

Valvonnan asiakastyytyväisyys 2010

Maaseutuvirasto

Työnro. 78800
Petri Pethman
Reijo Pirttijärvi
9.2.2011

Suomen Gallup Elintarviketieto Oy



Tutkimuksen taustaa

- Tutkimuksessa on selvitetty maanviljelijöiden kokemuksia maataloustukien hakuprosessista sekä tukien valvonnasta. Painopiste on viljelijöiden kokemuksissa valvontatapahtumista.
- Tutkimus tehtiin Maaseutuviraston toimeksiannosta. Tutkimuksen toteuttamisesta vastasi Suomen Gallup Elintarviketieto Oy.
- Tämä maataloustukivalvonnan asiakastyytyväisyyskysely on tehty loppuvuodesta 2010
- Tutkimus tarjoaa vertailutietoa vuosina 2006 ja 2008 tehdyille maataloustukivalvonnan asiakastyytyväisyyskyselyille.

Tutkimusmenetelmä ja otos

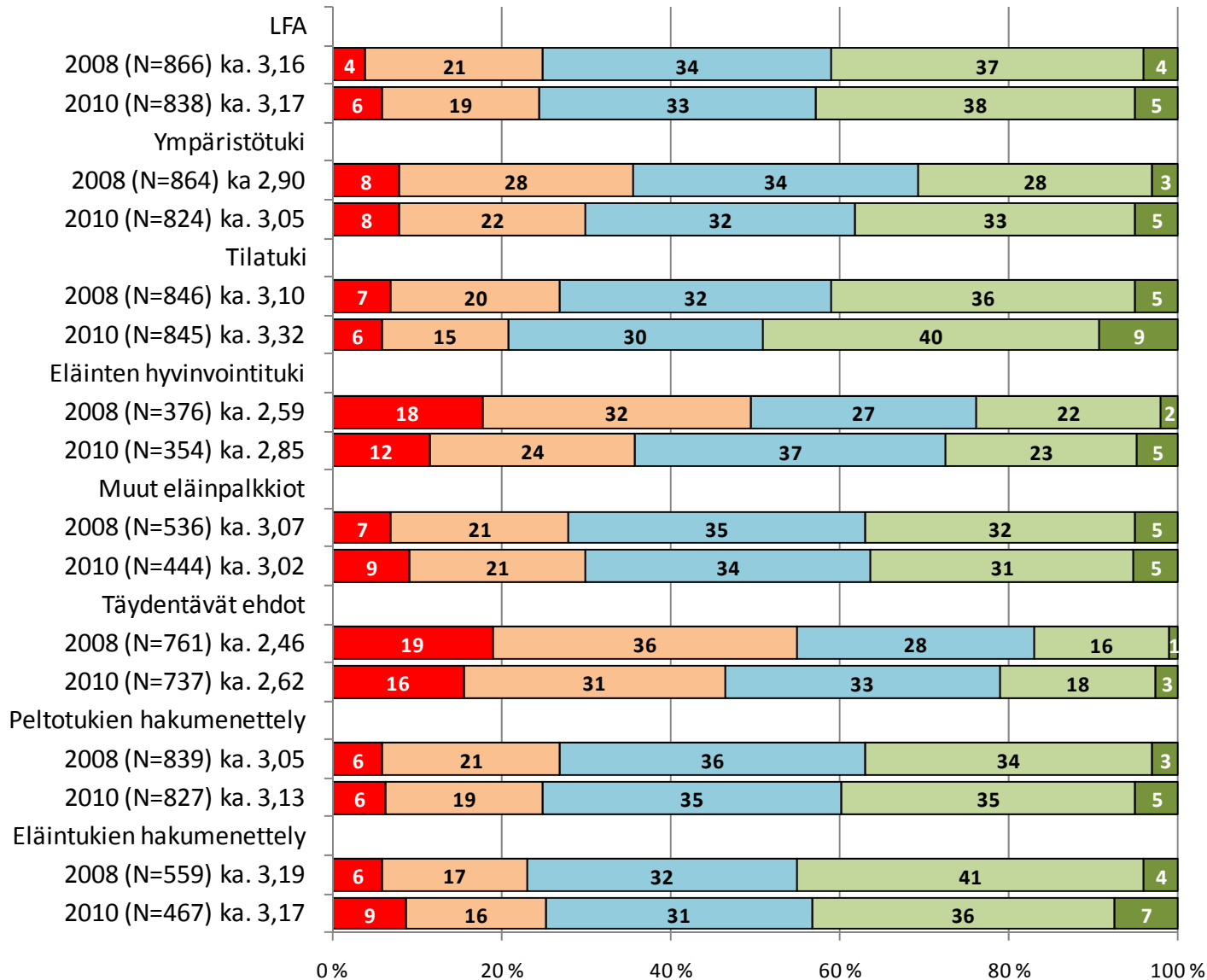
- Tutkimus toteutettiin kirje- ja nettikyselynä marras- joulukuussa 2010
- Asiakastyytyväisyystutkimus osoitettiin peltoviljelijöille ja kotieläintilaomistajille, joiden luona ELY-keskusten tukitarkastajat olivat suorittaneet tukivalvontoja vuonna 2010
- Kaiken kaikkiaan asiakastyytyväisyyskyselyjä postitettiin 2 000 kpl
- Maaseutuvirasto vastasi lomakkeiden postituksesta vastaajille, jotka lähettivät täytetyt lomakkeet Suomen Gallup Elintarviketietoon. Kyselyyn oli mahdollista vastata myös netin kautta.
- Palautetuilta lomakkeilta tiedot poimittiin skannaamalla, yhdistettiin nettivastausten tietoihin ja analysoitiin ristiintaulukoinnilla. Analyysin kelpaavia vastauksia oli yhteensä 896 kappaletta

Tukimuotojen hakuehtoihin liittyvät asiat

- Selkeimpinä tukimuotoina koetaan tilatuki, LFA-tuki sekä eläintukien hakumenettely
- Vähiten selkeinä pidetään edelleen täydentäviin ehtoihin ja eläinten hyvinvoinnin tukeen liittyviä hakuehtoja
- Vuoteen 2008 verrattuna viljelijät kokevat eri tukimuotojen hakuehtoihin liittyvät asiat kautta linjan selkeämpinä/helpompina

Kuinka selkeinä koette seuraavien tukimuotojen hakuehtoihin liittyvät asiat?

