

A close-up photograph of a person's hand gently touching a field of tall, green grass. The image is partially obscured by a curved, semi-transparent white graphic element that sweeps across the top and left sides of the page.

10.3.2017

Valvonnan asiakastyytyväisyys 2016



Tutkimuksen taustaa

Tämän maataloustukivalvonnan asiakastyytyväisyyskyselyn aineisto on kerätty alkuvuodesta 2017.

Tutkimuksessa on selvitetty maanviljelijöiden kokemuksia maataloustukien hakuprosessista sekä tukien valvonnasta. Painopiste on viljelijöiden kokemuksissa valvontatapahtumista.

Tutkimus tehtiin sähköisesti lähettyinä kyselyinä valvonnassa vuonna 2016 olleille tiloille.

Tutkimus tarjoaa vertailutietoa vuosina 2006, 2008, 2010, 2012 ja 2014 tehdyille valvonnan asiakastyytyväisyyskyselyille.

Tutkimusmenetelmä ja -otos

Tutkimus toteutettiin nettikyselynä tammikuussa 2017.

Asiakastytyväisyystutkimus osoitettiin peltoviljelijöille ja kotieläintilaomistajille, joiden luona ELY-keskusten tukitarkastajat olivat suorittaneet tukivalvontoja vuonna 2016.

Kaiken kaikkiaan asiakastytyväisyyskyselyjä lähetettiin 2 681 kpl. Analyysin kelpaavia vastauksia oli yhteensä 814 kappaletta (vastaus-% 30).

Vastaajista 696 maatilalla oli ollut peltovalvonta ja 118 maatilalla eläinperusteisten tukien valvonta.

Tutkimusmenetelmä ja -otos

Vastaajista 806 kpl (99 %) oli jättänyt keväällä 2016 sähköisen päätukihakemuksen ja 8 kpl (1 %) oli hakenut tuet paperisella hakemuksella (Vuoden 2014 kyselyssä sähköisen päätukihakemuksen oli jättänyt 66 % vastaajista).

53 % vastaajista oli täyttänyt kevään 2016 päätukihakemuksen itse, 37 % neuvoja oli täyttänyt hakemuksen ja 10 % joku muu (esim. puoliso) oli täyttänyt hakemuksen.

Vastaajanäyte 2008-2016

	2008		2010		2012		2014		2016	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Yhteensä	905	100	896	100	907	100	919	100	814	100
Peltoala (ml. vuokratpelto)										
Alle 15 ha (2012 asti: <10 ha)	94	10	228	25	146	16	330	36	137	17
15-39 ha (2012 asti: 10-29 ha)	324	36	274	31	359	40	255	28	292	36
40-74 ha (2012 asti: 30-49 ha)	203	22	154	17	199	22	134	18	212	26
Yli 75 ha (2012 asti: yli 50 ha)	267	30	208	23	197	22	170	18	172	21
Ei vastausta/eos	17	2	32	4	6	1				
Viljelijän ikä										
Alle 30 vuotta	30	3	39	4	30	3	53	6	23	3
30-49 vuotta	428	47	383	43	398	44	388	42	333	41
50-65 vuotta	393	43	369	41	419	46	413	45	394	48
66+ vuotta	30	3	71	8	55	6	65	7	64	8
Ei vastausta	24	3	34	4	5	1				
ELY-keskus										
Uusimaa	64	7	55	6	52	6	56	6	59	7
Varsinais-Suomi	79	9	95	11	82	9	98	11	91	11
Satakunta	34	4	42	5	53	6	41	4	47	6
Häme	41	5	69	8	58	6	66	7	68	8
Pirkanmaa	58	6	65	7	70	8	75	8	65	8
Kaakkois-Suomi	50	6	71	8	53	6	48	5	46	6
Etelä-Savo	52	6	59	7	51	6	38	4	36	4
Pohjois-Savo	68	8	66	7	91	10	76	8	42	5
Pohjois-Karjala	45	5	48	5	40	4	47	5	36	4
Keski-Suomi	67	7	45	5	54	6	47	5	45	6
Etelä-Pohjanmaa	93	10	79	9	93	10	94	10	79	10
Pohjanmaa	84	9	64	7	61	7	74	8	83	10
Pohjois-Pohjanmaa	72	8	67	7	86	9	91	10	72	9
Kainuu	31	3	19	2	23	3	19	2	15	2
Lappi	38	4	12	1	34	4	35	4	17	2
Ahvenanmaa	12	1	8	1	5	1	14	2	13	2

Tukihakuun liittyvät asiat

Viljelijöiden tukihakukoulutusten suosio on noussut huomattavasti ohjelmakauden vaihteessa. Vuonna 2014 koulutukseen osallistui 32 % vastaajista kun taas vuonna 2016 46 % vastaajista ilmoitti osallistuneensa koulutukseen.

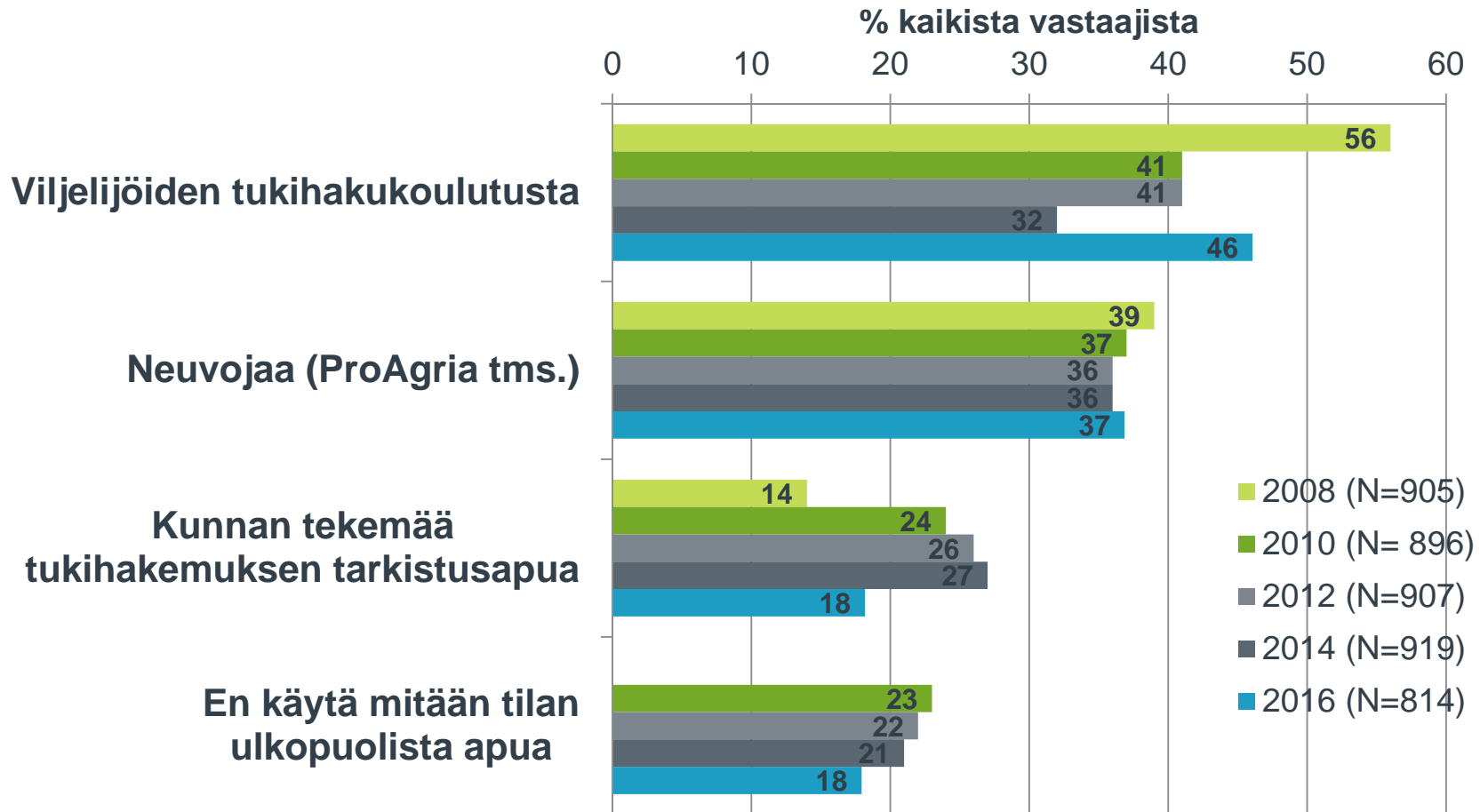
96 % vastaajista piti Vipu-palvelua erittäin hyödyllisenä tai melko hyödyllisenä. 86 % vastaajista piti Vipu-palvelua erittäin selkeänä tai melko selkeänä.

