

JELENTÉS
A FÖLDMŰVELÉSÜGYI MINISZTERIUMBAN ÉS HÁTTÉRINTÉZMÉNYEINÉL 2016. ÉVRE
VONATKOZÓAN VÉGZETT ÁLLAMPOLGÁRI ELÉGEDETTSÉG-VIZSGÁLATRÓL

Sajtóiroda

A Sajtóirodához közadat szolgáltatással kapcsolatban érkezett egy panasz, amire a Sajtóiroda a minisztérium belső utasítása szerint adta meg a választ.

MVH Irányítási és Jogorvoslati Főosztály

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 mintegy 3450 hatósági ügy közül 2800 esetben született döntés, amelyek ellen 354 alkalommal került sor keresetlevél benyújtásra, így megállapítható, hogy a döntések jelentős részét az ügyfelek elfogadták, további jogorvoslati lehetőséggel nem éltek.

A Mezőgazdasági és Vidékfejlesztési Hivatal (MVH) 2016. október 25-ig volt a főosztály felügyelete alá tartozó háttérintézmény. Ezt követően a Mezőgazdasági és Vidékfejlesztési Hivatalról szóló 256/2007. (X. 4.) Korm. rendelet, valamint a Kormány tagjainak feladat- és hatásköréről szóló 152/2014. (VI. 6.) Korm. rendelet módosításáról szóló 316/2016. (X. 24.) Korm. rendelet alapján az irányítási jogkör 2016. év végéig az agrár-vidékfejlesztésért felelős miniszterhez került át. A megváltozott szabályozásra tekintettel az adatszolgáltatás már nem tartozik a főosztály hatáskörébe.

Földügyi Főosztály

A főosztály naponta több esetben adott telefonon felvilágosítást eljárási, jogértelmezési, jogalkalmazási kérdésekben. A válaszokkal az ügyfelek elégedettek voltak, a részleg munkájával kapcsolatban negatív beadvány nem érkezett.

A járási hivatalok földhivatali feladatot ellátó szervezeti egységei továbbra sem végeztek konkrét állampolgári elégedettség vizsgálatot. Az ügyfelek véleményét az anonim módon kitölthető kérdőívek, és az abban megfogalmazott válaszok alapján lehetett kikövetkeztetni. A beérkezett ügyiratmennyiséghez képest tényleges panasz csak csekély számban került benyújtásra. A panaszok egy része a kormányhivatalok első- és másodfokon földhivatali feladatokat ellátó szervezeti egységeinek hatósági eljárására, vélt jogsértésére vonatkozott, de többségében a jogszabályok téves, a jogalkotó szándékával nem egyező értelmezésből származtak. Az esetek jelentős hányadában az ügyfelek jogorvoslati igényét – tekintettel a sérelmezett eljárás, jogügylet, vagy a panaszolt cselekmény óta eltelt több éves időtartamra – legfeljebb bírósági eljárás keretében lehetett volna érvényesíteni.

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

Az intézkedéseket követően kevés számú, számszerűen 6 dicsérő, köszönő visszajelzés érkezett.

Az elégedetlenségüket kifejező ügyfelek általában olyan ügyek megoldását várták tárcánktól, amelyek sem államigazgatási, sőt gyakran még bírósági eljárásban sem dönthetők el a panaszos igénye szerint.

A szakterületet érintően érkezett olyan beadvány is, amely a minisztérium hatáskörében, illetve államigazgatási úton nem volt megoldható.

Földvagyon-gazdálkodási Főosztály

A főosztály a természetvédelmi kártalanítási intézkedések keretében - a feladat törvényi kötelezettség voltára tekintettel - nem végzett állampolgári elégedettség-vizsgálatot. A területvásárlási program visszhangja felmérés nélkül is igen pozitív volt, tekintettel arra, hogy a program során a külföldiek általi illegális termőföld-használati viszonyok kerültek felszámolásra, ezáltal a magyar állampolgárságú helyi gazdálkodók jelentős területű termőföldhöz jutottak a nemzeti park igazgatóságokkal kötött haszonbérleti szerződések révén.

Nem volt felmérés a „Földet a gazdának” program keretében sem, de szintén sikernek könyvelhető el annak megvalósítása. Közel 30.000 földműves vásárolhatott összességében 195.000 hektár állami földet.