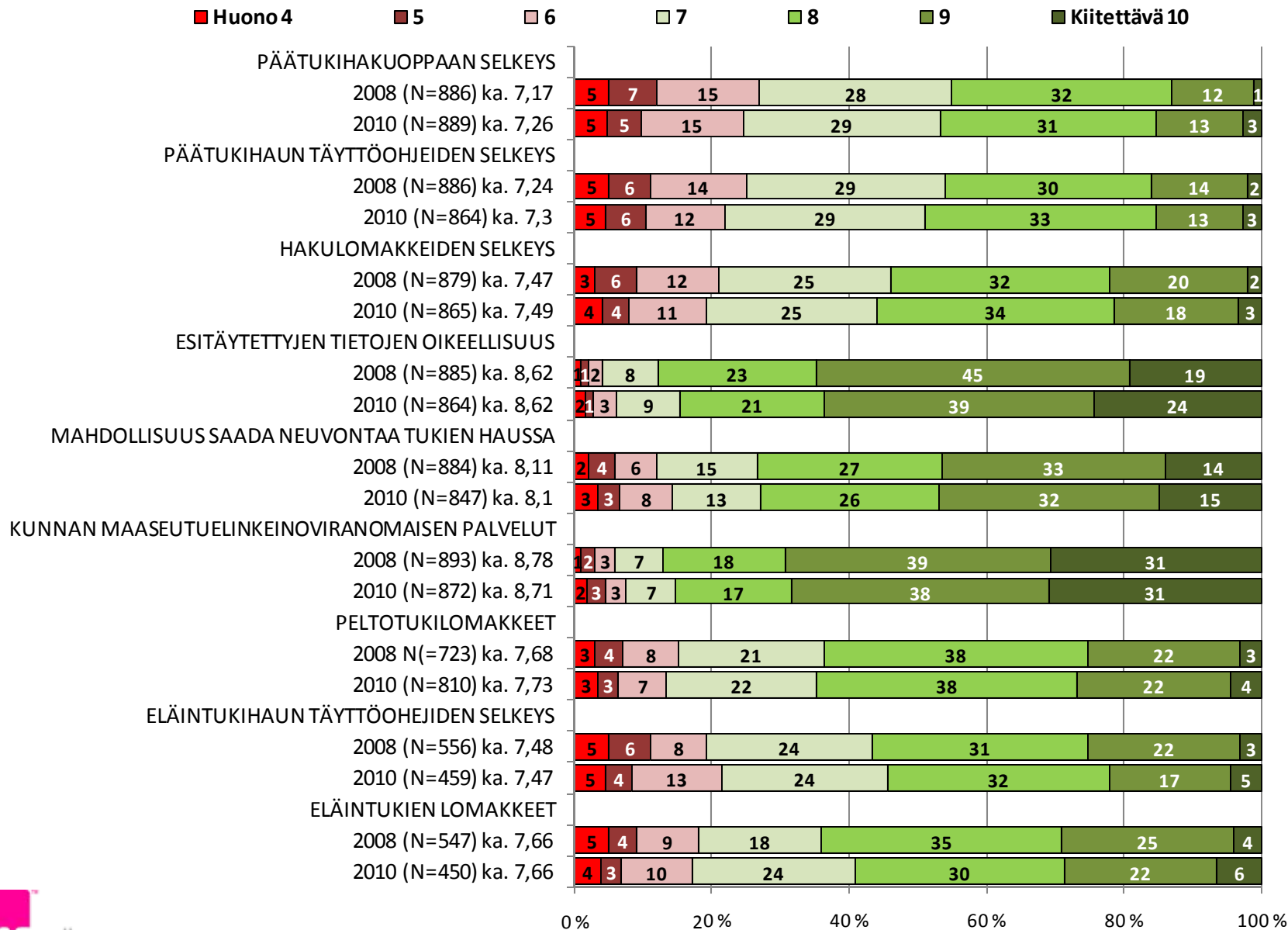
■ Erittäin epäselvä (1) ■ Melko epäselvä (2) ■ Ei helppo eikä vaikea (3) ■ Melko selkeä (4) ■ Erittäin selkeä (5)



Kouluarvosanat tukien hakuun liittyville asioille

- Tukihakuun liittyville asioille annettujen kouluarvosanojen keskiarvot ovat parantuneet vuoteen 2008 verrattuna päätukihakuoppaan, päätukihaun täyttöohjeiden ja hakulomakkeiden selkeyden sekä peltotukilomakkeiden osalta
- Kunnan maatalouselinkeinoviranomaiselle ja eläintukihaun täyttöohjeiden selkeydelle annettujen arvosanojen keskiarvot ovat hieman heikentyneet
- Kyselyssä arvostelluista tukien hakuun liittyvistä asioista selkeästi parhaimmat arvosanat viljelijät antavat edelleen kunnan maaseutuelinkeinoviranomaisten toiminnalle ja esitäytettyjen tietojen oikeellisuudelle
- Heikoimman arvosanan saavat puolestaan päätukihakuoppaan ja sen täyttöohjeiden selkeys

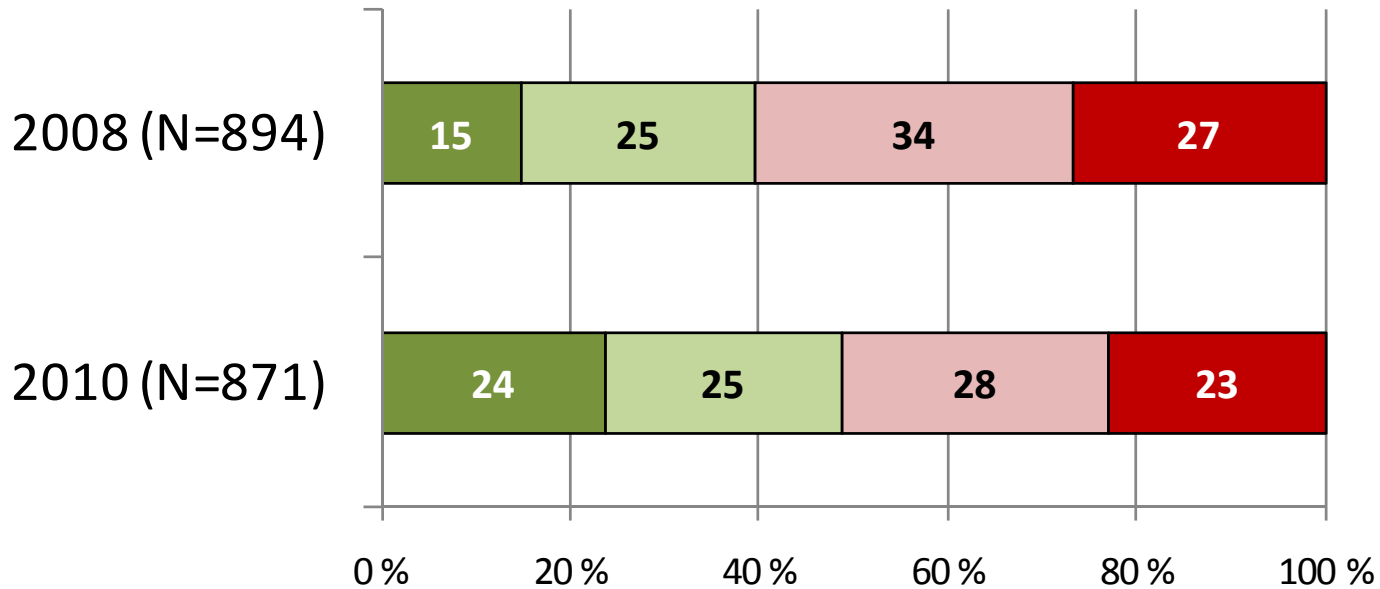
"Minkä arvosanan annatte seuraaville EU- ja kansallisten tukien hakuun liittyville asioille?"