Päätukihakemuksen jättöpäivämäärä oli vuonna 2016 ensimmäistä kertaa 15.6. Vastaajista 80 % piti kesäkuun puolta väliä parempana päätukihakemuksen jättöajankohtana kuin huhtikuun loppua / toukokuun alkua.

Maaseutuviraston internetsivujen suosio tiedon lähteenä on kasvanut huomattavasti vuoteen 2014 verrattuna. Vuonna 2014 vastaajista 18 % sanoi käyttäneensä Mavin nettisivuja tiedon lähteenä, vastaava luku vuonna 2016 oli 34 %.

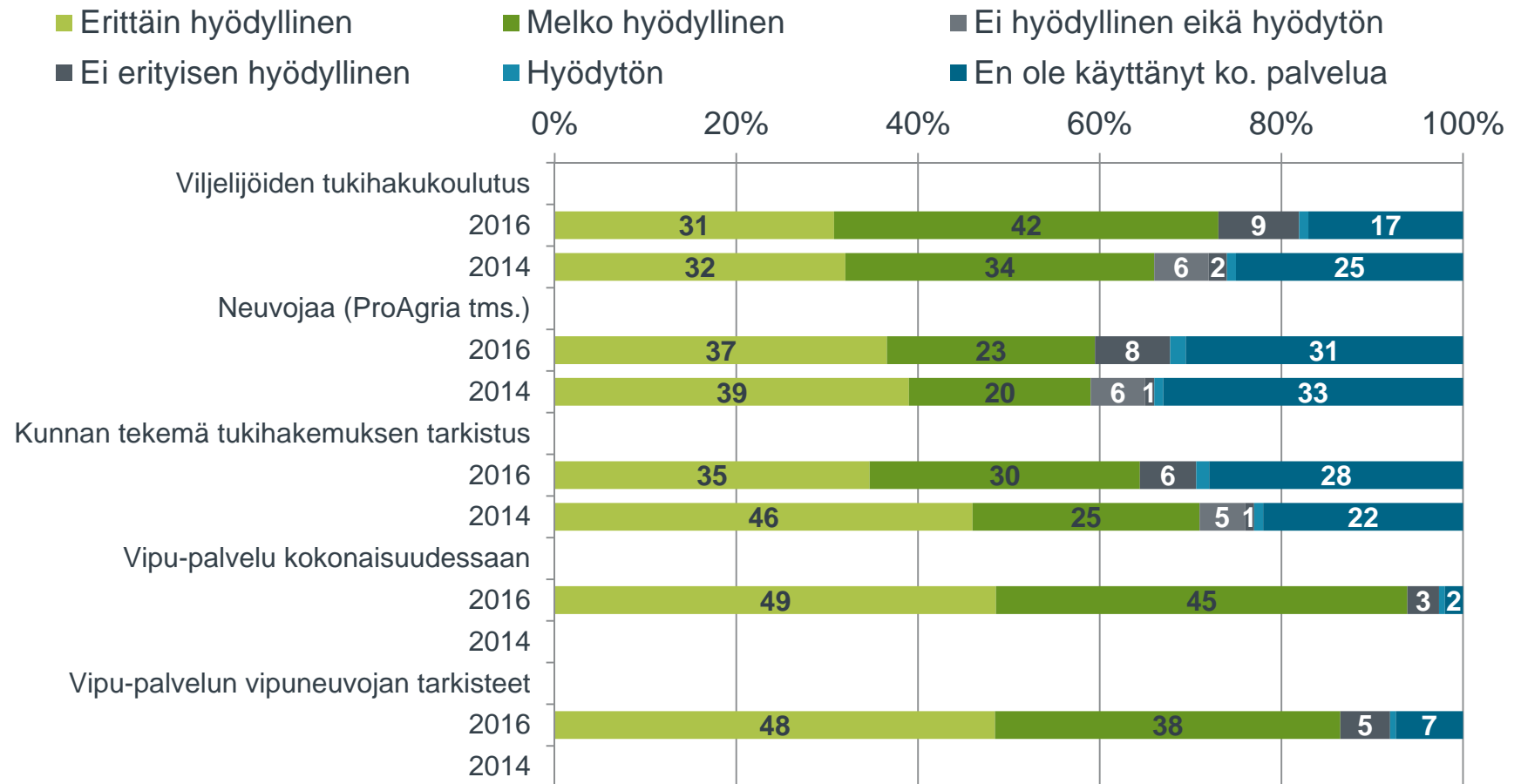
Tukihakukoulutuksen suosio on noussut huomattavasti ohjelmakauden vaihteesta johtuen

”Mitä seuraavia tukihakuun liittyviä kuntanne (tai muu taho) tarjoamia palveluja käytät?”

