

Jelentés
a Földművelésügyi és Vidékfejlesztési Minisztériumban, illetve
jogutódjában, a Vidékfejlesztési Minisztériumban és
háttérintézményeinél 2010. évre vonatkozóan végzett állampolgári
elégedettség-vizsgálatról

Kabinet és Sajtóiroda

A Sajtóirodára beérkezett észrevételek jellemzően a minisztérium internetes honlapján található, illetve az ott keresett információkkal voltak kapcsolatban. Az esetek nagy többségében a honlap látogatói olyan információkat kerestek, amelyet nem találtak meg a minisztérium portálján. Abban az esetben, ha a közzététel nem a VM kötelezettsége volt, a kérést továbbítottuk az illetékes társszerveknek, vagy háttérintézményeknek.

Azok az észrevételek, amelyek a sajtóirodához tartozó feladatokkal voltak kapcsolatosak, a honlapszerkesztő segítségével, vagy ha szükséges volt, az illetékes szakfőosztályok bevonásával orvosoltuk. Előfordult, hogy a honlap látogatói kiegészítő információkat kértek az EU-s támogatásokról, támogatási jogcímekekről. Ezek a kérdések az illetékes szakfőosztály bevonásával megválaszoltuk.

A levélírók az intézkedésekről minden esetben értesítést kaptak. A tőlük érkezett visszajelzések alapján a megtett intézkedésekkel elégedettek voltak.

Földügyi és Térinformatikai Főosztály

A főosztály fő tevékenysége a szakmai irányítás, ezért az ügyfelekkel ritkán kerül közvetlen kapcsolatba. Így a szakterületére vonatkozó elégedettség az irányítása alá tartozó földhivatalok munkájának tekintetében vizsgálható.

A földhivatalok munkájára vonatkozó észrevételek

A földhivatalok munkájával, az ügyintézés körülményeivel, gyorsaságával és szakszerűségével az ügyfelek nagy része elégedett volt. Elismerő véleményüket általában szóban közölték, míg panaszukat, negatív észrevételeiket írásban nyújtották be a hivatalokhoz. A pozitív visszajelzések általában az ügyintézők munkájával, az ügyfélfogadás kulturáltságával voltak kapcsolatban. Ez utóbbi, a helyi sajátosságok miatt, az épületek állapotát tükröző negatív kritikaként is megjelent. Az ügyfélforgalom mértékéhez, az ügyiratok számához viszonyítva a benyújtott panaszok száma elenyésző volt, az esetek nagy részében az ügyfelek fellebbezési jogukkal nem is próbáltak élni, hanem panaszt nyújtottak be. A panaszokat minden esetben kivizsgáltuk, és megtörtént a megfelelő intézkedés.

Az ügyintézéssel összefüggő vizsgálatok eredménye alapján az esetek nagy részében a földhivatalok helyesen, a jogszabályoknak megfelelően jártak el, és a panaszok döntő többsége, az ügyfelek megfelelő tájékoztatása esetén, elkerülhetőek lettek volna.

Vidékfejlesztési Főosztály

A Vidékfejlesztési, Képzési és Szaktanácsadási Intézet (VKSZI) tevékenységének vizsgálata

A VKSZI 2010 áprilisában hat helyszínen, az Integrált Közösségi és Szolgáltató Tér (IKSZT) programmal kapcsolatos regionális szakmai tájékoztató napok alkalmából végzett kérdőíves felmérést. A 164 kérdőív kiértékelésének eredményeképpen megállapítást nyert, hogy az előadók felkészültségével a válaszadók teljes mértékben elégedettek voltak. Az előadott ismeretek szakmai hasznosságát megítélve, soknak tartották az elméleti részt, illetve az elmúlt időszak ismertetését, és kevesellték az aktuális feladatokkal, azok megfelelő megvalósításával kapcsolatos hasznos

információkat. A jövőben az előadások helyett inkább a fórumszerű szakmai találkozókát részesítenék előnyben.

