

JELENTÉS
A VIDÉKFEJLESZTÉSI MINISZTERIUMBAN ÉS HÁTTÉRINTÉZMÉNYEINÉL 2011. ÉVRE
VONATKOZÓAN VÉGZETT ÁLLAMPOLGÁRI ELÉGEDETTSÉG-VIZSGÁLATRÓL

Jogi Főosztály

Általánosságban, a főosztály felügyelete alá tartozó háttérintézmények tekintetében elmondható, hogy a háttérintézmények működésével kapcsolatosan észrevétel, panasz, illetve egyéb, intézkedést igénylő bejelentés 2011-ben az állampolgárok részéről csak elhanyagolható számban – főként díjtételekkel, illetve konkrét eljárással kapcsolatosan, – érkezett. Az ilyen jellegű beadványok minden esetben kivizsgálásra kerültek, és azt követően a bejelentő erről megfelelő tájékoztatást kapott. A kapott információk alapján ezek eredményeként elmarasztalásra okot adó körülmény nem volt fellelhető.

Az ügyfelek részéről ugyanakkor formálisan, illetve informálisan számtalan pozitív visszajelzés érkezett a segítőkész hozzáállásról, a szakmai felkészültségről. Emellett a honlapokon folyamatos lehetőséget biztosítanak a háttérintézmények az ügyintézés minőségére vonatkozó észrevételek megtételére. Összességében megállapítható, hogy a háttérintézmények a közpénzeket alapfeladatuk ellátása közben hatékonyan, az ügyfelek elégedettségére használják fel. Az ügyfélbarát ügyintézés fenntartása a jövőben is cél.

Az egyes intézmények vizsgálatának részletezése:

Mezőgazdasági Szakigazgatási Hivatal (MgSzH)

A 2011. január 1-jével hatályba lépett szervezeti változások következtében az MgSzH 2011. évi tevékenységére vonatkozóan nem végzett közfeladat ellátással kapcsolatos állampolgári elégedettség-vizsgálatot.

Mezőgazdasági és Vidékfejlesztési Hivatal (MVH)

Az ügyfélkapcsolatok kezelésére az MVH megteremtette a megfelelő infrastruktúrát: eszközellátottság, fogadóhelyiségek, call-center és hírlevél szolgáltatás, elektronikus ügyfél tájékoztatási rendszer, a szakszerű ügyfélszolgálati munkatársak folyamatos képzése.

Az ügyfélszolgálati havi jelentések adatai alapján az ügyfélmegkeresések száma 2011-ben 217.525 volt, ami 1,75%-kal volt alacsonyabb, mint az előző évben. Így megközelítőleg megegyezik a 2010. évi adatokkal. Az információközvetítés legnagyobb részét – 67,9%-át – a telefonszolgálat jelenti. Az MVH ügyfélszolgálati irodáin a személyesen és írásban (e-mail, fax, portálos megkeresések) érdeklődők aránya 32,1% volt.

2011-ben 58 panaszmegkeresés érkezett, amely másfélszerese az előző év hasonló időszakának. A panaszok 35 %-át az MVH informatikai rendszere túlterhelés miatti lelassulásával és a beadási határidő be nem tarthatóságával kapcsolatos ügyfélpanaszok eredményezték, a többi egyéb, különböző jogcímekeket érintő okok miatti megkeresés volt.

A panaszok ügyintézését az MVH a vonatkozó jogszabályoknak és belső szabályzatának megfelelően végezte. A jogos panaszok kezelésére vonatkozó hivatali intézkedések megtörténtek.

Földmérési és Távérzékelési Intézet (FÖMI)

A *Geoshop szolgáltatással* az ügyfelek meg voltak elégedve. Reklamáció egy volt, a hibát azonnal kijavították. A reklamációról jegyzőkönyv készült. Elégedettség mérésére szolgáló űrlapot 19 ügyfél töltött ki, általában 4-es 5-ös osztályzatok születtek.

A *GNSS szolgáltatást* illetően, az annak megismertetésére szervezett tanfolyamokról kapott a FÖMI egyértelműen pozitív visszajelzéseket.

A *Takarnet24 szolgáltatással* kapcsolatban mintegy 450 kérdőívet töltöttek ki az ügyfelek.

Állami Ménesgazdaság Szilvásvárad

A 2011. év folyamán több tízezer ember látogatott el az Állami Ménesgazdaságba, és tekintette meg kiállításait, illetve vette igénybe szolgáltatásait. Ezekkel kapcsolatban számos köszönő és elismerő levelet, telefonhívást és személyes megkeresést kaptak.

Elenyésző számban érkeztek elsősorban munkavédelmi, valamint állategészségügyi jogszabályokba ütköző látogatói igények elutasításából keletkező kifogásoló jelzések.

A vizsgált időszakban a szálláshely értékesítéssel kapcsolatban egy panaszos levél érkezett a Vidékfejlesztési Minisztériumon keresztül. Az eset kivizsgálása során kiderült, hogy a megválaszolatlanul hagyott érdeklődő levél – elektronikus hiba folytán – nem jutott el az intézményhez. A panaszos levele mind a fenntartó, mind az Állami Ménesgazdaság részéről megválaszolásra került.

Az Állami Ménesgazdaság lovai és programjai több saját szervezésű, valamint egyéb országos jelentőségű rendezvényen vettek részt. A ménes ez alkalmakon való reprezentálása kapcsán számos elismerő megnyilvánulást kapott az intézmény, melyek részben a sajtóban is megjelentek.

2011. évben ló értékesítésből eredő reklamáció nem érkezett az intézményhez, ugyanakkor több vevő is köszönetét fejezte ki az általa vásárolt lóval kapcsolatban.

