

JELENTÉS
A VIDÉKFEJLESZTÉSI MINISZTERIUMBAN ÉS HÁTTÉRINTÉZMÉNYEINÉL 2012. ÉVRE
VONATKOZÓAN VÉGZETT ÁLLAMPOLGÁRI ELÉGEDETTSÉG-VIZSGÁLATRÓL

Jogi Főosztály

A főosztály felügyelete alá tartozó háttérintézmények tekintetében általánosságban elmondható, hogy a háttérintézmények működésével kapcsolatosan észrevétel, lényegi panasz, illetve egyéb, intézkedést igénylő bejelentés 2012-ben az állampolgárok részéről csak elhanyagolható számban 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 egyes intézmények vizsgálatának részletezése:

Magyar Mezőgazdasági Múzeum

A Magyar Mezőgazdasági Múzeum 2012-ben is több mint 200 ezer látogatót fogadott. A Múzeumot felkeresők részéről nem érkezett az intézmény gazdálkodását, működését érintő lényegi panasz.

A látogatók panaszai alapján az alábbi típusproblémák merültek fel:

- Vendégkiállítás vagy -rendezvény esetén a belépőjegyek drágábbak, akkor is, ha csak az állandó kiállításokat szeretnék megnézni.
- Az emeletre nem lehet akadálymentesen feljutni. Ennek oka az épület műemlék volta. A múzeumnak saját forrása nincs az akadálymentesítésre.
- A gótikus épületrészben télen a gyerekcsoportok a fűtés ellenére is fáznak.
- A mosdót csak belépőjeggyel lehet használni.

Emellett a Múzeum munkáját köszönőlevelekben méltatták a látogatók.

Országos Mezőgazdasági Könyvtár és Dokumentációs Központ (OMKDK)

A Könyvtár elégedettségi felmérése alapján az olvasótermek komfortossága, a segítőkészség, a pontosság, a szolgáltatások és a rendezvények színvonala 90 %-os sikert aratott. A honlap használhatóságát, tartalmát szintén magas pontszámmal értékelték a látogatók, a külalakot viszont elavultnak tartották. Folytak az átalakítási munkák.

Az olvasók szóvá tették a könyv- és folyóirat állomány elavultságát. Aggódtak, mert a korábbi gazdag választék nagyon leszűkült, különösen a folyóiratok terén. Sajnos az OMKDK-nak erre nincs megfelelő kerete.

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

Az elégedettségvizsgálat az intézmény minőségirányítási programjának megfelelően folyamatosan működik. Az iskola működésével a válaszadók elégedettek voltak, intézkedést igénylő panasz az év folyamán nem érkezett.

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

Egy panasz érkezett az intézményhez, amelyben egy szülő a gyermeke jelentkezésének elutasítása miatt fellebbezett a fenntartóhoz. A jelentkezés során technikai hiba történt, amit orvosoltak. A gyermek jelenleg az iskola tanulója.

Szentannai Sámuel Gimnázium, Szakközépiskola és Kollégium

Az iskola az elégedettségvizsgálatot a tanulók, alkalmazottak, tanárok, szülők, külső partnerek körében, kérdőíves módszerrel végezte.

Az alkalmazottak elégedettek voltak a vezetőjükkel, a közvetlen partnerekkel, munkatársakkal. Hiányolták a munkavégzéshez szükséges korszerű eszközöket, a tanműhelyek felszereltségét.

A tanárok kevesellték a tanulmányi kirándulások, a felzárkóztató foglalkozások számát és eredményességét, a tehetséggondozás eredményességét, az iskola fejlesztő munkáját és nagyobb követelményeket támasztának a tanulókkal szemben. Összességben azonban elégedettek voltak az iskolával.

