

JELENTÉS
A FÖLDMŰVELÉSÜGYI MINISZTERIUMBAN ÉS HÁTTÉRINTÉZMÉNYEINÉL 2017. ÉVRE
VONATKOZÓAN VÉGZETT ÁLLAMPOLGÁRI ELÉGEDETTSÉG-VIZSGÁLATRÓL

Földügyi és Térinformatikai Főosztály

A megyei kormányhivatalok és a járási hivatalok földhivatali osztályai, amelyek szakmai felügyeletét a főosztály látja el, konkrét ügyféli elégedettség vizsgálatot 2017. évben nem végeztek. Az ügyfelek véleményére az anonim módon kitölthető kérdőívek, illetve a benyújtott panaszok alapján lehetett következtetni. Összefoglalóan elmondható, hogy csekély számú panasz került benyújtásra a beérkezett úgýiratmennyiséghez képest.

A főosztály telefonon napi rendszerességgel adott az ügyfeleknek tájékoztatás, amivel az ügyfelek elégedettek voltak. A legtöbb esetben jogértelmezéssel, eljárásí és jogalkalmazással kapcsolatos kérdésekkel fordultak a főosztályhoz.

A panaszbeadványok egy része a földhivatali eljárásokkal, vélt jogsértésekkel álltak kapcsolatban, de többségükben a jogszabályok téves, a jogalkotó szándékával nem egyező értelmezésből származtak. Az esetek jelentős hányadában az ügyfelek jogorvoslati igénye – tekintettel a sérelmezett eljárás, jogügýlet, vagy a panaszolt cselekmény óta eltelt több éves időtartamra – legfeljebb bírósági eljárás keretében lenne orvosolható.

Az ügyfelek minden esetben tájékoztatást kaptak az általuk jelzett problémák jogszabályi háttéréről, illetve szükség esetén intézkedés történt az ügy kivizsgálása céljából.

Az elégedetlenségüket kifejező ügyfelek általában olyan ügyek megoldását várták a Földmívelésügyi Minisztériumtól, amelyeket államigazgatási és gyakran még bírósági eljárásban sem lehet a panaszos igénye szerint eldönteni.

A főosztály munkájával kapcsolatban negatív ügyféli beadvány nem érkezett.

Földvagyón-gazdálkodási Főosztály

A főosztályra tavaly közel 100 állampolgári megkeresés, panaszos levél érkezett. Tekintettel arra, hogy a Nemzeti Földalap felett a Magyar Állam nevében a tulajdonosi jogokat és kötelezettségeket az agrárpolitikáért felelős miniszter a Nemzeti Földalapkezelő Szervezet (a továbbiakban: NFA) útján gyakorolja, ezen megkereséseknek a jelentős része az NFA-nál folyamatban lévő ügyekhez kapcsolódott.

Számos ilyen megkeresés érkezett a „Földet a gazdáknak!” Program keretében földhöz nem jutott gazdától is, akik az NFA által elérvezett földek kapcsán fordultak segítségért a földmívelésügyi miniszterhez.

A főosztály minden panaszt, megkeresést egyenként megvizsgált, és a vizsgálat eredményétől függően megtette a szükséges lépéseket az ügyek mielőbbi megoldása érdekében. Minden panaszos részletes tájékoztatást kapott az ügyében tett intézkedésekről.

Agrárközgazdasági Főosztály

Az Agrárközgazdasági Főosztály munkájának jellegéből adódóan közvetlen ügyfél kapcsolatot nem tart fenn, de a gazdálkodói visszajelzések alapján a szabályozási feladatokkal kapcsolatos állampolgári elégedettség vélelmezhető.

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

Agrárgazdasági Kutató Intézet (AKI)

Az AKI tevékenységéből adódóan nem rendelkezik jelentős ügyfélkörrel. Írásos elégedettség-vizsgálatot az intézet nem végzett.

