ISM Vadybos ir ekonomikos universitetas

Viešosios politikos rekomendacijos vartotojų atsparumui geopolitinių krizių sąlygomis stiprinti

V. Auruškevičienė, Ž. Židonis, E.Survilaitė,
D. Misiūnas, J. Šidlauskienė, N. Mačiulis

Projektas finansuojamas Lietuvos Mokslo Tarybos lėšomis pagal konkursinę prioritetinių mokslinių tyrimų programą „Visuomenės atsparumo stiprinimas ir krizių valdymas šiuolaikinių geopolitinių įvykių kontekste“ (Sutarties Nr. S-VIS-23-1)

ISM Vadybos ir ekonomikos universitetas | Vilnius, 2026

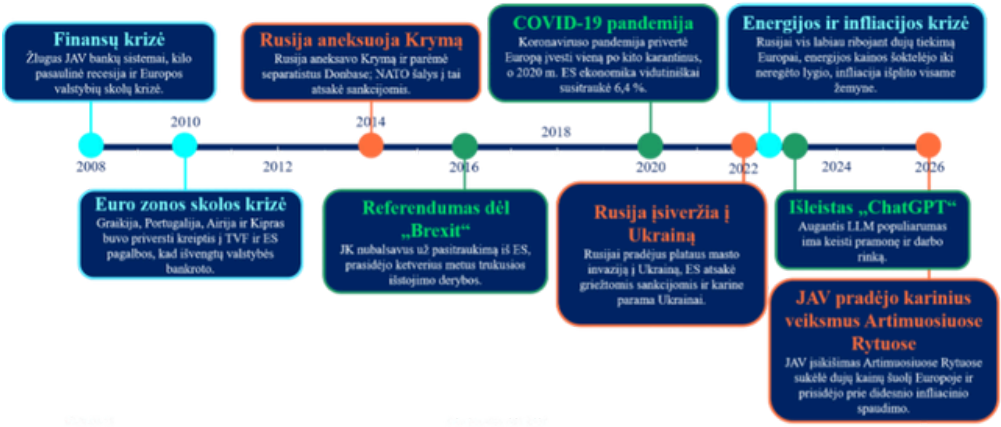
Turinys

- Įvadas 3
- Tyrimo metodologinis pagrindas 5
- Tyrimo rezultatų santrauka 8
- Institucinė ekosistema ir santrumpos 10
- I prioritetas: Informacinio atsparumo stiprinimas 14
- II prioritetas: Prekių ir paslaugų prieinamumo užtikrinimas 28
- III prioritetas: Piliečių sanglaudos ir bendruomenių atsparumo stiprinimas 40
- Baigiamosios nuostatos 45
- Literatūra 46

Įvadas

Pastarąjį dešimtmetį Europos ir Lietuvos saugumo aplinka tapo gerokai sudėtingesnė ir mažiau prognozuojama. COVID-19 pandemija, Rusijos karinė agresija prieš Ukrainą, energetikos krizė, augantis kibernetinių grėsmių mastas, tiekimo grandinių sutrikimai bei intensyvėjančios informacinės operacijos atskleidė, kad šiuolaikinių visuomenių atsparumas priklauso ne vien nuo valstybės institucijų gebėjimo reaguoti į krizes. Vis didesnę reikšmę įgyja pačių gyventojų elgsena ir jų gebėjimas prisitaikyti prie neapibrėžtumo sąlygų.

Kodėl mums tai turėtų rūpėti?



Geopolitinių krizių metu gyventojų sprendimai vartoti, taupyti, kaupti atsargas, investuoti, naudotis finansinėmis paslaugomis ar keisti kasdienius įpročius tampa svarbiu visuomenės ir ekonomikos stabilumą lemiančiu veiksniu. Šie sprendimai gali ne tik padėti amortizuoti krizės poveikį, bet ir, priešingai, sustiprinti neigiamas pasekmes, jei dėl informacinio neapibrėžtumo, nepasitikėjimo institucijomis ar baimės kyla perteklinis prekių kaupimas, masinis grynųjų pinigų išėmimas ar kitos destabilizuojančios reakcijos.

Todėl **vartotojų atsparumas turėtų būti vertinamas kaip neatsiejama nacionalinio atsparumo dalis**. Kaip rodo tarptautinė patirtis, valstybės gebėjimas užtikrinti patikimą informacijos sklaidą, kritinių prekių ir paslaugų prieinamumą, finansų sistemos veiklos tęstinumą bei bendruomenių sutelktumą yra svarbus ne tik krizių valdymui, bet ir visuomenės pasitikėjimui, socialinei sanglaudai bei nacionaliniam saugumui.

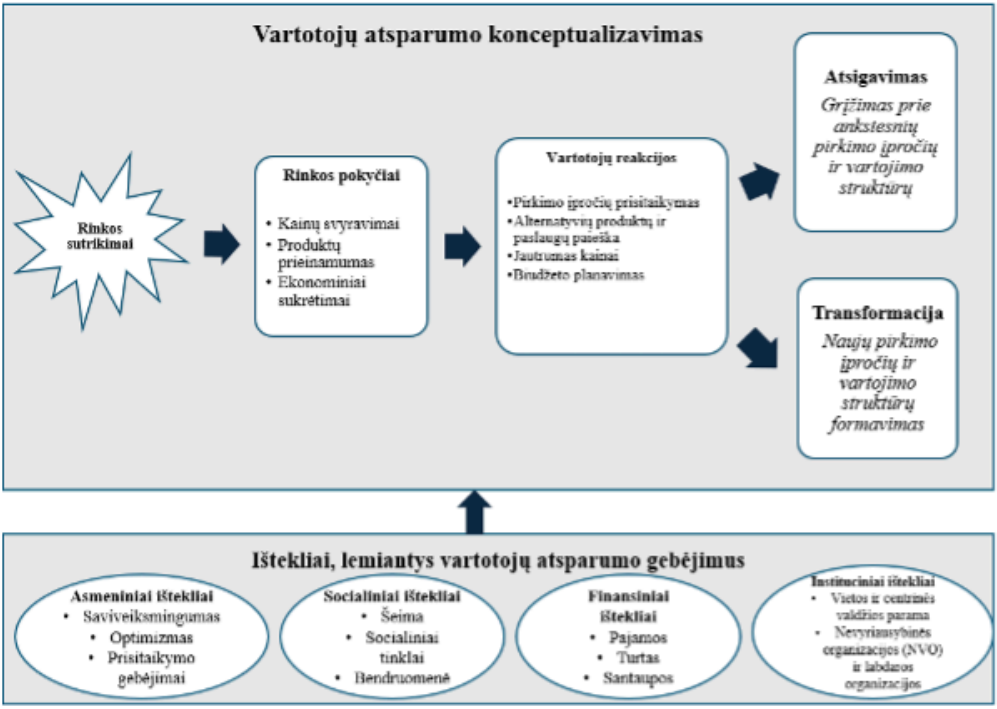
Šių rekomendacijų tikslas – pateikti įrodymais grįstas viešosios politikos kryptis, kurios padėtų stiprinti Lietuvos gyventojų vartojimo atsparumą geopolitinių ir kitų nacionaliniam saugumui reikšmingų krizių metu. Rekomendacijos skirtos valstybės institucijoms, savivaldybėms, krizių valdymo sistemos dalyviams, nevyriausybinėms organizacijoms ir kitoms organizacijoms, prisidedančioms prie visuomenės atsparumo stiprinimo.

Mūsų atliktų tyrimų rezultatai rodo, kad vartojimo elgseną geopolitinių krizių metu lemia ne tik objektyvus prekių ar paslaugų prieinamumas, bet ir subjektyvus grėsmės suvokimas, pasitikėjimas institucijomis, saviveiksmingumo vertinimas, bendruomeninis atsparumas bei informacinė aplinka. Empiriniai duomenys atskleidžia, kad prasidėjus geopolitinei krizei gyventojų reakcija dažniau pasireiškia ne masiniu maisto produktų kaupimu, o finansinio ir fizinio saugumo užtikrinimo veiksmais – didėja grynųjų pinigų išėmimas, degalų vartojimas, taupymas ir pasirengimo priemonių įsigijimas. Tai leidžia daryti išvadą, kad vartojimo atsparumo politika turi būti orientuota ne tik į fizinių išteklių prieinamumą, bet ir į pasitikėjimo stiprinimą, veiksmingą komunikaciją bei gyventojų pasirengimo gebėjimų ugdymą.

TYRIMO METODOLOGINIS PAGRINDAS

Šios rekomendacijos parengtos remiantis penkiais tarpusavyje susijusiais tyrimais.

Pirma, buvo atlikta sisteminė tarptautinės mokslinės literatūros analizė, apimanti vartotojų elgsenos, atsparumo, rizikos suvokimo, krizių valdymo ir geopolitinių grėsmių tyrimus. Literatūros analizė sudarė pagrindą sukurti konceptualų vartotojų atsparumo geopolitinių krizių sąlygomis modelį. Modelis remiasi prielaida, kad gyventojų elgseną krizės metu lemia ne tik objektyvus grėsmės lygis, bet ir subjektyvus grėsmės suvokimas, saviveiksmingumo vertinimas, atsako priemonių veiksmingumo suvokimas, bendruomeninis atsparumas bei pasitikėjimas institucijomis.



Paveikslas. Vartotojų atsparumo geopolitinių krizių sąlygomis modelis

Antra, buvo atlikta Lietuvos krizių valdymo sistemos ir ją reglamentuojančios teisinės bazės analizė. Jos metu identifikuotos pagrindinės institucijos, jų funkcijos, atsakomybės bei tarpinstitucinio koordinavimo mechanizmai, susiję su gyventojų apsauga, informavimu ir vartojimo stabilumo užtikrinimu krizių metu.

Trečia, buvo atlikta reprezentatyvi 1000 Lietuvos gyventojų apklausa, kurios tikslas buvo įvertinti geopolitinių grėsmių suvokimą, saviveiksmingumą, individualų ir bendruomeninį atsparumą bei vartojimo elgsenos pokyčius Rusijos-Ukrainos karo kontekste. Apklausos rezultatai suteikė galimybę geriau suprasti, kaip skirtingos visuomenės grupės vertina geopolitines grėsmes ir kaip šie vertinimai atsispindi jų finansiniuose bei vartojimo sprendimuose.

Ketvirta, buvo atlikta aukšto dažnio mokėjimų duomenų analizė Baltijos šalyse, naudojant anonimizuotus mokėjimo kortelių operacijų ir grynųjų pinigų išėmimo duomenis. Ši analizė leido identifikuoti faktinius vartotojų elgsenos pokyčius prasidėjus Rusijos invazijai į Ukrainą. Rezultatai parodė, kad ryškiausios reakcijos buvo susijusios su grynųjų pinigų išėmimu ir degalų vartojimo augimu, o maisto produktų vartojimo pokyčiai buvo santykinai mažesni nei dažnai matoma viešajame diskurse.

Penkta, buvo atlikta skaitmeninės informacinės aplinkos ir visuomenės reakcijų analizė. Analizės metu buvo vertinamos ne tik naujienų portalų publikacijų antraštės, bet ir skaitytojų komentarai, leidę stebėti visuomenės emocinių reakcijų dinamiką geopolitinio konflikto metu. Tyrimas parodė, kad geopolitinių įvykių eskalacijos laikotarpiais reikšmingai didėja neigiamų emocijų, nerimo ir nepasitikėjimo apraiškos, kurios gali tiesiogiai veikti rizikos suvokimą, pasitikėjimą institucijomis bei vartojimo sprendimus.