Agrárközgazdasági Főosztály

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. Ezt mutatja, hogy mintegy 100 megkeresést kaptak az „Írjon nekünk” szolgáltatás révén. A szakmai kérdéseket az illetékes osztályok válaszolták meg, az általános jellegű érdeklődésekre a titkárság reflektált.

Az AKI felmérést végzett az általa üzemeltetett Sertésinformációs Rendszer továbbfejlesztésével és használatával kapcsolatban. A kérdések kitértek a honlap vizuális megjelenésére, tartalmára, részletességére, hasznosságára. A kérdőíveket 132 fő töltötte ki. A feldolgozás során megállapítást nyert, hogy az öt fokozatú Likert-skálán a válaszadók 10-15 %-a „nagyon elégedett” (5-ös skála érték) választ adott, az „egyáltalán nem elégedett, illetve „egyáltalán nem hasznos” kategóriát (1-es érték) megjelölők száma 5-8 % között mozgott.

Agrárfejlesztési Főosztály

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

Herman Ottó Intézet

Az Intézet igazgatóságai által indított képzések, illetve konferenciák résztvevői körében történt kérdőíves vizsgálat. Az elégedettség mértékét az egyes kérdésekre 1-5-ig terjedő skálán lehetett megadni. A résztvevők jó (4-es érték), illetve kiváló (5-ös érték) értékelést adtak mind a helyszín, mind a lebonyolítás, az információk hasznossága, az előadók felkészültsége, az előadások szakszerűsége és érthetősége, mind pedig a tapasztalatcsere biztosítása tekintetében. Pozitívként emelték ki az interaktivitást, a díjmentesen rendelkezésükre bocsájtott szakmai kiadványokat. Kritikaként említették, hogy az előadások szünetei rövidek voltak, nem jutott elég idő a kérdésekre és az azokra adott válaszokra.

Agrárszakképzési Főosztály

A főosztály háttérintézményeinek vizsgálati eredménye az alábbiakban foglalható össze:

Agrárszakképző intézmények

A főosztály felügyelete alá tartozó 49 agrár-szakképző intézmény nem végzett elégedettség-vizsgálatot, a tanulók és szülők véleményéről szülői értekezleteken, nyílt napokon, illetve lakossági fórumokon tájékoztak.

A visszajelzések döntő hányada pozitív volt, dicsérték többek között a pedagógusok felkészültségét, a szakmai gyakorlati diákmunkát, a szakmai programokat, különös tekintettel a 2016. évben először megrendezett Agrárgazdasági Pályaválasztási Kiállítás és a MezőgépÉSZek verseny megszervezését. Természetesen – néhány intézmény esetében – az év folyamán a fenntartónak címzett egyedi panaszok (szülői, tanári) is megjelentek, név felvállalásával, vagy névtelen bejelentés formájában, melyeket minden esetben azok célirányos kivizsgálása követt.

Magyar Mezőgazdasági Múzeum

Az alapításának 120 éves jubileumára felfűzve a múzeum gazdag programsorozatot valósított meg. Ezzel kapcsolatban számos pozitív visszajelzés érkezett a látogatóktól. Elismerően nyilatkoztak a rendezvények szakmai tartalmáról, szervezettségéről, a kollégák felkészültségéről. Legtöbb köszönetnyilvánítás a Múzeumok Éjszakájának lebonyolításával összefüggésben érkezett az intézményhez.

A múzeumpedagógiai foglalkozások nagyon keresettek és kedveltek voltak. A résztvevő pedagógusok 23 dicsérő levelet küldtek konkrétan megjelölve a foglalkozást és az előadót is. Különösen sikeres volt a múzeum által koordinált Zöld Óvoda program, ahonnan 50 köszönet érkezett írásban és szóban.

Nyolc elektronikus panaszlevelet is kapott a múzeum, illetve a helyszínen is éltek néhányan szóbeli kifogással. A panaszok orvoslása minden esetben megtörtént. A panasz jellegétől függően a probléma megszüntetésére törekedtek, az érintett látogatót ingyenes belépéssel, a programon való ismételt ingyenes részvétellel kárpóolták.