"Kuinka halukas olisitte jättämään tukihakemuksen sähköisesti?"

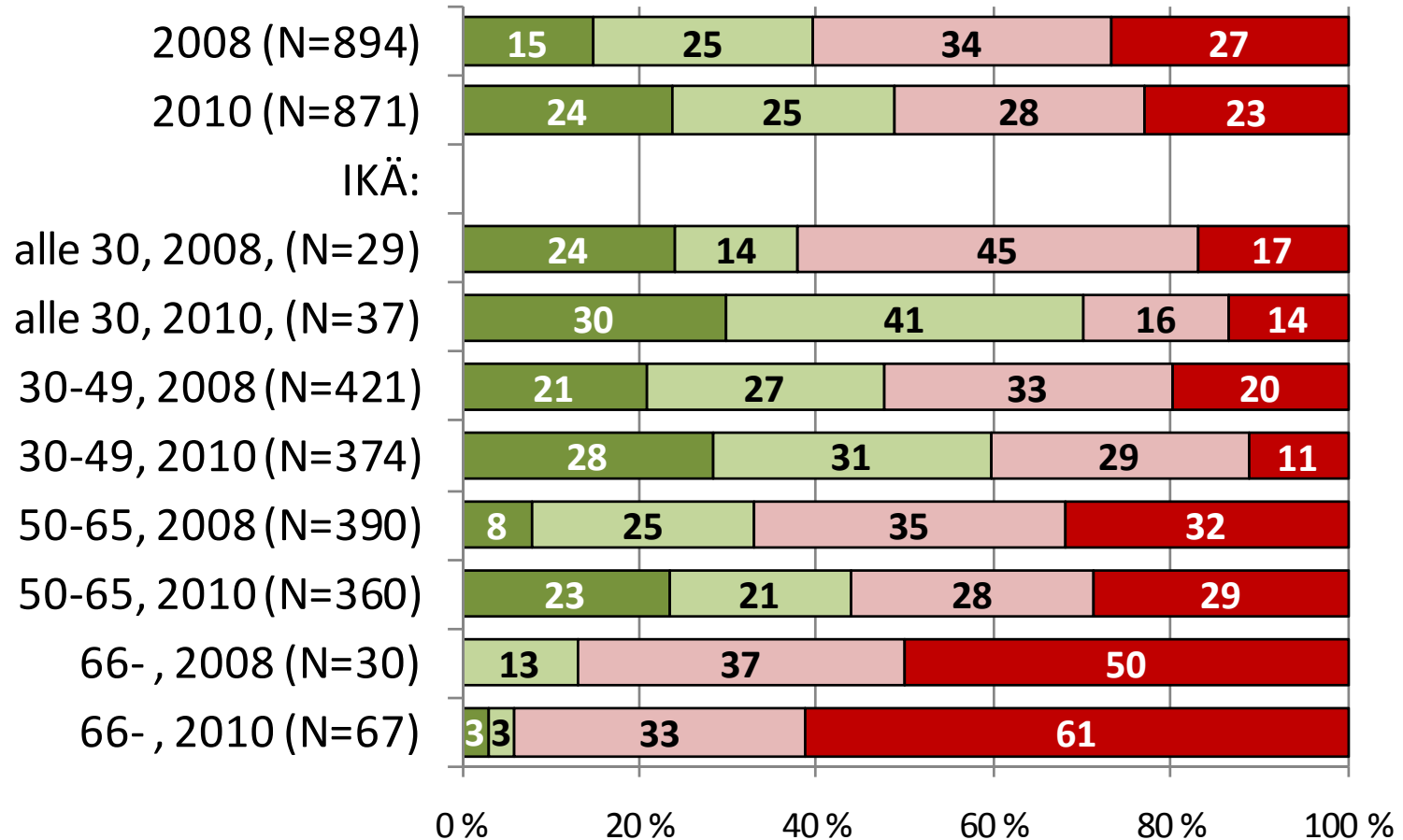
■ Hyvin kiinnostunut
■ En kovin kiinnostunut

■ Melko kiinnostunut
■ En lainkaan kiinnostunut



"Kuinka halukas olisitte jättämään tukihakemuksen sähköisesti?"

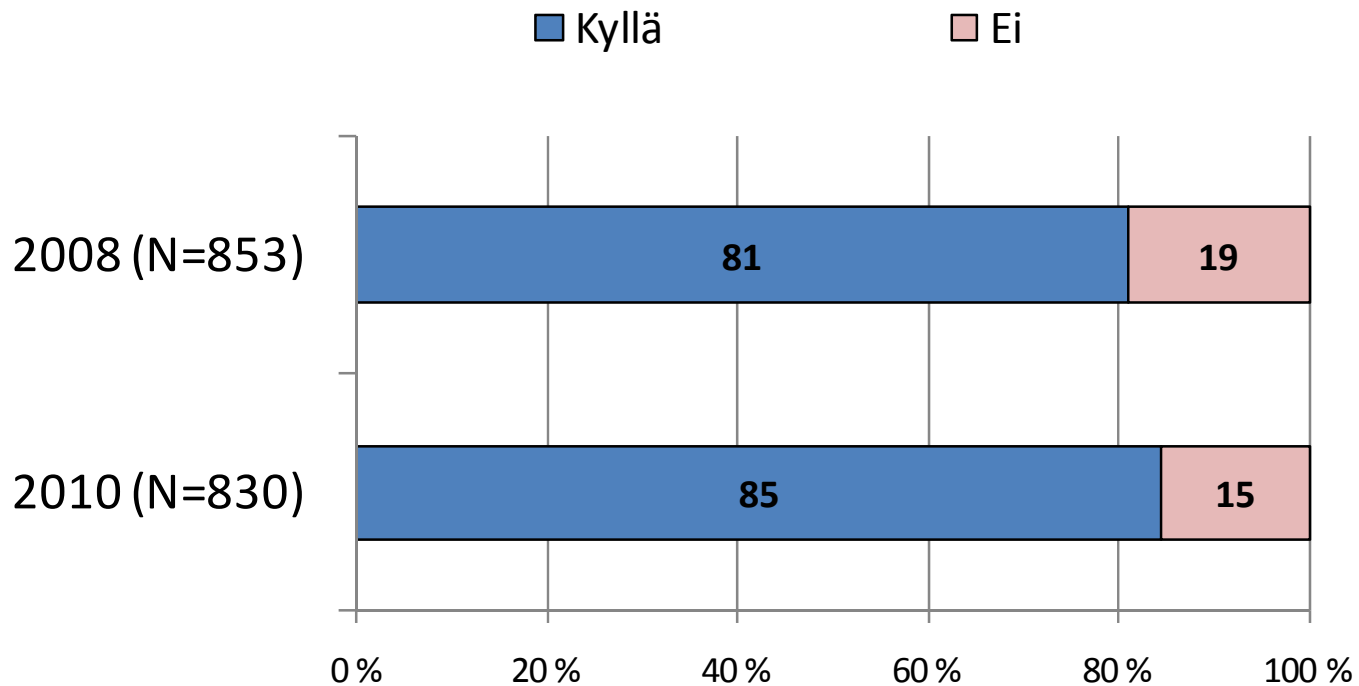
- Hyvin kiinnostunut
- Melko kiinnostunut
- En kovin kiinnostunut
- En lainkaan kiinnostunut