Šių penkių tyrimo komponentų integracija sudarė galimybę vartotojų atsparumą vertinti kompleksiškai - derinant objektyvius vartojimo rodiklius, gyventojų nuostatas, informacinės aplinkos analizę ir institucinių pajėgumų vertinimą. Toks daugiametodis tyrimo dizainas leido parengti įrodymais grįstas viešosios politikos rekomendacijas, orientuotas į informacinio, ekonominio, socialinio ir bendruomeninio atsparumo stiprinimą.

TYRIMO REZULTATŲ SANTRAUKA

Geopolitinių grėsmių suvokimas

Projekto metu atliktos reprezentatyvios Lietuvos ir Suomijos gyventojų apklausos parodė, kad:

- **84 proc.** respondentų mano, kad karas gali turėti reikšmingų ekonominių pasekmių Lietuvai (Atitinkamai Suomijoje – 77 proc. respondentų)
- **84 proc.** respondentų Lietuvoje teigia rimtai vertinantys karo grėsmę (Atitinkamai Suomijoje – 91 proc. respondentų)
- **43 proc.** respondentų mano, kad yra pažeidžiami dėl Rusijos-Ukrainos karo. (Atitinkamai Suomijoje – 23 proc. respondentų)

Rezultatai rodo aukštą geopolitinių grėsmių suvokimo lygį visuomenėje.

Vartojimo elgsenos pokyčiai

Reprezentatyvi Lietuvos gyventojų apklausa parodė, kad:

- **33 proc.** gyventojų pradėjo daugiau taupyti. (32 proc. Suomijoje)
- **18 proc.** gyventojų pradėjo kaupti atsargas. (22 proc. Suomijoje)
- **28 proc.** gyventojų pakeitė investavimo elgseną. (20 proc. Suomijoje)

Mokėjimų duomenų analizės rezultatai

Baltijos šalių mokėjimų bankinėmis kortelėmis duomenys parodė, kad per pirmąsias keturias Ukrainos - Rusijos karo savaites:

- **40 - 60 proc.** išaugo grynųjų pinigų išėmimas;
- **30 proc.** išaugo išlaidos degalams;
- Bendros išlaidos ir išlaidos maisto produktams reikšmingai nepakito;
- Augo susidomėjimas saugesnėmis turto laikymo formomis - prabangos prekių vartojimas pirmosiomis karo savaitėmis išliko stabilus, tačiau vėliau išaugo apie 40–50 % ir po maždaug 12 savaičių grįžo į įprastą lygį;

Šie rezultatai leidžia daryti išvadą, kad gyventojai pirmiausia reagavo siekdami užtikrinti mobilumą ir finansinį saugumą, o ne masiškai kaupti maisto atsargas.

INSTITUCINĖ EKOSISTEMA IR SANTRAUKOS

Šiame dokumente krizių valdymo sistema traktuojama kaip tarpusavyje susijusi penkių lygmenų ekosistema:

1. Nacionalinio koordinavimo ir operatyvinio valdymo lygmuo: Lietuvos Respublikos Vyriausybės kanceliarijos Krizių valdymo ir nacionalinio saugumo grupė bei kitos nacionalinio koordinavimo institucijos.
2. Viešosios politikos formavimo ir įgyvendinimo lygmuo: ministerijos ir centrinės valdžios institucijos, atsakingos už sektorių politikos formavimą ir įgyvendinimą.
3. Sektorinių agentūrų lygmuo: Priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo departamentas, Nacionalinis kibernetinio saugumo centras, Policijos departamentas, Ryšių reguliavimo tarnyba ir kitos specializuotos institucijos.
4. Savivaldybių lygmuo: savivaldybių administracijos, atsakingos už vietos lygmens pasirengimą, koordinavimą ir pagalbos teikimą.
5. Nevyriausybinių organizacijų ir savanorių lygmuo: Lietuvos Raudonasis Kryžius, Caritas, Maisto bankas ir kitos organizacijos, kurios nėra formalios valstybės valdymo sistemos dalis, tačiau atlieka svarbų vaidmenį stiprinant bendruomeninį atsparumą ir teikiant pagalbą gyventojams krizės metu.

Šiose rekomendacijose vartojamos Lietuvos Respublikos krizių valdymo, civilinės saugos, nacionalinio saugumo ir vartotojų apsaugos sistemoje veikiančių institucijų santrumpos, funkcijų aprašymai ir atsakomybės pateiktos lentelėje.

Santrumpa	Institucija	Pagrindinės funkcijos ir atsakomybės
VESK	**Vyriausybės ekstremaliųjų situacijų komisija**	Aukščiausio lygmens tarpinstitucinis krizių valdymo koordinavimo organas. Krizių metu koordinuoja ministerijų ir kitų valstybės institucijų veiksmus, priima strateginius sprendimus ir nustato bendrą valstybės reagavimo kryptį.
VK	**Lietuvos Respublikos Vyriausybės kanceliarija**	Užtikrina nacionalinio lygmens krizių valdymo koordinavimą, strateginę komunikaciją ir tarpinstitucinį bendradarbiavimą. Per Krizių valdymo ir nacionalinio saugumo grupę koordinuoja valstybės institucijų veiksmus krizių metu.

Santrumpa	Institucija	Pagrindinės funkcijos ir atsakomybės
VRM	**Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerija**	Atsakinga už civilinės saugos ir krizių valdymo politikos formavimą, gyventojų perspėjimo sistemą, pasirengimą ekstremaliosioms situacijoms bei institucijų veiksmų koordinavimą vidaus saugumo srityje.
PAGD	**Priešgaisrinės apsaugos ir gelbėjimo departamentas prie VRM**	Pagrindinė civilinės saugos ir operacinio reagavimo institucija. Koordinuoja ekstremaliųjų situacijų valdymą, gyventojų perspėjimą ir informavimą, organizuoja civilinės saugos priemonių įgyvendinimą bei administruoja LT72 iniciatyvą.
NKSC	**Nacionalinis kibernetinio saugumo centras**	Atsakingas už nacionalinio kibernetinio saugumo stiprinimą, kritinės informacinės infrastruktūros apsaugą, kibernetinių grėsmių stebėseną ir reagavimo koordinavimą.
CERT-LT	**Kompiuterinių incidentų tyrimo tarnyba Lietuvoje(Computer Emergency Response Team)**	Veikia NKSC sudėtyje. Registruoja, analizuoja ir koordinuoja reagavimą į kibernetinius incidentus, įskaitant kibernetines atakas, sukčiavimo kampanijas, informacinių sistemų sutrikimus ir kitus skaitmeninius incidentus.
VVTAT	**Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba**	Užtikrina vartotojų teisių apsaugą, nagrinėja vartotojų skundus, prižiūri nesąžiningos komercinės veiklos prevenciją, klaidinančios reklamos ir vartotojų teisių pažeidimų kontrolę.
RRT	**Ryšių reguliavimo tarnyba**	Reguliuoja elektroninių ryšių sektorių, prižiūri ryšio infrastruktūros veikimą ir atsparumą, užtikrina elektroninių ryšių paslaugų prieinamumą bei dalyvauja kovojant su dezinformacija ir neteisėtu turiniu skaitmeninėje erdvėje.

Santrumpa	Institucija	Pagrindinės funkcijos ir atsakomybės
Lietuvos bankas	**Lietuvos Respublikos centrinis bankas**	Prižiūri mokėjimų sistemas, finansų rinkos stabilumą ir finansų sektoriaus atsparumą. Krizių metu svarbus užtikrinant mokėjimų sistemų veikimą, grynųjų pinigų prieinamumą ir visuomenės informavimą apie finansų sistemos būklę.
LT72	**Nacionalinė gyventojų pasirengimo ekstremaliosioms situacijoms iniciatyva**	Nacionalinė gyventojų pasirengimo programa, skatinanti bent 72 valandų savarankiško išgyvenimo pasirengimą. Iniciatyvos tikslas – stiprinti gyventojų atsparumą, skatinti racionalų pasirengimą ir mažinti panikos reakcijų tikimybę krizės pradžioje.
Savivaldybių administracijos	**Lietuvos savivaldybių vykdomosios institucijos**	Atsakingos už vietos lygmens pasirengimą ir reagavimą į krizes, socialinės pagalbos organizavimą, gyventojų informavimą, pažeidžiamų grupių pasiekimą bei viešųjų paslaugų tęstinumo užtikrinimą.
NVO	**Nevyriausybinės organizacijos ir savanorių organizacijos**	Lietuvos Raudonasis Kryžius, Caritas, Maltos ordino pagalbos tarnyba, Maisto bankas ir kitos organizacijos. Nors jos nėra formalios valstybės valdymo sistemos dalis, jų vaidmuo itin svarbus teikiant humanitarinę pagalbą, koordinuojant savanorius ir stiprinant bendruomeninį atsparumą.

Šiose rekomendacijose institucijų atsakomybės pateikiamos pagal jų pagrindines funkcijas krizių valdymo ir visuomenės atsparumo stiprinimo srityse. Praktikoje daugelis rekomenduojamų priemonių reikalauja glaudaus tarpinstitucinio bendradarbiavimo, todėl atsakomybės turėtų būti suprantamos kaip papildančios viena kitą bendroje nacionalinio atsparumo ekosistemoje.

I PRIORITETAS.

INFORMACINIO ATSPARUMO STIPRINIMAS

Problema

Geopolitinių krizių pradžioje informacinis neapibrėžtumas tampa viena svarbiausių sisteminių rizikų, galinčių sustiprinti neigiamą krizės poveikį visuomenei. Pirmosiomis krizės valandomis gyventojai dažnai susiduria su ribota, fragmentuota arba prieštaringa informacija, todėl padidėja gandų, spekuliacijų ir dezinformacijos poveikis. Tyrimai rodo, kad būtent informacijos stoka ir neapibrėžtumas, o ne objektyvus prekių ar paslaugų trūkumas, dažnai tampa pagrindiniu veiksniu, skatinančiu perteklines gyventojų reakcijas – masinį būtiniausių prekių pirkimą, atsargų kaupimą, grynųjų pinigų išėmimą ar kitus stabilumą mažinančius elgsenos pokyčius.

Šio projekto metu atlikta žiniasklaidos publikacijų ir skaitytojų komentarų sentimentų analizė parodė, kad geopolitinių įvykių eskalacijos laikotarpiais reikšmingai išauga neigiamų emocijų, nerimo ir neapibrėžtumo apraiškos viešojoje erdvėje. Tai rodo, kad informacinė aplinka tampa vienu svarbiausių veiksnių, formuojančių visuomenės reakcijas į krizes. Todėl valstybės institucijų uždavinys yra ne tik operatyviai teikti informaciją, bet ir aktyviai valdyti informacinę aplinką, stiprinti visuomenės pasitikėjimą oficialiais šaltiniais bei užkirsti kelią dezinformacijos poveikiui.

Politikos tikslas

Sukurti integruotą informacinio atsparumo sistemą, kuri užtikrintų savalaikį, nuoseklų ir patikimą visuomenės informavimą, mažintų dezinformacijos poveikį ir stiprintų gyventojų pasitikėjimą valstybės institucijomis geopolitinių krizių metu.

