

JELENTÉS
A VIDÉKFEJLESZTÉSI MINISZTERIUMBAN ÉS HÁTTÉRINTÉZMÉNYEINÉL 2013. ÉVRE
VONATKOZÓAN VÉGZETT ÁLLAMPOLGÁRI ELÉGEDETTSÉG-VIZSGÁLATRÓL

Jogi Főosztály

A főosztály felügyelete alá tartozó háttérintézmények tekintetében általánosságban elmondható, hogy a háttérintézmények működésével kapcsolatosan csak az elvégzett munkát dicsérő, elismerő visszajelzés érkezett.

Bővebb információval két intézmény szolgált:

Magyar Mezőgazdasági Múzeum

A Magyar Mezőgazdasági Múzeum 2013-ban több mint 100 ezer látogatót fogadott. A Múzeumot felkeresők részéről egyetlen, az ingyenes családi belépőjegyre vonatkozó jogszabály helytelen értelmezéséből fakadó reklamáció érkezett. Az érintett látogató egy egész napos rendezvényre kapott díjmentes belépőt.

A Múzeum munkáját köszönőlevelekben méltatták a látogatók.

Országos Mezőgazdasági Könyvtár és Dokumentációs Központ (OMKDK)

A Könyvtár elégedettségi felmérése alapján az OMKDK szolgáltatásaival az olvasók általában elégedettek voltak. A szóbeli pozitív vélemények mellett köszönő levelekben is kiemelték a munkatársak segítőkészségét, udvariasságát és szakszerűségét. Ugyancsak elégedettek voltak a termék komfortosságával, a kutatásra, tanulásra alkalmas belső térkialakítással.

Egyesek hiányolták az élelmiszervásárlás lehetőségét. A kávéautomata rész megoldás, szükség lenne ennivalóra is. Ezt orvosolandó, az OMKDK lehetőséget biztosított a magukkal hozott élelmiszerek külön étkezőhelyiségben, kulturált körülmények között való elfogyasztására.

Továbbra is hiányolták a kétműszakos nyitva tartást, amit a dolgozói létszám miatt még mindig nem lehetett megvalósítani.

Földügyi és Térinformatikai Főosztály

A főosztály munkájával kapcsolatban negatív vélemény nem érkezett, az ügyfelek dicsérő és köszönő leveleket írtak.

A háttérintézmények esetében az alábbi vélemények alakultak ki:

Földhivatalok

A járási földhivatalok által kihelyezett kérdőívek alapján általánosságban elmondható, hogy a beérkezett ügyiratmennyiséghez képest csekély számú panasz érkezett. Ezek nagy része arra vonatkozott, amikor az ingatlanügyi hatóság az ügyfél számára előnytelen, de nem jogsértő döntést hozott. Elmondható, hogy az elégedetlen ügyfelek köre szinte ugyanazon személyeket jelentette egy-egy járási földhivatalnál. Ezen ügyfélkör panaszbeadványaival a Főosztály is rendszeresen találkozott.

Egyes hivataloknál valós probléma volt az iratmásoláshoz való hozzájutás. A külső irattárakban tárolt iratoknál nem lehetséges az azonnali másolási szolgáltatás, amit több ügyfél is sérelmezett, bár a jogszabály 8 napot biztosít az ilyen kérelmek teljesítésére.

Az ügyfelek sérelmezték a várakozási idő megnövekedését, ami az év első felében a földhasználati bejelentések és az előírt adatközlési kötelezettség miatt sokszorosára nőtt ügyfélforgalom miatt következett be.

Egy földhivatal negatív megítélése jelentősen megnőtt a nagy mennyiségű ügyirathátralék miatt. Miután a hátralék feldolgozása megtörtént, az ügyfelektől érkezett visszajelzések is javultak.

Egy járási földhivatalnál ügyféli bejelentésre, ombudsmani vizsgálatra is sor került. A visszasságok felszámolása érdekében az érintett földhivatal által tett intézkedések eredményeként az Alapvető Jogok Biztosa levélben méltatta az együttműködést és a szakmai munkát.

A már megvalósított akadálymentesítésekről pozitív visszajelzések érkeztek a fogyatékkal élő ügyfelektől.

Földmérési és Távérzékelési Intézet (FÖMI)

A FÖMI online módon kitölthető kérdőívvel rendelkezik a TAKARNET szolgáltatást igénybe vevő ügyfelek részére. Az online kérdőívek elemzéséből megállapítható, hogy az állampolgárok összességében elégedettek voltak az intézet által nyújtott szolgáltatásokkal.