Összességében a néhány kritika ellenére a közönség pozitívan ítélte meg a múzeum tevékenységét, kiállításait és rendezvényeit.

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 több közösségi felületet is működtet, köztük egy kifejezetten a Hivatalról szóló, annak működésével, szakterületeivel kapcsolatos híreket, információkat tartalmaz. A facebook oldalain keresztül havonta átlagosan 285.500 emberhez jutottak el híreik.

A nem „közösségiként” regisztrált oldalakon (pl. Ételt csak okosan, NÉBIH site) a lakosságtól hasznos információkat kaptak. Az értékelés lehetőségével összesen 42 fő élt, 23-an a NÉBIH-et, míg 19-en az Ételt csak okosan „munkáját” véleményezték. Ez alapján a NÉBIH-et az oldal követői 4,4-es, míg az Ételt csak okosan-t 4,9-es átlagúnak minősítették az 1-től 5-ig terjedő skálán.

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

A NÉBIH ISO 17025 szabvány szerinti minőségirányítási rendszernek megfelelően működő laboratóriumi rendszeresen küldtek ki az ügyfelek részére adatgyűjtő kérdőíveket.

A Borászati és Alkoholos Italok Igazgatósága által összeállított kérdőívek 1-10-ig terjedő skálán adtak lehetőséget az elvégzett munka értékelésére. A 250 kiküldött levélre 38 válasz érkezett. A kapott pontok átlaga 9,00 volt, ami a tavalyi 8,91 átlagnál valamivel jobb, de nem érte el a 2013-as 9,3-as szintet. A két legkevesebb pontot kapott terület a vizsgálati eredmény kiadásának határideje (7,62) és a vizsgálatok árai (7,62) voltak. A legtöbb pontot kapott három terület: a laboratóriumi kapcsolattartók udvariassága (9,56), a vizsgálati jegyzőkönyv használhatósága (9,59), a vizsgálati jegyzőkönyv harmadik személy általi elfogadottsága (9,56). Egy válaszadónál volt érezhető, hogy panaszának kivizsgálásával elégedetlen (alacsony pontszámot adott az elérhetőségre, az udvariasságra és a panaszkezelésre), azonban ennek nem volt írásbeli nyoma.

A minőségirányítási rendszerre érkezett pontszámok átlaga 2016. évben 9,26 volt, ami gyakorlatilag azonos a 2015-ös értékkel (9,20).

A Növénytermesztési és Kertészeti Igazgatóság 2016-ban összesen 14 db adatgyűjtő kérdőívet kapott vissza partnereitől. Ezeket kiértékelve megállapítást nyert, hogy az ügyfelek az igazgatóság munkáját a mintavétel, a laboratórium vizsgálatok, az eredmények, okmányok kiadása, a kapcsolattartás, valamint a szakmai információk átadása terén zömében kiválóan minősítette az 1-től 5-ig terjedő skálán.

A NÉBIH Ügyfélszolgálatán az ügyfelek kérdéseire adott válaszkoránál mérik az elégedettséget. A beérkezett 86 értékelés 85 %-a ítélte hasznosnak a kapott információt egy 1-től 5-ig terjedő skálán.

A további igazgatóságok tevékenységét, programjait a szabvány helyett vevői visszajelzések minősítették, kivétel nélkül pozitív eredménnyel. Különösen a TUHIR (turista horgászjegy kiadási és információs rendszer) és az EÜTR (elektronikus ügyfél tájékoztató rendszer) működtetése kapcsán érkeztek dicséretetek.

Mezőgazdasági Főosztály

A főosztály munkájával kapcsolatban negatív visszajelzés, panasz nem érkezett. A részleg felügyelete alá tartozó intézmények közül az alábbiak végeztek állampolgári elégedettség-vizsgálatot.

Nemzeti Agrárkutatási és Innovációs Központ (NAIK) intézetei

NAIK SZBKI (Szőlészeti és Borászati Kutatóintézet)

Az akkreditált minőségbiztosítási rendszer szerint működő intézetben 2016-ban végzett vizsgálatok minőségével kapcsolatban nem merült fel kifogás. Az ügyfelek a kapcsolattartás formáit megfelelőnek találták, de néhány esetben kifogásolták a hosszadalmas vizsgálati időt, aminek oka részben az új műszerek beszerzésének a közbeszerzési eljárás miatt történő elhúzódása, részben a behozott minták tömeges megnövekedése volt. A vállalt határidőket azonban az intézet igyekezett betartani. A kiszolgálás udvariasan, az ügyfél igényeinek figyelembevételével történt.