Pasirengimo krizėms priemonės

1. Nacionalinės informacinės aplinkos stebėsenos sistemos sukūrimas

Šiuolaikinės geopolitinės krizės vystosi ne tik fizinėje, bet ir informacinėje erdvėje. Visuomenės reakcijas dažnai lemia ne vien objektyvūs įvykiai, bet ir tai, kaip jie interpretuojami žiniasklaidoje, socialiniuose tinkluose bei viešosiose diskusijose. Tyrimo metu atlikta žiniasklaidos publikacijų ir skaitytojų komentarų analizė parodė, kad informacinėje erdvėje kylantis nerimas, nepasitikėjimas ir neapibrėžtumas dažnai pasireiškia anksčiau nei realūs vartojimo elgsenos pokyčiai.

Šiuo metu Lietuvoje nėra vieningos sistemos, kuri realiuoju laiku leistų stebėti visuomenės nuotaikas, identifikuoti augančias rizikas ir teikti sprendimų priėmėjams operatyvias įžvalgas apie galimas visuomenės reakcijas. Dėl šios priežasties institucijos dažnai reaguoja į jau įvykusius elgsenos pokyčius, o ne užkerta jiems kelią ankstyvoje stadijoje.
Rekomenduojama LR Seimui ir LR Vyriausybei inicijuoti nacionalinės informacinės aplinkos stebėsenos sistemos sukūrimą, numatant ilgalaikes investicijas į pažangių duomenų analitikos, dirbtinio intelekto ir didžiųjų duomenų sprendimus. Sistema turėtų veikti kaip nuolatinis visuomenės nuotaikų, informacinės aplinkos ir potencialių rizikų stebėsenos mechanizmas, integruojantis duomenis iš įvairių šaltinių:

- nacionalinės ir regioninės žiniasklaidos;
- socialinių tinklų;
- viešų interneto diskusijų platformų;
- skaitytojų komentarų;
- institucijų gaunamų gyventojų užklausų;
- paieškos sistemų tendencijų;
- kitų viešai prieinamų informacijos šaltinių.

Sistema turėtų sudaryti galimybes:

- identifikuoti augantį visuomenės nerimą, nepasitikėjimą ir informacinį neapibrėžtumą;
- aptikti koordinuotas informacines ir dezinformacines kampanijas;
- stebėti priešiškų valstybių ar kitų veikėjų vykdomų informacinių operacijų požymius;
- analizuoti dominuojančius visuomenės naratyvus ir jų kaitą;
- prognozuoti galimas visuomenės elgsenos reakcijas, įskaitant perteklinį prekių kaupimą, grynųjų pinigų išėmimą ar kitus destabilizuojančius veiksmus;
- teikti sprendimų priėmėjams operatyvias įžvalgas apie visuomenės informacinę būklę.

Rekomenduojama, kad sistema generuotų reguliarias rizikos vertinimo ataskaitas ir ankstyvojo perspėjimo signalus, kurie būtų teikiami:

- Vyriausybės ekstremalių situacijų komisijai;
- Krizių valdymo ir civilinės saugos institucijoms;
- Vyriausybės kanceliarijai;
- Vidaus reikalų ministerijai;
- kitoms atsakingoms institucijoms.

Tai sudarytų galimybę anksti identifikuoti augančias rizikas ir laiku koreguoti komunikacijos strategijas, pasirengimo priemones bei kitas viešosios politikos intervencijas.

Tikėtinas poveikis

- ankstyvesnis visuomenės nerimo ir nepasitikėjimo identifikavimas;
- operatyvesnis reagavimas į dezinformaciją ir informacines operacijas;
- geresnis viešosios politikos sprendimų pagrįstumas;
- didesnis valstybės institucijų gebėjimas prognozuoti visuomenės reakcijas;
- didesnis visuomenės pasitikėjimas institucijomis;
- mažesnė panikos ir destabilizuojančių vartojimo reakcijų tikimybė geopolitinių krizių metu.

2. Kritinio informacinio ir skaitmeninio raštingumo stiprinimas

Rekomenduojama Švietimo, mokslo ir sporto ministerijai, bendradarbiaujant su Ryšių reguliavimo tarnyba, universitetais, nevyriausybinėmis organizacijomis ir žiniasklaidos atstovais, plėtoti ilgalaikes medijų ir informacinio raštingumo programas, orientuotas į gyventojų gebėjimą kritiškai vertinti informaciją, atpažinti manipuliacijas, dezinformaciją bei atsakingai naudotis skaitmeniniais informacijos šaltiniais.

Geopolitinių krizių metu informacinė erdvė tampa viena pagrindinių hibridinių grėsmių veikimo terpių. Tyrimai rodo, kad klaidinanti informacija dažnai siekia ne tik paveikti visuomenės nuostatas, bet ir skatinti konkrečias elgsenos reakcijas – mažinti pasitikėjimą valstybės institucijomis, didinti nerimą, skatinti perteklinį prekių kaupimą ar kitus neracionalius sprendimus. Todėl kritinis informacinis raštingumas turėtų būti vertinamas kaip svarbi visuomenės atsparumo geopolitinėms grėsmėms stiprinimo priemonė.

Ypatingas dėmesys turėtų būti skiriamas: vyresnio amžiaus gyventojams; socialiai pažeidžiamoms grupėms; regionų gyventojams; jaunimo kritinio mąstymo kompetencijų ugdymui.

Rekomenduojama reguliariai organizuoti visuomenės informavimo kampanijas, praktinius mokymus ir švietimo programas, skirtas ugdyti gebėjimus atpažinti nepatikimus informacijos šaltinius, tikrinti faktus, suprasti algoritmų veikimo principus bei kritiškai vertinti socialiniuose tinkluose ir žiniasklaidoje skleidžiamą informaciją. Taip pat siūloma į bendrojo ugdymo programas nuosekliai integruoti medijų, informacinio raštingumo ir pilietinio atsparumo temas.

Tikėtinas poveikis

- didesnis gyventojų gebėjimas atpažinti dezinformaciją ir manipuliacijas;
- mažesnis visuomenės pažeidžiamumas informacinėms ir hibridinėms grėsmėms;
- didesnis pasitikėjimas patikimais informacijos šaltiniais ir valstybės institucijomis;
- mažesnis gandų ir klaidinančios informacijos poveikis visuomenės nuotaikoms;
- racionalesni gyventojų sprendimai geopolitinių krizių metu;
- stipresnis individualus ir bendruomeninis atsparumas.

3. Teisinės ir institucinės kovos su dezinformacija stiprinimas

Ryšių reguliavimo tarnybai, Teisingumo ministerijai ir kitoms atsakingoms institucijoms rekomenduojama stiprinti dezinformacijos, koordinuotų informacinių atakų ir neapykantos kalbos prevencijos bei kontrolės mechanizmus, kartu išlaikant demokratinėse visuomenėse būtinas žodžio ir saviraiškos laisvės garantijas.

Pastarųjų metų geopolitiniai įvykiai parodė, kad dezinformacija tampa neatsiejama hibridinių grėsmių dalimi. Priešiški veikėjai informacinę erdvę naudoja siekdami mažinti pasitikėjimą valstybės institucijomis, kelti visuomenės susipriešinimą, skatinti socialinę įtampą ir daryti poveikį gyventojų sprendimams. Tokios informacinės operacijos dažnai nukreipiamos į jautrias temas – nacionalinį saugumą, energetiką, migraciją, ekonominę situaciją, valstybės pasirengimą krizėms ar visuomenės sveikatą.

Rekomenduojama periodiškai peržiūrėti ir atnaujinti teisinį reguliavimą, siekiant užtikrinti, kad valstybės institucijos turėtų pakankamus įgaliojimus identifikuoti, vertinti ir riboti koordinuotas dezinformacijos kampanijas, ypač tais atvejais, kai jos yra susijusios su nacionalinio saugumo interesais. Teisinės priemonės turėtų būti proporcingos, skaidrios ir suderintos su žmogaus teisių bei saviraiškos laisvės apsaugos principais.

Taip pat rekomenduojama stiprinti tarpinstitucinį bendradarbiavimą tarp Ryšių reguliavimo tarnybos, Nacionalinio kibernetinio saugumo centro, Teisingumo ministerijos, Vyriausybės kanceliarijos, teisėsaugos institucijų ir kitų atsakingų organizacijų. Turėtų būti sukurtos aiškios procedūros, leidžiančios greitai keistis informacija apie nustatytas informacines grėsmes, koordinuoti veiksmus ir priimti suderintus sprendimus.

Ryšių reguliavimo tarnybai, Teisingumo ministerijai ir kitoms atsakingoms institucijoms rekomenduojama stiprinti dezinformacijos, koordinuotų informacinių atakų ir neapykantos kalbos prevencijos bei kontrolės mechanizmus, kartu išlaikant demokratinėse visuomenėse būtinas žodžio ir saviraiškos laisvės garantijas.

Pastarųjų metų geopolitiniai įvykiai parodė, kad dezinformacija tampa neatsiejama hibridinių grėsmių dalimi. Priešiški veikėjai informacinę erdvę naudoja siekdami mažinti pasitikėjimą valstybės institucijomis, kelti visuomenės susipriešinimą, skatinti socialinę įtampą ir daryti poveikį gyventojų sprendimams. Tokios informacinės operacijos dažnai nukreipiamos į jautrias temas – nacionalinį saugumą, energetiką, migraciją, ekonominę situaciją, valstybės pasirengimą krizėms ar visuomenės sveikatą.

Rekomenduojama periodiškai peržiūrėti ir atnaujinti teisinį reguliavimą, siekiant užtikrinti, kad valstybės institucijos turėtų pakankamus įgaliojimus identifikuoti, vertinti ir riboti koordinuotas dezinformacijos kampanijas, ypač tais atvejais, kai jos yra susijusios su nacionalinio saugumo interesais. Teisinės priemonės turėtų būti proporcingos, skaidrios ir suderintos su žmogaus teisių bei saviraiškos laisvės apsaugos principais.

Taip pat rekomenduojama stiprinti tarpinstitucinį bendradarbiavimą tarp Ryšių reguliavimo tarnybos, Nacionalinio kibernetinio saugumo centro, Teisingumo ministerijos, Vyriausybės kanceliarijos, teisėsaugos institucijų ir kitų atsakingų organizacijų. Turėtų būti sukurtos aiškios procedūros, leidžiančios greitai keistis informacija apie nustatytas informacines grėsmes, koordinuoti veiksmus ir priimti suderintus sprendimus.

Atsižvelgiant į tai, kad didelė dezinformacijos dalis platinama per tarptautines skaitmenines platformas, rekomenduojama aktyviai bendradarbiauti su Europos Sąjungos institucijomis, kitų valstybių reguliavimo institucijomis ir skaitmeninių platformų operatoriais, įgyvendinant Skaitmeninių paslaugų akto (Digital Services Act) ir kitų Europos Sąjungos iniciatyvų nuostatas.

Svarbu stiprinti ir analitinius valstybės pajėgumus. Rekomenduojama kurti specializuotus kompetencijų centrus arba stiprinti esamus padalinius, kurie sistemingai analizuotų informacinių operacijų tendencijas, vertintų jų poveikį visuomenei ir teiktų rekomendacijas viešosios politikos formuotojams.