Agrárközgad战略i Főosztály

A Főosztály felügyelete alá tartozó intézményről az állampolgárok az alábbiak szerint nyilvánítottak véleményt.

Agrárgazdasági Kutató Intézet (AKI)

Írásos elégedettségvizsgálatot az intézet nem végzett, tevékenységére vonatkozóan panasz nem érkezett.

Az AKI nagy hangsúlyt fektet az információhoz való hozzáférésre, ezért információs portálját rendszeresen frissíti. A honlap látogatottsága tavaly mintegy 38 %-kal nőtt. A látogatók közel 200, az „Írjon nekünk” szolgáltatás révén beérkezett megkeresését az intézet szakmai osztályai válaszolták meg.

A dolgozók munkájuk elismeréseképpen egy Magyar Köztársasági Arany Érdemkeresztet és két Miniszteri Elismerő Oklevelet kaptak.

Élelmiszerlánc-felügyeleti Főosztály

A főosztályra beérkezett panaszok az élelmiszerbiztonság, az állatvédelem, az állattartási kérdések és a parlagfű területét érintették. A panaszokról általánosságban elmondható, hogy egyrészt a helyi szintű hatóság eljárását sérelmezték, másrészt más állampolgárok által elkövetett vélt, vagy valós jogsértés bejelentésére irányultak. Az ügyek egy része mögött szomszédjogi vita húzódott meg. A megkereséseket minden esetben megválaszolták, konkrét intézkedés szükségessége esetén azokat továbbították az eljárási hatáskörrel rendelkező hatóságnak.

A főosztály által ellátott munkával kapcsolatban panasz, vélemény nem érkezett.

Pénzügyi, Felügyeleti és Akkreditációs Főosztály

A főosztály felügyelete alá tartozó intézmény végzett elégedettségvizsgálatot.

Mezőgazdasági és Vidékfejlesztési Hivatal (MVH)

Az MVH kiemelt fontosságot tulajdonít az ügyfelek elégedettségét és annak növelését szolgáló ügyintézésnek. Ennek érdekében 2007 óta ISO 9001 szabvány szerinti minőségbiztosítási rendszert működtet, amely sikeres megújítása tavaly megtörtént.

Az ügyfélszolgálati tevékenység ellátásának feltételei (eszközellátottság, fogadóhelyiségek, létszám) biztosítottak. A mind teljesebb körű kiszolgáláshoz az MVH a Nemzeti Agrárgazdasági Kamarával kötött együttműködési megállapodást.

Az ügyfélszolgálati havi jelentések adatai alapján az ügyfélmegkeresések száma 2013. november végéig 2 %-kal volt kevesebb, mint az előző évben. Az információközvetítés legnagyobb részét – 65%-át – a telefonszolgálat jelentette. Az MVH ügyfélszolgálati irodáin a személyesen és írásban (e-mail, fax, portálos megkeresések) érdeklődők aránya 35% volt. 2013 júniusában sor került a call center szolgáltatás hangmenü szövegének módosítására annak érdekében, hogy az ügyfelek minél hamarabb eljussanak az ügyintézőhöz. Az MVH az összes hívások 78 %-át tudta így kezelni, 8 %-ot javítva a 2012. évi adatokhoz képest. A visszajelzések azt mutatták, hogy az ügyfelek elégedettek az MVH ügyfélszolgálati munkájával.

A vizsgált időszakban 47 panasz érkezett, ami ugyan 15 %-kal magasabb az előző év hasonló időszakához képest, de az MVH által kezelt ügyszámhoz képest nem tekinthető jelentősnek. A jogos panaszok kezelése a vonatkozó jogszabályok alapján megtörtént.

Mezőgazdasági Főosztály

A főosztályra ebtenyésztési témakörben érkeztek panaszbejelentések, amelyek kivizsgálásra, illetve a hatáskörrel rendelkező hatóságokhoz áttételre kerültek. A panaszok, bejelentések száma jelentős, de a központi költségvetést, vagy az államháztartást érintő aspektusa egyiknek sem volt.

Vidékfejlesztési Főosztály

A főosztály felügyelete alá tartozó intézmény végzett elégedettségvizsgálatot.

Nemzeti Agrárszaktanácsadási, Képzési és Vidékfejlesztési Intézet (NAKVI)

A NAKVI számos munkaterületén különböző értekezletek, képzések, megbeszélések, rendezvények, műhelynapok, konferenciák, fórumok, nyílt napok kerültek lebonyolításra. Az eseményeket a résztvevők kérdőívek kitöltésével értékelték. Az összesítések átlaga a négyes és az ötös osztályzat között mozgott, azaz az Intézet az értékelések szerint jó, illetve kiváló munkát végzett.