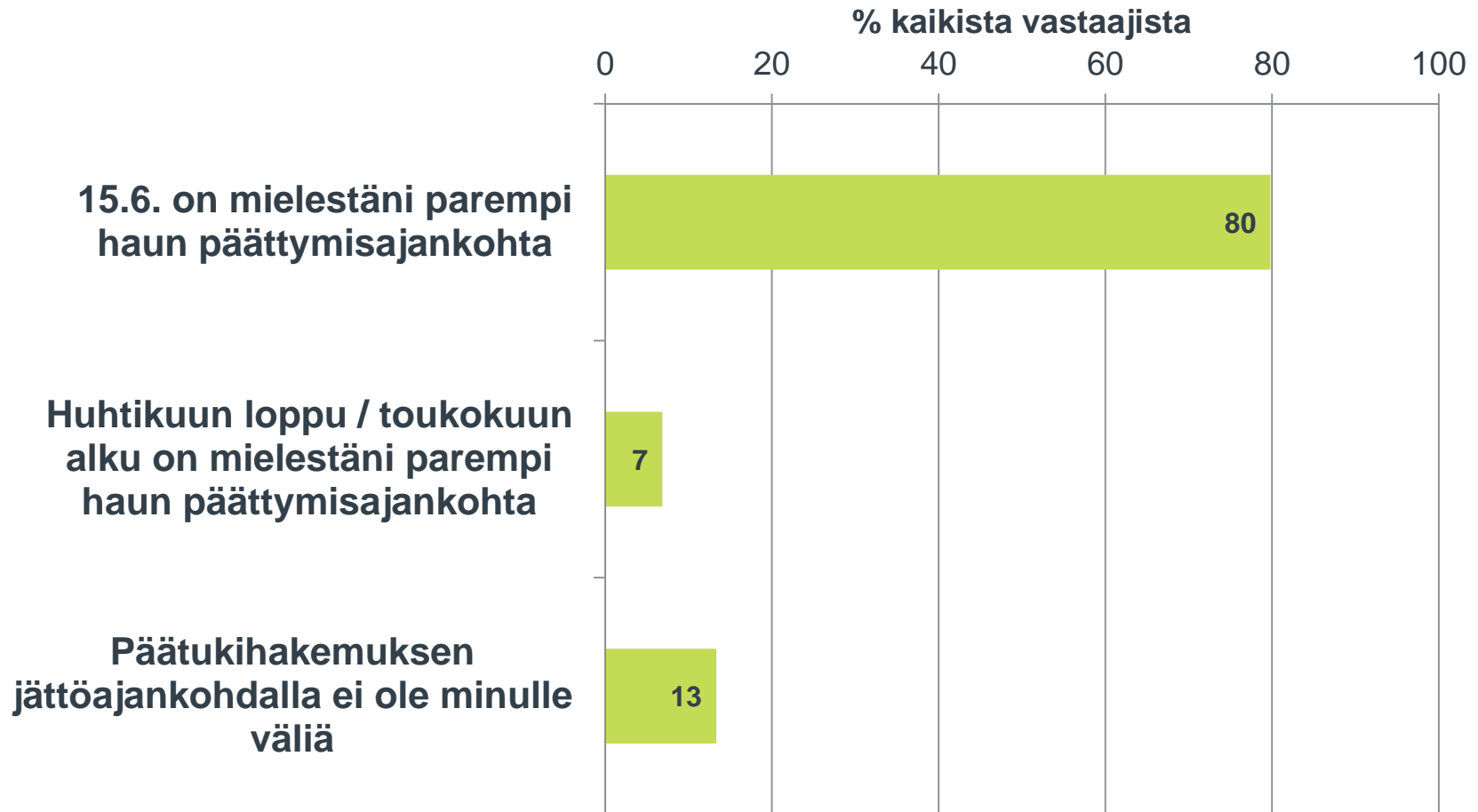


Yli yhdeksän kymmenestä piti Vipu-palvelua joko erittäin hyödyllisenä tai melko hyödyllisenä

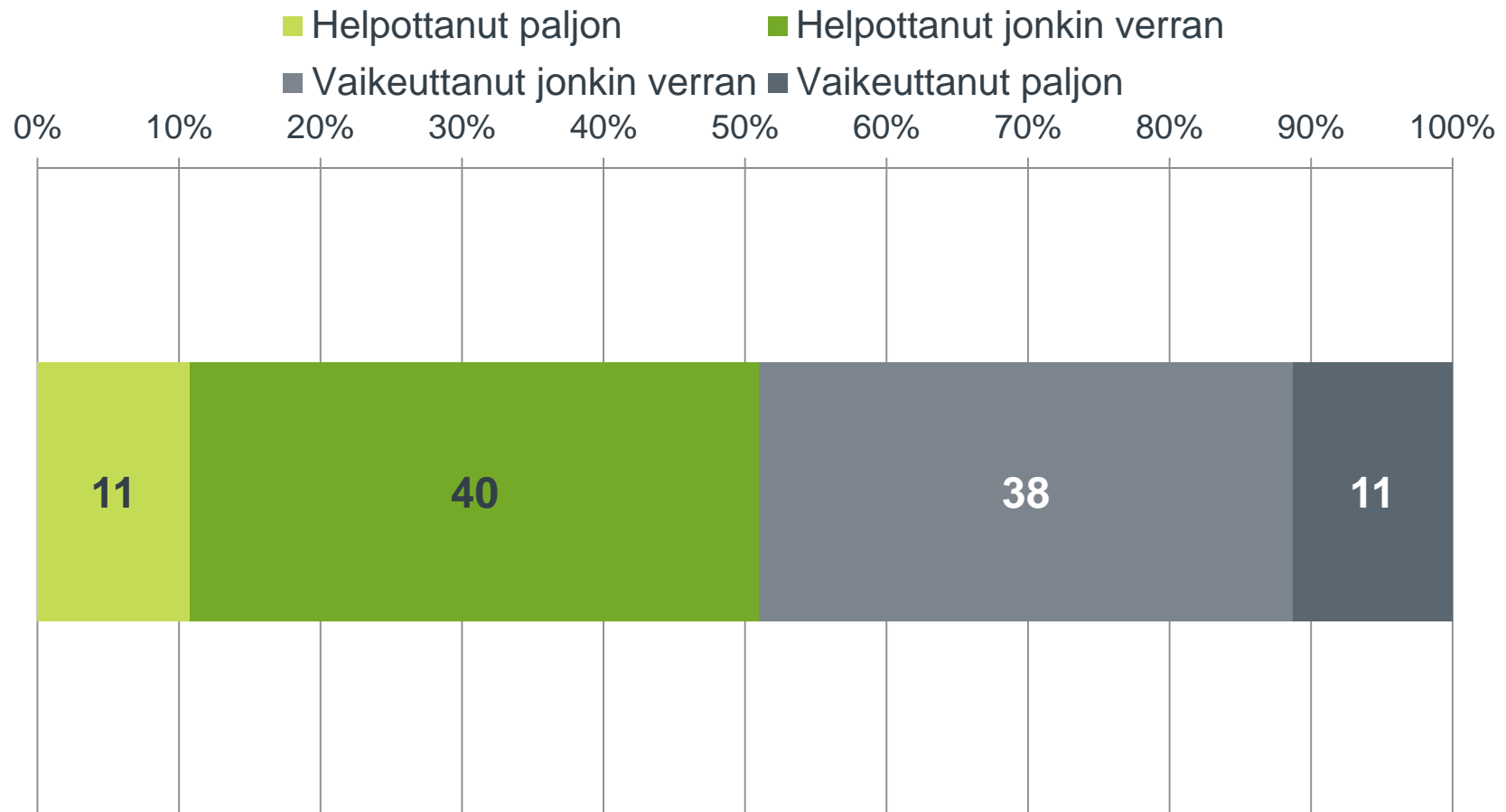
”Kuinka hyödyllisenä koet seuraavat tukihakuun liittyvät palvelut?”