Tikėtinas poveikis

- efektyvesnis koordinuotų dezinformacijos kampanijų identifikavimas ir neutralizavimas;

- didesnis valstybės institucijų gebėjimas reaguoti į informacines ir hibridines grėsmes;
- mažesnis priešiškų informacinių operacijų poveikis visuomenės nuotaikoms ir elgsenai;
- didesnis pasitikėjimas valstybės institucijomis ir oficialiais informacijos šaltiniais;
- stipresnė demokratinių procesų ir informacinės erdvės apsauga;
- mažesnė socialinės įtampos, visuomenės poliarizacijos ir panikos rizika krizių metu;
- didesnis nacionalinis atsparumas geopolitinėms ir informacinėms grėsmėms.

Krizės valdymo metu taikomos priemonės

1. Vieningos komunikacijos modelio aktyvavimas

Krizės metu pagrindinis tikslas turi būti ne tik informacijos teikimas, bet ir visuomenės pasitikėjimo palaikymas. Todėl rekomenduojama taikyti principą „vienas informacijos šaltinis – daug komunikacijos kanalų“.

VRM ir PAGD turėtų užtikrinti, kad visi oficialūs pranešimai būtų teikiami pagal vieningą struktūrą:

- kas įvyko;
- ką institucijos žino šiuo metu;
- kokių veiksmų imamasi;
- ką turėtų daryti gyventojai;
- kada bus pateikta kita informacija.

Net ir esant ribotai informacijai svarbu išvengti informacinės tylos, kuri sudaro palankias sąlygas gandams, spekuliacijoms ir dezinformacijai plisti. Tarptautinė praktika rodo, kad reguliari ir prognozuojama komunikacija mažina visuomenės nerimą net tais atvejais, kai institucijos dar neturi visų atsakymų į susidariusią situaciją. Todėl rekomenduojama iš anksto nustatyti minimalius informavimo intervalus ir užtikrinti, kad visuomenė būtų reguliariai informuojama apie situacijos raidą, net jei naujos informacijos yra nedaug.

Taip pat rekomenduojama visoms institucijoms naudoti suderintą komunikacijos turinį ir terminologiją, siekiant išvengti prieštaringų interpretacijų bei skirtingų situacijos vertinimų. Vieninga komunikacija turi būti užtikrinama ne tik nacionaliniu, bet ir regioniniu bei savivaldybių lygmeniu.

Tikėtinas poveikis

- didesnis visuomenės pasitikėjimas valstybės institucijomis ir oficialiais informacijos šaltiniais;
- mažesnis informacinis neapibrėžtumas pirmosiomis krizės valandomis;
- greitesnis ir nuoseklesnis gyventojų informavimas;
- mažesnės galimybės plisti gandams, spekuliacijoms ir dezinformacijai;
- mažesnė panikos sukeltų vartojimo reakcijų, tokių kaip perteklinis atsargų kaupimas ar grynųjų pinigų išėmimas, tikimybė;
- efektyvesnis valstybės institucijų veiksmų koordinavimas ir komunikacijos valdymas;
- stabilesnė gyventojų vartojimo elgsena ir mažesnė tiekimo grandinių perkrovimo rizika geopolitinių krizių metu.

2. Elgsenos rekomendacijų teikimas gyventojams

Tyrimo rezultatai rodo, kad gyventojų reakcijas krizės metu reikšmingai lemia ne tik grėsmės suvokimas, bet ir jų įsitikinimas, kad jie žino, kaip elgtis susidarius nepaprastajai situacijai. Todėl viena svarbiausių valstybės užduočių yra ne tik informuoti apie grėsmes, bet ir suteikti gyventojams aiškias veiksmų gaires.

VRM ir PAGD rekomenduojama plėtoti LT72 iniciatyvą iš pasirengimo informavimo kampanijos į nuolatinę nacionalinę visuomenės atsparumo programą. Šios programos pagrindu gyventojams turėtų būti reguliariai teikiamos aiškios, praktiškos ir mokslo įrodymais pagrįstos rekomendacijos apie pasirengimą įvairių tipų krizėms.

Lietuvos bankui rekomenduojama parengti ir periodiškai atnaujinti gyventojų finansinio pasirengimo gaires, apimančias rekomendacijas dėl grynųjų pinigų rezervo, mokėjimo priemonių diversifikavimo ir veiksmų sutrikus finansų infrastruktūrai.

Savivaldybių administracijoms rekomenduojama nacionalines rekomendacijas pritaikyti vietos poreikiams, organizuoti gyventojų informavimo renginius, bendruomeninius mokymus bei užtikrinti, kad informacija pasiektų pažeidžiamiausias gyventojų grupes.

Švietimo, mokslo ir sporto ministerijai rekomenduojama integruoti pasirengimo krizėms ir atsparumo temas į formaliojo ir neformaliojo ugdymo programas, stiprinant jaunimo gebėjimus tinkamai reaguoti į įvairias ekstremaliąsias situacijas.

Komunikacijoje rekomenduojama gyventojams aiškiai paaiškinti:

- kokias minimalias atsargas rekomenduojama turėti namų ūkyje;
- kaip pasirengti laikiniems elektros, ryšio ar mokėjimų sistemų sutrikimams;
- kokio dydžio finansinį rezervą rekomenduojama turėti;
- kaip atpažinti dezinformaciją ir gandus;
- kokiais oficialiais informacijos šaltiniais pasitikėti krizės metu.

Svarbu, kad komunikacija būtų orientuota į pasirengimo kultūros stiprinimą, o ne grėsmių dramatizavimą. Tarptautinė praktika rodo, kad gyventojai yra linkę priimti racionalesnius sprendimus tuomet, kai gauna konkrečias veiksmų rekomendacijas, o ne vien informaciją apie galimas grėsmes.

Tikėtinas poveikis

- didesnis gyventojų pasirengimo lygis;
- stipresnis saviveiksmingumo jausmas;
- mažesnė panikos ir impulsyvių vartojimo reakcijų tikimybė;
- didesnis pasitikėjimas valstybės institucijomis;
- stabilesnė vartojimo elgsena geopolitinių krizių metu.

3. Operatyvus reagavimas į dezinformaciją

Geopolitinių krizių metu dezinformacija gali tapti savarankišku rizikos veiksniu, darančiu poveikį gyventojų nuotaikoms, pasitikėjimui institucijomis ir vartojimo elgsenai. Tarptautinė patirtis rodo, kad melaginga informacija apie prekių trūkumą, finansų sistemos veikimą, kritinės infrastruktūros sutrikimus ar valstybės institucijų veiksmus gali paskatinti neproporcingas visuomenės reakcijas net ir tais atvejais, kai objektyvi grėsmė neegzistuoja arba yra gerokai mažesnė nei viešai suvokiama.

Todėl rekomenduojama sukurti ir institucionalizuoti greito reagavimo į dezinformaciją mechanizmą, kuris leistų identifikuoti, įvertinti ir paneigti klaidinančią informaciją per pirmąsias jos plitimo valandas. Pagrindinis šio mechanizmo tikslas – neleisti melagingoms žinutėms įsitvirtinti viešojoje erdvėje ir tapti visuomenėje dominuojančiais naratyvais.

Rekomenduojama, kad už koordinuotą reagavimą būtų atsakinga Vyriausybės kanceliarija bendradarbiaujant su VRM, PAGD, NKSC, RRT ir kitomis kompetentingomis institucijomis. Atsižvelgiant į dezinformacijos pobūdį, į reagavimo procesą turėtų būti įtraukiamos ir konkrečios sektoriaus institucijos, pavyzdžiui, Lietuvos bankas finansinės dezinformacijos atvejais ar Energetikos ministerija energetinio saugumo klausimais.

Paneigimai turėtų būti:

- aiškūs ir suprantami;
- paremti patikimais duomenimis ir faktais;
- pateikiami kuo greičiau po klaidinančios informacijos identifikavimo;
- platinami nacionaliniais ir regioniniais komunikacijos kanalais;
- pritaikyti skirtingoms tikslinėms auditorijoms;
- pateikiami naudojant principą „teiginys – faktas – paaiškinimas“.

Siekiant didesnio efektyvumo, rekomenduojama iš anksto parengti reagavimo protokolus dažniausiai pasitaikantiems dezinformacijos scenarijams, susijusiems su:

- prekių ir maisto produktų trūkumu;
- bankų ir mokėjimų sistemų veikimu;
- grynųjų pinigų prieinamumu;
- kuro tiekimu;
- elektros energijos ir ryšių infrastruktūros veikimu;
- gyventojų evakuacija ar civilinės saugos priemonėmis.

Svarbu, kad paneigimai būtų skleidžiami ne tik per oficialius valstybės kanalus. Tarptautinė praktika rodo, kad efektyviausia komunikacija pasiekiama tuomet, kai į informacijos sklaidą įtraukiama regioninė žiniasklaida, savivaldybės, bendruomeninės organizacijos, ekspertai ir kiti visuomenėje pasitikėjimą turintys informacijos šaltiniai.
Taip pat rekomenduojama reguliariai vykdyti informacines pratybas ir testuoti institucijų gebėjimą greitai identifikuoti bei neutralizuoti dezinformacijos kampanijas, ypač susijusias su geopolitinėmis krizėmis ir nacionalinio saugumo klausimais.

Tikėtinas poveikis

- greitesnis melagingos informacijos identifikavimas ir neutralizavimas;
- mažesnis dezinformacijos poveikis visuomenės nuotaikoms ir elgsenai;
- didesnis pasitikėjimas oficialiais informacijos šaltiniais;
- mažesnis informacinis neapibrėžtumas krizės pradžioje;
- mažesnė panikos, gandų ir spekuliacijų plitimo tikimybė;
- stabilesnė vartojimo elgsena ir mažesnė perteklinio prekių kaupimo rizika;
- didesnis valstybės institucijų gebėjimas valdyti informacinę aplinką krizės metu;
- stipresnis visuomenės atsparumas informacinėms ir hibridinėms grėsmėms.

4. Kibernetinių ir informacinių grėsmių stebėsena

Šiuolaikinių geopolitinių krizių metu kibernetinės ir informacinės operacijos dažnai vykdomos lygiagrečiai su kitomis destabilizuojančiomis veiklomis. Jų tikslas yra ne tik sutrikdyti techninį infrastruktūros veikimą, bet ir mažinti visuomenės pasitikėjimą valstybės institucijomis, kelti neapibrėžtumą, skatinti paniką bei formuoti visuomenės elgseną priešiškų valstybių ar kitų veikėjų interesams palankia kryptimi.

Todėl Nacionaliniam kibernetinio saugumo centrui (NKSC) ir Kompiuterinių incidentų tyrimo tarnyba Lietuvoje (CERT-LT) rekomenduojama užtikrinti nuolatinę informacinės erdvės ir kritinės skaitmeninės infrastruktūros stebėseną, identifikuojant koordinuotas informacines operacijas, automatizuotas dezinformacijos kampanijas, sukčiavimo schemas, socialinės inžinerijos atakas ir kitus kibernetinius incidentus, galinčius paveikti valstybės institucijų veiklą, kritinių paslaugų teikimą bei visuomenės pasitikėjimą.

Ypatingą dėmesį rekomenduojama skirti informacinėms kampanijoms, nukreiptoms į gyventojų ekonominį ir socialinį elgesį. Tarptautinė patirtis rodo, kad krizės metu dezinformacijos kampanijos dažnai orientuojamos į gandų apie prekių trūkumą, bankų veiklos sutrikimus, mokėjimo sistemų žlugimą, kuro tiekimo problemas ar gyventojų evakuaciją skleidimą. Tokios žinutės gali paskatinti masinį grynųjų pinigų išėmimą, perteklinį atsargų kaupimą ar kitą destabilizuojančią elgseną net ir nesant objektyvių grėsmių.