A tanulók alacsony osztályzatot adtak az egymás közötti kapcsolattartás minőségére, közepesnek tartották a tehetséggondozást, a tanulók véleményének figyelembevételét, elégedetlenek voltak a kollégiumi nevelők munkájával és az iskolai étkeztetéssel, valamint a kollégiumi ellátással. Jónak ítélték meg az iskola vezetőinek magatartását, az iskola és környezete rendezettségét, a taneszközök fejlesztését.

Földügyi és Térinformatikai Főosztály

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

Földmérési és Távérzékelési Intézet (FÖMI)

Az éves szinten mintegy 1200 ügyféllel kapcsolatba kerülő vevőszolgálattal az ügyfelek meg voltak elégedve. Reklamáció kilenc volt, ami nem a vevőszolgálatot minősíti, hanem az alappontok rossz helyzetét mutatja. Elégedettség mérésére szolgáló űrlapot 21 ügyfél töltött ki, általában 4-es 5-ös osztályzatok születtek.

A MePAR ügyfélszolgálatára beérkezett mintegy 200 megkeresés közül 10 db volt köszönő válasz.

A Távérzékelési és Kozmikus Geodéziai Igazgatóság szolgáltatásával kapcsolatban 11 telefonos és 10 elektronikus megkeresés érkezett.

Agrárközgazdasági Főosztály

A Főosztály felügyelete alá tartozó intézmény vonatkozásában az állampolgárok a honlapon keresztül nyilvánítottak véleményt.

Agrárgazdasági Kutató Intézet

Írásos elégedettségvizsgálatot az intézet nem végzett. A megújult honlap tekintetében a felhasználók pozitívan nyilatkoztak. 87 megkeresés érkezett az „Írjon nekünk” szolgáltatás révén. A kérdéseket az intézet szakmai osztályai válaszolták meg.

A dolgozók munkájuk elismeréseképpen egy Magyar Köztársasági Ezüst 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 felügyelete alá tartozó Hivatal végzett elégedettségi vizsgálatot.

Nemzeti Élelmiszerlánc-biztonsági Hivatal

Az állampolgárok számára a honlapon keresztül elektronikus úton biztosított ügyfélszolgálati tevékenységet, amelyhez kapcsolódóan online űrlapon, önkéntes alapon történt az elégedettség mérés. Ennek keretében 105 látogató töltötte ki a kérdőívet, több mint 80 %-uk elégedettségét fejezte ki a Hivatal munkájával kapcsolatban.

A Hivatal zöld számára 2142 megkeresés érkezett, amelyek jellemzően az élelmiszerlánc-biztonsággal kapcsolatos közérdekű- és panaszbejelentések, élelmiszerek forgalomba hozatalát érintő informatív jellegű tájékoztatások, kérések voltak.

Pénzügyi, Felügyeleti és Akkreditációs Főosztály

A főosztály felügyelete alá tartozó intézmény végzett elégedettségvizsgálatot.

Mezőgazdasági és Vidékfejlesztési Hivatal (MVH)

Az ügyfélkapcsolatok kezelésére a megfelelő infrastruktúra (eszközellátottság, fogadóhelyiségek, létszám) biztosítottak. A mind teljesebb körű kiszolgáláshoz az MVH a Magyar Agrárkamarával (MA) kötött együttműködési megállapodást. Az MVH és a MA call-centerei közötti direkt kapcsolaton keresztül javult az ügyfél-tájékoztatás színvonala.

Az ügyfélszolgálati havi jelentések adatai alapján az ügyfélmegkeresések száma 2012. november végéig 7,25%-kal volt magasabb, mint az előző évben. Az információközvetítés legnagyobb részét – 69,5%-át – a telefonszolgálat jelentette. Az MVH ügyfélszolgálati irodáin a személyesen és írásban (e-mail, fax, portálos megkeresések) érdeklődők aránya 30,5% volt. Az MVH az összes hívások 70 %-át tudta kezelni. Az ügyfelek az MVH ügyfélszolgálati munkáját pozitívan értékelték.