”Päätukihakemuksen jättöpäivämäärä oli vuonna 2016 ensimmäistä kertaa 15.6. Aikaisempina vuosina päätukihakemus on tullut jättää huhtikuun lopussa / toukokuun alkupuolella. Miten koet päätukihaun uuden päättymisajankohdan?”

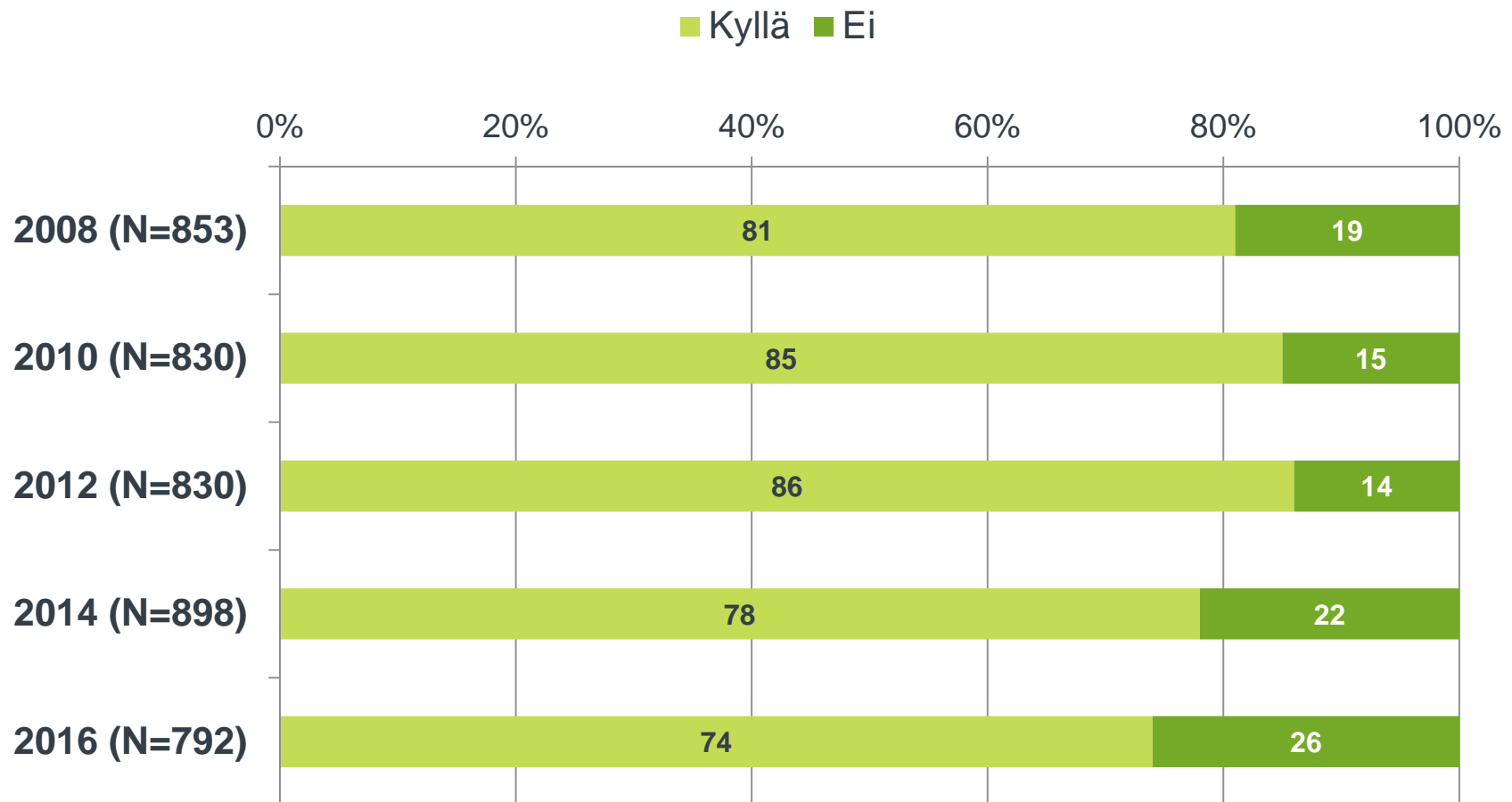


”Kasvulohkot on tullut vuodesta 2015 alkaen piirtää kartalle päätukihakemuksen jättämisen yhteydessä. Miten koet kasvulohkojen piirtämisen vaikuttaneen päätukihakemuksen täyttämiseen?”