Rekomenduojama sukurti integruotą ankstyvojo perspėjimo sistemą, kuri leistų realiuoju laiku stebėti informacinės aplinkos pokyčius, identifikuoti sparčiai plintančius naratyvus bei vertinti jų galimą poveikį visuomenės nuotaikoms ir elgsenai. Tokia sistema turėtų apjungti:

- socialinių tinklų stebėseną;
- žiniasklaidos publikacijų analizę;
- visuomenės reakcijų ir komentarų analizę;
- kibernetinių incidentų duomenis;
- institucijų gaunamų gyventojų užklausų ir pranešimų analizę.

NKSC ir CERT-LT taip pat rekomenduojama reguliariai rengti rizikos vertinimus apie galimas informacines ir kibernetines grėsmes, susijusias su geopolitiniais įvykiais, bei teikti juos Krizių valdymo centrui, Vyriausybės kanceliarijai, VRM ir kitoms atsakingoms institucijoms. Tai sudarytų sąlygas ne tik reaguoti į jau vykstančias atakas, bet ir iš anksto planuoti komunikacines bei organizacines atsakomąsias priemones.

Siekiant sumažinti kritinių infrastruktūrų pažeidžiamumą, rekomenduojama reguliariai organizuoti tarpsektorines kibernetinio saugumo pratybas, įtraukiant energetikos, ryšių, finansų, transporto ir viešojo sektoriaus organizacijas. Pratybų metu turėtų būti testuojami ne tik techniniai reagavimo gebėjimai, bet ir komunikacijos su visuomene procedūros tais atvejais, kai kibernetiniai incidentai gali paveikti gyventojų kasdienį gyvenimą.

Krizės metu NKSC ir CERT-LT turėtų veikti kaip pagrindiniai ekspertiniai centrai, teikiantys operatyvią informaciją apie kibernetinių incidentų pobūdį, mastą ir galimą poveikį. Siekiant išvengti nepagrįsto visuomenės nerimo, rekomenduojama reguliariai teikti aiškią ir suprantamą informaciją apie tai, kurie sutrikimai yra realūs, kokių veiksmų imamasi jiems šalinti ir kokios yra gyventojų alternatyvos.

Tikėtinas poveikis

- ankstyvesnis informacinių ir kibernetinių grėsmių identifikavimas;
- mažesnis dezinformacijos poveikis visuomenės nuotaikoms ir elgsenai;
- didesnis kritinių infrastruktūrų atsparumas;
- didesnis visuomenės pasitikėjimas valstybės institucijomis;
- mažesnė panikos ir destabilizuojančių vartojimo reakcijų tikimybė geopolitinių krizių metu.

5. Vietos lygmens komunikacijos stiprinimas

Tarptautinė patirtis rodo, kad nacionalinio lygmens komunikacija, nors ir būtina, ne visada yra pakankama efektyviam gyventojų informavimui krizės metu. Suomijos, Švedijos ir Estijos visuomenės atsparumo modeliai pabrėžia, kad gyventojų pasitikėjimas informacija reikšmingai padidėja tuomet, kai nacionalinės žinutės yra papildomai perduodamos ir paaiškinamos vietos institucijų bei bendruomenių lygiu.

Todėl savivaldybių administracijos turėtų parengti ir reguliariai atnaujinti vietos komunikacijos planus, kurie būtų integruoti į bendrą nacionalinę krizių komunikacijos sistemą. Šiuose planuose turi būti aiškiai numatyti atsakingi asmenys, informacijos sklaidos kanalai, alternatyvūs komunikacijos būdai sutrikus elektroninių ryšių paslaugoms bei procedūros, skirtos pažeidžiamiausioms gyventojų grupėms pasiekti.

Rekomenduojama vietos lygmens komunikaciją organizuoti naudojant kelių kanalų principą, apimantį:

- savivaldybių interneto svetaines ir socialinių tinklų paskyras;
- vietos ir regioninę žiniasklaidą;
- seniūnijų informavimo sistemas;
- religines organizacijas;
- nevyriausybines organizacijas;
- švietimo ir sveikatos priežiūros įstaigas.

Ypatingas dėmesys turi būti skiriamas gyventojų grupėms, kurių galimybės naudotis skaitmeniniais informacijos šaltiniais yra ribotos. Tai visų pirma apima senjorus, asmenis su negalia, socialinę atskirtį patiriančius gyventojus bei atokiose vietovėse gyvenančius žmones. Šių grupių informavimui rekomenduojama naudoti papildomas priemones, įskaitant telefoninius skambučius, informaciją per seniūnus, socialinius darbuotojus, bendruomenių lyderius ir savanorių tinklus.

Remiantis Suomijos „Comprehensive Security“ modelio ir Švedijos civilinės saugos agentūros (MSB) rekomendacijomis, savivaldybėms siūloma iš anksto identifikuoti vietos bendruomenėse veikiančius neformalius lyderius ir autoritetus, kurie krizės metu galėtų prisidėti prie patikimos informacijos sklaidos. Tyrimai rodo, kad žmonės dažnai labiau pasitiki pažįstamais vietos bendruomenės atstovais nei centralizuotais informacijos šaltiniais, todėl tokie asmenys gali atlikti svarbų vaidmenį mažinant gandų ir dezinformacijos poveikį.

Savivaldybės taip pat turėtų numatyti galimybę steigti laikinuosius informavimo ir pagalbos punktus, kurie būtų aktyvuojami sutrikus ryšių infrastruktūrai arba esant dideliam informacijos poreikiui. Tokie punktai galėtų veikti seniūnijose, bibliotekose, mokyklose ar kituose viešuosiuose pastatuose ir atlikti tiek informavimo, tiek pirminės konsultavimo funkcijas.

Siekiant užtikrinti komunikacijos efektyvumą, rekomenduojama reguliariai organizuoti praktines krizių valdymo pratybas, kurių metu būtų testuojami ne tik techniniai perspėjimo mechanizmai, bet ir vietos institucijų gebėjimas pasiekti įvairias gyventojų grupes bei užtikrinti nuoseklų informacijos perdavimą.

Tikėtinas poveikis

- didesnis gyventojų pasitikėjimas oficialia informacija;
- greitesnis ir platesnis informacijos pasiekiamumas;
- mažesnis gandų ir dezinformacijos poveikis;
- efektyvesnis pažeidžiamų gyventojų grupių pasiekimas;
- stipresnis bendruomeninis atsparumas ir socialinė sanglauda krizės metu.

II PRIORITETAS.

PREKIŲ IR PASLAUGŲ PRIEINAMUMO UŽTIKRINIMAS

Problema

Tyrimo rezultatai rodo, kad geopolitinių krizių metu gyventojų pasitikėjimas prekių tiekimo ir paslaugų teikimo sistemomis tampa vienu svarbiausių visuomenės stabilumo veiksnių. Nors daugeliu atvejų valstybė gali turėti pakankamus strateginius išteklius ir rezervus, reali rizika dažnai kyla ne dėl fizinio prekių trūkumo, bet dėl jų paskirstymo sutrikimų.

Ypač pažeidžiama tampa vadinamoji „paskutinės mylios“ logistika – prekių ir paslaugų pristatymas galutiniams vartotojams regionuose, atokiose vietovėse ar pažeidžiamoms gyventojų grupėms. Sutrikus transporto, ryšių ar energijos infrastruktūrai net ir turimos atsargos gali nepasiekti gyventojų laiku.

Antra svarbi rizika susijusi su kritinių tiekimo grandinių priklausomybe nuo importo ir riboto tiekėjų skaičiaus. Geopolitinių krizių metu gali būti sutrikdytas maisto produktų, vaistų, higienos priemonių, kuro, energetinių išteklių ir kitų gyvybiškai svarbių prekių tiekimas. Tokia priklausomybė mažina valstybės atsparumą ir didina ekonominius bei socialinius nuostolius.

Trečia, krizės metu reikšmingą poveikį gali turėti finansinių ir skaitmeninių paslaugų sutrikimai. Mokėjimų sistemų veiklos trikdžiai, bankomatų veiklos sutrikimai ar ribotas grynųjų pinigų prieinamumas gali sustiprinti visuomenės nerimą ir paskatinti perteklinį vartojimą bei atsargų kaupimą. Projekto metu atlikta mokėjimų duomenų analizė parodė, kad prasidėjus Rusijos invazijai į Ukrainą vienas ryškiausių gyventojų elgsenos pokyčių buvo grynųjų pinigų išėmimo augimas, atspindintis finansinio saugumo siekį ir neapibrėžtumo poveikį vartotojų sprendimams.

Politikos tikslas

Užtikrinti nepertraukiamą kritinių prekių ir paslaugų prieinamumą, išlaikyti gyventojų pasitikėjimą tiekimo bei mokėjimų sistemomis ir sumažinti logistinių bei finansinių sutrikimų poveikį visuomenės gerovei geopolitinių krizių metu.

Pasirengimo krizėms priemonės

1. Strateginių atsargų ir tiekimo grandinių atsparumo stiprinimas

Tyrimo rezultatai rodo, kad geopolitinių krizių metu gyventojų vartojimo elgsena priklauso ne tik nuo faktinio prekių prieinamumo, bet ir nuo jų suvokimo apie valstybės gebėjimą užtikrinti būtiniausių prekių ir paslaugų tiekimą. Apklausos rezultatai atskleidė, kad reikšminga dalis gyventojų geopolitines grėsmes sieja su galimais ekonominiais ir tiekimo sutrikimais, o aukšto dažnio mokėjimų duomenų analizė parodė, kad neapibrėžtumo laikotarpiais gyventojai linkę imtis apsauginių veiksmų, siekdami sumažinti galimą riziką ateityje.

Tai rodo, kad strateginės atsargos turi atlikti ne tik praktinę aprūpinimo funkciją, bet ir stiprinti visuomenės pasitikėjimą valstybės pasirengimu valdyti krizes. Aiškus ir patikimas strateginių rezervų valdymas gali sumažinti perteklinio pirkimo, atsargų kaupimo ir kitų destabilizuojančių vartojimo reakcijų tikimybę.

Pagrindinė atsakomybė už strateginių atsargų politikos koordinavimą turėtų tekti Lietuvos Respublikos Vyriausybei, užtikrinant vieningą požiūrį į nacionalinio atsparumo stiprinimą ir tarpinstitucinį bendradarbiavimą.

Rekomenduojama aiškiai paskirstyti atsakomybę tarp sektorių ministerijų:

- Ekonomikos ir inovacijų ministerijai – už kritinių nemaisto prekių atsargų planavimą ir tiekimo grandinių atsparumo vertinimą;
- Žemės ūkio ministerijai – už maisto produktų rezervų politiką ir maisto tiekimo tęstinumo užtikrinimą;
- Energetikos ministerijai – už energetinių išteklių rezervų valdymą ir prieinamumą;
- Sveikatos apsaugos ministerijai – už vaistų, medicinos priemonių ir kitų sveikatos apsaugai būtinų išteklių rezervus.