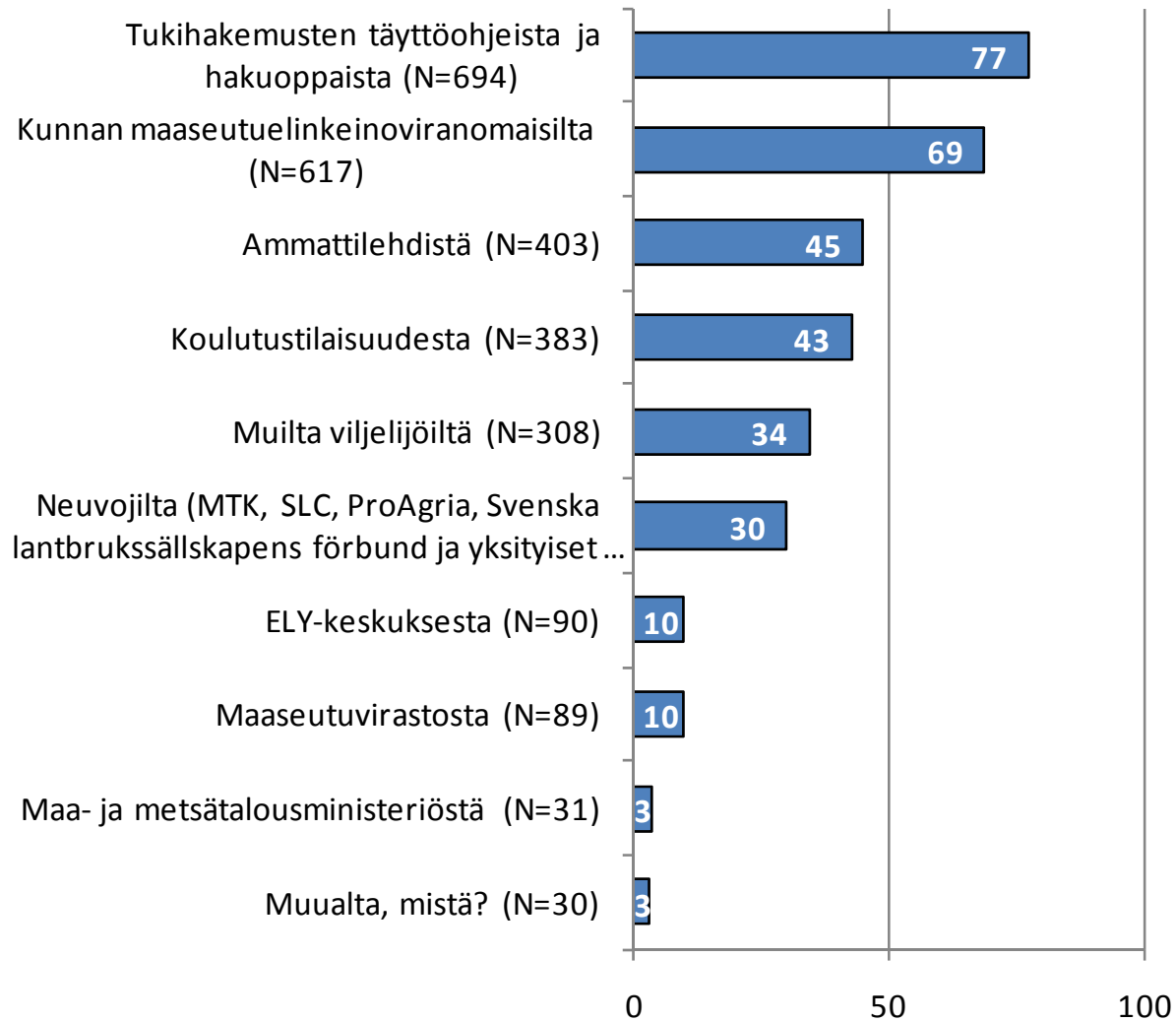
Tukihakuun liittyvä tieto

- Enemmistö kysymykseen vastanneista, 85% , on sitä mieltä että tukihausta ja -ehdoista on saatavissa riittävästi tietoa
- Vuoden 2008 kyselyssä vastaava luku oli 81 %
- Tärkeimpänä tietolähteenä tukihakuun liittyen pidetään edelleen tukihakemusten täyttöohjeita ja hakuoppaita
- Seuraavaksi tärkeimpiä tiedon lähteitä ovat kunnan maaseutuviranomaiset, ammattilehdet ja koulutustilaisuudet

"Onko tukihausta ja -ehdoista saatavilla riittävästi tietoa?"



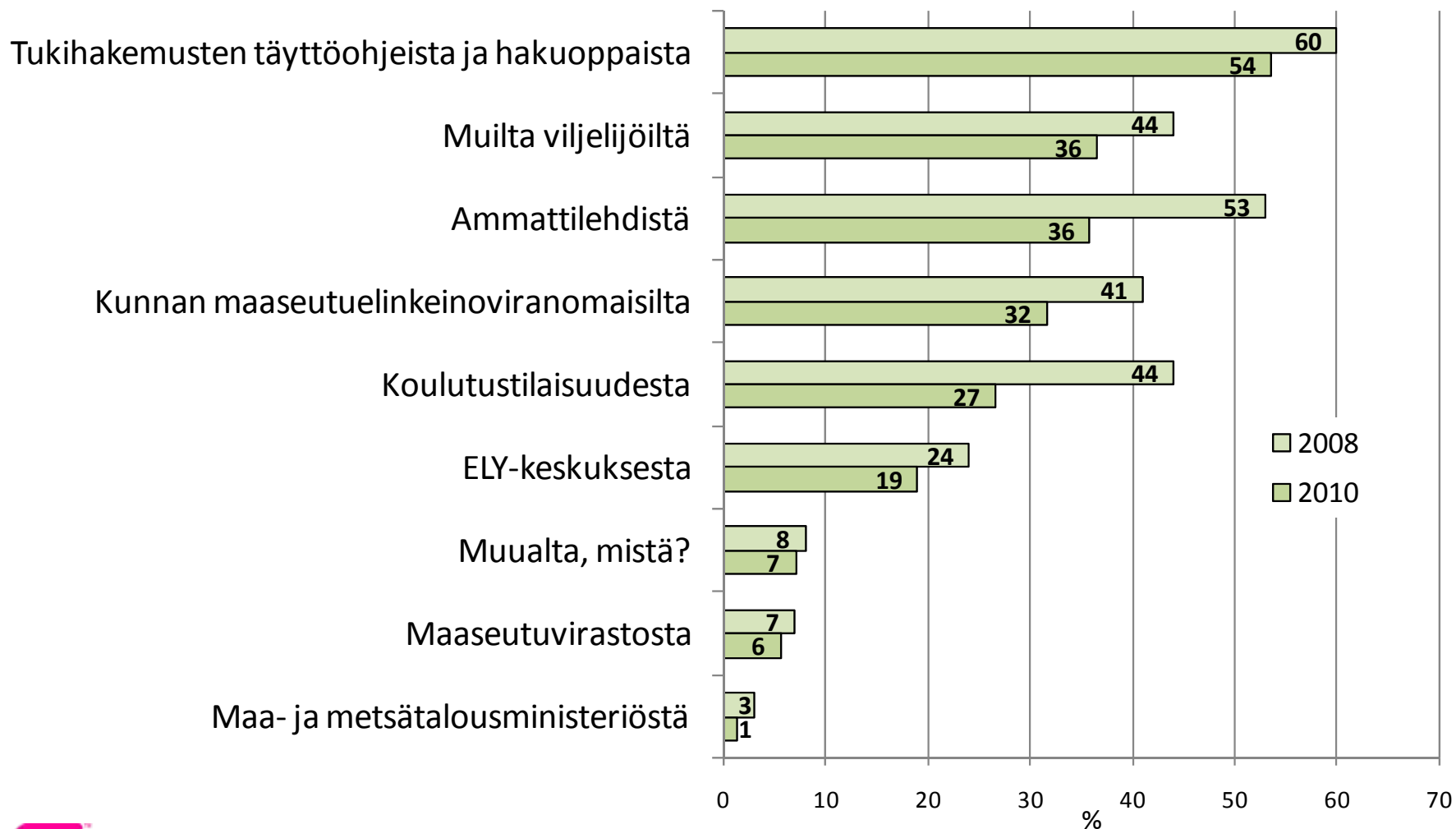
"Mistä olette saanut tietoa tukihausta ja -ehdoista?" (N=896)