Országos Környezetvédelmi, Természetvédelmi és Vízügyi Főfelügyelőség és területi szervei

Azok a Felügyelőségek, ahová sem dicséret, sem panasz nem érkezett, nem szerepelnek az összeállításban.

Országos Környezetvédelmi, Természetvédelmi és Vízügyi Főfelügyelőség

A Főfelügyelőség tevékenységével kapcsolatosan a *Zöldpont Iroda* és az *Ügyfélszolgálat* fogadta az ügyfelek véleményét. A véleményeket mind papír-, mind elektronikus formában, mind személyesen lehetett közölni.

Szemben a 2010-es esztendővel, 2011-ben mindössze egyetlen panasz érkezett a Főfelügyelőség egyik kollégájával szemben, akit az eset kivizsgálását követően áthelyeztek a budapesti Felügyelőségre.

Az ügyfelek részéről számtalan pozitív, elsősorban szóbeli visszajelzés érkezett a munkatársak segítőkész hozzáállásáról és szakmai felkészültségéről.

1. Közép-dunántúli Környezetvédelmi, Természetvédelmi és Vízügyi Felügyelőség

A kitöltött ügyfél elégedettségi kérdőívek alapján az ügyfelek elégedettek voltak, kifogások nem merültek fel.

2. Dél-Dunántúli Környezetvédelmi, Természetvédelmi és Vízügyi Felügyelőség (DDKTVF)

A *Zöld Pont Iroda* mind a telefonos vagy elektronikus, mind a személyes megkeresések esetében az ügyfelek rendelkezésére állt. Az ott elérhető és kitölthető ügyfél elégedettségmérő kérdőívek alapján az Iroda munkájával az ügyfelek alapvetően elégedettek voltak.

Ugyanakkor előfordult, hogy az ügyfelek az ügyintézés idejével és annak módjával, különösen annak költségével kapcsolatos negatív véleményüknek 2011-ben több ízben is hangot adtak. Ez részben abból adódott, hogy az ügyfelek vagy nem voltak tisztában az ügyintézés rendjével, vagy nem értettek egyet a DDKTVF szakmai álláspontjával. Több esetben előfordult, hogy az eljárási költségek súlyos terhet róttak az ügyfelekre, ami érthető módon negatívan befolyásolta az ügyek elintézésével kapcsolatos véleményük alakulását is. A DDKTVF ilyen esetekben különösen fontosnak tartotta a körültekintő tájékoztatást. Ennek érdekében nagy súlyt fektetett az ügyfélszolgálati munkatársak folyamatos képzésére, illetve az ügyfélszolgálati munkára vonatkozó utasítás kidolgozására és alkalmazására.

A 2011-es esztendőben a DDKTVF munkáját, a munkatársak viselkedését súlyosan elmarasztaló észrevétel nem érkezett, ilyen jellegű konfliktus nem volt, ugyanakkor több esetben találkoztak elismerő, köszönő megnyilvánulással.

3. Észak-magyarországi Környezetvédelmi, Természetvédelmi és Vízügyi Felügyelőség (ÉMI-KTVF)

Az ÉMI-KTVF honlapját az ügyféli visszajelzések nagyon informatívnak ítélték meg. Az ügyfelek megfelelőnek tartották az ÉMI-KTVF nyitva tartását, mivel az ügyfélszolgálati napok és az ügyfélszolgálati idő is az ügyfelek igényeinek megfelelően, más közigazgatási szerv ügyfélfogadási idejével összhangban került megállapításra. Az ügyfélfogadási rend megsértésére nem került sor, mivel attól még az év végi ünnepek közötti munkanapokon sem tértek el.

2011-ben 38 esetben érkezett közérdekű adat, illetve szóbeli vízi könyvi adatok megismerésére irányuló kérelem. Valamennyi kérelem teljesítésre került.

Ami a panaszokat illeti, néhány esetben előfordult, hogy a panaszos nem fogadta el, hogy panaszát az intézmény nem találta megalapozottnak, és ezért intézkedést nem tett. Ezen panaszosok egy része levelük kézhezvétele után közvetlenül a tárcához fordult, aki felé – kérésére – az ÉMI-KTVF jelentést adott.

Több alkalommal azért nyújtottak be panaszt az ÉMI-KTVF-nél az ügyfelek, mert, bár ügyük a helyi önkormányzat hatáskörébe tartozott, az önkormányzat korábbi bejelentéseiket nem, vagy nem megfelelően vizsgálta ki.

Bizonyos eljárások (illetve ezek jogorvoslati) igazgatási szolgáltatási díját túlságosan magasnak ítélték meg az ügyfelek.

A pályázati finanszírozású létesítmények engedélyezési eljárásaiban a soronkívüliséget kérő ügyfelek egy-két, illetve legjobb esetben néhány hetes eljárási idővel számoltak, és nem vették figyelembe a hiánypótlás teljesítési hatásidejét, vagy a szakhatóságok eljárási idejét.

4. Felső-Tisza-vidéki Környezetvédelmi, Természetvédelmi és Vízügyi Felügyelőség (FETI-KTVF)

2011. évben mindössze 2 db panaszbejelentés érkezett. Mindkét panasz kivizsgálása megtörtént. A vizsgálat elmarasztalásra okot adó körülményt nem tárt fel.

5. Közép-Duna-völgyi Környezetvédelmi, Természetvédelmi és Vízügyi Felügyelőség (KDV-KTVF)

Az általánosságban tett panaszok az ügyfelek nem megfelelő tájékozottságára voltak visszavezethetők. Az ügyfelek számos esetben kifogásolták például az ügyintézési határidő elhúzódását, jóllehet a KDV-KTVF döntését határidőben hozta meg az ügyintézési határidőbe be nem számítható időtartamokra figyelemmel, amelyekről az ügyfeleket az eljárás megindításáról szóló értesítésben tájékoztatta.