Rekomenduojama reguliariai atlikti strateginių tiekimo grandinių pažeidžiamumo vertinimus, identifikuojant kritines priklausomybes nuo pavienių tiekėjų, transporto maršrutų ar geopolitiniu požiūriu nestabilių regionų. Vertinimuose turėtų būti analizuojami ne tik galimi fiziniai tiekimo sutrikimai, bet ir jų potencialus poveikis vartotojų elgsenai bei visuomenės stabilumui.

Taip pat rekomenduojama rengti alternatyvių tiekimo scenarijų planus, numatančius veiksmus įvairių krizių atvejais – nuo trumpalaikių logistikos sutrikimų iki ilgalaikių geopolitinių konfliktų ar kritinės infrastruktūros pažeidimų. Šie planai turėtų būti reguliariai testuojami organizuojant tarpžinybines pratybas ir įtraukiant pagrindinius privataus sektoriaus partnerius.

Siekiant stiprinti visuomenės pasitikėjimą, rekomenduojama periodiškai viešinti informaciją apie valstybės pasirengimo principus, strateginių atsargų valdymo sistemą ir pagrindinius tiekimo užtikrinimo mechanizmus. Tarptautinė patirtis rodo, kad gyventojai yra mažiau linkę į panikos pirkimą ir perteklinį atsargų kaupimą, kai pasitiki valstybės gebėjimu užtikrinti būtiniausių prekių prieinamumą.

Tikėtinas poveikis

- didesnis valstybės pasirengimas užtikrinti kritinių prekių prieinamumą krizės metu;
- mažesnė priklausomybė nuo pažeidžiamų tiekimo grandinių ir pavienių tiekėjų;
- didesnis tiekimo sistemų atsparumas geopolitiniams ir ekonominiams sukrėtimams;
- stipresnis visuomenės pasitikėjimas valstybės gebėjimu valdyti krizes;
- mažesnė perteklinio pirkimo ir atsargų kaupimo tikimybė;
- stabilesnė vartojimo elgsena neapibrėžtumo laikotarpiais;
- mažesnė kritinių prekių trūkumo ir paskirstymo sutrikimų rizika;
- didesnis nacionalinis ekonominis ir socialinis atsparumas.

2. Finansinių paslaugų ir mokėjimų sistemų atsparumo didinimas

Geopolitinių krizių metu finansų sistemos stabilumas tampa vienu svarbiausių veiksnių, lemiančių gyventojų pasitikėjimą valstybės institucijomis ir ekonomikos funkcionavimą. Tyrimo metu atlikta aukšto dažnio mokėjimų duomenų analizė parodė, kad prasidėjus Rusijos invazijai į Ukrainą Baltijos šalyse reikšmingai išaugo grynųjų pinigų išėmimas. Tai rodo, kad net ir nesant realių finansų sistemos sutrikimų gyventojai siekia sumažinti neapibrėžtumą ir užsitikrinti galimybę naudotis finansiniais ištekliais įvairiais krizės scenarijais.

Todėl Lietuvos bankui rekomenduojama kartu su finansų rinkos dalyviais, komerciniais bankais, mokėjimo įstaigomis ir kitomis finansų sektoriaus organizacijomis parengti išsamius mokėjimų sistemų veiklos tęstinumo planus, skirtus užtikrinti finansinių paslaugų prieinamumą įvairių tipų krizių metu.

Šiuose planuose turėtų būti numatyta:

- alternatyvių atsiskaitymo priemonių naudojimo tvarka;
- rezerviniai mokėjimų apdorojimo sprendimai;
- kritinių mokėjimų sistemų veiklos atkūrimo procedūros;
- grynųjų pinigų tiekimo ir paskirstymo užtikrinimo mechanizmai;
- bankomatų tinklo veiklos tęstinumo planai;
- inkasavimo paslaugų nepertraukiamumo užtikrinimas;
- finansinių institucijų tarpusavio bendradarbiavimo procedūros;
- komunikacijos su visuomene procedūros.

Rekomenduojama reguliariai organizuoti finansų sektoriaus atsparumo pratybas, kurių metu būtų modeliuojami įvairūs scenarijai: kibernetinės atakos prieš finansų infrastruktūrą, elektros energijos tiekimo sutrikimai, ryšio sistemų veiklos trikdžiai, staigus grynųjų pinigų paklausos augimas ar kiti finansų sistemos veiklą galintys paveikti incidentai.

Ypatingą dėmesį rekomenduojama skirti grynųjų pinigų prieinamumui regionuose ir kaimiškose vietovėse. Krizės metu gyventojai turi būti užtikrinti, kad galės naudotis savo lėšomis nepriklausomai nuo galimų elektroninių mokėjimų sutrikimų. Todėl Lietuvos bankui kartu su komerciniais bankais rekomenduojama periodiškai vertinti bankomatų tinklo aprėptį, rezervinių grynųjų pinigų paskirstymo galimybes ir alternatyvius gyventojų aprūpinimo grynaisiais kanalus.

Svarbi atsparumo dalis yra ir visuomenės informavimas. Lietuvos bankui rekomenduojama parengti išankstinę komunikacijos strategiją, kurioje būtų numatyta, kaip krizės metu gyventojams bus teikiama informacija apie mokėjimų sistemų veikimą, galimus sutrikimus, jų trukmę bei alternatyvias atsiskaitymo galimybes. Savalaikė ir aiški komunikacija gali reikšmingai sumažinti nepagrįstą nerimą ir išvengti masinio grynųjų pinigų išėmimo.

Finansų ministerijai rekomenduojama vertinti galimybes plėtoti finansinės rizikos valdymo priemones ir skatinti gyventojų bei verslo finansinį pasirengimą krizėms. Tai galėtų apimti finansinio raštingumo programas, rekomendacijas dėl finansinių rezervų formavimo, draudimo produktų prieinamumo didinimą ir kitas priemones, stiprinančias namų ūkių bei verslo atsparumą ekonominiams sukrėtimams.

Tikėtinas poveikis

- didesnis mokėjimų sistemų ir finansų infrastruktūros atsparumas krizėms;
- mažesnė elektroninių mokėjimų sutrikimų rizika;
- užtikrintas grynųjų pinigų prieinamumas visoje šalies teritorijoje;
- didesnis gyventojų pasitikėjimas finansų sistema ir valstybės institucijomis;
- mažesnė finansinės panikos ir masinio grynųjų pinigų išėmimo tikimybė;
- stabilesnė vartojimo elgsena geopolitinių ir kitų krizių metu;
- didesnis namų ūkių ir verslo finansinis pasirengimas netikėtiems sukrėtimams;
- mažesnis ekonominių ir socialinių pasekmių mastas sutrikus finansų infrastruktūros veiklai.

3. Kritinių prekių stebėsenos sistemos sukūrimas

Tyrimo rezultatai rodo, kad vartotojų reakcijos į geopolitines krizes dažnai pasireiškia anksčiau nei faktiniai tiekimo sutrikimai. Aukšto dažnio mokėjimų duomenų analizė atskleidė, kad prasidėjus Rusijos invazijai į Ukrainą Baltijos šalyse buvo fiksuojami staigūs vartojimo pokyčiai tam tikrose prekių kategorijose ir reikšmingas grynųjų pinigų išėmimo augimas. Tai rodo, kad vartojimo elgsenos pokyčiai gali būti ankstyvas signalas apie augantį visuomenės nerimą ir galimus tiekimo grandinių sutrikimus.

Todėl rekomenduojama sukurti nacionalinę kritinių prekių prieinamumo stebėsenos sistemą, kuri veiktų kaip ankstyvojo perspėjimo ir sprendimų paramos priemonė valstybės institucijoms. Sistemos tikslas būtų ne tik stebėti prekių atsargų būklę, bet ir identifikuoti pirmuosius tiekimo rizikų bei vartotojų elgsenos pokyčių signalus.

Sistema turėtų sudaryti galimybes realiuoju laiku stebėti:

- strateginių prekių atsargų lygį;
- tiekimo grandinių sutrikimus;
- regioninius prekių prieinamumo skirtumus;
- staigius vartojimo pokyčius;
- kritinių prekių paklausos šuolius;
- logistikos ir transporto trikdžius;
- pagrindinių tiekėjų veiklos sutrikimus;
- kainų pokyčius ir galimus spekuliacinius procesus.

Rekomenduojama, kad sistema integruotų duomenis iš įvairių šaltinių:

- valstybės strateginių rezervų valdytojų;
- prekybos tinklų;
- logistikos bendrovių;
- mokėjimų sistemų ir agreguotų vartojimo duomenų;
- savivaldybių administracijų;
- sektorių reguliavimo institucijų;
- kitų kritinių infrastruktūrų operatorių.

Ypatingas dėmesys turėtų būti skiriamas ne tik fiziniam prekių prieinamumui, bet ir vartotojų elgsenos pokyčiams. Staigus tam tikrų prekių kategorijų paklausos augimas gali signalizuoti apie augantį visuomenės nerimą dar prieš pasireiškiant realiems tiekimo sutrikimams. Todėl sistema turėtų būti integruojama su nacionaline informacinės aplinkos stebėsenos sistema, leidžiančia vertinti ryšį tarp informacinių įvykių, visuomenės nuotaikų ir vartojimo elgsenos.

Surinkti duomenys turėtų būti naudojami:

- ankstyvam tiekimo grandinių rizikų identifikavimui;
- valstybės rezervo panaudojimo sprendimams;
- prioritetinio paskirstymo planų aktyvavimui;
- komunikacijos su visuomene planavimui;
- pažeidžiamų regionų ir gyventojų grupių identifikavimui;
- viešosios politikos intervencijų efektyvumo vertinimui.

Atsižvelgiant į sistemos svarbą nacionaliniam atsparumui, rekomenduojama jos koordinavimą pavesti Vyriausybei arba Vyriausybės ekstremalių situacijų komisijai, užtikrinant nuolatinį duomenų apsikeitimą tarp valstybės institucijų ir privataus sektoriaus partnerių.

Tikėtinas poveikis

- ankstyvesnis kritinių prekių trūkumo ir tiekimo sutrikimų identifikavimas;
- didesnis valstybės gebėjimas laiku reaguoti į augančią paklausą ir tiekimo rizikas;
- efektyvesnis strateginių atsargų ir valstybės rezervo valdymas;
- mažesnė kritinių prekių trūkumo rizika regionuose;
- geresnis viešosios politikos sprendimų pagrįstumas realaus laiko duomenimis;

- didesnis valstybės institucijų gebėjimas prognozuoti vartotojų elgsenos pokyčius;
- mažesnė panikos pirkimo ir perteklinio atsargų kaupimo tikimybė;
- stabilesnė vartojimo elgsena ir didesnis visuomenės pasitikėjimas tiekimo sistemomis;
- stipresnis nacionalinis atsparumas geopolitinėms ir kitoms krizėms.

Krizės valdymo metu taikomos priemonės

1. Prioritetinis kritinių prekių paskirstymas

Geopolitinių krizių metu gyventojų vartojimo elgseną reikšmingai veikia ne tik faktinis prekių prieinamumas, bet ir jų suvokimas apie galimą prekių trūkumą ateityje. Tyrimai rodo, kad net ir trumpalaikis neapibrėžtumas dėl maisto produktų, vaistų, kuro ar kitų būtiniausių prekių prieinamumo gali paskatinti perteklinį pirkimą, atsargų kaupimą ir kitas vartojimo reakcijas, kurios dar labiau apsunkina tiekimo sistemų veikimą.