NAIK HAKI (Halászlati Kutatóintézet)

Az intézet rendezvényei kapcsán találkozott az állampolgárokkal. A résztvevők nagy száma és az informális pozitív visszajelzések igazolták az intézet szakmai és társadalmi elismertségét.

NAIK ÖVKI (Öntözési és Vízgazdálkodási Önálló Kutatási Osztály) Környezetanalitikai Központ Vizsgáló Laboratórium

Az elégedettségi vizsgálatokat értékelve megállapítást nyert, hogy a begyűjtött értékelőlapok alapján 24 megrendelő nyilvánított véleményt, aminek alapján a laboratórium tevékenységét nagyrészt nagyon jónak vagy megfelelőnek értékelték. Az értékelőlap „nem jó” oszlopába négy bejegyzés került, amik a határidő betartását, illetve a labor tevékenységéről szóló információszolgáltatást kifogásolták.

NAIK MGI (Mezőgazdasági Gépesítési Intézet)

Az elégedettséget vizsgáló kérdőívek elemzése megállapította, hogy az intézetről alkotott általános vélemény kiváló volt. A válaszadók a munkatársak felkészültségét kiemelkedőnek tartották. Hasonlóan jó véleményt formáltak az intézet szolgáltatásairól, sőt az esetleges reklamációk kezeléséről is.

Bábolna Nemzeti Ménesbirtok és Állami Ménesgazdaság Szilvásvár

Tevékenységükből adódóan évente több tízezer érdeklődő látogatja meg a két ménest és a területükön található kiállításokat, veszi igénybe szolgáltatásukat.

A működésükkel kapcsolatos észrevételek jellemzően szóban, illetve telefonon közvetlenül a ménesekhez érkeztek. A lovas szolgáltatásokkal kapcsolatban döntően köszönetnyilvánítást és elismerést kaptak. A vendégek kizárólag szóban jegyezték meg a kis számban előforduló kritikákat, melyeket a ménesek vezetői átgondoltak, és indokolt esetben nagyobb figyelmet fordítottak azok kiküszöbölésére.

A lovak értékesítése tekintetében reklamáció nem, viszont számos elégedettséget tükröző szóbeli és írásbeli visszajelzés érkezett.

Horgászati és Halgazdálkodási Főosztály

A főosztály a tevékenységi körét érintően az alábbi intézményről szolgált tájékoztatással:

Nemzeti Élelmiszerlánc-biztonsági Hivatal (NÉBIH) Földművelésügyi Igazgatóság

Az Igazgatóság az általa üzemeltetett, online elérhető turista állami horgászjegy-kiadási és információrendszer (TUHIR) kapcsán kizárólag elismerést kapott, amit a pozitív visszajelzéseken kívül a felhasználók számának növekedése is igazolt. Az ügyfelek főként a 24 órában működő ügyfélszolgálatot dicsérték, mert kérdéseikre folyamatosan és rövid időn belül választ kaptak.

Az Állami Halóri Szolgálat tevékenységével kapcsolatban horgászoktól, horgász szervezetektől számos dicséret érkezett, ami azt mutatja, hogy a tisztességes horgászok örömmel vették a szolgálat megalakulását.

Balatoni Halgazdálkodási Nonprofit Zrt.

A társaság megítélése a horgászok körében javuló tendenciát mutatott. Az ügyfélszolgálatokra érkezett vélemények és a kérdőívek adatai alapján megállapítást nyert, hogy a Zrt. gazdálkodása nyilvános, jól átlátható és ellenőrizhető. A horgászok többsége elfogadta a horgászrendi változtatásokat, az ezzel kapcsolatos kifogások esetén rendszerint egyéni érdekek sérültek. Egybehangzóan üdvözölték a weboldalon, a közösségi médiában megosztott halórzési tapasztalatokat, tudván, hogy hatékonyabb, szigorúbb ellenőrzéssel, a sportszerű horgászok számának növekedésével javulni fog a tó halállománya. Neuralgikus pont volt a haltetemek tavasszal, kora nyáron történő begyűjtése. Bár ez a tevékenység gördülékenyen folyt, a környékbeli lakosok, nyaralók olykor felrótták annak elhúzóását. Kritikát kapott a Zrt. a horgászhelyek elégtelen száma miatt is, holott azok bővülése nem a Zrt-n múlt.