A KDV-KTVF 2011. évi tevékenységére vonatkozóan a jogorvoslatok és egyéb beadványok megalapozottságának aránya az intézmény tevékenységével való állampolgári elégedettségről igen kedvező képet mutat. 2011-ben csupán három esetben tettek panaszt a KDV-KTVF által lefolytatott eljárással kapcsolatban. A panaszok elintézése további intézkedések mellőzésével zárult. A panaszosok az intézkedések mellőzésének indokait tudomásul vették.

A KDV-KTVF pozitív megítélését tükrözték a fentiekén túl az ügyfelek/állampolgárok azon informális levelei, melyekben az intézmény munkáját méltatták, a szakszerű eljárást, ellenőrzést megköszönték.

6. Közép-dunántúli Környezetvédelmi, Természetvédelmi és Vízügyi Felügyelőség (KDT-KTVF)

A KDT-KTVF munkáját érintő panaszról az intézmény vezetőjének nincs tudomása. Az egyes hatósági, igazgatási ügyek során jelentkező kérdéseket, problémákat egyedileg kezelték, határidő túllépés miatt igazgatási szolgáltatási díj visszafizetésére nem került sor.

7. Közép-Tisza-vidéki Környezetvédelmi, Természetvédelmi és Vízügyi Felügyelőség (KÖTI-KTVF)

Az állampolgárok elégedettségét a találkozók, tárgyalásokon elhangzottak alapján tudták lemérni. Ezek alapján egyértelműen pozitív visszajelzéseket kaptak. Elsősorban a rugalmas ügyintézkedést emelték ki az ügyfelek.

Negatív visszajelzést az igazgatási szolgáltatási díjakkal, különösen az KÖTI-KTVF eljárásaiban közreműködő szakhatóságok külön díjtételeivel kapcsolatban fogalmaztak meg az állampolgárok.

8. Tiszántúli Környezetvédelmi, Természetvédelmi és Vízügyi Felügyelőség (TIKTVF)

A TIKTVF tevékenységével kapcsolatosan a *Zöldpont Iroda* és az *Ügyfélszolgálat* fogadta az ügyfelek véleményét. A véleményeket mind papír-, mind elektronikus formában, mind személyesen meg lehet adni.

A TIKTVF az elmúlt években egyik legfontosabb feladatának tekintette az ügyfélbarát ügyintézkedést, illetve az ügyfelek segítségét. Ennek köszönhetően 2011-ben írásban kevesebb, mint öt panasz érkezett. Az ilyen jellegű beadványok – az eljárási törvény és a belső Közszolgálati Szabályzat előírásainak figyelembe vételével – minden esetben kivizsgálásra kerültek. 2011-ben igazgatói intézkedésre egyetlen esetben sem volt szükség.

Az ügyfelek részéről ugyanakkor több száz pozitív, szóbeli visszajelzés érkezett a segítőkész hozzáállásról, a szakmai felkészültségről, amelyeket a TIKTVF a jövőben is fenn kíván tartani.

Környezetvédelmi és Vízügyi Igazgatóságok

Azok az Igazgatóságok, ahová sem dicséret, sem panasz nem érkezett, nem szerepelnek az összeállításban.

1. Alsó-Duna-völgyi Környezetvédelmi és Vízügyi Igazgatóság (ADU-KÖVIZIG)

A közérdekű bejelentések, javaslatok és panaszok fogadását, és azok érdemi elintézésének koordinálását a *Zöld Pont Iroda* végezte.

A panaszok, bejelentések döntő többségében papír alapon, illetve elektronikus formában érkeztek. A telefonos bejelentések során az állampolgároknak az írásbeli

eljárást ajánlották minden olyan ügyben, amely további ügyintézkést igényelt, illetőleg tájékoztatták őket az eljáró szerv elérhetőségéről.

Az ADU-KÖVIZIG az ügyfelek elégedettségére az elmúlt években komoly hangsúlyt fektetett, amit számos visszajelzés is igazolt.

2. Dél-dunántúli Környezetvédelmi és Vízügyi Igazgatóság (DD-KÖVIZIG)

A DD-KÖVIZIG 2011. évi tevékenységével kapcsolatban vízkár megelőzési munkák szükségességével, vízkárok megelőzésével, fenntartási munkákkal kapcsolatban 6 db állampolgári bejelentés érkezett, amelyek közül mindegyik kivizsgálásra került.

A 2011. évi „Víz világnapi” helyi rendezvények lebonyolításáért, az abban való közreműködéssel kapcsolatban, valamint a vízrajzi adatok szolgáltatását illetően általános pozitív visszhang, dicséret fogalmazódott meg.

3. Észak-dunántúli Környezetvédelmi és Vízügyi Igazgatóság (ÉDUKÖVIZIG)

Az ÉDUKÖVIZIG vízgazdálkodási tevékenységét ISO szabvány szerint végezte. Annak megfelelően működik minőségirányítási rendszerük, amelynek egyik fontos célja a vevői elégedettség folyamatos növelése, valamint a tevékenységével kapcsolatos visszajelzések mérése.

Az ÉDUKÖVIZIG vevői részére kérdőívet küldött ki, akik 1- 5-ig terjedő osztályzatokkal minősítették tevékenységét. Az auditálás során vevői elégedettséggel kapcsolatos kifogások nem merültek fel.

2011. évben a források elvonásának következtében lakossági panaszok merültek fel a medrek karbantartottságával kapcsolatban, melyekre minden esetben írásban reagáltak.