A vizsgált időszakban 58 panasz érkezett, ez kétharmada az előző év hasonló időszakának. A csökkenés az elektronikus kérelem-beadás jól működő rendszerének volt köszönhető. A panaszok 19 %-a az egységes területalapú támogatási kérelemhez kapcsolódott. A többi panasz az EMVA, LEADER, a helyszíni ellenőrzések és a másodfokú döntések területét, illetve különböző egyéb jogcímekeket érintettek. A panaszok ügyintézését az MVH a vonatkozó jogszabályoknak és belső szabályzatának megfelelően végezte. A jogos panaszok kezelésére vonatkozó hivatali intézkedések megtörténtek.

Az elégedettségi felmérések alapján az MVH-nak az ügyintézés gyorsaságát, az ügyfeleknek szóló hivatali információk még közérthetőbbé tételét, valamint az ügyfélszolgálat telefonos elérhetőségét szükséges továbbfejlesztenie.

Mezőgazdasági Főosztály

A főosztály felügyelete alá tartozó háttérintézmények, mivel nincs ügyfélforgalmuk, nem végeztek állampolgári elégedettségi felmérést. Az alábbi intézetektől beérkezett információk szolgálnak alapul működésük megítéléséhez.

Állami Ménesgazdaság Szilvásvárad

Az általa rendezett kiállításokat és lovas szolgáltatásokat nagy társadalmi érdeklődés övezi. Ezekkel kapcsolatban számos köszönő és elismerő levelet, telefonhívást és személyes megkeresést kaptak.

Halászati és Öntözési Kutatóintézet (HAKI)

A HAKI Környezetanalitikai Központi Vizsgáló Laboratóriuma az ISO 9001:2008 minőségirányítási rendszer keretében kérte partnerei véleményét az elvégzett feladatok, szolgáltatások minőségéről. Összességében elmondható, hogy a HAKI által nyújtott szolgáltatások nagyrészt „nagyon jó”, illetve „megfelelő” értékelést kaptak. Az elmúlt évekhez képest javult az ár/érték arány, bevezettek néhány új vizsgálati módszert, és megvalósult az akkreditált terület bővítése. Az Intézet által szervezett tudományos és népszerűsítő rendezvények színvonalának elismerését mutatja, hogy azokon több százan vettek részt.

VM Mezőgazdasági Gépesítési Intézet (MGI)

Az MGI által végzett elégedettségi felmérés, amely főleg cégeket, szervezeteket érint, az ISO 9001/2000. szabvány szerinti minőségirányítási rendszer szerint történt. Ennek alapján az Intézetről alkotott vélemény összességében jónak mondható. A következő időszak feladata a jelenlegi szint megtartása, illetve, ahol lehetséges, annak javítása.

Agrárfejlesztési Főosztály

A főosztály feladatköre nem terjed ki az állampolgárokkal való kapcsolattartásra. Az esetenként hozzájuk fordulók ügyeit nagy körültekintéssel végzik. Az ilyen eseti ügyintéзések kapcsán negatív visszajelzés nem érkezett, néhány alkalommal az elégedett ügyfél köszönetét nyilvánította.

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.

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, 25-30 telefonos megkeresés érkezett, és átlagosan 5-7 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. Ezek a megkeresések a szakfőosztályok, illetve a háttérintézmények segítségével kerültek megválaszolásra.

Az ügyfelek elégedettségét számos pozitív visszajelzés igazolta, de voltak, akik az ügyintézés nehézségeit sérelmezték, vagy a kapott válasszal nem voltak megelégedve. Neheztelésüknek telefonon, illetve írásban adtak hangot.

A Környezetügyért Felelős Államtitkárság alá tartozó főosztályok, intézmények

Nemzeti Környezetügyi Intézet

Az Intézet kirendeltségei több esetben kaptak szóbeli dicséretet a szakértői véleményezések gyors, pontos, szakszerű, hatékony megoldásáért, a Hulladékkezelők Napja rendezvény lebonyolításában történt közreműködésért, a szakközépiskolákban tartott szakmai előadásokért.