2010 októbere óta a VKSZI és a Magyar Nemzeti Vidéki Hálózat által közösen lebonyolított tizenegy rendezvény eredményeinek összesítése a megkérdezettek összesített véleménye alapján 4,5-ös elégedettségi értéket mutatott (1-től 5-ig terjedő skálán). Ezeknél a rendezvényeknél a megszervezést, lebonyolítást, a helyszínt, a körülményeket, az előadásokon elhangzottak hasznosságát, az előadók által elmondott információk hasznosságát mérték.

Agrárfejlesztési Főosztály

A főosztály munkájával kapcsolatban kifejezetten pozitív visszajelzések érkeztek.

Mivel a főosztály által az állampolgároknak nyújtott tájékoztatással kapcsolatban nem érkeztek reklamáló levelek, az állampolgárok részéről az ügyintézés, illetve a tájékoztatás megfelelőnek volt tekinthető.

Kutatás- és Oktatásszervezési Főosztály

A 18 agrárszakképző és a 2 közművelődési intézmény értékelése

A kérdőíves megkérdezés kiértékelésének alapján egyöntetűen megállapítható, hogy a pedagógusok

- elégedettek voltak a rendszeres vezetői ellenőrzéssel, a pedagógusok szaktudásával, az iskola és környezetének esztétikájával;
- hiányolták a munkavégzéshez szükséges eszközöket, a dolgozók munkájának elismerését és alacsony szintűnek tartották a tanulók fegyelmezettségét.

a tanulók

- elégedettek voltak a tanárok szaktudásával, felkészültségével, a gyakorlati foglalkozásokkal;
- elégedetlenek voltak a tanulói véleményének figyelembevételével, a tantermek felszereltségével.

a szülők

- elégedettek voltak az iskola tisztaságával, a tanárok szakmai tudásával, az iskola információ nyújtásával;
- kevésbé voltak elégedettek az iskola által nyújtott egyéb lehetőségekkel, pl. sport, kulturális események, szakkörök, stb.

Az Országos Mezőgazdasági Könyvtár és Dokumentációs Központ (OMKDK) értékelése

Az olvasók elégedettségét a Vendégkönyvben történt bejegyzések, illetve a postai és elektronikus úton érkezett levelek alapján mérték. Ezek alapján elmondható, hogy a könyvtári szolgáltatásokkal a látogatók meg voltak elégedve, a kiszolgálás gyors és pontos, a könyvtár működése jól szervezett volt.

A Magyar Mezőgazdasági Múzeum (MMM) megítélése

A MMM különböző eszközökkel mérte az elégedettségi szintet: facebook oldalt, valamint online vendégkönyvet működtetett, a kiemelt rendezvényeken, kiállításokon kérdőíveket töltetett ki, valamint feldolgozta a postai és elektronikus úton beérkezett leveleket. A beérkezett vélemények összegzéseként elmondható, hogy a látogatók elégedettek voltak: a múzeum épületéről, gyűjteményeiről, kiállításairól pozitív véleményt alkottak.

Élelmiszerlánc-feldolgozási Főosztály

A főosztály szakmai felügyelete alá tartozó intézmény tekintetében értelmezhető az állampolgári elégedettség vizsgálata.

A Magyar Élelmiszer-biztonsági Hivatal (MÉBIH) értékelése

A Hivatal közvetlen napi kapcsolatban állt a fogyasztókkal. Az év során számtalan alkalommal kaptak köszönetnyilvánító, illetve tájékoztatást kérő leveleket. Az utóbbiak minden alkalommal megválaszolásra kerültek. Az olykor indulatos megkeresések észérvekkel történt lecsillapítását is pozitívumként élik meg a fogyasztók.