Az ÉDUKÖVIZIG a vízrajzi adatszolgáltatást 2011. évben panaszmentesen teljesítette, a kérvényezők részéről panasz sem az adatok minőségével, sem azok határidővel történő átadásával kapcsolatban nem merült fel.

Az ÉDUKÖVIZIG állásfoglalása szerint a jelenleg meglévő ISO 9001:2008 szabvány követelménynek megfelelő auditált minőségirányítási rendszer megfelel az állampolgári elégedettségvizsgálat elvégzésére.

4. Észak-magyarországi Környezetvédelmi és Vízügyi Igazgatóság (ÉKÖVIZIG)

Az ÉKÖVIZIG a közfeladat ellátásra vonatkozóan az ISO 9001: 2008 auditált irányítási rendszere alapján minden évben – a partnerei részére megküldött kérdőívek által – vevői elégedettség mérést végez, amely dokumentáltan, az ISO rendszerbe átvezetésre kerül.

A beérkezett kérdőívek összesítése alapján a vízkárelhárítással összefüggésben az ÉKÖVIZIG szakmai munkájának megítélése kedvező, azzal szemben kifogás nem merült fel. Állampolgári panasz az államháztartás forrásaiból, vagyona felhasználásával történő közfeladat ellátással kapcsolatban nem merült fel.

Az árvízvédelmi célú beruházásokkal összefüggésben az ÉKÖVIZIG-re érkezett visszajelzésekkel kapcsolatosan az alábbiakat kell megemlíteni:

A 1028/2011. (II. 22.) Korm. határozat a Sajó völgye egyes településeinek árvízi biztonságát hosszútávra megeremtő beruházásokkal összefüggésben a VKKI megbízásából az ÉKÖVIZIG a kormányprogram végrehajtásának szakmai felügyeletét és koordinációját látta el.

Tekintettel arra, hogy a kormányprogram befejeződött, a lakosság részéről egyre gyakrabban érkeztek írásos és telefonos megkeresések arra vonatkozóan, hogy mind a mai napig nem kezdődtek meg az ingatlanok megvásárlásával/kisajátításával, illetve a zöldkár, taposási kár rendezésével kapcsolatos eljárások. Az ÉKÖVIZIG a beérkező észrevételeket a VKKI részére továbbította, tekintettel arra, hogy a VKKI a beruházó,

azonban területi szervként a lakosok részéről negatív visszajelzések elsősorban az ÉKÖVIZIG-re érkeznek.

5. Körös-vidéki Környezetvédelmi és Vízügyi Igazgatóság (KÖR-KÖVIZIG)

Közérdekű bejelentés 2011. évben 1 db, az egyik munkavállalóval kapcsolatos észrevétel formájában érkezett. A bejelentés kivizsgálásra, és a megkeresőnek megválaszolásra került, aki a KÖR-KÖVIZIG által adott választ tudomásul vette.

A KÖR-KÖVIZIG honlapjára az év során 17 értékelhető bejegyzés érkezett az alábbi témákban:

- az üzemelő web-kamerák hibáinak jelzése, javaslatok fejlesztésre,
- illegálisnak vélt fakitermelések bejelentése,
- a duzzasztók üzemrendjével kapcsolatos kérdések.

A kérdések minden esetben megválaszolásra kerültek. A kivizsgálást igénylő esetek eredményeiről mindig tájékoztatták a bejelentőket, akik a válaszokat elfogadták, további észrevétellel nem éltek.

A vizsgált időszakban panaszbejelentés közvetlenül nem került benyújtásra, egyéb célzott elégedettségi vizsgálat pedig nem került lefolytatásra.

6. Közép-Duna-völgyi Környezetvédelmi és Vízügyi Igazgatóság (KDV-KÖVIZIG)

2011-ben 9 db lakossági panasz, illetve közérdekű bejelentés érkezett, mely ügyekben a KDV-KÖVIZIG a szükséges intézkedéseket megtette, annak tényéről a bejelentőket tájékoztatta. Negatív visszajelzésről e tekintetben sem közvetlen, sem közvetett formában nem értesültek.

2011-ben viszonylag nagyszámú, mintegy 120 megkeresés érkezett elektronikus formában, túlnyomó többségben a vízrajzi és vízgazdálkodási adatok szolgáltatásával kapcsolatban. Az érdeklődők közel fele diák, akik szakdolgozatukhoz kértek különböző feldolgozottságú adatokat, melyeket – kevés kivételtől eltekintve – minden esetben megköszöntek, azzal meg voltak elégedve.

A KDV-KÖVIZIG képviselői több alkalommal tartottak társadalmi szervezeteknél előadásokat, amelyekért nem egy esetben írásbeli dicséretet kaptak.

Az állampolgárok által észlelt vízminőségi káreseményekkel kapcsolatos bejelentések döntő többsége telefonon történt, miként a megtett intézkedésekről történő tájékoztatás is. A kapott visszajelzéseket, tájékoztatásokat döntő többségben megköszönték.

A KDV-KÖVIZIG lakossági kapcsolata összességében jónak minősíthető, a visszajelzések dokumentáltsága – a rövid utas intézés eredményeképpen – írásban csak elenyésző számban jelenik meg. Említést érdemlő kivétel ez alól, amikor 2011. szeptemberében a fenntartótól értesültek egy, a Dunán úszó fémhordó kiemelése kapcsán keletkezett írásos lakossági köszönetnyilvánításról.

7. Nyugat-dunántúli Környezetvédelmi és Vízügyi Igazgatóság (NYUDU-KÖVIZIG)

A NYUDU-KÖVIZIG 2011. évben végzett tevékenységével kapcsolatban tényleges panasz, bejelentés nem történt.