Todėl Vyriausybės ekstremalių situacijų komisijai rekomenduojama iš anksto parengti kritinių prekių prioritetinio paskirstymo planus, kurie užtikrintų nenutrūkstamą būtiniausių prekių tiekimą gyventojams net ir esant reikšmingiems logistikos ar tiekimo grandinių sutrikimams.

Šie planai turėtų apimti:

- vaistus ir medicinos priemones;
- pagrindinius maisto produktus;
- higienos priemones;
- energetinius išteklius;
- geriamąjį vandenį.

Taip pat turi būti numatyti:

- alternatyvūs tiekimo kanalai;
- valstybės rezervo panaudojimo mechanizmai;
- prioritetinės gyventojų grupės;
- kritinių tiekimo maršrutų apsauga;
- bendradarbiavimo procedūros su prekybos tinklais ir logistikos įmonėmis.

Rekomenduojama, kad kartu su paskirstymo planais būtų parengta ir komunikacijos strategija, aiškiai informuojanti visuomenę apie kritinių prekių atsargų būklę, tiekimo tęstinumą ir valstybės veiksmus užtikrinant jų prieinamumą. Tarptautinė patirtis rodo, kad gyventojai yra mažiau linkę kaupti atsargas ir vykdyti perteklinius pirkimus tuomet, kai pasitiki institucijų gebėjimu užtikrinti būtiniausių prekių tiekimą.

Tikėtinas poveikis

- didesnis gyventojų pasitikėjimas kritinių prekių tiekimo sistemomis;
- mažesnė perteklinio pirkimo ir atsargų kaupimo tikimybė;
- stabilesnė vartojimo elgsena krizės metu;
- mažesnė dirbtinio prekių trūkumo susidarymo rizika;
- efektyvesnis valstybės rezervų panaudojimas;
- didesnis kritinių prekių prieinamumas pažeidžiamoms gyventojų grupėms;
- didesnis visuomenės atsparumas geopolitinių krizių metu.

2. Vietos paskirstymo infrastruktūros aktyvavimas

Krizės metu kritinių prekių ir paslaugų prieinamumą lemia ne tik nacionalinio lygmens atsargų kiekis, bet ir vietos institucijų gebėjimas užtikrinti efektyvų jų paskirstymą gyventojams. Tarptautinė patirtis rodo, kad ekstremaliųjų situacijų metu didžiausi iššūkiai dažnai kyla ne dėl prekių trūkumo, o dėl logistikos, transporto ir paskirstymo sistemų sutrikimų, ypač aptarnaujant pažeidžiamas gyventojų grupes. Todėl savivaldybių administracijoms rekomenduojama iš anksto identifikuoti gyventojų grupes, kurioms krizės metu gali būti reikalinga papildoma pagalba, ir reguliariai atnaujinti informaciją apie jų poreikius bei galimybes savarankiškai apsirūpinti būtiniausiomis prekėmis ir paslaugomis.

Ypatingas dėmesys turi būti skiriamas:

- senjorams;
- asmenims su negalia;
- vienišiems asmenims;
- mažas pajamas gaunantiems gyventojams;
- lėtinėmis ligomis sergantiems asmenims;
- atokiose vietovėse gyvenantiems gyventojams;
- asmenims, neturintiems nuosavo transporto ar ribotai galintiems judėti.

Rekomenduojama, kad kiekviena savivaldybė parengtų vietos lygmens kritinių prekių paskirstymo planą, kuriame būtų aiškiai apibrėžtos atsakomybės, partneriai ir veiksmų seka skirtingų krizių scenarijų atvejais.

Esant poreikiui turėtų būti aktyvuojami:

- vietiniai paskirstymo punktai;
- mobili pagalbos infrastruktūra;
- savanorių tinklai;
- nevyriausybinių organizacijų pagalbos mechanizmai;
- bendruomenių centrai;
- socialinių paslaugų įstaigos;
- laikini informavimo ir aprūpinimo punktai.

Paskirstymo punktus rekomenduojama iš anksto numatyti mokyklose, sporto centruose, kultūros centruose, seniūnijose ar kituose viešuosiuose pastatuose, kuriuose prireikus būtų galima organizuoti būtiniausių prekių išdavimą gyventojams.

Savivaldybėms taip pat rekomenduojama sudaryti bendradarbiavimo susitarimus su nevyriausybinėmis organizacijomis, tokiomis kaip Lietuvos Raudonasis Kryžius, Caritas, Maltos ordino pagalbos tarnyba, Maisto bankas ir kitomis organizacijomis, galinčiomis prisidėti prie pagalbos teikimo, savanorių koordinavimo ir gyventojų aprūpinimo.

Siekiant užtikrinti veiksmingą pagalbą, rekomenduojama iš anksto suformuoti ir apmokyti savanorių rezervą, kuris krizės metu galėtų padėti pristatyti maisto produktus, vaistus, higienos priemones ir kitą būtiną pagalbą asmenims, negalintiems savarankiškai pasirūpinti savo poreikiais.

Svarbu užtikrinti, kad vietos paskirstymo sistema būtų reguliariai testuojama organizuojant savivaldybių lygmens pratybas. Tokių pratybų metu turėtų būti vertinamas institucijų, NVO, bendruomeninių organizacijų ir savanorių gebėjimas koordinuotai veikti sutrikus įprastoms tiekimo grandinėms.

Tikėtinas poveikis

- didesnis kritinių prekių ir paslaugų prieinamumas pažeidžiamoms gyventojų grupėms;
- mažesnė socialinės atskirties ir gyventojų pažeidžiamumo rizika krizės metu;
- efektyvesnis valstybės ir savivaldybių atsargų paskirstymas;

- spartesnis reagavimas į vietos lygmens poreikius;
- stipresnis savivaldybių, nevyriausybinių organizacijų ir bendruomenių bendradarbiavimas;
- didesnis visuomenės pasitikėjimas valstybės ir vietos institucijomis;
- mažesnė tikimybė, kad kritinių prekių tiekimo sutrikimai sukels humanitarines ar socialines problemas;
- stipresnis bendruomeninis atsparumas ir savitarpio pagalbos kultūra.

3. Mokėjimų ir grynųjų pinigų prieinamumo užtikrinimas

Geopolitinių krizių metu mokėjimų sistemų veikimas ir gyventojų galimybė naudotis savo finansiniais ištekliais tampa vienu svarbiausių visuomenės stabilumo veiksnių. Tyrimo metu atlikta mokėjimų duomenų analizė parodė, kad prasidėjus Rusijos invazijai į Ukrainą vienas ryškiausių vartotojų elgsenos pokyčių buvo ženklus grynųjų pinigų išėmimo augimas. Tai rodo, kad gyventojai, susidūrę su neapibrėžtumu, pirmiausia siekia užsitikrinti finansinį saugumą ir veiksmų laisvę.

Todėl Lietuvos bankui rekomenduojama iš anksto parengti ir krizės metu aktyvuoti komunikacijos planą, kurio tikslas – užtikrinti visuomenės pasitikėjimą mokėjimų sistema bei sumažinti nepagrįstą nerimą dėl finansinių paslaugų prieinamumo.

Reguliariai ir aiškiai visuomenei turėtų būti teikiama informacija apie:

- mokėjimų sistemų veikimą;
- galimų sutrikimų pobūdį;
- jų šalinimo eigą;
- alternatyvias atsiskaitymo galimybes;
- grynųjų pinigų prieinamumą;
- bankų ir kitų finansų institucijų veiklos tęstinumą.

Tarptautinė patirtis rodo, kad net trumpalaikiai informacijos trūkumai apie finansų sistemos veikimą gali paskatinti gyventojų nepasitikėjimą ir perteklinį grynųjų pinigų kaupimą. Todėl rekomenduojama komunikaciją vykdyti reguliariai ir iš anksto nustatytais intervalais, net jei reikšmingų sistemos pokyčių nėra.

Kartu su komerciniais bankais, kredito unijomis ir grynųjų pinigų inkasavimo paslaugų teikėjais turėtų būti užtikrintas pakankamas grynųjų pinigų prieinamumas visoje šalies teritorijoje. Ypatingą dėmesį rekomenduojama skirti regionams, kuriuose bankomatų tink-

las yra retesnis arba gyventojai labiau priklausomi nuo grynųjų pinigų naudojimo kasdieniams atsiskaitymams.

Lietuvos bankui rekomenduojama iš anksto numatyti priemones, kurios leistų:

- užtikrinti nepertraukiamą bankomatų veikimą;
- organizuoti papildomą bankomatų aprūpinimą grynaisiais pinigais;
- prireikus laikinai padidinti grynųjų pinigų išdavimo pajėgumus;
- koordinuoti veiksmus tarp finansų rinkos dalyvių;
- užtikrinti alternatyvių mokėjimo kanalų veikimą sutrikus įprastoms sistemoms.

Taip pat rekomenduojama reguliariai vykdyti finansų sektoriaus atsparumo pratybas, kurių metu būtų testuojami įvairūs mokėjimų sistemų sutrikimo scenarijai, įskaitant kibernetines atakas, ryšių infrastruktūros sutrikimus, elektros energijos tiekimo pertraukimus ar staigų grynųjų pinigų paklausos augimą.

Svarbu užtikrinti, kad krizės metu gyventojams būtų teikiama ne tik techninė informacija apie finansų sistemos veikimą, bet ir aiškūs praktiniai paaiškinimai, kaip elgtis konkrečiose situacijose. Tai padėtų sumažinti neapibrėžtumą ir išvengti neracionalių finansinių sprendimų.

Tikėtinas poveikis

- didesnis visuomenės pasitikėjimas mokėjimų sistemomis ir finansų institucijomis;
- mažesnė finansinės panikos ir masinio grynųjų pinigų išėmimo tikimybė;
- užtikrintas grynųjų pinigų prieinamumas visoje šalies teritorijoje;
- didesnis finansų sektoriaus pasirengimas veikti ekstremaliųjų situacijų metu;
- mažesnė mokėjimų sistemų sutrikimų įtaka kasdieniam gyventojų gyvenimui;
- stabilesnė vartojimo elgsena ir mažesnė perteklinio prekių kaupimo rizika;
- didesnis valstybės ir finansų sektoriaus gebėjimas valdyti krizines situacijas;
- stipresnis visuomenės ekonominis ir finansinis atsparumas geopolitinių krizių metu.

III PRIORITETAS.

PILIEČIŲ SANGLAUDOS IR BENDRUOMENIŲ ATSPARUMO STIPRINIMAS

Problema

Tyrimo rezultatai rodo, kad gyventojų reakcijas į geopolitines krizes lemia ne tik ekonominiai ar informaciniai veiksniai, bet ir jų socialinis bei psichologinis atsparumas. Apklausos duomenys atskleidė, kad asmenys, pasižymintys didesniu pasitikėjimu kitais žmonėmis, stipresniais bendruomeniniais ryšiais ir didesniu saviveiksmingumu, yra mažiau linkę į panikos elgseną, perteklinį atsargų kaupimą ir kitus neapibrėžtumo sąlygomis pasireiškiančius neracionalius sprendimus.