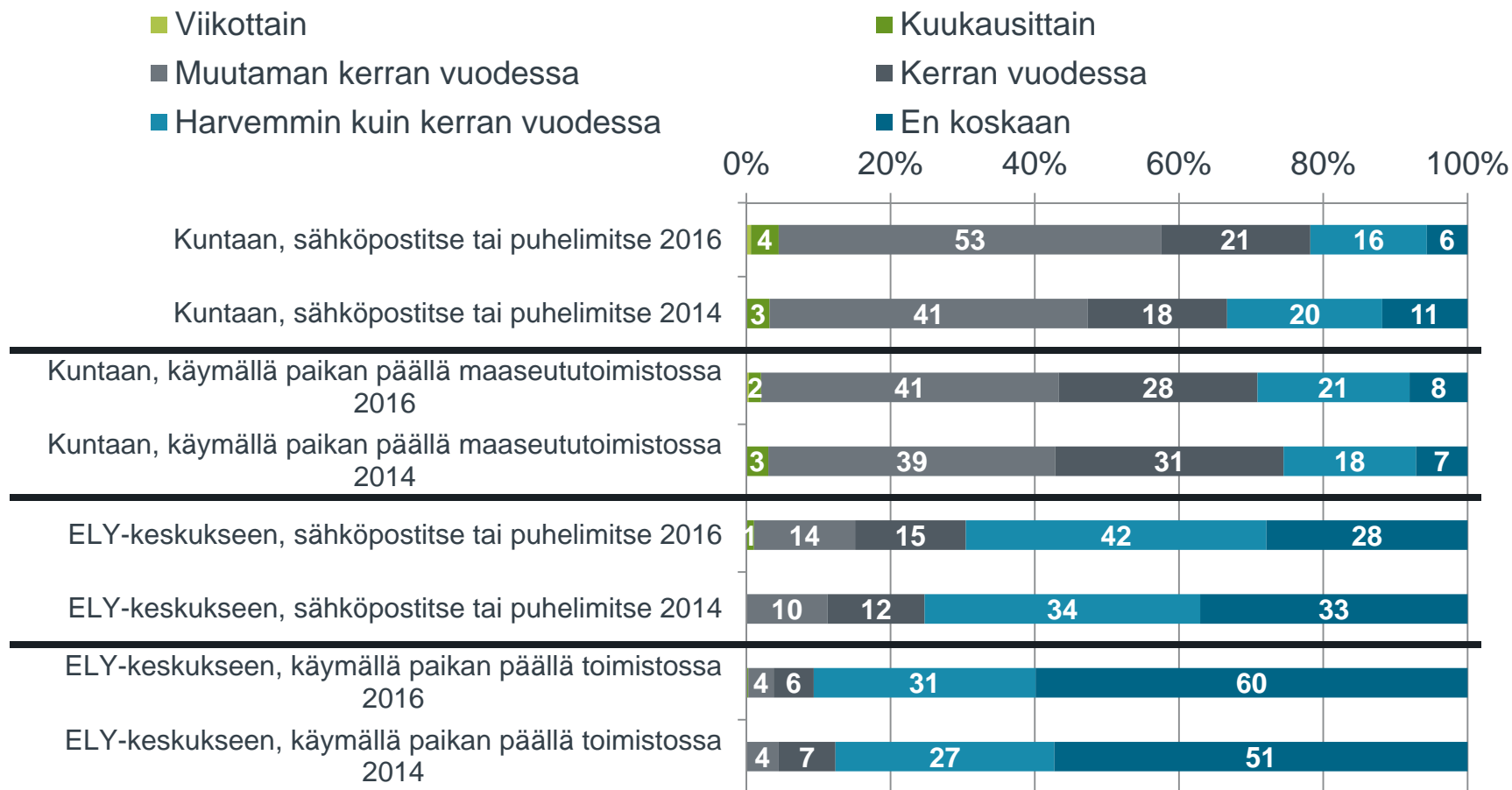
Aiempaa suuremman osan mielestä tukihausta ja –ehdoista ei ole saatavilla riittävästi tietoa

”Onko tukihausta ja -ehdoista saatavilla riittävästi tietoa?”



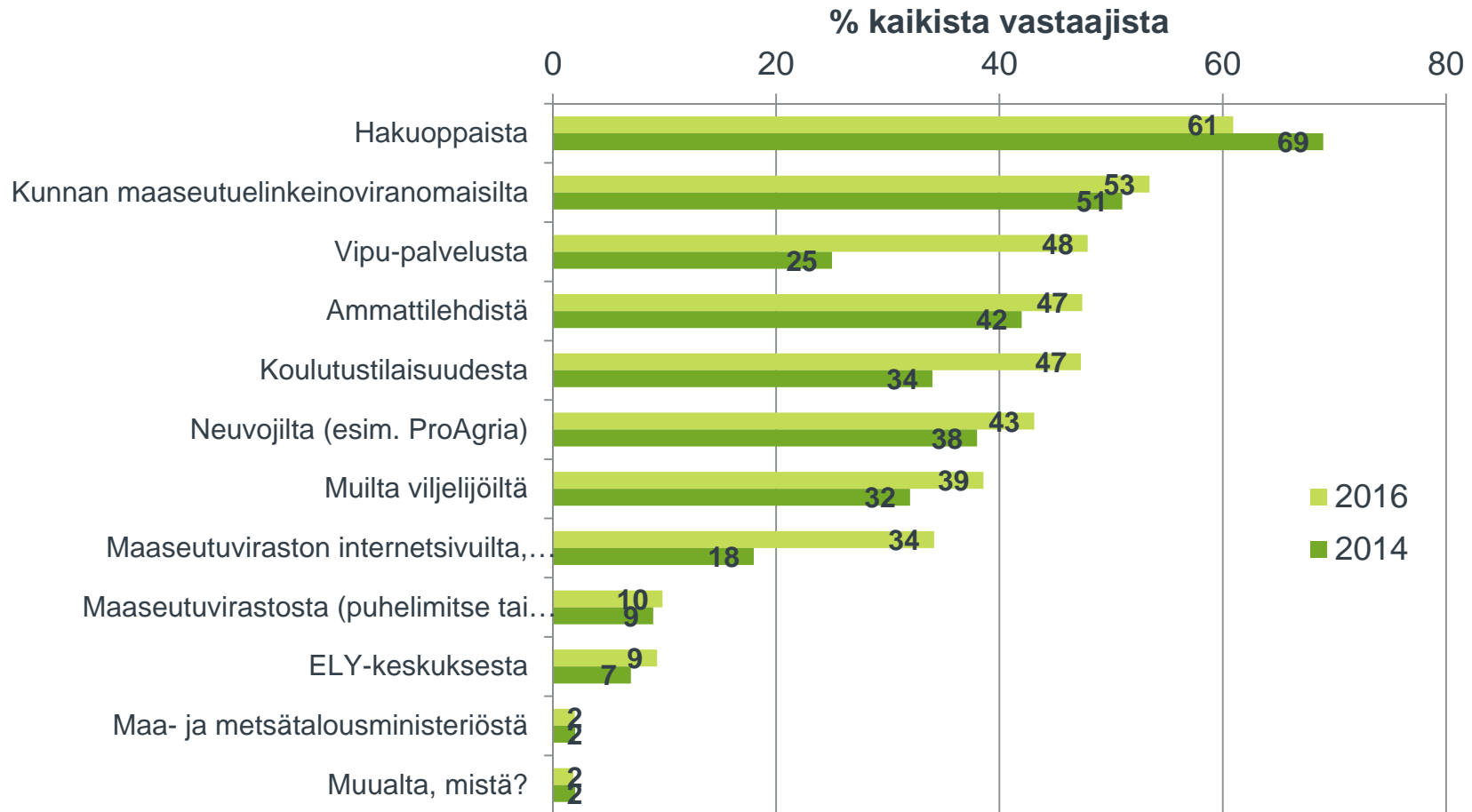
Yhteydenotot kuntaan sähköpostitse tai puhelimitse ovat lisääntyneet vuoteen 2014 verrattuna

”Kuinka usein olet yhteydessä tukihausta ja -ehdoista seuraaviin tahoihin?”