A Principális-csatorna igen rossz állapotát egy mezőgazdasági vállalkozó észrevételezte, akinek felvetéséhez több önkormányzat, gazda és a térség országgyűlési képviselője is csatlakozott. Figyelemmel arra, hogy a helyzet orvoslására csak jelentős beruházással lenne mód, a NYUDU-KÖVIZIG a kérdést a fenntartó, a Vidékfejlesztési Minisztérium felé továbbította.

A vörösiszap szennyezést követő védekezés és kárelhárítás során, és azt követően, az Igazgatóság számos pozitív, munkáját elismeréssel minősítő visszajelzést kapott.

Nemzeti Park Igazgatóságok

Azok az Igazgatóságok, ahová sem dicséret, sem panasz nem érkezett, nem szerepelnek az összeállításban.

1. Aggteleki nemzeti Park Igazgatóság (ANPI)

Az ANPI Természetvédelmi Őrszolgálatának tevékenységével kapcsolatosan a 2011. évben mindössze 3 esetben érkezett panasz. Ezek mindegyike konkrét eljárással kapcsolatban született, és kivizsgálásra került. A panaszokban foglaltak egy esetben sem feleltek meg a valóságnak, illetve az abban foglaltakat nem lehetett hitelt érdemlően igazolni.

Az ANPI Természetvédelmi Őrszolgálat a 2011. évben mintegy 150 hatósági eljárást kezdeményezett, illetve éves szinten az állampolgárokkal szemben történő egyéb kapcsolatfelvétel, intézkedés (figyelmeztetés, tájékoztatás stb.) több ezres nagyságrendű. Ennek arányában az elégedetlenség nem számottevő.

Több esetben érkezett pozitív visszajelzés formálisan, illetve informálisan is. Ezek egy része az ANPI társadalmi kapcsolattartás, oktatás, bemutatás során végzett tevékenységéhez kapcsolódott (előadások, rendezvényeken történő megjelenés), de előfordult többek között segítségnyújtás, sérült személyek mentése, illetve eltűnt személy keresésében történt közreműködéssel kapcsolatos pozitív visszajelzés is.

Az év során számos esetben és növekvő arányban történt állampolgári bejelentés, amely önmagában is jelzi a tevékenység elfogadottságát. Az állampolgári bejelentéseket minden esetben intézkedés követte, amelynek eredményéről a bejelentő tájékoztatást kapott.

2. Balaton-felvidéki Nemzeti Park Igazgatóság (BfNPI)

A BfNPI közfeladata a természetvédelmi közszolgáltatás és a jogszabályokban meghatározott közhatalmi tevékenységek ellátása. Ennek keretei között minden esetben a vonatkozó jogszabályoknak és belső utasításoknak megfelelően járt el (pl. szabálysértési eljárások; közérdekű adatok igénylése; feladat- és hatáskörébe tartozó ügyek intézése, illetve az ide nem tartozó ügyek áttétele). A BfNPI kormánytisztviselői is ezeknek megfelelően végzik munkájukat. Ebben a témakörben egy esetben érkezett írásos panasz egy intézkedő természetvédelmi őrről szemben, akit a lefolytatott vizsgálat eredményeképpen az igazgató szóbeli figyelmeztetésben részesített.

A szabálysértési hatósági (természetvédelmi szabálysértés) ügyintézés során sem az eljárás alá vont személyek, sem az eljárásban részt vevő egyéb személyek részéről panasz, észrevétel nem érkezett az eljáró kormánytisztviselőkhöz szemben.

A természetvédelmi bemutatóhelyek üzemeltetését vállalkozók, illetve saját, a Munka Törvénykönyve alá tartozó dolgozók (csak a Tapolcai-tavasbarlangnál) bevonásával végezték. Ezeken a nagyközönség által látogatott helyeken, amelyek összes vendégforgalma éves szinten eléri a 300 000 főt, többféle lehetőség van az elégedettség, illetve a problémák jelzésére:

– Vendégkönyv: Ebbe bárki bejegyezhet véleményét az adott bemutatóhellyel, az ott végzett tevékenységgel kapcsolatban. A szinte 100%-ban dicsérő bejegyzéseket rendszeresen átolvasták. A problémák általában intézkedést nem igényeltek, mert tréfának szánták azokat, illetve olyan dolgokat kifogásoltak, amelyek a normál működéshez hozzátartoznak (pl. sorban állás).

– Önkéntesen kitölthető kérdőív: 2011-ben 84 db kérdőív érkezett be, amelyek alapvetően dicsérő jellegűek voltak.

– Vásárlók könyve: Az ebbe történt bejegyzéseket a bemutatóhelyet működtetők minden esetben beküldték a BfNPI központjába, és ezek hivatalos megválaszolásra

kerültek. A 2011. évben összesen 10 panaszos bejelentést regisztráltak, amelyből egy Hegyestűre („miért kell fizetni”), a többi a Tavas barlangra vonatkozott a várakozás miatt. A panaszos leveleket minden esetben megválaszolták.

A BfNPI munkájával kapcsolatban a hivatalos honlapon és facebook oldalán is lehetett bejegyzéseket tenni. Ezek alapvetően mind pozitív kicsengésűek voltak (pl. majd 900 „like”). A BfNPI belső felmérése szerint honlapjuk látogatottsága éves szinten elérte a 800 000-t, amelyen keresztül 1272 fő iratkozott fel a hírlevelükre.

3. Bükki Nemzeti Park Igazgatóság (BNPI)

Az elektronikus levélben beérkezett kérdések, észrevételek a BNPI honlapján található, illetve ott fel nem lelt információkkal voltak kapcsolatosak, az alábbiak szerinti csoportosításban:

Az esetek nagy többségében kértek olyan információt, amelyet nem találtak meg a honlapon. A BNPI kompetenciájába tartozó kérdések az illetékes osztály bevonásával kerültek megválaszolásra.