Az AKI nagy hangsúlyt fektet az információhoz való hozzáférésre, ezért információs portálját rendszeresen frissíti. A honlap igen jelentős hazai látogatottságnak örvend. A központi webportálon 84 db, a Sertésinformációs Rendszerben 3 db „írjon nekünk” megkeresést regisztráltak. A szakmai kérdéseket az illetékes osztályok válaszolták meg, az általános jellegű érdeklődésekre a titkárság reflektált.

Ugyancsak növekvő hazai és magas nemzetközi érdeklődés övezte az AKI MTMT Repozitórium Minősítő Bizottsága által minősített repozitóriumot és az abban közzétett publikációkat.

Agrárfejlesztési és Vidékstratégiai Főosztály

A főosztály felügyelete alá tartozó intézményben végzett elégedettség-vizsgálat eredménye a következő:

Herman Ottó Intézet

Az Intézet igazgatóságai által indított rendezvények, konferenciák résztvevői körében történt kérdőíves vizsgálat. A válaszadók többsége pozitívként emelte ki a felkért előadók felkészültségét, az előadások magas színvonalát. Elégedettek voltak a szervezéssel és a technikai lebonyolítással, valamint a helyszínnel. Hasznosnak találták az elhangzott információkat, a tapasztalatcsere mértékét.

A kérdőíveket kitöltők kritikaként fogalmazták meg a kérdésekre, véleménynyilvánításra, a gyakorlati megoldások megvitatására hagyott idő rövidegét, valamint azt, hogy az előadások anyagát nem kaphatták meg írásban. Javasolták az események jobb reklámozását a hallgatóság számának növelése érdekében.

A kérdőívek kiértékelését követően elmondható, hogy az elégedettség szintje összességében 90 % fölött volt.

Agrárszakképzési Főosztály

A főosztály háttérintézményeinek vizsgálati eredménye az alábbiakban foglalható össze:

Agrárszakképző intézmények

A főosztály felügyelete alá tartozó 47 köznevelési intézmény nem végzett elégedettség-vizsgálatot. Az iskolák szakmai munkájukról szülői értekezleteken, nyílt napokon, illetve különböző rendezvényeken, kiállításokon kaptak tájékoztatást.

A visszajelzések döntő hányada pozitív volt. Dicsérték többek között a képzés feltételeinek javulását, de rosszalották a lemaradást a gyakorlat képzés tárgyi feltételeiben. A Móricz Zsigmond Mezőgazdasági Szakgimnázium, Szakközépiskola és Kollégium esetében sokan aggodalmukat fejezték ki az iskola termőföldjeinek napelem parkként történő hasznosításával kapcsolatban. Néhány intézményben szülői panaszok is megjelentek, amelyeket minden esetben kivizsgáltak és írásban megválasztak.

Magyar Mezőgazdasági Múzeum

A múzeum rendezvényeivel kapcsolatban rendszeresen érkeztek pozitív visszajelzések. Elismerően nyilatkoztak a rendezvények szakmai tartalmáról, szervezettségéről, a kollégák felkészültségéről. Legtöbb köszönetnyilvánítás a Múzeumok Éjszakája, a Múzeumok Majálisa, a Föld napja, a Miénk a vár! rendezvény, a Kolozsvári Magyar Napok és a Zöld Óvoda program lebonyolításával összefüggésben érkezett az intézményhez.

A múzeumpedagógiai foglalkozások nagyon keresettek és kedveltek voltak. Mind a résztvevő önkéntesektől, mind a diákoktól kaptak dicséretet a múzeum munkatársai.

Néhány kifogás is érkezett a pénztár előtti hosszú sorban állással, illetve a múzeum dolgozóival kapcsolatban. A panaszok kivizsgálása minden esetben megtörtént.