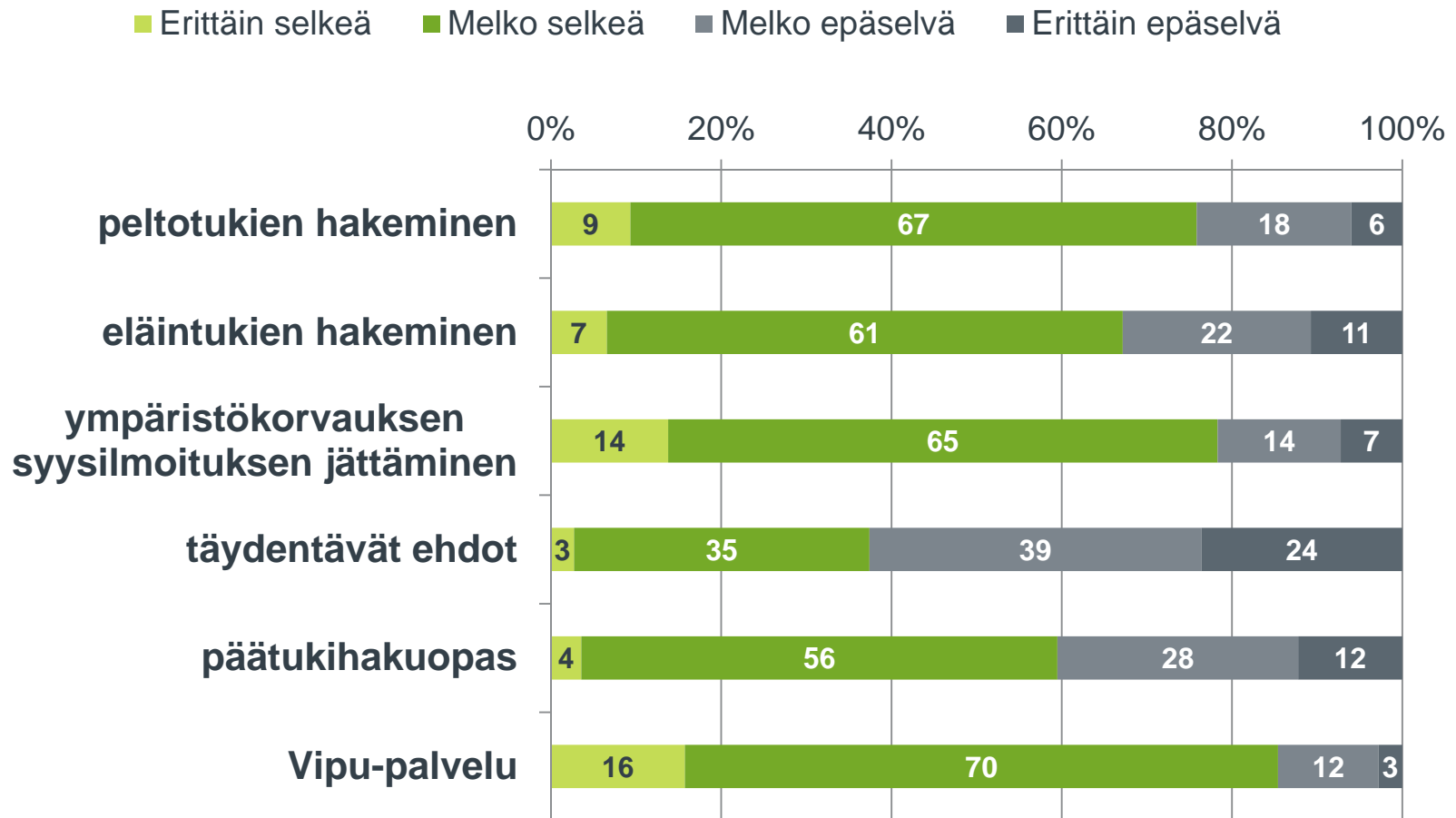


Tiedon lähteinä eniten osuuttaan ovat kasvattaneet Vipu-palvelu, koulutustilaisuudet ja Mavin nettisivut

”Mistä olet saanut tietoa tukihausta ja -ehdoista?”