Az érdeklődők egy része azért fordult a BNPI-hez, mert egyéni problémájának megoldását várta. Ezek közül a hatósági elbírálást igénylő kérdéseket, kéréseket tartalmazó leveleket illetékességből a hatóság részére továbbították, a többit pedig a megfelelő szakterület bevonásával megválaszolták.

Kisebb hányadban kértek a honlap látogatói kiegészítő információkat az EU támogatásokkal, támogatási jogcímekkel kapcsolatban, amelyek az illetékes osztály bevonásával megválaszolásra kerültek.

Azokban a kérdésekben, amelyek szélesebb kört érintettek (pl.: védetté nyilvánítás előkészítése során a természetvédelmi kezelési terv), a BNPI minden esetben a honlapon is közreadta az információkat.

A levélírók az intézkedésekről minden esetben értesítést kaptak. A tőlük érkező, jóval kisebb számú visszajelzés alapján a megtett intézkedésekkel elégedettek voltak.

A BNPI-hez érkező bejelentések, panaszok egy másik típusa a vadászati jog gyakorlásához, illetve a területek mezőgazdasági használati jogához kapcsolódik. A BNPI alkalmazottai a bejelentéseket megvizsgálták, és a szükséges intézkedéseket megtették.

Sok bejelentés érkezett természetvédelmi károkozásról, természetvédelmi intézkedést igénylő helyzetről, eseményről (pl.: illegális erdőhasználat, falopás, tarlóégetés, sérült vagy elhullott védett állat stb.), amelyekben a BNPI Természetvédelmi Országigazgatósága soron kívül intézkedett, a helyszíni jegyzőkönyvek alapján pedig a Jogi Osztály soron kívül megindította az eljárást.

Az írott megkeresések mellett a telefonos megkereséseket minden esetben az illetékes szakterületi osztályhoz kapcsolták.

2011-ben nem érkezett a BNPI-hez olyan bejelentés, panasz, amelyet nem vizsgáltak ki, és azt követően a bejelentő erről nem kapott tájékoztatást.

4. Körös-Maros Nemzeti Park Igazgatóság (KMNPI)

A KMNPI a 2011. évben egységes, önkéntes kérdőíves felmérést folytatott látogatóközpontjaiban. Ezekben a kérdőíveken a szolgáltatás minőségére, illetve az elégedettségre vonatkozó kérdések is szerepeltek. 2011-ben 97 db kérdőív került kitöltésre és leadásra a Tájvédelmi és Ökoturisztikai Osztálynak.

A fentiekben túlmenően a KMNPI-re 2011-ben 5 db panasz érkezett, amelyek kivizsgálásra és megválaszolásra kerültek.

Összefoglalóan elmondható, hogy az Igazgatóságok látogatottsága évről-évre növekszik, ezért előfordul, hogy az állampolgárok egyes esetekben panasszal élnek a VM Nemzeti Parki és

Tájéveldelmi Főosztálya felé is. 2011-ben közel 30 panaszos ügy került így kivizsgálásra. A megfelelő szakterületi intézkedések a vizsgálat eredményétől függően kerültek megtételre.

Kutatóintézetek

Azok a kutatóintézetek, ahová sem dicséret, sem panasz nem érkezett, nem szerepelnek ebben az összeállításban.

1. Halászati és Öntözési Kutatóintézet (HAKI)

A HAKI, tevékenységének nem szakemberek körében történő megismertetése érdekében, 2011-ben részt vett az e célt szolgáló programok megrendezésében, illetve maga is szervezett hasonlókat. Ilyenek voltak pl.: Alföldi Állattenyésztési és Mezőgazda Napok, Múzeumok Éjszakája, Halgasztrónómiai Nap, Kutatók Éjszakája, OMÉK.

E rendezvények látogatottsága és a résztvevők visszajelzései azt igazolták vissza, hogy a nem szakemberek is nagy érdeklődéssel figyelik és elismerik a HAKI tevékenységét. Ezt mutatta többek között az, hogy programjaik számos résztvevőt vonzottak, akik elismeréssel nyilatkoztak az intézet tevékenységéről is.

A HAKI az elmúlt évben is több száz nem szakember felnőtt látogatót, illetve iskoláskorú gyereket fogadott, akik számára filmet, illetve multimédiás anyagot mutattak be, továbbá intézettelátogatást szerveztek. A HAKI iránti érdeklődést, illetve az itt folyó munka elismerését jelzi, hogy számos visszatérő vendégük volt, illetve, hogy a látogatások iránt nem csökkent az igény.

2. Növényi Diverzitás Központ (NÖDIK)

A NÖDIK az elmúlt évben alaptevékenységként végzett génbanki feladataiból adódóan került állampolgárokkal kapcsolatba. 2011-ben az előző évekhez hasonlóan, különböző szántóföldi és zöldségnövény tájfajták magjai iránti megkeresések érkeztek az intézményhez az ország egész területéről, összesen 213 gazdálkodótól, kiskert tulajdonostól, önkormányzattól és civil szervezettől.

Egy e-mailben kiküldött körkérdés kapcsán eddig 38-an válaszoltak arra a kérdésre, hogy milyen mértékben voltak megelégedve a kapott magmintákkal. A válaszadók túlnyomó része egyértelműen meg volt elégedve a magok minőségével, és jelezték a jövőbeni kapcsolatfelvétel, illetve a kapott tájfajták szaporítása, és az eredeti származási hely környékén való terjesztése iránti szándékukat. Az a néhány válaszadó, aki nem tudott érdemleges választ adni a kérdésekre, többnyire nem használta fel a kapott magmintát, vagy nem gondozta megfelelően.