Tukivalvontoihin liittyvä tieto

- Enemmistö kysymykseen vastanneista (70%) on sitä mieltä, että tukivalvonnoista on saatavissa riittävästi tietoa
- Verrattuna vuoden 2008 tutkimukseen, on kohderyhmän kokemus tukivalvonnoista saatavilla olevan tiedon riittävyden suhteen täysin samalla tasolla
- Tärkein tietolähde tukivalvontoihin liittyen on edelleen tukihakemusten täyttöohjeet ja hakuoppaat
- Seuraavaksi tärkeimpiä tukivalvontoja koskevan tiedon lähteitä ovat muut viljelijät, ammattilehdet sekä kunnan maatalouselinkeinoviranomaiset.
 - Ammattilehtien sekä koulutustilaisuuksien merkitys on vähentynyt aiemmasta

Mistä olette saanut tietoa tukivalvonnoista?

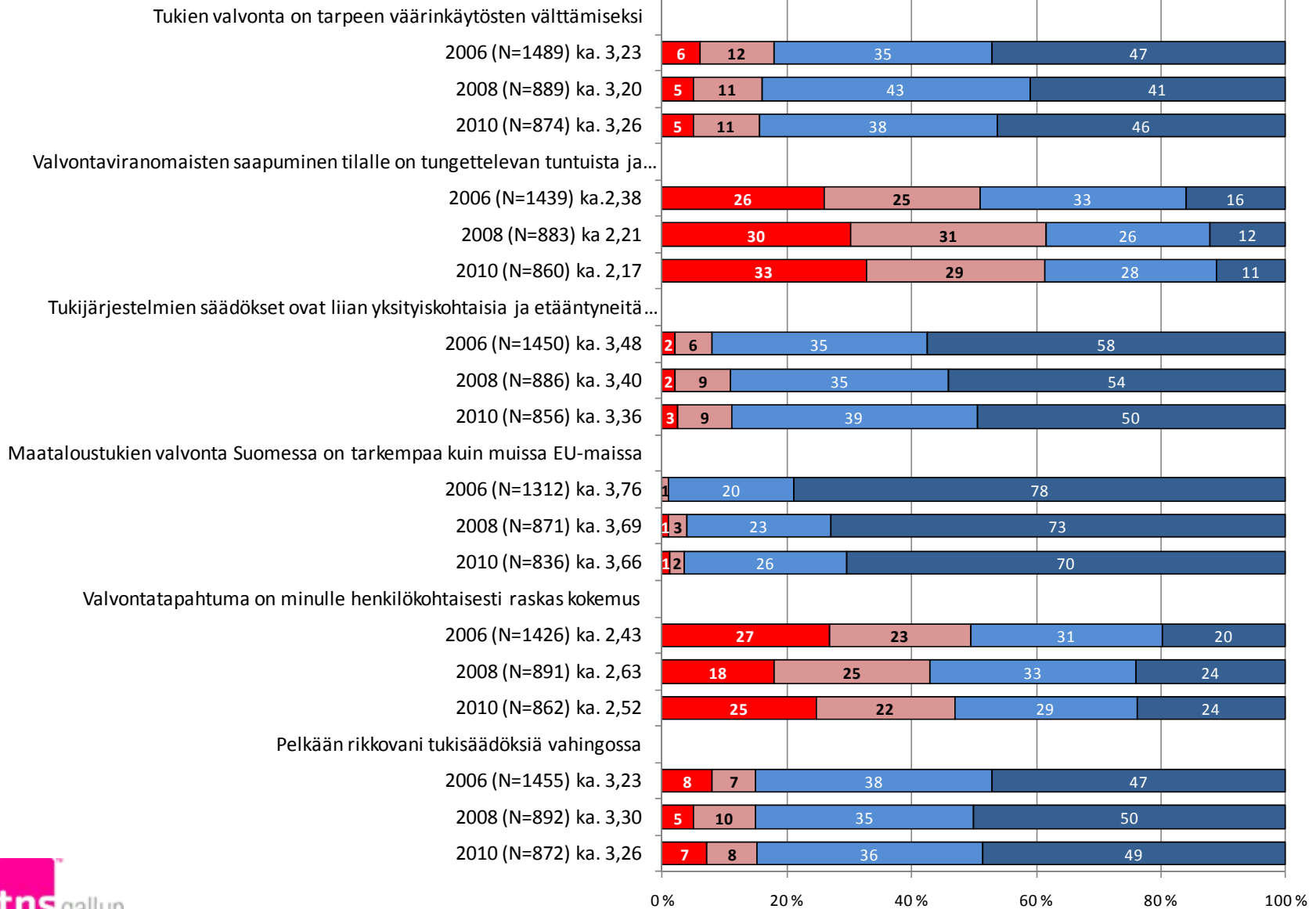


Tukivalvontaan liittyvien väittämien arviointi

- Valvontaa tarpeellisena pitävien osuus on samalla tasolla vuoden 2008 tulosten suhteen ja samalla valvontaviranomaisten saapumista tilalle ahdistavan/tunkeilevana pitävien suhteellinen osuus on hieman pienentynyt
- Vastaajat ovat edelleen vahvasti sitä mieltä että Suomessa maataloustukien valvonta on muita EU-maita tiukempaa, mutta tämänkin väittämän osalla on mielipiteissä tapahtunut muutosta lievempään suuntaan

