

Kokkuvõte uuringust avalike teenistujate asjatundlikkuse ja usaldusväarsuse kohta

Avaliku teenistuse arendamisel on Riigikantselei seadnud strateegiliseks eesmärgiks tõsta ametnike asjatundlikkust, usaldusväarsust ja pühendumust, sest vaid kõrge professionaalsuse ja pühendumusega ametnikud saavad toetada head riigivalitsemist ja tõsta kõigi Eesti elanike heaolu.

Alates 2005. aastast viiakse igal aastal läbi uuring, et saada teada elanike hinnang ametnike suhtes ning kavandada tegevusi, mis aitavad tõsta ametnike asjatundlikkust ja usaldusväarsust.

2006. aasta lõpul läbi viidud küsitluse tulemuste kohaselt hindab veidi üle poole Eesti elanikest ametnike asjatundlikkust heaks. Rohkem rahul ollakse ametnike abivalmiduse ja viisakusega, vähem rahul ametnike usaldusväarsusega. Eesti uuringu tulemused on analoogsed mitmetes teistes Euroopa riikides tehtud avaliku teenistuse maine uuringutega.

Ametnike asjatundlikkus

54% elanikest leiab, et ametnikud on asjatundlikud – nad tegutsevad professionaalselt ja tulemuslikult.

Keskmisest kõrgemalt hindavad ametnike asjatundlikkust inimesed, kes on suhelnud ametnikega viimase kuu jooksul (64% elanikest), võrreldes nendega, kes on suhelnud ametnikega kas viimase nädala või aasta jooksul.

Kõrgema sissetulekuga ehk üle 5000 kroonise kuupalgaga inimeste hinnang ametnike asjatundlikkusele on mõnevõrra positiivsem madalama sissetulekuga inimeste hinnangust. Samas on väikelinnade elanike hinnang positiivsem Tallinna elanike hinnangust.

Kõrgharidusega inimeste hinnang ametnike asjatundlikkusele on kriitilisem madalama haridustasemega inimeste hinnangust.

Eestlased hindavad ametnike asjatundlikkust kõrgemalt kui muust rahvusest elanikud.

Ametnike usaldusväarsus

47% elanikest leiab, et ametnikud on usaldusväärsed – nad tegutsevad ausalt, erapooletult ja läbipaistvalt.

Ametnike usaldusväarsust hindavad keskmisest mõnevõrra kõrgemalt elanikud, kes on suhelnud ametnikega silmast silma (51% elanikest) või telefoni teel (56%), vähem aga need, kes on suhelnud ametnikega elektrooniliselt (38%).

Kriitilisemad on noored, aastates 25–34, ja vanad, aastates 65–74 inimesed, positiivsemad on aga aastates 50–64 inimesed. Kriitilisemad ametnike usaldusväarsuse suhtes on ka kõrgharidusega inimesed võrreldes alg- ja põhiharidusega inimestega. Positiivsemad on inimesed, kes on suhelnud ametnikega viimase kuu jooksul, võrreldes nendega, kes on suhelnud ametnikega viimase aasta jooksul.

Eestlased hindavad ametnike usaldusväarsust veidi kõrgemalt kui muust rahvusest elanikud.

Ametnike abivalmidus ja viisakus

65% elanikest leiab, et ametnikud kohtlevad elanikke abivalmiduse ja viisakusega – nad vastavad küsimustele arusaadavalt ja põhjendavad otsuseid.

Väga kõrgelt hindavad ametnike abivalmidust ja viisakust inimesed, kes on suhelnud ametnikuga viimati sel kuul (75% elanikest), samuti need, kes on suhelnud ametnikuga elektrooniliselt (80%).

Positiivsemalt suhtuvad ametnike abivalmidusse alg- ja põhiharidusega inimesed võrreldes kõrgharidusega inimestega, samuti elanikud vanuses 15–24 aastat ja vanuses 50–64 aastat.

Ametnike abivalmidust ja viisakust hindavad muust rahvusest elanikud kõrgemalt kui eestlased.

Kokkuvõte

Võrreldes 2005. aastaga on elanike rahulolu ametnike asjatundlikkuse, usaldusväarsuse ja abivalmidusega mõnevõrra langenud. 2005. aastal oli ametnike asjatundlikkusega rahulolevaid inimesi 67%, ametnikke hindas usaldusväärseks 60% ja abivalmiks 73%.

Asjatundlikkusele ja usaldusväarsusele antud hinnangutes peegeldub aasta jooksul meedias kajastatu. Uuringu andmetel jääb viimane vahetu kokkupuude ametnikuga 40%-l elanikest kaugemale kui kuu aega ning enam kui veerand küsitletutest ei mäleta, millal nad viimati ametnikuga kohtusid. Meedia kaudu jõuavad avalikkuse ette sagedamini negatiivse alatooniga sündmused. Möödunud aastal kujundasid avalikku arvamust mitmed ulatuslikku kajastust leidnud seaduserikkumised, millega olid seotud ametnikud. Samas võib vigade kajastamist pidada positiivseks, sest avalikkuse ette jõudnud probleeme on analüüsitud nii meedias kui ka asutustes ja ametnike foorumitel – see võimaldab tulevikus analoogseid probleeme tõhusamalt ennetada ning pikemas perspektiivis toetab avatus suuremat ühiskondlikku sidusust. Aastaga on suurenenud nende elanike osakaal, kellel on oma arvamus ametnike tegevuse ja käitumise kohta.

Analoogsed uuringud teistes riikides annavad kinnitust, et usaldus avaliku teenistuse vastu on reeglina madalam (alla 50%) kui konkreetse avalikku võimu teostava institutsiooni, nt kaitseväge või politsei vastu (50–80%). C. Pollitt ja G. Bouckaert on jõudnud järeldusele, et kodanikud suhtuvad olemuslikult kaunis küüniliselt ja umbusaldavalt abstraktsesse “valitsemisse”, kuid samas on suhteliselt rahul paljude konkreetsete avalike teenustega, mida riik või kohalik omavalitsus neile pakub. Näiteks Prantsusmaal on elanike usalduse määr avalikku teenistusse 45,9%, kuid politseisse 67%, Rootsis on need näitajad vastavalt 48,8% ja 75,6%.¹ Ka Eestis läbi viidud institutsioonide usaldusväarsuse uuringute tulemused kinnitavad seda järeldust. Näiteks 2006. aasta mais läbi viidud avaliku arvamuse uuringu tulemusel usaldas 85% elanikest piirivalvet, 79% õiguskantslerit ning Maksu- ja Tolliametit.²

Ametnike asjatundlikkuse ja usaldusväarsuse uuringu viis Riigikantselei tellimusel läbi AS Emor 28.–30. novembril 2006, küsitledes telefoniintervjuude käigus 500 Eesti elanikku vanuses 15–74 aastat. Intervjuud viidi läbi 25 küsitluskohaga keskuses juhuvaliku meetodil. Intervjuu käiku ja valimi proportsioone kontrollis spetsiaalne tarkvara. 20% valimist moodustasid inimesed, kes on kättesaadavad ainult mobiiltelefoni teel. Valitud küsitlusmeetodist tulenev võimalik viga usaldusnivool 95% on +/- 4,4%. Uuring maksis 15340 krooni.

Lisateave: Airi Alakivi, Riigikantselei avaliku teenistuse osakonna juhataja, tel 693 5453, e-post Airi.Alakivi@riigikantselei.ee, veebileht www.riigikantselei.ee/avalikteenistus

¹ C. Pollitt, G. Bouckaert. *Public Management Reform*. 2004. Lk 132, 153.

² <http://www.turu-uuringute.ee/>.