

Kokkuvõte uuringust ametnike asjatundlikkus ja usaldusväärsus 2008. a

Avaliku teenistuse arendamisel on Riigikantselei seadnud eesmärgiks tõsta ametnike asjatundlikkust, usaldusväärset ja pühendumust, sest vaid kõrge professionaalsuse, usalduse ja pühendumusega ametnikud saavad tagada hea riigivalitsemise ja Eesti elanike heaolu.

Alates 2005. aastast viiakse igal aastal läbi küsitlus, et saada teada Eesti elanike arvamus avalike teenistujate asjatundlikkusest, usaldusväärsest ja teenindusvalmidusest. Alates 2006. aastast hinnatakse ametnike pühendumust avaliku teenistuse sisese uuringu põhjal.

2008. aasta sügisel läbi viidud uuringu kohaselt hindab ametnikke asjatundlikuks 60% Eesti elanikest, mis on võrreldes kahe eelmise aastaga tõusnud. Ametnike teenindusvalmidust ja -oskust hinnatakse sarnaselt eelmiste aastatega jätkuvalt kõrgelt – 68% elanikkonnast on arvamusel, et ametnikud on klientide teenindamisel abivalmid, viisakad ja vastavad küsimustele arusaadavalt ning põhjendavad tehtud otsuseid.

Ametnikke peab usaldusväärseks ligi pool elanikkonnast (49%), mis on 19 protsendipunkti enam kui aasta tagasi. Peaaegu kaks kolmandikku (64%) vastajatest on seisukohal, et ametnikud käituvad õiguspäraselt ning lähtuvad ametnikele kohastest väärtustest.

Ametnike pühendumuse näitaja on igal aastal pisut tõusnud olles käesoleval aastal 53 punkti, mis on neli punkti kõrgem kui 2007. aastal (49) ja seitse punkti kõrgem kui 2006. aastal (46). Ametnike pühendumus jääb veel pisut alla Eesti kõigi töötajate keskmise pühendumuse näitajale (57), mis selgus 2008. aastal üle-Eestilise personali pühendumuse võrdlusuuringu tulemusena.¹

Ametnike asjatundlikkus

60% elanikest leiab, et ametnikud on asjatundlikud – nad tegutsevad professionaalselt ja tulemuslikult.

Enam on hindavad ametnike asjatundlikkust inimesed, kes on suhelnud ametnikega viimasel kuul (71%), samuti naised (64%), kõrgharidusega vastajad (65%) ning 15–24 aastased elanikud (70%). Ametnikke hindavad asjatundlikeks keskmisest enam vastajad, kes suhtlesid ametnikega silmast-silma (65%), kui vastajad kelle suhtlus toimus elektrooniliselt (56%). Üle 5000 kroonise pereliikme sissetulekuga inimeste hinnang ametnike asjatundlikkusele on mõnevõrra positiivsem (62%), kui alla 3000 kroonise sissetulekuga inimeste hinnang (55%). Eestlased hindavad ametnikke asjatundlikumaks (64%) kui muust rahvusest Eesti elanikud (52%).

Ametnike abivalmidus ja viisakus

68% elanikest leiab, et ametnikud kohtlevad kliente abivalmiduse ja viisakusega – nad vastavad küsimustele arusaadavalt ja põhjendavad otsuseid.

Keskmisest kõrgemalt on ametnike abivalmidust ja viisakust hinnanud inimesed, kes on suhelnud ametnikega viimasel kuul (79%), samuti naised (71%), elanikud vanuses 15-24 (73%) ja 65-74 (73%) ning alg- ja põhiharidusega vastajad (71%). Silmast-silma ametnikega kohtunud elanikud hindavad ametnikke abivalmidust kõrgemalt (74%) kui elektroonilisi suhtluskanaleid kasutanud elanikud (61%). Üle 3000 kroonise pereliikme sissetulekuga

¹ Avaliku teenistuse pühendumuse uuringu tulemused on avaldatud avaliku teenistuse veebilehel – www.avalikteenistus.ee.

inimesed hindavad ametnike teenindusvalmidust kõrgemalt (70%) kui alla 3000 kroonise sissetulekuga inimesed (61%). Piirkondade lõikes hindavad ametnike abivalmidust ja viisakust kõige kõrgemalt Lõuna-Eestis elavad inimesed (75%).

Ametnike usaldusväärus ja eetilisus

49% elanikest leiab, et ametnikud on usaldusväärsed – nad tegutsevad ausalt, erapooletult ja läbipaistvalt.