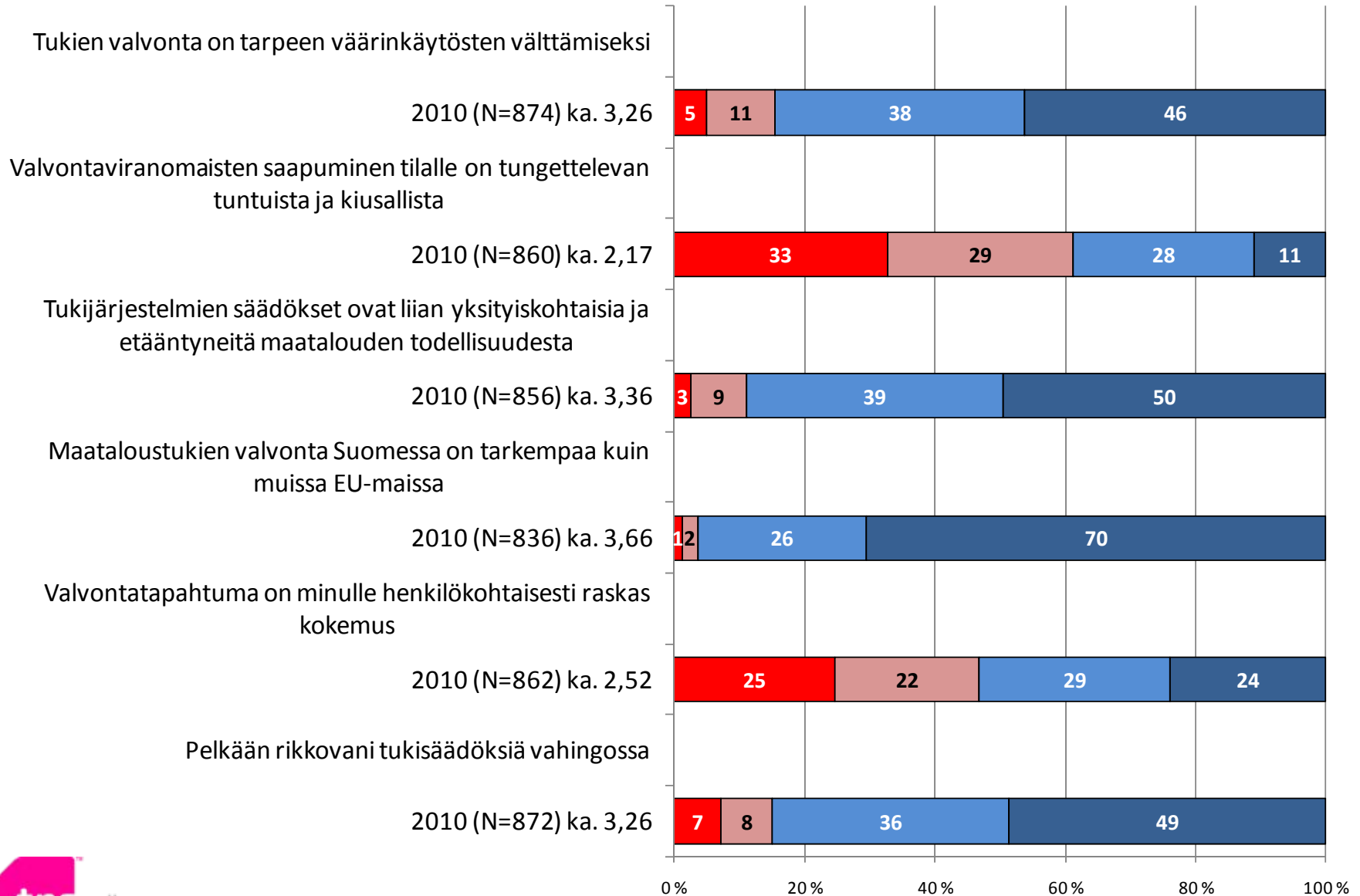
"Arviokaa seuraavia väittämiä"

■ Täysin eri mieltä (1) ■ Jonkin verran eri mieltä (2) ■ Jonkin verran samaa mieltä (3) ■ Täysin samaa mieltä (4)



"Arvioi seuraavia väittämiä"

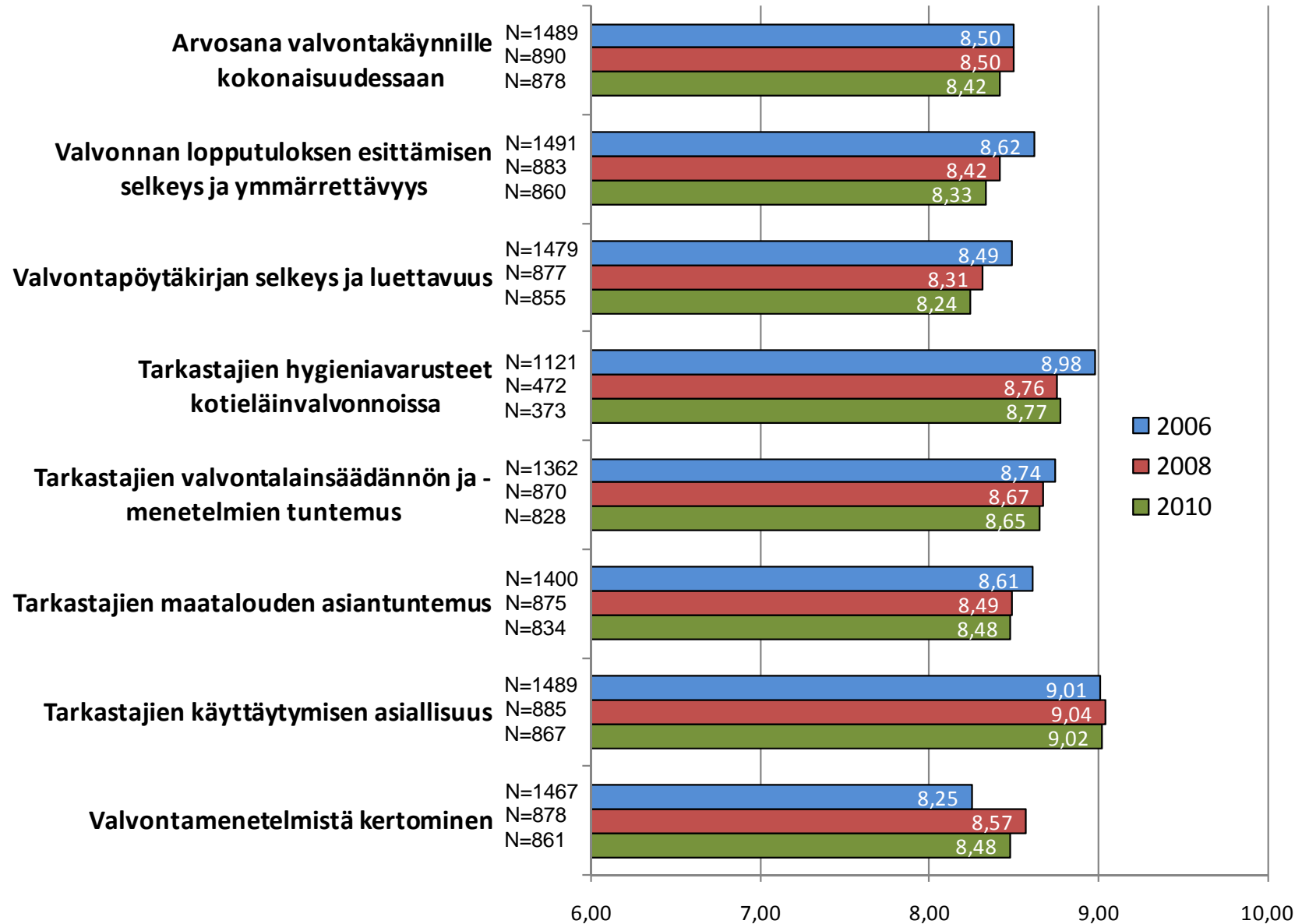
■ Täysin eri mieltä (1) ■ Jonkin verran eri mieltä (2) ■ Jonkin verran samaa mieltä (3) ■ Täysin samaa mieltä (4)