Eredetvédelmi Főosztály

HÍR védjegyhasználó termelők

A HÍR védjegyhasználók évente gazdasági adatokat nyújtanak a védjegy jogosult Földművelésügyi Minisztérium részére. A 2016. évi aktuális adatbekérés kérdőív segítségével történt. A védjegyhasználó termelők, előállítók a HÍR védjegyes termékekre vonatkozó termelési, értékesítési adatokat, a védjegy működéséről tapasztalatokat, észrevételeket, javaslatokat osztottak meg. A felmérés eredményei hozzájárultak ahhoz, hogy a HÍR program hasznosítása, fejlesztése érdekében zajló rövid és hosszú távú szakmai program célirányosan, a védjegyhasználók igényeihez igazodva folyjon.

A HÍR védjegy jogosult minisztérium működésével a védjegyhasználók jellemzően elégedettek voltak. A jövőben leginkább regionális szakmai fórumokon és workshopokon való részvétel lehetőségének biztosítását szeretnék elérni a HÍR védjegy használói.

A Pálinka Nemzeti Tanács (PNT)

A 2016. március 30-án köztestületté alakult Pálinka Nemzeti Tanácsban tevékenységet végző szakmai szervezetek munkájukkal igyekeznek az ágazat számára jobb feltételeket biztosítani. A PNT-vel kapcsolatban álló üzleti partnerek részéről sok pozitív visszajelzés érkezett.

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, 5-15 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 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. Az automata monitorállomással nem rendelkező települések lakói több esetben kérték a levegőminőség mérését. A vegyi permetezéssel kapcsolatos érdeklődés jelentősen csökkent.

A zajterhelést illetően évről-évre csökkent a panaszok száma, de 2016-ban emelkedő tendenciát mutatott. A beérkezett 8 panaszból 6 üzemi zajjal, 2 pedig közúti közlekedéssel volt kapcsolatban. A közlekedési tárgyú panaszok közül egy légi közlekedési, kettő közúti zajra vonatkozott. Az üzemi zajra vonatkozó panaszok egyike termelő, a másik mezőgazdasági tevékenységből eredt.

A vízszennyezéssel kapcsolatban havonta átlag 1-2 panaszlevelet kapott a főosztály, amelyeket illetékességből a Belügyminisztériumnak továbbítottak.

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 Környezetvédelmi és Természetvédelmi Főfelügyelőség

Általánosságban elmondható, hogy sok volt a Főfelügyelőség által adott válaszok színvonalát, tartalmát érintő pozitív visszajelzés. Az ügyfelek pozitívan értékelték a belföldi és nemzetközi engedélyezési eljárásokról nyújtott szakszerű tájékoztatást, az eljárás gyorsaságát.

Több alkalommal is előfordult, hogy az ügyfél az általa folytatott hulladékgazdálkodási tevékenységgel összefüggő bírságot, majd az azt követő bírósági peres eljárással illetően nyújtott be panaszt. A kivizsgálásokat követően kiderült, hogy az ügyfelek a vélt érdeksérelmüket kívánták így módon alátámasztani.

Több kifogás érkezett a különböző eljárások ügyintézési határidejének elhúzódása miatt. A határidő túllépéssel járó esetek jelentős része abból adódott, hogy az ügyfelek nem voltak tisztában az ügyintézés menetével, vagyis azzal, hogy az eljárások többségére nem az általános, hanem speciális határidők vonatkoznak.

A Főfelügyelőség vezetése a beérkezett panaszokat minden esetben érdemben megvizsgálta és amennyiben az megalapozott volt, kezdeményezte a probléma megoldása érdekében szükséges intézkedéseket.

Mindezek alapján elmondható, hogy az állampolgárok a Főfelügyelőség munkáját többnyire pozitívan értékelték, a beérkező észrevételek alapján az elégedettség 2015-hez képest nőtt.