Agrártámogatások Jogorvoslati Főosztálya

A főosztály hatáskörébe tartozó feladatok döntő többsége a mezőgazdasági, agrár-vidékfejlesztési, valamint halászati támogatásokhoz és egyéb intézkedésekhez kapcsolódó eljárás egyes kérdéseiről szóló 2007. évi XVII. törvény, valamint az FM Szervezeti és Működési Szabályzata alapján egyes – kormányrendeletben meghatározott - jogcímek esetében hozott elsőfokú döntéssel szembeni jogorvoslati eljárások lefolytatásával volt kapcsolatban.

A főosztály elektronikus levelezési címére beérkezett megkeresések megválaszolása folyamatosan történt. Több ezer elsőfokú döntés került jogi felülvizsgálatra. A 3995 hatósági ügy közül 2997 esetben született döntés, amelyek ellen 253 alkalommal került sor keresetlevél benyújtásra, így megállapítható, hogy a döntések jelentős részét az ügyfelek elfogadták, további jogorvoslati lehetőséggel nem éltek.

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.

A háttérintézmény esetében az alábbi vélemények alakultak ki:

Nemzeti Élelmiszerlánc-biztonsági Hivatal (NÉBIH)

A NÉBIH facebook oldalára beérkezett vélemények alapján a hivatal 1-től 5-ig terjedő skálán 4-es átlagot kapott. Az egyik értékelő örömet fejezte ki, hogy telefonálaskor nem automatával kellett „beszélnie”, hanem emberrel, aki gyorsan, szakszerűen intézte el az ügyét.

A negatív értékelések elsősorban technikai problémák okán jelentkeztek, pl. a szakrendszer átmeneti leállása miatt. Az ügyfelek minden esetben gyors visszajelzést kaptak.

A NÉBIH munkájával kapcsolatban több esetben érkezett észrevétel hírekhez fűzött hozzászólás formájában is, ezekről külön nyilvántartást nem vezettek.

A Borászati és Alkoholos Italok Igazgatósága által összeállított elektronikus kérdőívek 1-10-ig terjedő skálán adtak lehetőséget az elvégzett munka értékelésére. A mintegy 450 kiküldött

levélre 80 válasz érkezett. A kapott pontok átlaga 10-es skálán 8,9 volt, ami a tavalyi 9,00 átlagnál valamivel kevesebb. A két legkevesebb pontot kapott terület a vizsgálati eredmény kiadásának határideje (7,67) és a vizsgálatok díjtételei (7,53) voltak. A legtöbb pontot kapott három terület a kapcsolattartók udvariassága (9,33), a vizsgálati jegyzőkönyv használhatósága (9,47), a kapcsolattartók szakmai ismerete (9,49) volt. Egy válaszadónál volt érezhető, hogy panaszának kivizsgálásával elégedetlen, mert alacsony pontszámot adott az elérhetőségre, az udvariasságra és a panaszkezelésre.

A szöveges értékelések során a kérdőíveket kitöltők javasolták a mintaátvétel hosszabb nyitvatartási idejét, parkolók létesítését az épület előtt, a web-es alkalmazások fejlesztését.

A többi igazgatóságnál az adatszolgáltatás idején vagy még nem készült el a tavalyi év kiértékelése, vagy csak egy összefoglaló tájékoztatást adtak, ami szerint a kérdőíveket kitöltők majdnem minden vizsgált területre 4-esnél jobb osztályzatot adtak az 1-től 5-ig terjedő skálán.

Parlamenti és Társadalmi Kapcsolatok Főosztálya

A főosztály Társadalmi Kapcsolatok Osztálya működteti a Minisztérium Ügyfélszolgálati Irodáját. A Főosztályra, valamint az Ügyfélszolgálatra – az eltérő időszakokban változó intenzitással – napi 10-20 írásbeli, 15-25 telefonos megkeresés érkezett, és átlagosan 2-3 ügyfél kereste fel személyesen az Irodát.