Stratégiai Főosztály

A főosztály felügyelete alá tartozó intézmény tekintetében értelmezhető az elégedettségvizsgálat.

Haszonállat-génmegőrzési Központ

A jelentős partnerkapcsolatokkal rendelkező intézmény infrastrukturális fejlesztési jó ütemben halad, ami az évi sok száz szakmai látogató megelégedettségét is szolgálja.

Parlamenti és Társadalmi Kapcsolatok Főosztálya

A Főosztály Társadalmi Kapcsolatok és Kárpát-medencei Együttműködés Osztálya működteti a minisztérium Ügyfélszolgálati Irodáját. A főosztályra, valamint az Ügyfélszolgálati Irodába napi 35-40 írásbeli, 5-20 telefonos megkeresés érkezett, és átlagosan 2-5 ügyfél személyesen kereste fel az Irodát. A tavalyi évhez viszonyítva jelentősen megnőtt az ügyfélforgalom. Túlnyomó részben földügyi kérdésekben és agrárügyekben, az egyes támogatási jogcímek múltbeli és jövőbeli feltételeivel kapcsolatban érdeklődtek az állampolgárok. Környezetvédelmi témában szintén számos bejelentés, információkérés érkezett, főként a jogszabályokkal, hatóságok illetékességével és formanyomtatványokkal kapcsolatban. Sok esetben az ügyfelek korábbi – akár több évtizedes – konkrét problémás ügyük megoldása miatt keresték meg az Ügyfélszolgálatot. Ezek a megkeresések a szakfőosztályok, illetve a háttérintézmények segítségével kerültek megválaszolásra.

Az ügyfelek elégedettségét számos pozitív visszajelzés igazolta, de voltak, akik az ügyintézés nehézségeit, a válaszadás hosszadalmasságát sérelmezték, vagy a kapott válasszal nem voltak megelégedve. Neheztelésüknek telefonon, személyesen, illetve írásban adtak hangot. Az elégedetlenségüket személyesen kinyilvánító ügyfelek nagy része rendszeresen visszatér az Ügyfélszolgálati Irodába.

A Környezetügyért Felelős Államtitkárság alá tartozó főosztályok, intézmények

Természetmegőrzési Főosztály

A természetvédelmi kártalanítás kapcsán a nemzeti parki igazgatóságok a „zsebszerződések” ellen léptek fel az egyes védett természeti területek állami tulajdonba vételével. Mivel a program során a külföldiek általi illegális termőföld-használati viszonyok kerültek felszámolásra, igen pozitív volt a területvásárlás visszhangja a magyar helyi gazdálkodók körében.

Környezetmegőrzési Főosztály

Országos Környezetvédelmi, Természetvédelmi és Vízügyi Főfelügyelőség

A főfelügyelőség a felügyelőségek tevékenységével kapcsolatban a Zöldpont Irodák és az Ügyfélszolgálatok fogadták az ügyfelek véleményét. Az általános panaszoknak a legtöbb esetben az ügyfelek nem megfelelő tájékozottsága volt az oka. Az ügyfelek számos esetben kifogásolták az ügyintézési határidő elhúzóását, bár a hatóság döntését a jogszabályok által előírt határidőben hozta meg. Előfordult, hogy az ügyfelek az ügyintézés módjával, annak költségével kapcsolatos negatív véleményüknek adtak hangot. Több esetben az volt a panasz oka, hogy bár az ügy a helyi önkormányzat hatáskörébe tartozott, az önkormányzat a bejelentéseket nem, vagy nem megfelelően vizsgálta ki. Néhány esetben a panaszos nem fogadta el a hatóság döntését, ezért egy részük közvetlenül a Vidékfejlesztési Minisztériumhoz fordult, ahol a szakfőosztály döntött az esetleges intézkedésekről.

Nemzeti Környezetügyi Intézet

Az Intézet kirendeltségei több esetben kaptak szóbeli dicséretet többek között a Kukakultúra, a Bringásreggeli, a Víz Világnapja, a TeSzedd, a Duna Nap, a Hulladékkezelők Nyílt Napja rendezvények lebonyolításában való közreműködésért, a különböző eseményeken tartott szakmai előadásokért.

A többi főosztályt illetően az állampolgári elégedettség vonatkozásában említést érdemlő esemény nem történt, illetve a vizsgálathoz kapcsolódó észrevétel, kritika, panasz, vagy dicséret beérkezéséről nincs tudomásunk.

Budapest, 2014. február