3. VM Mezőgazdasági Gépesítési Intézet (MGI)

Az MGI 12 éve folyamatosan az ISO9001/2009. szabvány szerinti minőségirányítási rendszert vezet. Ennek keretében az MGI minden megrendelőnek, illetve partnerének elégedettségvizsgáló lapot küld. A fenntartó részére a 2011. évi adatok elemzéséből összeállított jelentést későbbi időpontban küldik meg.

Az MGI-hez negatív bejelentés a 2011. év folyamán nem érkezett.

Közművelődési intézmények

1. Magyar Mezőgazdasági Múzeum

A Magyar Mezőgazdasági Múzeum 2011-ben is több mint 200 ezer látogatót fogadott. A Múzeumot felkeresők részéről nem érkezett az intézmény gazdálkodását, működését érintő lényegi panasz.

A nyitva tartásra, a jegyárakra vonatkozó kifogásokat, amelyek döntően az alulinformáltságból fakadtak, orvosolták. A Múzeum kiállításaiival, rendezvényeivel kapcsolatosan nemcsak a látogatók, hanem a szakmai közvélemény is elismerését fejezte ki. A nehezedő gazdasági körülmények ellenére a Múzeum számos hagyományos, illetve új eseménnyel (kiállítás, rendezvény) gazdagította kínálatát.

A Múzeum új honlapja és a közösségi csatornákon (Facebook, YouTube) való megjelenése nagy sikert aratott mind a látogatók, mind a múzeum iránt érdeklődők körében.

2. Országos Mezőgazdasági Könyvtár és Dokumentációs Központ

A Könyvtár a 2011. évben szóbeli elégedettségi felmérést végzett a könyvtárhasználók körében. Az olvasók általános elégedettségét jelző pozitív véleményei mellett, amelyek kiemelik a könyvtárosok segítőkészségét, udvariasságát, szakértelmét, időnként panaszok is érkeztek.

A Könyvtár minden munkatársa igyekszik a lehető legrugalmasabban hozzáállni az eltérő olvasói igényekhez, de az olvasók által megjelölt elégedetlenségi okok egy részén nem lehet változtatni, mivel azok az állomány védelmét és biztonságát szolgálják (házirend, ruhatár, jótálló, késedelmi díj, külső digitális adathordozók használatának korlátozása, egyszerre elvihető könyvek száma). Az olvasói panaszok jelentős része a nyitva tartási idő rövidségére való hivatkozással történt, amely – évek óta visszatérő – probléma oka a lecsökkent dolgozói létszám.

A büfé üzemeltetésével és bankkártya telepítésével kapcsolatban felmerült olvasói igényeket a Könyvtárnak forráshiány miatt nem állt módjában teljesíteni. Az intézmény vezetőjének tájékoztatása szerint nehéz konszenzust elérni az olvasók eltérő igényei miatt az olvasótermek hőmérsékletének szabályozásával, illetve az emlékeztető e-mailek számának növelése tekintetében.

A Könyvtár összességében lehetőségeihez és anyagi forrásaihoz mérten igyekezett az olvasók irányában felhasználóbarát, szolgáltatói hozzáállást tanúsítani, segíteni őket az információhoz való hozzáférésben. Ennek eredményessége tükröződik a Könyvtár szakmai szolgáltatásait minősítő pozitív vélemények túlsúlyában.

Közoktatási, szakoktatási intézmények

Azok az intézmények, ahová sem dicséret, sem panasz nem érkezett, nem szerepelnek az összeállításban.

1. VM Közép-Magyarországi Agrár-szakképző Központ, Bercsényi Miklós Élelmiszeripari Szakképző Iskola, Kollégium és VM Gyakorlóiskola, Budapest (KASzK)

A KASzK székhelye, illetve tagintézményei működésével – az Intézményi Minőségirányítási Program alapján végzett elégedettségvizsgálat során – a válaszadók jórészt elégedettek voltak, panasszal kapcsolatos megkeresés az év során nem történt.

A szülők elégedettségének vizsgálata közepes-jó képet mutat, míg a pedagógusok elégséges-közepes osztályzatot adtak.

2. VM Dunántúli Agrár-szakképző Központ, Csapó Dániel Középiskola, Mezőgazdasági Szakképző Iskola és Kollégium, Szekszárd

Az elégedettségvizsgálat az Intézmény Minőségirányítási Programnak megfelelően folyamatosan működik. A vizsgálat eredményei alapján a közoktatási intézmény működésével a válaszadók elégedettek voltak, az év folyamán pedig nem érkezett be olyan jellegű panasz, amely intézkedést követelt volna.

3. VM Kelet-Magyarországi Agrár-szakképző Központ, Mezőgazdasági Szakképző Iskola és Kollégium, Jánoshalma (ASzK)

Az ASzK a 2010/2011-es tanévben az elégedettségvizsgálatot a tanulók, alkalmazottak, szülők, külső partnerek körében, kérdőíves módszerrel végezte.

Az alkalmazottak elégedettek voltak a rendszeres vezetői ellenőrzéssel és segítségnyújtással, a pedagógusok szaktudásával, a munkaközösségek jó működésével. Hiányolták a munkavégzéshez szükséges eszközöket, a dolgozók munkájának elismerését és alacsony szintűnek tartották a tanulók fegyelmezettségét, valamint a szakmai képzés tárgyi feltételeit.

A tanulók és a szülők elégedettek voltak az iskola személyi és tárgyi feltételeivel, valamint az iskolában folyó nevelő-oktató munkával, hiányolták a korrepetálási és felzárkóztatási lehetőségeket, a menzai ételek mennyiségét és a munkába állásra történő felkészítést.

