 131–156.
8. Marozzi, M. Measuring Trust in European Public Institutions. *Social Indicator Research*, 2015, Vol. 123, p. 879–895.

9. McAllister, D. J. Affect- and Cognition-based Trust as Foundations for Interpersonal Cooperation in Organizations. *Academy of Management Journal*, 1995, Vol. 38, p. 24–59.
10. Minkevičius A., Smalskys V. Valstybės tarnyba užsienio šalyse: raida ir tendencijos. Vilnius: Mykolo Romerio universiteto Leidybos centras, 2008.
11. Putnam, R. Making Democracy Work: Civic Traditions in Modern Italy. Princeton, NJ: Princeton University Press, 1993.
12. Seyd, B. How Do Citizens Evaluate Public Officials? The Role of Performance and Expectations on Political Trust. *Political Studies*, 2015, Vol. 63, No.1, p. 73–90.
13. Tan, S. J., Tambyah, S. K. Generalized Trust and Trust in Institutions in Confucian Asia. *Social Indicators Research*, 2011, Vol. 103, p. 357–377.
14. Van de Walle, S. The Role of Trust in Public Services and Public Sector Reform. In: C. Madureira, M. Asensio (eds.). *INA Public Administration Handbook*. Oeiras: Instituto Nacional de Administração, 2013, p. 145–158.
15. Van Ryzen, G. G. Outcomes, Process, and Trust of Civil Servants. *Journal of Public Administration Research & Theory*, 2011, Vol. 21, p. 745–760.
16. Viešoji įstaiga „PVC“/VTD, 2016. Studija-tyrimas „Pasitikėjimo valstybės tarnyba veiksmų analizė ir pasitikėjimo valstybės tarnyba didinimo galimybės“. https://vtd.lrv.lt/uploads/vtd/documents/files/TEISIN%C4%96%20INFORMACIJA/Tyrimai_ir_analiz%C4%97s/Pasitikejimo_valstybes_tarnyba_veiksniu_analize.pdf [2018-03-05].
17. VILMORUS, Visuomenės nuomonės ir rinkos tyrimų centras/VTD. Valstybės tarnybos įvaizdis ir organizacinė elgsena, 2003. http://www.lidata.eu/files/pdf/2009-05-14/Valstybes_tarnybos_ivaizdis_2003_tyrimo_ataskaita.pdf. [2018-02-28].
18. VILMORUS, Visuomenės nuomonės ir rinkos tyrimų centras/VTD. Valstybės tarnybos įvaizdžio tyrimas, 2008. Viešai nebeprieinamas.
19. Visockytė, E. Lietuvos valstybės tarnybos reformos poreikis valstybės tarnautojų požiūriu. *Viešoji politika ir administravimas*, 2012, Vol. 11, No. 3, p. 488–501.

Aurelija Novelskaitė, Raminta Pučėtaitė

Public Trust in Civil Service Organizations and Civil Servants in Lithuania: Findings from a Representative Survey

Abstract

Results of representative survey among Lithuanian population (2016) show that public trust in civil service organizations and public officials is moderate (6 points of 10). Statistical analysis reveals that level of the trust is predetermined by individual (i.e. the officials' responsibility, respect to the client principles) and institutional / system based (i.e. principles of fairness and objectivity, institutional self-regulation and integrity) factors. Thus, improvements and developments of the factors would lead to increase in public trust.

Aurelija Novelskaitė – Lietuvos socialinių tyrimų centro sociologijos instituto vyriausioji mokslo darbuotoja, socialinių mokslų daktarė.

E. paštas: aurelija.novelskaite@lstc.lt.

Raminta Pučėtaite – Kauno technologijos universiteto Socialinių ir humanitarinių mokslų ir menų fakulteto docentė, mokslo grupės „Viešojo valdymo tyrimai“ pagrindinė tyrėja, socialinių mokslų daktarė.

E-mail: raminta.pucetaite@ktu.lt.

Aurelija Novelskaitė – snr. researcher at Lithuanian Social research Center, Institute of Sociology, doctor of social sciences.

E. paštas: aurelija.novelskaite@lstc.lt.

Raminta Pučėtaite – assoc. professor and principal investigator of the research group Public Governance at Kaunas University of Technology, Faculty of Social Sciences, Humanities and Arts, doctor of social sciences.

E-mail: raminta.pucetaite@ktu.lt.

Straipsnis įteiktas redakcijai 2018 m. sausio mėn.; recenzuotas; parengtas spaudai 2018 m. kovo mėn.