Országos Meteorológiai Szolgálat

Az Országos Meteorológiai Szolgálatnál nem történt állampolgári elégedettség-vizsgálat, viszont üzleti partnereik körében a 2016. évre vonatkozóan 2017 májusában fogják elvégezni az ISO utasítás szerinti felmérést. Tekintettel azonban arra, hogy állandó partnerekről van szó, valószínűsíthető, hogy a 2016-os adatok a 2015. 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 növényi génbankja. Az elmúlt tíz évben az intézetet génbanki minta kérésével megkeresők száma dinamikusan növekedett. 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 (4,73), az e-mailen érkezett levelek megválaszolásának gyorsaságára (4,65), és a kérdésekre adott válaszok hasznosságára (4,58) adták. A konkrét elégedettségre rákérdező kérdés azonban alacsony minősítést kapott, 3,79-et. A válaszadók a legkevésbé az adminisztrációs díj mértékével voltak megelégedve, 2,97-re minősítették.

A különböző rendezvények, kiállítások látogatottsága folyamatosan nőtt, nagy sikert aratva 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 korábban szervezett OMÉK őshonos udvar létesítményeiből (csűrök, baromfi vándor-ólak) kialakítottuk 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, melyeket 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 programjainkkal, tevékenységünkkel kapcsolatban.

Az egyes igazgatóságok által célzottan elvégzett kérdőíves elégedettségi vizsgálatok minden esetben kiemelkedően pozitív visszajelzést adtak mind a nemzeti park munkatársainak szakértelmére, mind a bemutatóhelyek, illetve programok színvonalára vonatkozóan. A kérdőíves felméréseken túl a látogatóhelyeken vendégkönyv állt a látogatók rendelkezésére, a bejegyzések szinte mindegyike pozitív volt, a nagyon csekély számú probléma jelzése (pl. sorban állás megjegyzése) általában intézkedést nem igényelt, mert az a normál működéshez tartozott. Rendelkezésre állt továbbá a vásárlók könyve is, az ebbe került bejegyzések iktatásra és hivatalos megválaszolásra kerültek, ezeknek a száma is elenyésző volt az éves látogatószámhoz képest.

Az igazgatóságok honlapjaikon keresztül naprakész közérdekű adatokat, információkat bocsátottak az állampolgárok rendelkezésre szerezésükre, tevékenységükre és gazdálkodásukra vonatkozóan, valamint folyamatosan tájékoztatást adtak programjairól, bemutatóhelyeiről, aktuális híreikről és szakmai terveikről. A honlapok látogatása igazgatóságoként évente milliós nagyságrendű, több ezren iratkoztak fel a rendszeres hírlevélre. Az elektronikus úton érkezett megkeresések zöme olyan látogatói információ kérése volt, amelyet a honlapon nem találtak az érdeklődők (pl. egy-egy meghirdetett programmal kapcsolatos tájékoztatás), vagy egyéni kéréseket fogalmaztak meg, amelyeket jellegüknek megfelelően egyedileg kezelték az igazgatóságok (pl. hatóság bevonása).

Meg kell említeni az igazgatóságok Facebook-on való megjelenését is. Az üzenetekre, bejegyzésekre az igazgatóságok napi szinten reagáltak.

A nemzeti park igazgatóságok őrszolgálatában állt a működési területén élő lakossággal, megkereséseiket, visszajelzéseiket naprakészen, helyben kezelték. A természetvédelmi őrszolgálat tagjai rendszeresen tartottak előadást az iskolás korosztály számára. Ezek a programok, amelyekre az oktatási intézmények részéről évről évre visszatérő igény jelentkezik, kivétel nélkül pozitív visszajelzést kaptak.

Viszonylag sok bejelentést kaptak az igazgatóságok természetvédelmi károkozásról, intézkedést igénylő helyzetről, eseményről (pl. illegális erdőhasználat, falopás, tarlóégetés, elhullott vagy sérült védett állat, stb.). Ezekben az esetekben is az igazgatóságok természetvédelmi őrszolgálatuk intézkedett.

Panaszos megkeresés elenyésző számban érkezett, ezeket minden esetben részletesen megvizsgálták, intézkedtek a panasz orvoslásáról és a bejelentő tájékoztatásáról.

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

Budapest, 2017. március