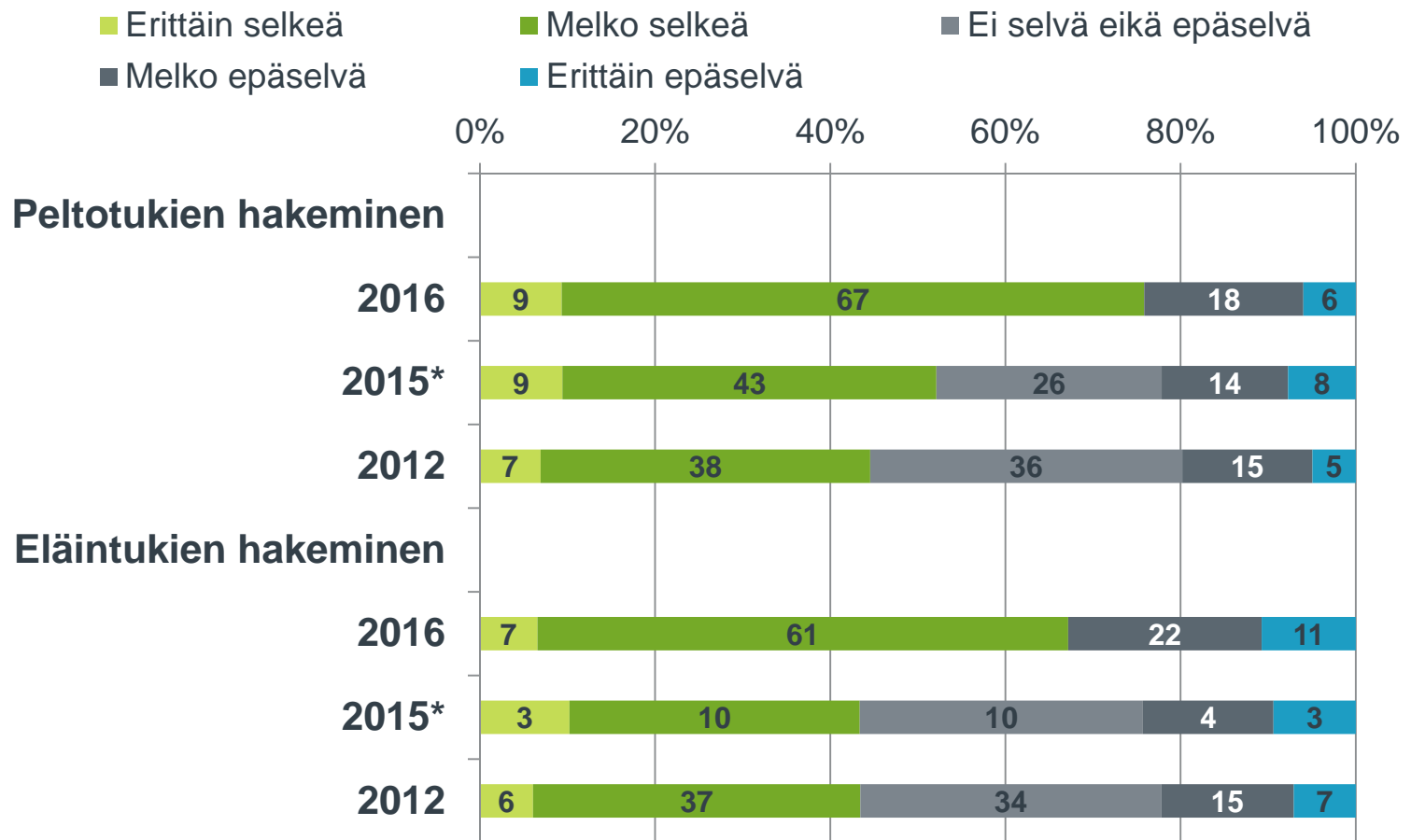


”Kuinka selkeinä koet seuraavat maataloustukiin liittyvät asiat?”



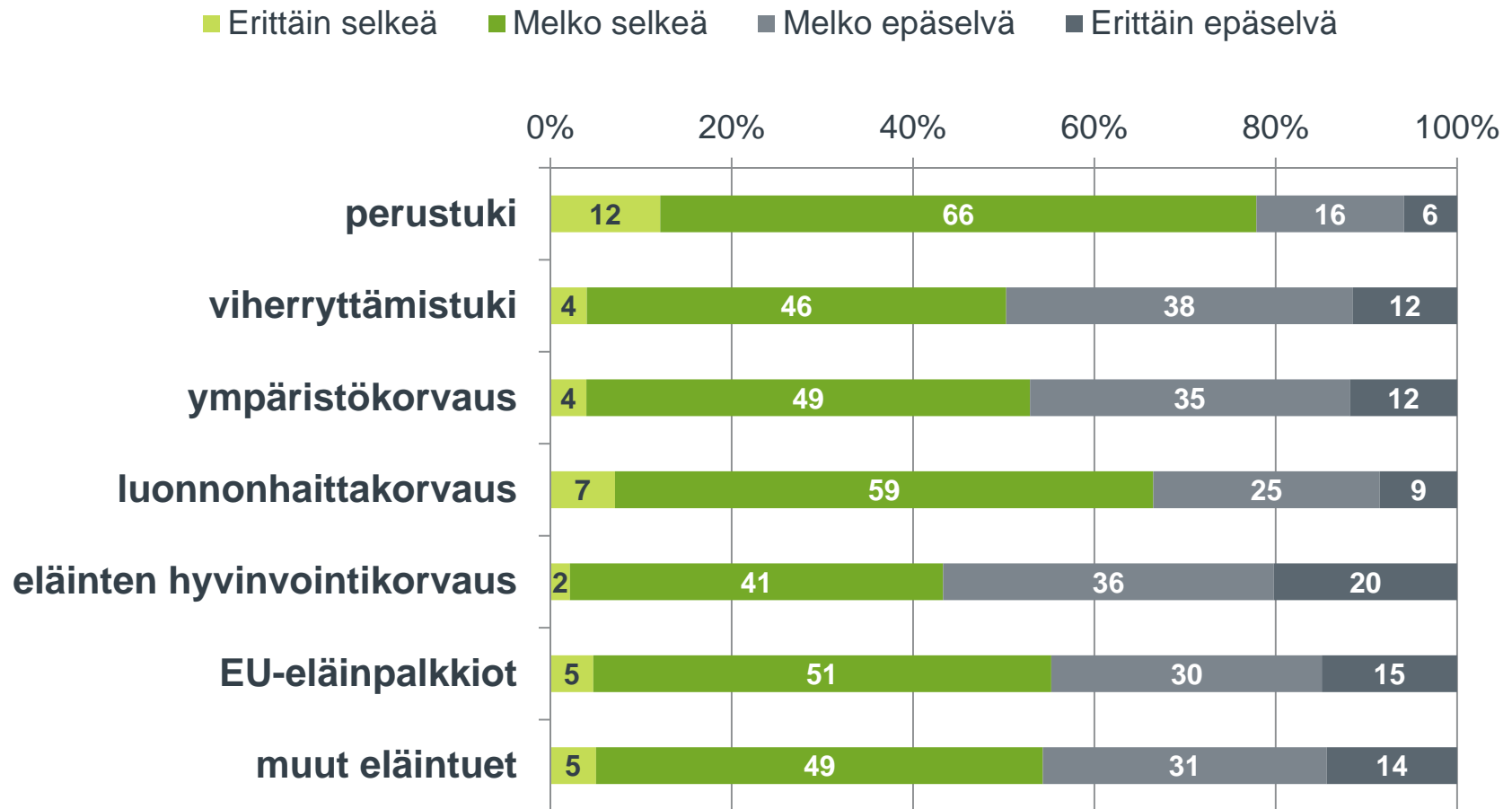
Aikaisempina vuosina on ollut käytössä viisiportainen asteikko. Nyt v. 2016 ”ei selvä eikä epäselvä” arvon aikaisemmin antaneet näyttävät siirtyneet suurimmaksi osaksi ”melko selkeä” –arvioon.

”Kuinka selkeinä koet seuraavat maataloustukiin liittyvät asiat?”