A MÉBIH diákcsoportokat is fogadott, illetve részt vett fogyasztói csoportokat célzó külső rendezvényeken is. Jelen voltak például a Sziget fesztiválon, a Foodlawment által szervezett fogyasztói udvaron. Mindenhonnan dicséretet kaptak.

Pozitív visszajelzések voltak továbbá a Tudatos Vásárlók Egyesületének megkeresései egy-egy cikk, riport megjelentetése előtt. A megkeresések többnyire a cikk szakmai értékelésére, illetve tanács kérésére vonatkoztak.

Erdészeti, Halászati és Vadászati Főosztály

A főosztály szakterületeire vonatkozóan se pozitív, se negatív jelzés nem érkezett.

A Mezőgazdasági Szakigazgatási Hivatal Központi Erdészeti Igazgatósága értékelése

Az Igazgatóságra mindössze 17 különböző, panasznak minősíthető beadvány érkezett. Egy beadványt hatáskör hiányában a Központi Igazságügyi Hivatal Kárpótlási Főosztályára tettek át. Két beadvány sérelmezte az Igazgatóság eljárását. Ezek közül az egyik az ügyintézési határidő hosszára, a másik pedig a jogszerűen meghozott másodfokú döntésre vonatkozott. A többi beadvány

az elsőfokú erdészeti hatóság eljárásával volt kapcsolatos. A panaszokat kivizsgálták, majd az ügyfeleket a vizsgálat eredményéről megfelelően tájékoztatták. A kivizsgálás egyetlen esetben sem vezetett felügyeleti eljáráshoz, illetve a tájékoztatáson kívül más cselekmény foganatosításához.

Környezetmegőrzési és –fejlesztési Főosztály

A környezetvédelmi, természetvédelmi és vízügyi felügyelőségek konkrét ügyekben lefolytatott eljárásaival kapcsolatban a főosztályra közel 30 bejelentés érkezett. A bejelentők általában a hatósági eljárás elhúzódását kifogásolták, illetve nem voltak elégedettek a hatóság döntésével. Az ilyen jellegű bejelentéseket továbbították az Országos Környezetvédelmi, Természetvédelmi és Vízügyi Felügyelőségre kivizsgálás céljából.

Természetmegőrzési Főosztály

A védett természeti területek védettségi szintjének helyreállítása kapcsán a társadalom érintett tagjainak elégedetlensége évről-évre nő, és egyre nagyobb terhet ró a védett természeti területek védettségi szintjének helyreállításáról szóló 1995. évi XCIII. tv. (Vsz.) végrehajtásáért felelős nemzeti parki igazgatóságokra. A törvény alapján még mintegy 100.000 hektár védett és védelemre tervezett természeti területnek minősülő ingatlant kell állami tulajdonba venni legkésőbb 2013. december 31-ig. A törvény végrehajtásának elmaradása miatt a főosztályra érkező panaszos ügyek száma fokozatos emelkedést mutatott (átlag havi 8-10 levél). A kártalanításra jogosultak több esetben közigazgatási hivatali, vagy bírósági eljárásokat indítottak a nemzeti parki igazgatóságok ellen a mielőbbi kártalanítás reményében.

Natura 2000 hálózattal kapcsolatos észrevételek

Az ország területének 21,39 %-át kitevő Natura 2000 hálózat több százezer tulajdonost, földhasználót érint. Voltak közöttük olyanok, akik a Natura 2000

területekre vonatkozó közösségi és hazai előírások alapján fennálló vélt, vagy valós korlátozások miatt negatív színben igyekeztek feltüntetni a hálózatot, és így próbálták befolyásolni a közvéleményt.

Nemzeti Parki és Tájvédelmi Főosztály

A főosztályt érintő panaszos ügyek száma 60 db volt. Ebből kettő kezelésére vonatkozóan érkezett pozitív visszajelzés, negatív észrevétel nem érkezett.