Vízügyi Levéltár

Az intézet a pontos, alapos és magyarázó hivatkozásokkal ellátott, haladéktalan válaszadásáért kapott állampolgári köszönetet.

Országos Hulladékgazdálkodási Ügynökség

Az Ügynökség több társadalmi tudatformáló kampányt bonyolított le. A rendezvényeken több tízezren vettek részt, döntő többségben elégedettek voltak az eseményekkel. Több támogató levél érkezett, bár volt a honlapot stilisztikai szempontból véleményező észrevétel is. Az írásos megkeresésekre minden esetben írásos válasz került megküldésre.

Aggteleki Nemzeti Park Igazgatóság (ANPI)

Az ANPI Természetvédelmi Őrszolgálat 2012. évben 111 ügyben, 157 közigazgatási hatósági és 9 szabálysértési eljárást kezdeményezett, míg 3 esetben tett büntető feljelentést. Az ANPI Természetvédelmi Őrszolgálatának intézkedésével kapcsolatosan panasz, negatív visszajelzés 2 esetben érkezett. Mindkét esetben az egyébként jogszerű és szakszerű intézkedést követően, a más hatóság által jogerősen kiszabott bírság miatt emelt kifogást az állampolgár, melyről az ANPI tájékoztatta a panaszost. Az állampolgárok általános tájékoztatása, figyelmeztetése ezres nagyságrendű volt, hiszen konkrét problémáikkal sok esetben keresték közvetlenül a területen dolgozó természetvédelmi őroket.

A természetvédelmi őrszolgálat tagjai több alkalommal tartottak előadást a természetvédelmi feladatokkal összefüggő oktatási-, szemléletformálási tevékenységük során az iskolás korosztály számára, ezekkel kapcsolatban kivétel nélkül pozitív visszajelzést kaptak. Ez a tevékenység jellemzően évről évre visszatérő igényként jelentkezik az oktatási intézmények részéről.

Összességében elmondható, hogy a természetvédelmi őrszolgálat tevékenysége pozitív megítélésű a jogkövető állampolgárok körében.

Érkeztek megkeresések, bejelentések az ANPI Igazgatóságra is, melyek során minden beérkező jelzést, kérést az őrszolgálat kivizsgált, továbbá visszajelzett a bejelentő felé. Amennyiben szükséges volt, azt továbbította az ANPI hivatali rendszerén belül az érintett szakterület számára.

Balaton-felvidéki Nemzeti Park Igazgatóság (BfNPI)

A BfNPI a természetvédelmi bemutatóhelyeket üzemeltet. Ezek: a Tapolcai-tavasbarlang, a Hegyestű Geológiai Bemutatóhely, a Lóczy-barlang. Ezeken a nagyközönség által látogatott helyeken, amelyek összes vendégforgalma éves szinten elérte a 328.000 főt, többféleképpen lehetett az elégedettséget, illetve a panaszt jelezni:

- Vendégkönyv: ebbe bárki bejegyezhet véleményét az adott bemutató hellyel, az ott végzett tevékenységgel kapcsolatban. A rendszeresen átolvasott bejegyzések szinte 100%-ban dicsérőek voltak. A beírt problémák általában intézkedést nem igényeltek.
- 2012-ben december 17-ig összesen 97 db online, önkéntesen kitölthető, alapvetően anonim kérdőív (elérhető a BfNPI hivatalos honlapján /www.bfnp.hu/ az adott bemutatóhely oldalán): érkezett be, amelyek alapvetően dicsérő jellegűek voltak.
- A bemutatóhelyekre vonatkozóan a Pannon Egyetem és a Vidékfejlesztési Minisztérium együttműködése kapcsán végzett közvélemény-kutatás keretében 164 db kitöltött kérdőív érkezett be, amelyek szintén alapvetően dicsérő jellegűek voltak.
- A vásárlók könyvébe történő bejegyzéseket a bemutatóhelyet működtetők minden esetben beküldték a BfNPI központjába, és ezek iktatásra és hivatalos megválaszolásra kerültek. A vizsgált időszakban összesen 9 panasz érkezett, ebből kettő vonatkozott a Lóczy-barlangra, a többi a Tavasbarlangra a várakozás miatt. A panaszos levelek megválaszolásra kerültek.