A megkeresések igen változatosak voltak, a minisztérium valamennyi szakterületét érintették. A legjelentősebb hányadot a földügyi kérdések – az egyszerű eljárási problémáktól egészen a több évtizede húzódó ügyekig – tették ki, emellett a mezőgazdasági és környezetvédelmi kérdéskör, továbbá a pályázati lehetőségekről való információkérés volt kiemelkedő nagyságrendű. A megkeresések, mint pl. eligazítás, információ, jogszabály-értelmezés kérése, illetve az észrevételek, javaslatok telefonon és e-mailen érkeztek. A panaszok, közérdekű bejelentések és közérdekű adatigénylések főleg írásban jöttek; míg a segítséget kérő ügyfelek személyesen keresték fel a minisztériumot.

Minden megkeresés a szakfőosztályok közreműködésével, vagy illetékességből átadva került megválaszolásra.

Az ügyfelek elégedettségét az eljárás végeztével adott, a gyors választ, illetve a segítőkészséget megköszönő számos pozitív visszajelzés igazolta, mind személyesen, mind telefonon, mind elektronikus levélben.

Az igen ritkán (a tavalyi évben 2-3-szor előforduló) elégedetlenségüknek hangot adó ügyfelek nem az Ügyfélszolgálat működését kritizálták, hanem vagy „rendszerszintű” problémát láttak, vagy a kapott válasszal nem voltak megelégedve. Ez utóbbiak leginkább a hosszabb idő óta, a jogszabályok és a rendelkezésre álló dokumentumok alapján nem orvosolható problémájuk miatt visszatérő ügyfelek közül kerültek ki.

Környezetmegőrzési Főosztály

Havonta átlag 1-2 levegőtisztaság-védelmi témájú panaszlevél érkezett a főosztályra. Többségében meghatározott tevékenységek által okozott bűzterhelés, közlekedési szennyezőanyag kibocsátás, lakossági égetés, a lignit - mint háztartási tüzelőanyag - betiltásának szükségessége, avarégetés és általános levegő minőség témakörben. Előfordult érdeklődés bizonyos területek levegő minőségére vonatkozóan, legtöbbször költözést megelőzően.

A zajterhelést illetően évről-évre csökkent a panaszok száma, tavaly összesen 7 érkezett. Ebből 2 üzemi zajjal, 2 szabadidős tevékenységgel, 3 pedig közúti, illetve légi közlekedéssel volt kapcsolatban.

A vízszennyezéssel kapcsolatban havonta átlag 2-3 panaszlevelet kapott a főosztály. A kifogásolások szennyvízelvezetéssel, szennyvíztisztítással, ivóvíz ellátással, csapadékvíz elvezetéssel összefüggésben érkeztek. A panaszokat illetékességből a Belügyminisztériumnak továbbították.

A talajszennyezésre vonatkozó panaszok jellemzően az illegális hulladéklerakás kapcsán merültek fel. Megválaszolásuk az érintett szakemberek bevonásával történt.

A főosztály felügyelete alá tartozó intézmények közül az alábbiak adtak tájékoztatást a végzett elégedettség-vizsgálatról.

Országos Meteorológiai Szolgálat

Az Országos Meteorológiai Szolgálatnál nem történt állampolgári elégedettség-vizsgálat, viszont üzleti partnereik körében a 2017. évre vonatkozóan 2018 májusában fogják elvégezni az ISO utasítás szerinti felmérést. Tekintettel azonban arra, hogy állandó partnerekről van szó, valószínűsíthető, hogy a 2017-es adatok a 2016. évihez hasonlóan fognak alakulni. Ennek alapján várható, hogy az ügyfelek több mint 90 %-a elégedettségét fogja kifejezni a meteorológiai szolgáltatás minőségét illetően.