A panaszos levelek kivizsgálása során mindig a hatályos jogszabályok szerint történt az eljárás, aminek tudomásulvételére kérték az ügyfeleket. Ebből adódóan a továbbiakban az állampolgárok esetleges megalégedettségéről, vagy annak ellenkezőjéről az esetek többségében nem érkezett visszajelzés.

A panaszos ügyek kivizsgálása során a nemzeti parki igazgatóságok ügyfelekkel történő tevékenységében visszaélés, esetleges jogellenes magatartás sehol sem volt bizonyítható.

Néhány panaszos ügy esetében a főosztály intézkedést rendelt el a nemzeti parki igazgatóságok még átláthatóbb vagyongazdálkodási tevékenységére, és felhívta a figyelmet a gazdálkodókkal történő körültekintőbb, kompromisszumos megoldások keresésére.

Parlamenti és Társadalmi Kapcsolatok Főosztálya

Az ügyfélszolgálati tevékenységet az új minisztériumi struktúrában 2 helyen látták el a főosztály munkatársai. Részben a volt Környezetvédelmi és Vízügyi Minisztériumban (KvVM) működő közönségszolgálati irodában, részben a Vidékfejlesztési Minisztérium Társadalmi Kapcsolatok Osztályán.

A KvVM közönségszolgálati irodába naponta mintegy 15 levél, 30 telefonos és 6 személyes megkeresés érkezett. Az érdeklődők a környezetvédelmet, a hulladékgazdálkodást, a természetvédelmet, a vízügyet érintő témakörökben,

mint például pályázatok, adatszolgáltatás, gyógyszerleadás, jogszabályok, szakértői engedélyek, stb. fordultak az ügyfélszolgálathoz.

A beérkezett kérdések, kérések megválaszolása szóban, illetve elektronikus úton történt. A panaszok, bejelentések az illetékességgel és hatáskörrel rendelkező hatóság felé kerültek továbbításra válaszáadás, valamint hatósági kivizsgálás céljából.

A volt KvVM a közönségszolgálati iroda mellett 46 db Zöld-Pont Irodát is működtetett. Az országos hálózat küldetése volt az ügyfélbarát ügyintézés keretében korrekt, naprakész információk biztosítása, valamint a környezetvédelmet, természetvédelmet, vízügyet érintő szakmai ügyek elintézése.

A Zöld-Pont Irodák segítettek a lakossági panaszok, bejelentések megoldásának előkészítésében, illetve hatósági intézkedés szükségessége esetén azoknak a területileg illetékes hatóságokhoz való továbbításában, az egyablakos hatósági ügyintézés feltételeinek megteremtésében és gyakorlati megvalósításban, az igazolások, engedélyek kiadásában, az aktuális környezeti adatokról történő tájékoztatásban, a jogszabályokhoz való hozzáférhetőség, valamint az ingyenes kiadványok, szakmai tájékoztatók biztosításában,

A Társadalmi Kapcsolatok Osztályára, az év második félévét tekintve, közel 800 állampolgári megkeresés érkezett, kb. 80 %-ban elektronikus úton. A megkeresések a legkülönbözőbb témákkal voltak kapcsolatban. Túlnyomó részben az egyes támogatási jogcímek múltbeli és jövőbeli feltételeivel kapcsolatban érdeklődtek az állampolgárok. Ezek a megkeresések a szakfőosztályok, illetve a háttérintézmények segítségével kerültek megválaszolásra. A vörösiszap-katasztrófa és a szmog riadó alkotta a másik kiemelkedő témakört. Ezeken felül a bejelentések személyes ügyekre vonatkoztak.

Az ügyfelek elégedettségét számos pozitív visszajelzés igazolta, de voltak, akik az ügyintézés nehézségeit sérelmezték, vagy a kapott válasszal nem

voltak megelégedve, amit telefonon hoztak tudomásunkra. Egyéb, tájékoztató jellegű ügyintézésre kb. 80 alkalommal került sor.

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, 2011. január