A BfNPI hivatalos honlapján és facebook oldalán is lehetett bejegyzéseket tenni az Igazgatóság munkájáról. Ezek alapvetően mind pozitív kicsengésűek (pl. összesen közel 4000 „like” a BfNPI és a bemutatóhelyek facebook oldalain). Az igazgatóság belső felmérése szerint a honlap látogatottsága éves szinten elérte a 1.160.000-t, továbbá 1922 fő iratkozott már fel az Igazgatósági Hírlevélre.

Bükki Nemzeti Park Igazgatóság (BNPI)

Az elektronikus levélben beérkezett észrevételek, kérdések az Igazgatóság www.bnpi.hu honlapján található, illetve ott fel nem lelt információkkal voltak kapcsolatosak az alábbi csoportosításban:

- Tájékoztatás kérése a honlapon nem talált információkról
- Kérések megfogalmazása. Ezek közül azok, amelyek hatósági elbírálást igényeltek, illetékességből továbbításra kerültek, a többi levélre a megfelelő szakterület bevonásával adtak választ. Sok kérés érkezett a kiállítóhely belépődíjának mérséklésére.

- Bejelentések a védett területeken tapasztalt intenzív fakitermelésről. A panaszosok szerint a kirándulási élményt zavarta az erdei munka látványa. Volt olyan bejelentő, aki a Natura 2000 területen tapasztalható fakitermelésekkel kapcsolatban már 7 alkalommal tett bejelentést.
- A vadászati jog gyakorlásához, illetve a területek mezőgazdasági használati jogához kapcsolódó kérdések a vadászatok és mezőgazdasági munkák megkezdésének bejelentési kötelezettsége alapján.
- A természetvédelmi károkozással, természetvédelmi hatósági intézkedést igénylő helyzetekkel, eseményekkel kapcsolatos bejelentések (illegális erdőhasználat, falopás, tarlóégetés, sérült, elhullott védett állatról stb.). Az Igazgatóság természetvédelmi őrszolgálatára soron kívül, kb. 40 alkalommal megtette a szükséges intézkedéseket.
- Több mint 300 bejelentés sérült, legyengült, védett állatokról, illetve mintegy 60 értesítés denevér befogás és áttelepítés miatt. A helyszíni kiszállás és intézkedés minden esetben megtörtént.
- Köszönetnyilvánítás Oktatási, társadalmi kapcsolati programokon résztvevő csoportoktól a programok színvonalára, illetve az Igazgatóságot képviselő munkatársra vonatkozóan.

Összességében elmondható, hogy az állampolgárok egyre inkább segítették bejelentéseikkel az Igazgatóság munkáját a természeti értékek megőrzésében.

Az írásos megkeresések mellett a telefonhívásokat is az illetékes szakterületi osztályok válaszolták meg.

2012-ben nem érkezett az Igazgatósághoz olyan bejelentés, panasz, amely nem lett volna kivizsgálva, és azt követően a bejelentő erről nem kapott volna megfelelő tájékoztatást.

Duna-Dráva Nemzeti Park Igazgatóság (DDNPI)

A DDNPI állampolgári elégedettségi felmérést külön nem végzett. A Turisztikai és Közszolgálati Osztályra érkezett köszönő levelek az Igazgatóság pozitív szakmai megítélésére, munkájukkal való megelégedettségre utaltak.

Duna-Ipoly Nemzeti Park Igazgatóság (DINPI)

A DINPI Természetvédelmi Őrszolgálatához 4 panasz érkezett. Ebből mindegyik panasz kivizsgálásra került. Egy esetben a panasz tárgyát nem lehetett hitelt érdemlően igazolni, a többi esetben nem közvetlenül a DINPI-t érintő ügyben érkezett a panasz, ezeket az ügyeket áttették a hatáskörrel rendelkező szervhez, és erről a panaszost is tájékoztatták.