Geopolitinių krizių metu pažeidžiamos gyventojų grupės – senjorai, asmenys su negalia, vieniši asmenys, mažas pajamas gaunantys gyventojai, vieniši tėvai ir daugiavaikės šeimos – susiduria su didesniais iššūkiais apsirūpinant būtiniausiomis prekėmis ir paslaugomis. Šios grupės dažnai turi ribotas finansines galimybes, mažesnį mobilumą, silpnesnius socialinius tinklus ir mažesnes galimybes naudotis skaitmeniniais informacijos kanalais.

Be to, krizės sukeliamas stresas, nerimas ir neapibrėžtumas gali neigiamai paveikti gyventojų psichikos sveikatą bei vartojimo sprendimus. Tyrimai rodo, kad ilgalaikio neapibrėžtumo sąlygomis didėja emocinio vartojimo, nesveikos mitybos, finansinių sprendimų klaidų ir kitų žalingų elgsenos formų rizika. Todėl visuomenės atsparumo stiprinimas turi būti suprantamas ne tik kaip socialinės paramos, bet ir kaip vartotojų atsparumo bei visuomenės stabilumo politika.

Politikos tikslas

Stiprinti bendruomeninį, socialinį ir psichologinį atsparumą, užtikrinant, kad gyventojai, ypač pažeidžiamos grupės, krizės metu galėtų išlaikyti prieigą prie būtiniausių paslaugų, gauti reikalingą pagalbą ir priimti racionalius sprendimus neapibrėžtumo sąlygomis.

Pasirengimo krizėms priemonės

1. Bendruomeninio atsparumo ir socialinės sanglaudos stiprinimas

Socialinės apsaugos ir darbo ministerijai rekomenduojama plėtoti ilgalaikes programas, skirtas stiprinti bendruomeninius ryšius, tarpusavio pagalbos tinklus ir socialinį kapitalą. Tarptautinė patirtis rodo, kad bendruomenės, kuriose gyventojai labiau pasitiki vieni kitais ir aktyviau dalyvauja vietos gyvenime, efektyviau susidoroja su krizėmis ir greičiau atsigauna po sukrėtimų.

Rekomenduojama remti:

- bendruomenines organizacijas;
- savanorių tinklus;
- kaimynystės pagalbos iniciatyvas;
- vietos lyderių ir bendruomenių koordinatorių tinklus;
- pilietinio dalyvavimo programas.

Ypatingas dėmesys turėtų būti skiriamas socialinę atskirtį patiriančioms gyventojų grupėms bei regionams, kuriuose bendruomeniniai ryšiai yra silpnesni.

Tikėtinas poveikis

- stipresni tarpusavio pagalbos tinklai;
- didesnis gyventojų pasitikėjimas vieni kitais ir institucijomis;
- mažesnė socialinė atskirtis krizės metu;
- didesnis bendruomenių gebėjimas savarankiškai spręsti problemas;
- mažesnė panikos ir socialinės įtampos rizika.

2. Psichologinio atsparumo ir psichikos sveikatos stiprinimas

Sveikatos apsaugos ministerijai rekomenduojama didinti psichikos sveikatos paslaugų prieinamumą ir integruoti psichologinio atsparumo stiprinimo priemones į nacionalines pasirengimo krizėms programas.

Tyrimo rezultatai rodo, kad nerimas ir grėsmės suvokimas yra svarbūs veiksniai, darantys įtaką vartotojų elgsenai geopolitinių krizių metu. Todėl svarbu ne tik reaguoti į psichologines problemas joms atsiradus, bet ir iš anksto ugdyti gyventojų gebėjimą susidoroti su stresu bei neapibrėžtumu.

Rekomenduojama:

- plėsti psichologinės pagalbos paslaugas;
- kurti krizių psichologinės pagalbos mechanizmus;
- organizuoti visuomenės švietimo kampanijas apie streso valdymą;
- stiprinti emocinio atsparumo ugdymą mokyklose;
- plėtoti pagalbos linijų ir nuotolinių konsultacijų paslaugas.

Prie šio strateginio tikslo turėtų prisidėti Socialinės apsaugos ir darbo ministerija bei savivaldybės, užtikrindamos vietos lygmens socialinės ir psichologinės pagalbos prieinamumą.

Tikėtinas poveikis

- mažesnis krizės sukeltas nerimas ir psichologinė įtampa;
- didesnis gyventojų gebėjimas priimti racionalius sprendimus;
- mažesnė žalingų vartojimo įpročių rizika;
- geresnė psichikos sveikatos būklė;
- stipresnis individualus atsparumas krizėms.

Krizės valdymo metu taikomos priemonės

1. Socialinės paramos ir pagalbos tinklų aktyvavimas

Savivaldybių administracijoms rekomenduojama iš anksto parengti ir krizės metu aktyvuoti socialinės paramos tinklus, užtikrinančius maisto, vaistų ir kitų būtiniausių prekių pristatymą pažeidžiamiems gyventojams.

Taip pat rekomenduojama:

- steigti vieno langelio pagalbos centrus;
- aktyvuoti savanorių ir NVO tinklus;
- koordinuoti pagalbą tarp savivaldybių;
- užtikrinti prioritetinį pažeidžiamų grupių aptarnavimą.

Tikėtinas poveikis

- greitesnis pagalbos pasiekimas pažeidžiamoms grupėms;
- mažesnė socialinės atskirties rizika;
- didesnis gyventojų saugumo jausmas;
- efektyvesnis vietos išteklių panaudojimas.

2. Atsakingos vartojimo elgsenos skatinimas

LT72 iniciatyvai, VRM ir PAGD rekomenduojama krizės metu aktyviai komunikuoti racionalaus pasirengimo ir vartojimo principus.

Tyrimo rezultatai rodo, kad pasirengimas krizėms gali būti neteisingai interpretuojamas kaip poreikis kaupti perteklines atsargas. Todėl komunikacijoje turi būti aiškiai paaiškinama:

- kokios atsargos yra pakankamos;
- kokiais principais remiasi rekomendacijos;
- kodėl perteklinis pirkimas gali pakenkti kitų gyventojų aprūpinimui;
- kaip veikia tiekimo sistemos ir valstybės rezervai.

Kartu rekomenduojama reguliariai informuoti gyventojus apie tiekimo situaciją, prekių prieinamumą ir valstybės veiksmus užtikrinant aprūpinimą.

Tikėtinas poveikis

- mažesnė panikos pirkimo tikimybė;
- stabilesnė vartojimo elgsena;
- mažesnis spaudimas tiekimo grandinėms;
- didesnis gyventojų pasitikėjimas institucijomis;
- didesnis visuomenės atsparumas neapibrėžtumui.

3. Pažeidžiamų vartotojų teisių apsauga

VVTAT rekomenduojama parengti specialias procedūras, skirtas operatyviai reaguoti į pažeidžiamų gyventojų grupių diskriminavimo, klaidinimo ar nesąžiningų komercinių praktikų atvejus krizės metu.

Tikėtinas poveikis

- didesnė pažeidžiamų vartotojų apsauga;
- mažesnė išnaudojimo ir diskriminacijos rizika;
- didesnis pasitikėjimas rinka ir valstybės institucijomis;
- didesnis socialinis teisingumas krizės metu.

Baigiamosios nuostatos

Šio tyrimo rezultatai rodo, kad vartojimo atsparumas geopolitinių krizių metu yra kompleksinis reiškinys, kurį lemia ne tik ekonominiai ar logistiniai veiksniai, bet ir gyventojų pasitikėjimas institucijomis, informacinės aplinkos stabilumas, bendruomeninis atsparumas bei suvokimas apie valstybės gebėjimą užtikrinti būtiniausių prekių ir paslaugų prieinamumą. Tyrimas atskleidė, kad gyventojų reakcijas krizės pradžioje dažnai lemia ne objektyvus prekių ar paslaugų trūkumas, bet neapibrėžtumas, informacijos stoka ir abejonės dėl institucijų pasirengimo efektyviai valdyti susidariusią situaciją.

Informacinis vakuumas, dezinformacijos sklaida, prieštaringi institucijų pranešimai, mokėjimų sistemų ar tiekimo grandinių sutrikimų grėsmė gali paskatinti gyventojus imtis apsauginių veiksmų – perteklinai kaupti atsargas, didinti grynųjų pinigų rezervus ar keisti vartojimo įpročius. Nors tokia elgsena individualiu lygmeniu dažnai suvokiama kaip racionali reakcija į neapibrėžtumą, visuomenės mastu ji gali didinti spaudimą tiekimo sistemoms, apsunkinti pažeidžiamų grupių aprūpinimą ir mažinti bendrą visuomenės atsparumą.

Todėl vartojimo atsparumo stiprinimas turėtų tapti neatsiejama nacionalinio krizių valdymo ir civilinės saugos politikos dalimi. Efektyvi viešoji politika šioje srityje turi remtis trimis tarpusavyje susijusiomis kryptimis: informacinio atsparumo stiprinimu, kritinių prekių ir paslaugų prieinamumo užtikrinimu bei bendruomeninio ir socialinio atsparumo didinimu. Tik koordinuotas šių priemonių įgyvendinimas gali sumažinti neapibrėžtumo poveikį, sustiprinti visuomenės pasitikėjimą institucijomis ir užtikrinti, kad gyventojų reakcijos krizės metu prisidėtų prie sistemos stabilumo, o ne kurtų papildomas rizikas.

Ilgalaikėje perspektyvoje vartojimo atsparumas turėtų būti vertinamas kaip svarbi nacionalinio atsparumo dalis. Valstybės gebėjimas užtikrinti patikimą informacijos sklaidą, nepertraukiamą kritinių prekių ir paslaugų tiekimą, finansų ir infrastruktūros sistemų veikimą bei savitarpio pagalba grįstų bendruomenių stiprinimą tampa esmine sąlyga ne tik krizių valdymui, bet ir visuomenės pasitikėjimui, socialinei sanglaudai bei nacionaliniam saugumui.

Literatūra

Auruškevičienė, V., Survilaitė, E., Misiūnas, D., & Reardon, J. (2025). Geopolitical uncertainty and spending behavior: Examining the roles of consumer risk perception, coping appraisal, and resilience. Organizations and Markets in Emerging Economies, 16(1 (32)), 6-30. doi:10.15388/omee.2025.16.1

Survilaitė, E., Auruškevičienė, V., Židonis, Ž., Misiūnas, D., Šidlauskienė, J., & Mačiulis, N. (2025). Distinguishing between recovery and transformation: a systematic review of purchasing and consumption during crises. Journal of consumer affairs, 59(1), 1-20. doi:10.1111/joca.70003

Auruškevičienė, V., Survilaitė, E., & Reardon, J. (2025). Geopolitical uncertainty and consumer behavior: How risk perception and coping mechanisms shape spending patterns. In 2025 AMS Annual Conference, May 21-23, Montreal (pp. 1-13). Academy of Marketing Science.

Survilaitė, E., Auruškevičienė, V., Misiūnas, D., Židonis, Ž., Šidlauskienė, J., & Mačiulis, N. (2024). What drives individuals' resilience during times of crisis? A systematic literature review. In European Academy of Management Conference, 25-28 June (pp. 1-40). Bath: European Academy of Management.

Survilaitė, E., Auruškevičienė, V., Šidlauskienė, J., Misiūnas, D., Židonis, Ž., & Mačiulis, N. (2024). The impact of perceived threat on donation behavior and community resilience: a study in the context of ongoing regional conflicts. In Eurasia Business and Economics Society (EBES) conference, October 16-18, 2024 (pp. 1-12). Eurasia Business and Economics Society.