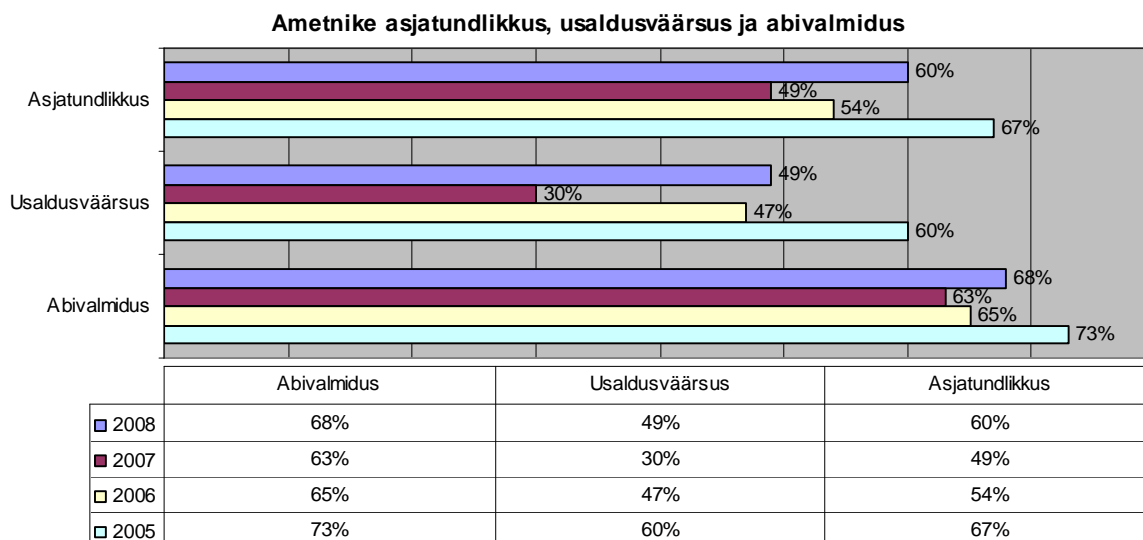
Vastajad (32%), kes ei osanud öelda viimast ametnikega suhtlemise aega, pidasid ametnike usaldusväärust keskmisest madalamaks (39%) võrreldes teiste vastajatega (53-55%). Hinnangud ametnike usaldusväärusele suhtlusviiside lõikes oli suhteliselt sarnased - madalaima hinnangu andsid elektrooniliselt ametnikega suhelnud (52%) ning kõrgeima telefoni teel ametnikega suhelnud (56%) elanikud. Keskmisest kõrgem on usaldus ametnike suhtes kõrgharidusega elanikel (54%), naistel (51%) ning elanikel vanuses 25-34 ja 65-74 (vastavalt 54% ja 53%). Ligikaudu poolte alla 3000 kroonise pereliikme sissetulekuga inimeste hinnangul ei ole ametnikud usaldusväärsed (48%), kuid 3001-5000 krooni sissetulekuga inimesed on vastupidisel seisukohal (54%). Väitega, et ametnikud on usaldusväärsed on kõige enam nõus Lõuna-Eesti elanikud (53%), kuid samas ei nõustu sellega ligi pooled Lääne-Eesti ja Virumaa elanikest (49%).

64% elanikest leiab, et ametnikud on eetilised – nende tööalane käitumine on õiguspärane ja lähtub ametnikele kohastest väärtustest.

Vastajad (32%), kes ei osanud öelda viimast ametnikega suhtlemise aega, hindasid ametnike eetilisust tööalases käitumises oluliselt madalamalt (52%) võrreldes teiste vastajatega (68-70%). Hinnang ametnike eetilisusele oli kõige kõrgem neil, kes suhtlesid ametiasutusega telefoni teel (76%). Kõige madalamalt hindasid ametnike eetilisust elektroonilisel teel ametnikega suhelnud vastajad (60%). Keskmisest kõrgem on hinnang kõrgharidusega elanikel (67%), naistel (66%) ning elanikel, kelle sissetulek ühe pereliikme kohta on 3001-5000 krooni (66%) kuus. Piirkondade lõikes hinnatakse ametnike eetilisust kõige kõrgemalt Lõuna-Eestis ja Põhja-Eestis (vastavalt 71% ja 70%) ning kõige madalamalt Lääne-Eestis (53%).

Kokkuvõte

Elanike hinnangud käesoleval aastal ametnike asjatundlikkusele, abivalmidusele ja usaldusväärusele olid kõrgemad kui kahel eelmisel aastal. Samas võrreldes 2005. aastaga on käesoleva aasta tulemused siiski pisut madalamad – kõige suurem erinevus on seotud ametnike usaldusväärusega (11 protsendipunkti) ning väikseim vahe ametnike teenindusvalmiduse ja -oskusega (5 protsendipunkti) (vt joonis „Ametnike asjatundlikkus, usaldusväärus ja abivalmidus“).



Ametnike usaldusväärseuse näitajat analüüsidest võib öelda, et kuna uuringu andmetel üks kolmandik vastanutest ei mäleta viimast kokkupuudet ametnikega, siis on tõenäoliselt need elanikud oma hinnangu andnud suures osas meedias kajastatule tuginedes. Uuringu ajal kajastati meedias lugusid, milles käsitleti ametnike võimalikke seaduserikkumisi. Kuigi nimetatud sündmused ei kajasta ametnikkonna igapäevast tegevust ja käitumist tervikuna, mõjutavad need üldist suhtumist ametnikkonda. Samas võib pidada positiivseks, et avalik teenistus ise (Justiitsministeerium, Prokuratuur, Politseiamet, Kaitsepolitseiamet ja teised ametiasutused) teeb väärkäitumise ennetamiseks ja avastamiseks süsteemselt tööd.

Ametnike asjatundlikkuse ja usaldusväärseuse küsitluse viis Riigikantselei tellimusel läbi TNS Emor 2008. a novembris, küsitledes telefoniintervjuu käigus 1000 Eesti elanikku vanuses 15–74 aastat. Intervjuu käiku ja valimi proportsioone kontrollis spetsiaalne tarkvara. 40% valimist moodustasid inimesed, kes on kättesaadavad ainult mobiiltelefoni teel. Valitud küsitlusmeetodist tulenev võimalik viga usaldusnivool 95% ei ületa +/- 3,1%.

Lisateave: veebileht www.avalikteenistus.ee.