A Vagyonkezelési Osztályra egy esetben érkezett panasz az ipolyvecei magyar szürke marhák állománytartási körülményeivel kapcsolatban. A Vidékfejlesztési Minisztérium felé küldött válasznak megfelelően intézkedés történt a körülmények rendezésére: takarmányból tartalék képzése, a borjak előírás szerű elhelyezése, az állatorvos személyének lecserélése, a telepről ütemezetten folyamatos tájékoztatás kérése, belső vizsgálat.

A Természetmegőrzési Osztályra két panasz érkezett, az egyikkel kapcsolatban a Vidékfejlesztési Minisztérium tájékoztatása megtörtént. A másik panasz a Duna-Dráva Nemzeti Park Igazgatóságot érintette, így az ügy áttételre került az illetékes Igazgatósághoz.

A Környezeti Nevelési és Ökoturisztikai Osztályra egy panasz érkezett azzal kapcsolatban, hogy Húsvét vasárnap egyik tanösvényre az Igazgatóság nem tudott szakvezetést biztosítani.

Az ügy kivizsgálásra került és elkészült egy, a hasonló irányú problémák megelőzését szolgáló intézkedési javaslat.

Köszönetnyilvánítás és pozitív visszajelzés 11 esetben érkezett a kapcsolattartás, oktatás, bemutatás során végzett tevékenységgel kapcsolatban (előadások, garantált túrák, szakvezetések, rendezvényeken való megjelenések, terepgyakorlatok szervezése, könyvtárszolgálat kapcsán).

A látogatóközpontok és bemutatóhelyek működését illetően a látogatóknak lehetőségük volt beírni a vendégkönyvekbe. A bejegyzése jelentős részben pozitív véleményeket tükröztek. Az önkéntesen kitölthető kérdőívből 200 db-ot adtak le. A kérdőívek elemzését áttanulmányozva látható, hogy az elégedettség a DINPI szolgáltatásaival kapcsolatban igen magas volt. Kifogás elsősorban a büfé jellegű szolgáltatás helyenkénti hiányára vonatkozott. A jelentős tetszést mutatja a DINPI *Facebook* oldalára érkezett 1400 „Like” is.

2012-ben négy esetben készült elégedettségi vizsgálat az Igazgatóság adott programjaival kapcsolatban. A programokon résztvevők nagyrészt elégedettek voltak, másnak is ajánlanák a látogatóhelyek megtekintését. Amit hiányoltak, az a kevés mosdóhelyiség és az étkezési lehetőség. A látogatóhelyeket az Igazgatóság elsősorban pályázatok segítségével próbálja meg úgy átalakítani, hogy a mosdóhelyiségek és az étkezési lehetőségek is megfeleljenek a látogatók elvárásainak. A negyedik esetben az Igazgatóság az akkreditált pedagógus továbbképzésben résztvevők véleményét mérte fel. Itt az átlagos osztályzat 4,86 lett, amely igen magas elégedettséget jelent. Kifogás elsősorban egy-egy elméleti előadás kapcsán volt, amely már az újra benyújtott akkreditációban átalakításra került.

Kiskunsági Nemzeti Park Igazgatóság (KNPI)

A KNPI 2012. évi tevékenységére vonatkozóan 2 panasz érkezett. Ezek közül az egyik névtelenül, a másik pedig nem létező címről, ismeretlen személytől. A kollégák által megtartott rendezvényekre, előadásokra, túravezetésekre vonatkozó köszönő, dicsérő levelek több esetben érkeztek, valamint az Igazgatóság közösségi oldalán és honlapján is számos hasonló bejegyzés található. Ezen tevékenységekre vonatkozó negatív visszajelzés nem érkezett sem levélben, sem a közösségi portálon.