Valvontatapahtuman arviointi

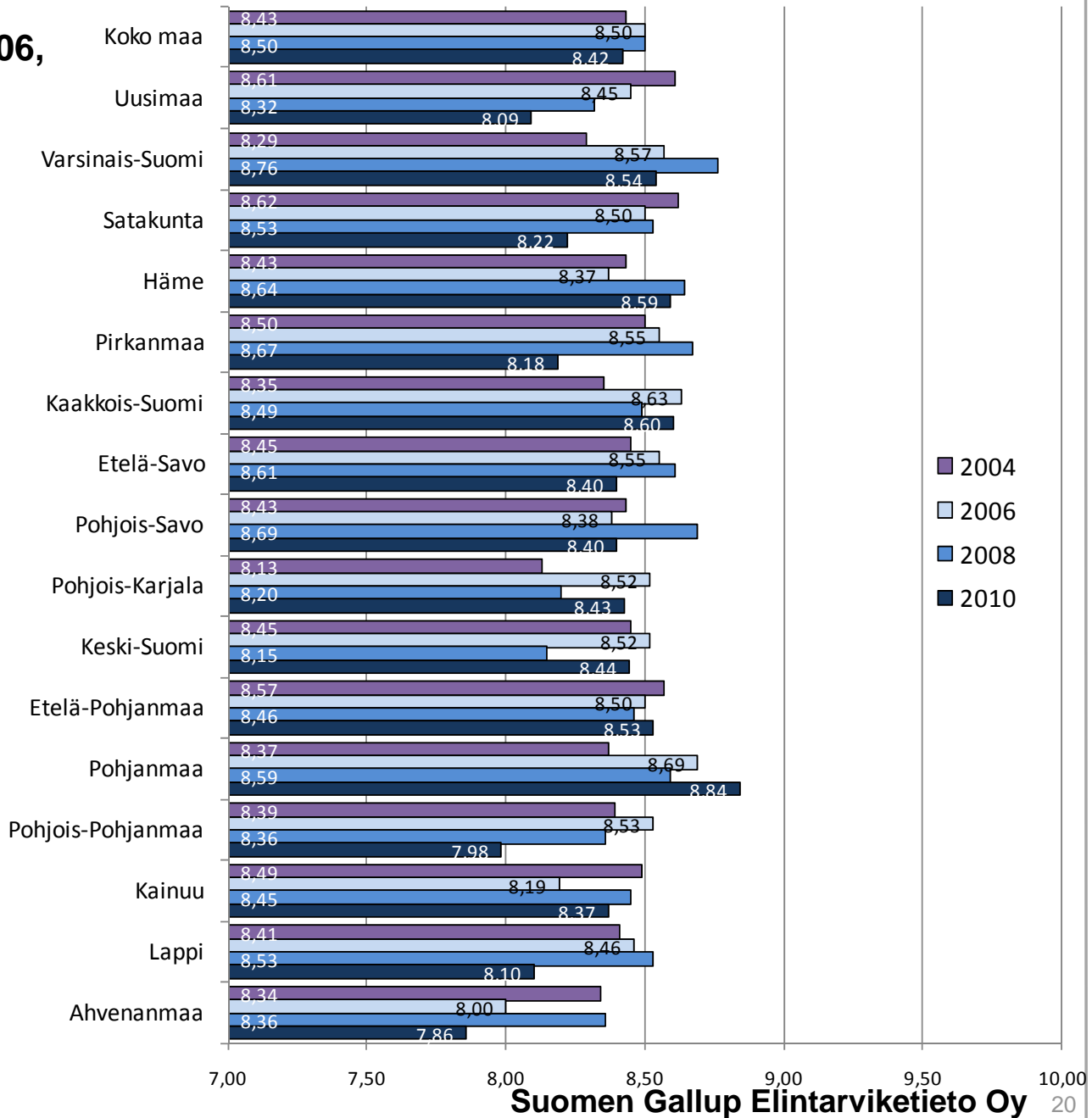
- Valvojien esittäytyminen tilalle saapuessa on ollut asiallista lähes jokaisen (96 %) kysymykseen vastanneiden mielestä, tosin aiempiin vuosin verrattuna vastaajien mielestä ei-asiallisesti esittäytyneiden osuus on hieman kasvanut
- Valvontakäynnille kokonaisuudessaan annettu arvosana (8,42 asteikolla 4-10 mitattuna) on laskenut vuosiin 2008 ja 2006 verrattuna (8,50 molempina vuosina)
- Ainoastaan tarkastajien hygieniavarustus kotieläinvalvonnoissa saa vuotta 2008 suuremman annettujen arvosanojen keskiarvon
- Muiden arvosteltujen osa-alueiden kohdalla annettujen arvosanojen keskiarvot ovat hieman laskeneet vuoteen 2008 verrattuna

Minkä kouluarvosanan annatte seuraaville tukien valvontatilanteeseen liittyville asioille? Koko maa 2006, 2008 ja 2010