VM Vidékfejlesztési, Képzési és Szaktanácsadási Intézet (VKSZI)

A VM VKSZI számos munkaterületén az elégedettségmérések összesítése csak a 2012. év elején készül el. Az intézmény eddig az „Ifjúsági Közösségek Vidéken” című regionális szakmai tájékoztató napokról összesítette a kérdőívek eredményét. Eszerint a résztvevők elégedettek voltak a rendezvény megszervezésével, helyszínével, körülményeivel, hasznosíthatónak találták a rendezvényeken elhangzottakat.

2011. év során számos esetben szóban is minősítették az intézmény munkáját, amelyből összességében megállapítható volt, hogy az esetleg megfogalmazott elégedetlenség nem a VM VKSZI munkatársainak munkájával és a tájékoztatás szakmai alaposágával kapcsolatban hangzott el.

A VM VKSZI folyamatos jelleggel működteti az alábbi ügyfélszolgálati felületet:

Az *Integrált Közösségi és Szolgáltató Tér Programot* (IKSZT program), amelynek keretében biztosítja a telefonos ügyfélszolgálatot, ahol 2011. évben mintegy 1800 hívást fogadtak, az *elektronikus helpdesk felületet*, ahol tavaly közel 1100 ügyfél megkeresését szolgálták ki, az *IKSZT program moderált fórum felületet*, ahol a problémák, észrevételek, javaslatok megosztásra kerültek. 2011. évben 18 esetben került sor tájékoztatás közzétételére.

A beérkezett visszajelzések alapján az érintettek elégedettek voltak mind a kérdésre adott válaszok gyorsaságával, mind annak tartalmi teljességével.

Erdészeti, Halászati és Vadászati Főosztály

A főosztályra 2011-ben összesen 30 beadvány (panasz, bejelentés) érkezett. Ebből 15 érintette a vadászatot, melyek közül 1 ügy még folyamatban van, 8 ügy megválaszolásra került, 5 ügy illetékességből továbbításra került az MgSzH, illetve a Kormányhivatal számára, és volt egy köszönő levél is. Az erdészetet illető 13 beadványból 9 megválaszolásra került, 4 ügyet illetékességből továbbítottak az MgSzH-hoz és az MFB Zrt-hez. A halászatra vonatkozó 2 beadványból egy megválaszolásra került, 1 pedig még folyamatban van.

Élelmiszerlánc-feldolgozási Főosztály

A főosztályra érkezett állampolgári megkeresések négy problémakör köré csoportosultak: élelmiszerbiztonság, állatvédelem, állattartási kérdések, illetve azok helyi szintű szabályozása, valamint parlagfű. A panaszok egyrészt a helyi hatóság eljárását sérelmezték, másrészt más állampolgár által elkövetett vélt, vagy valós jogsértés bejelentésére irányultak. Az ügyek egy része mögött ténylegesen szomszédjogi vita húzódott meg. A beérkezett megkeresések minden esetben megválaszolásra kerültek, konkrét intézkedés szükségessége esetén azok továbbításra kerültek a hatáskörrel rendelkező hatósághoz.

Informatikai Főosztály

A főosztály által üzemeltetett különböző szakrendszeri adatszolgáltatással kapcsolatos programok használatából eredő érdeklődő, tanácskérő e-mail üzenetek, telefonhívások száma mintegy 1000 db-ra volt tehető. A felügyelőségi munkatársakat segítő szolgáltatásokkal kapcsolatos visszajelzések elégedettségéről tanúskodtak.

Agrárpiaci Főosztály

Agrármarketing Centrum (AMC)

Az AMC az elégedettséget 2011. évi rendezvényeinek tekintetében főleg a kis-közepes, családi és egyéni vállalkozók körében mérte. Kérdőíves felmérésében azt vizsgálta, hogy mennyire volt hatékony a megkérdezettek számára a rendezvényen való részvétel, illetve mennyire voltak elégedettek az AMC szervezői tevékenységével, szolgáltatásaival. A válaszadók túlnyomó többsége hasznosnak ítélte meg a rendezvényeken való részvételt, és várakozásuknak megfelelőnek, vagy várakozáson felülinek tartotta az AMC munkáját. Csalódottságukról a felmérésben részt vevők elenyésző hányada tett említést, viszont az év során számos elismerő véleményt tartalmazó levelet kaptak.

Parlamentari és Társadalmi Kapcsolatok Főosztálya

A Társadalmi Kapcsolatok Osztályára, és az általa működtetett *Ügyfélszolgálatra* hozzávetőlegesen 2500 postai, valamint elektronikus úton megküldött megkeresés érkezett. Emellett az Ügyfélszolgálat átlagosan napi 10 telefont és napi 2 személyes ügyfelet fogadott. A megkeresések a legkülönbözőbb témákkal kapcsolatban érkeztek. Túlnyomó részben agrárügyekben, az egyes támogatási jogcímek múltbeli és jövőbeli feltételeivel kapcsolatban érdeklődtek az állampolgárok. Környezetvédelmi témában számos bejelentés, információkérés érkezett, főként a jogszabályokkal, hatóságok illetékességével és formanyomtatványokkal kapcsolatban. Ezek a megkeresések a szakfőosztályok, illetve a háttérintézmények segítségével kerültek megválaszolásra. Egy részük korábbi bejelentésekre vonatkozott.

Az ügyfelek elégedettségét számos pozitív visszajelzés igazolta, de voltak, akik az ügyintézés nehézségeit sérelmezték, vagy a kapott válasszal nem voltak megelégedve, amit telefonon, illetve írásban is tudomásunkra hoztak.

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, 2012. január