Körös-Maros Nemzeti Park Igazgatóság (KMNPI)

A KMNPI állampolgári elégedettségi felmérést külön nem végzett.

A 2012. évben 1 panasz érkezett az Igazgatósághoz, amely kivizsgálásra és megválaszolásra került.

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

A Zöld Pont Iroda ügyfélszolgálati tevékenységében változást jelentett az új ügyfélelégedettség-mérő kérdőív. Ezek kiértékelése alapján elmondható, hogy kritika nem érte sem a DDKTVF-t, sem annak Zöld Pont Irodáját, de tanácsok, észrevételek sem érkeztek. Az év során életbelépett új, az ügyfélfogadási rendjében, az adatvédelem és az ügyféli pozíció beazonosítása és biztosítása érdekében hozott szigorúbb szabályokhoz az ügyfelek kezdetben nehezen alkalmazkodtak.

A Zöld Pont Irodával kapcsolatba került ügyfelek az ügyintézővel, annak gyorsaságával, a kiszolgálás menetével többségében elégedettek voltak.

A 2012. évben a DDKTVF munkáját, a munkatársak viselkedését súlyosan elmarasztaló észrevétel nem érkezett.

A munkatársak folyamatos szakmai továbbképzésének köszönhetően a tavalyi évhez viszonyítva jelentősen csökkent az igazgatási szolgáltatási díjak mértékével kapcsolatos, negatív hangvételű megkeresések száma.

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

2012-ben összesen 7 panaszbejelentés érkezett. A bejelentések a bejelentőre nézve kedvezőtlen eredménnyel zárult eljárások kapcsán születtek. Ténylegesen két alkalommal kerül sor vizsgálat lefolytatására, amelyek elmarasztalásra okot adó körülményt nem tártak fel.

Alsó-Tisza-vidéki Környezetvédelmi, Természetvédelmi és Vízügyi Felügyelőség (FETI-KTVF)

Telefonos ügyfélszolgálat keretében, illetve az ügyfél személyes megjelenése során számos esetben érkezett észrevétel a hatósági eljárások nem kellően gyors voltára. Ezek oka az ügyfelek ismereteinek hiányára voltak visszavezethetők. A Felügyelőség a döntését ezekben az esetekben is a jogszabályban foglalt határidőben hozta meg.

Elismerésként, dicséretként két elektronikus levél érkezett.

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 lehetett adni.

A TIKTVF az elmúlt években egyik legfontosabb feladatának tekintette az ügyfélbarát ügyintézést, illetve az ügyfelek segítségét. Ennek köszönhetően 2012-ben a Felügyelőség munkatársainak feladatellátására vonatkozó kifogás, elmarasztaló észrevétel nem érkezett. 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.

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

Az Igazgatóság kiemelt feladatként határozta meg az ügyfélbarát, jogszerű és gyors ügyintézést. Az év eleje óta az ügyintézés gyorsítását szolgáló ügyfélkaput működtetnek. A honlapon ügyfél tájékoztatókat tettek közzé, de tapasztalatuk szerint az ügyfelek inkább személyesen keresték fel az Igazgatóságot.

A hivatali ügyintézés szakmai és emberi oldalát az ügyfelek többsége pozitívan értékelte. Az ügyintézők szakmai felkészültségét, segítőkészségét átlag felettinek minősítették. Véleményüknek hangot adtak az ügyfélfogadásokon és szakmai fórumokon.

A Felügyelőség működésével kapcsolatban mindössze néhány javító szándékú észrevétel érkezett, amelyeket a vezetés felhasznált az ügyintézés színvonalának javítása érdekében. A honlapon működtetett vendégkönyvbe egy bejegyzés került, amely hiányolta az elérhetőségeket.

A Felügyelőség működésével kapcsolatban negatív észrevétel nem érkezett.

Összességében elmondható, hogy a felügyelőség működése átlátható, megítélése pozitív.

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, 2013. március