Arvosana valvontakäynnille kokonaisuudessaan, 2004, 2006, 2008 ja 2010

Koko maan tasolla Sekä ELY- keskuksittain

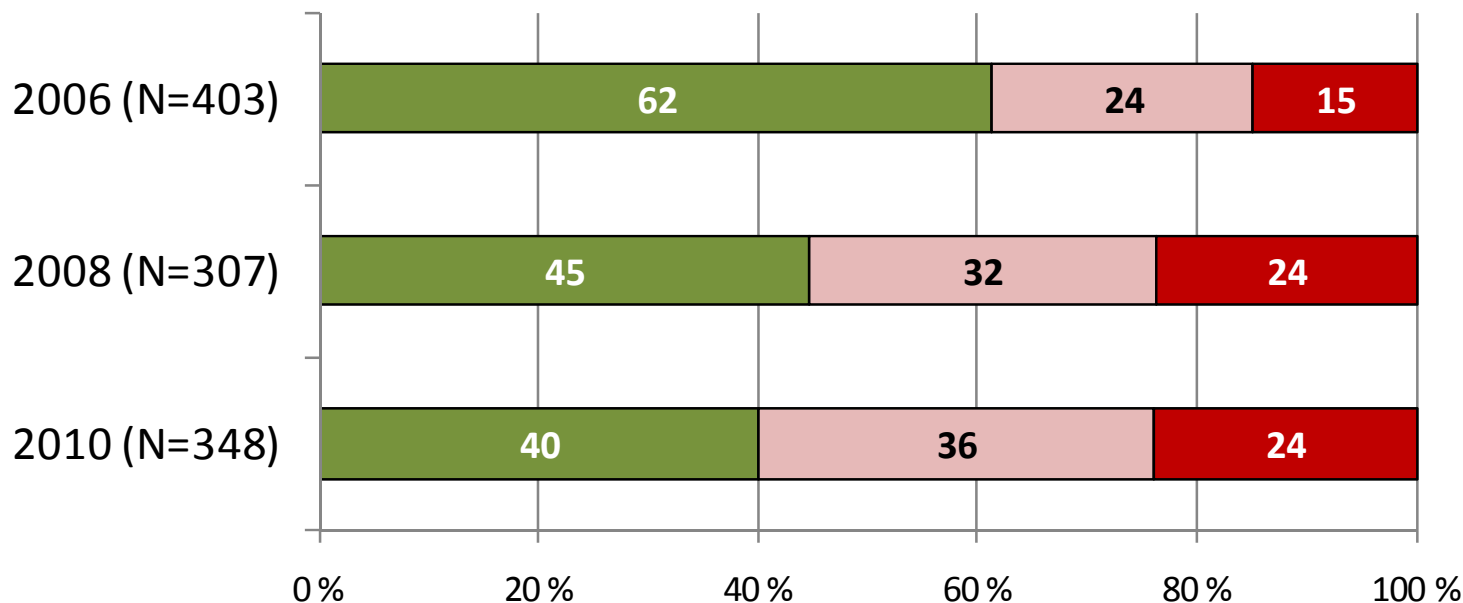


Valvonnasta aiheutuneen seuraamuksen oikeudenmukaisuus

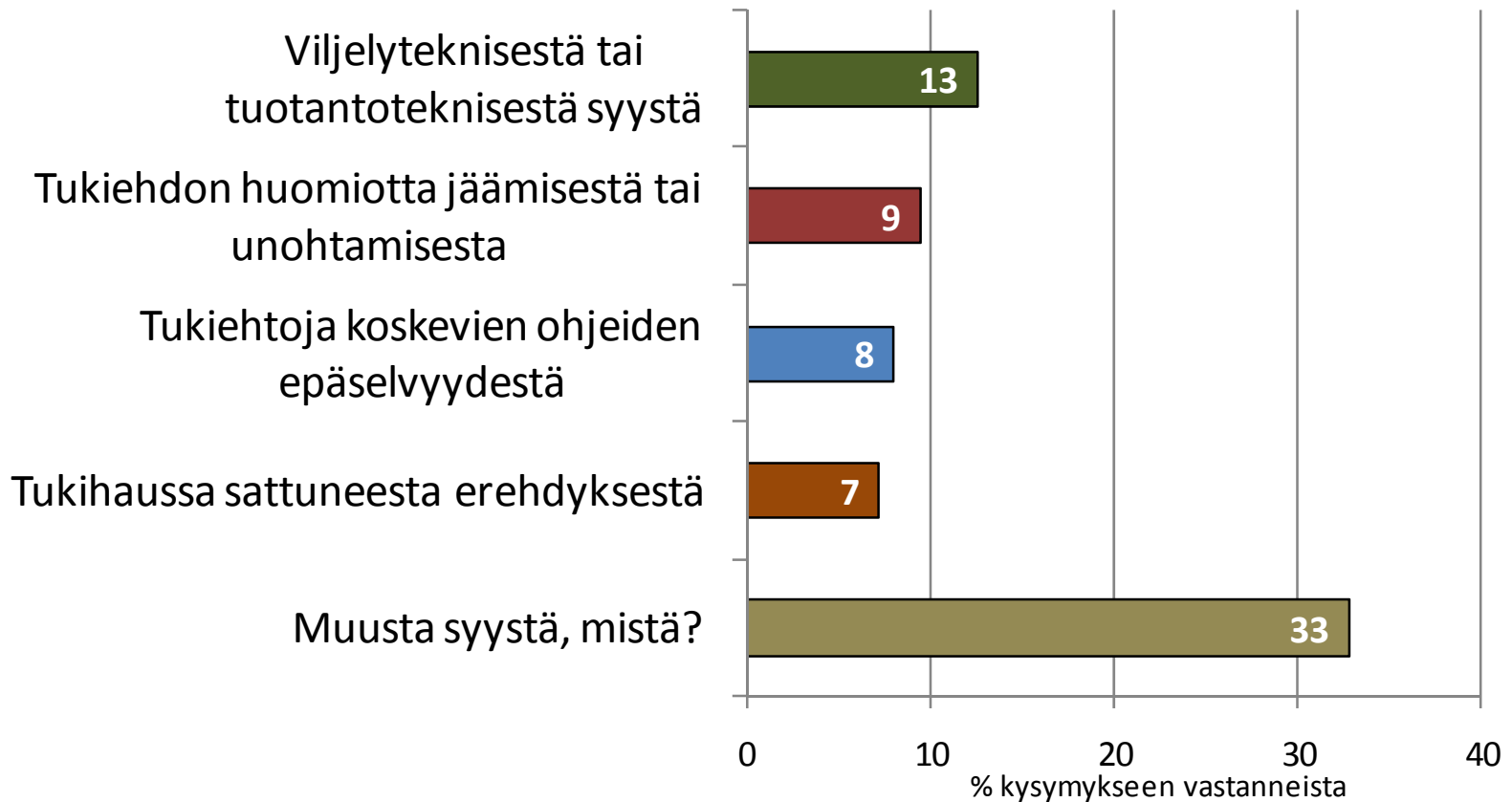
- Valvonnasta aiheutuneen seuraamuksen oikeudenmukaisuutta koskevaan kysymykseen vastanneista vain 40 prosenttia piti seuraamusta oikeudenmukaisena suhteessa havaittuun virheellisyyteen
- Melko kohtuuttomana seuraamusta piti 36 prosenttia vastanneista
- Seuraamusta täysin kohtuuttomana pitävien osuus oli samansuuruinen kuin vuoden 2008 kyselyssä, 24 prosenttia kysymykseen vastanneista
- Vuoden 2006 tutkimuksessa samaan kysymykseen vastanneista piti seuraamusta oikeudenmukaisena 62 prosenttia ja täysin kohtuuttomana pitäviä oli ainoastaan 15 prosenttia

"Koitteko seurauksen olevan oikeudenmukainen suhteessa havaittuun virheellisyyteen?"

- Seuraus oli oikeudenmukainen
- Seuraus oli melko kohtuuton
- Seuraus oli täysin kohtuuton



"Mistä tukiseuraamus mielestänne johtui?"



■ Muuna syynä mainittiin tyypillisesti digitointivirheet