Természetmegőrzési Főosztály

A főosztály felügyelete alá tartozó intézmény által végzett elégedettség-vizsgálat eredménye:

Növényi Diverzitás Központ (NöDiK)

A NöDiK Magyarország legnagyobb zöldség- és szántóföldi növényi génbankja. Az génbanki mintát kérők száma 1.204 volt, ebből 1.109 gazdálkodó, kiskertes kapott összesen 11.143 mintát, elősegítve ezzel a termesztésből kiszorult tájfajták visszavezetést. A NöDiK számára fontos, hogy a génbanki minták közreadásával kapcsolatosan ismerje az igénylők véleményét, elégedettségét, elvárásait. E célból kérdőíves felmérést végzett. A válaszok elemzéséből megállapítható, hogy a NöDiK összességében „jó” osztályzatot kapott az 1-től 5-ig terjedő skálán. A magkérők elégedettek voltak az intézet mintaküldő tevékenységével. A kérdőívet kitöltők a legmagasabb osztályzatot a segítőkészségre (4,78), az e-mailen érkezett levelek megválaszolásának gyorsaságára (4,62), és a kérdésekre adott válaszok hasznosságára (4,62) adták. A válaszadók a legkevésbé az adminisztrációs díj mértékével voltak megelégedve, amit 3,27-re minősítettek.

A különböző rendezvények, kiállítások is nagy sikert arattak a résztvevők körében.

Haszonállat-génmegőrzési Központ (HáGK)

A HáGK az elmúlt évben is folytatta és kibővítette génmegőrzési tevékenységét a Kárpát-medencei veszélyeztetett tájfajták génmentésére. Változatlanul magas színvonalon végezte génbanki-kutatási munkáját, és több, jelentős vidékfejlesztési mintaprojektben vállalt szerepet a háztáji és önkormányzati baromfi- és nyúltenyésztés fejlesztése, és egyes kiskérődző fajták nukleusz állományainak kialakítása érdekében. A fajtafenntartó és szaporító munkát Kárpát-medence szerte faluprogramjaik keretében végezték, a helyi önkormányzatok és lakosok általános megelégedésére. A HáGK által szervezett OMÉK őshonos udvar létesítményeiből (csűrök, baromfi vándor-ólak) kialakították a Székely bemutató udvart, amely a nagyközönség számára is látványos ismerkedési lehetőséget nyújtott az erdélyi tájfajtákkal, tartási feltételeikkel és hasznosítási lehetőségeikkel.

Az intézmény tevékenységéről, újdonságairól, életéről szóló legfontosabb híreket a www.genmegorzes.hu oldalon tették közzé, jobban kielégítve ezzel a tájékoztatási igényeket.

Nemzeti Parki és Tájvédelmi Főosztály

Az elmúlt évben turisztikai létesítmények látogatása kapcsán érkezett két panaszos megkeresés, amelyeket a főosztály kivizsgált, és intézkedéséről levélben mind az érintettet, mind az illetékes nemzeti park igazgatóságot tájékoztatta.

Pozitív tapasztalatokkal kapcsolatos megkeresést közvetlenül nem kaptak, de a Magyar Nemzeti Parkok közösségi felületein sok dicsérő visszajelzés érkezett programjaikkal, tevékenységükkel kapcsolatban.

Az egyes igazgatóságok által célzottan elvégzett kérdőíves vizsgálatok minden esetben kiemelkedően pozitív visszajelzést adtak a Nemzeti Parkok tevékenységét illetően. Ezt mutatja az a tény is, hogy a látogatószám dinamikusan emelkedett, ami figyelemre méltó a hazai turizmust szemszögéből is: az igazgatóságok ökoturisztikai létesítményeiben regisztrált látogatók száma csaknem 1,6 millió fő volt.

A minisztérium további főosztályait illetően az állampolgári elégedettség vonatkozásában említést érdemlő esemény nem történt, illetve a vizsgálatához kapcsolódó észrevétel, kritika, panasz, vagy dicséret beérkezéséről nincs tudomásunk.

Budapest, 2018. március 20.