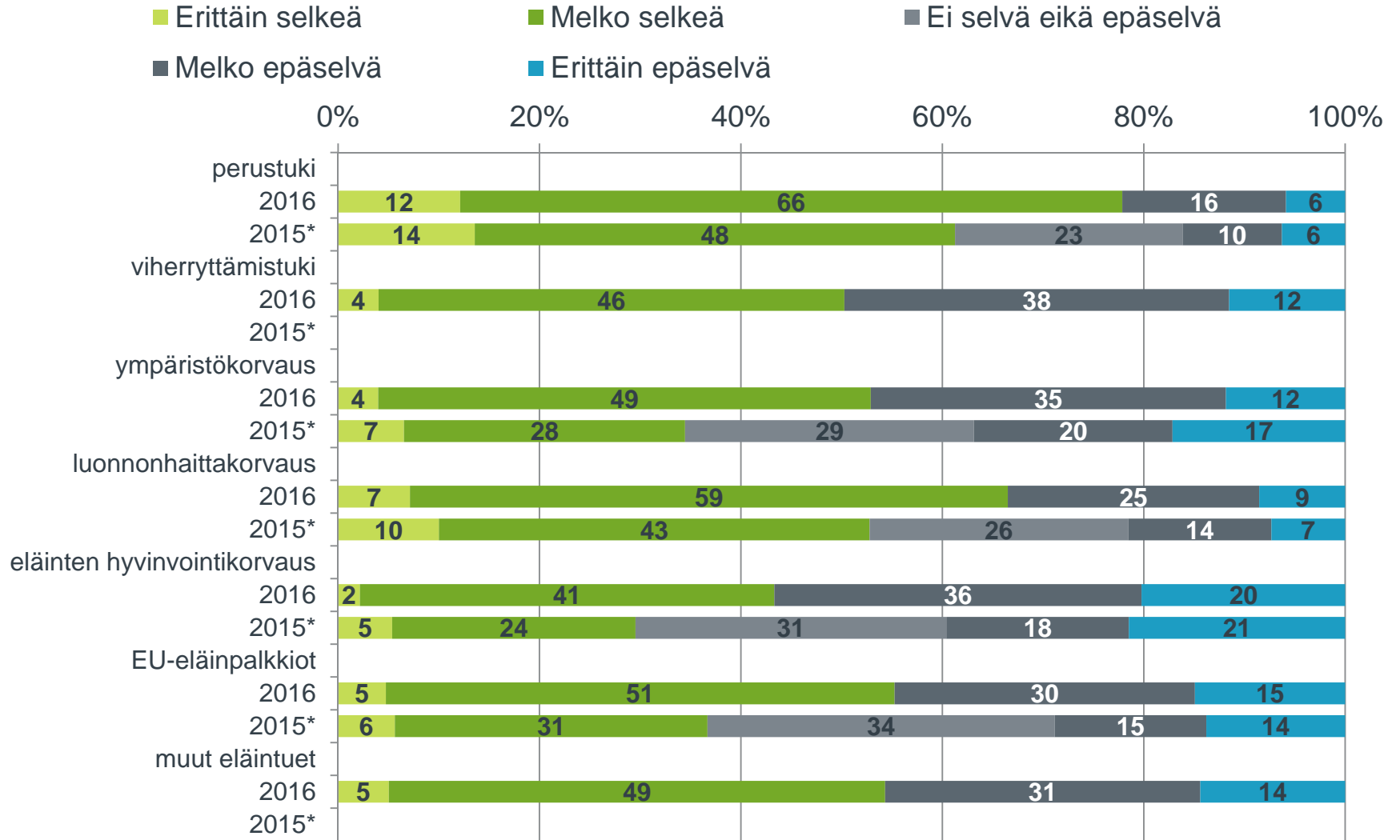


* Viljelijätukihaun palautekysely

”Kuinka selkeinä koet seuraavien tukimuotojen tukiehdot?”



”Kuinka selkeinä koet seuraavien tukimuotojen tukiehdot?”



* Viljelijätukihauksen palautekysely

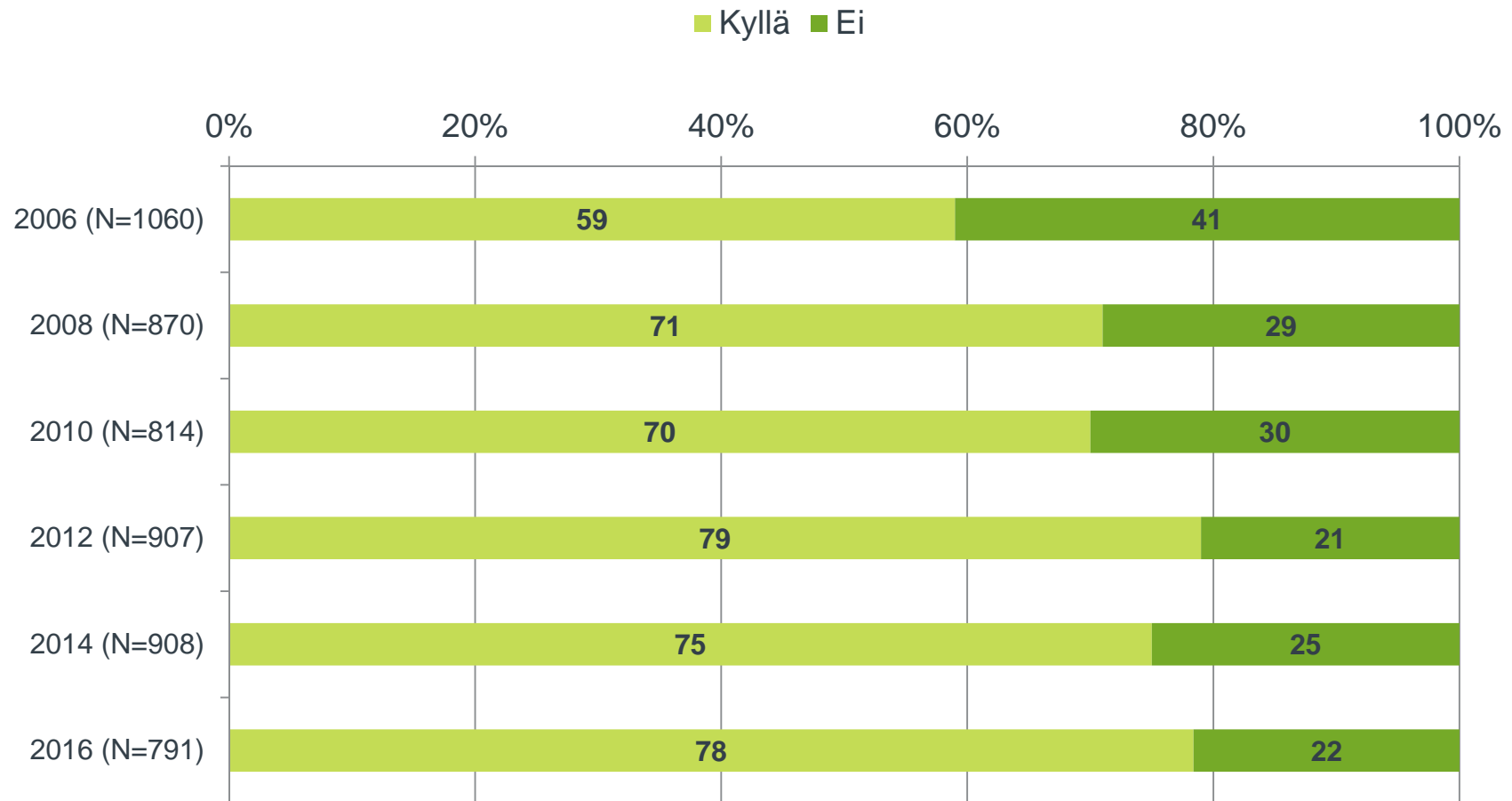
Valvonta

Aiempaa suurempi osa vastaajista (78 %) kokee, että valvonnasta on saatavilla riittävästi tietoa (v. 2014: 75 %).

Mavin nettisivujen merkitys tiedon lähteenä on kasvanut myös valvonnoissa.

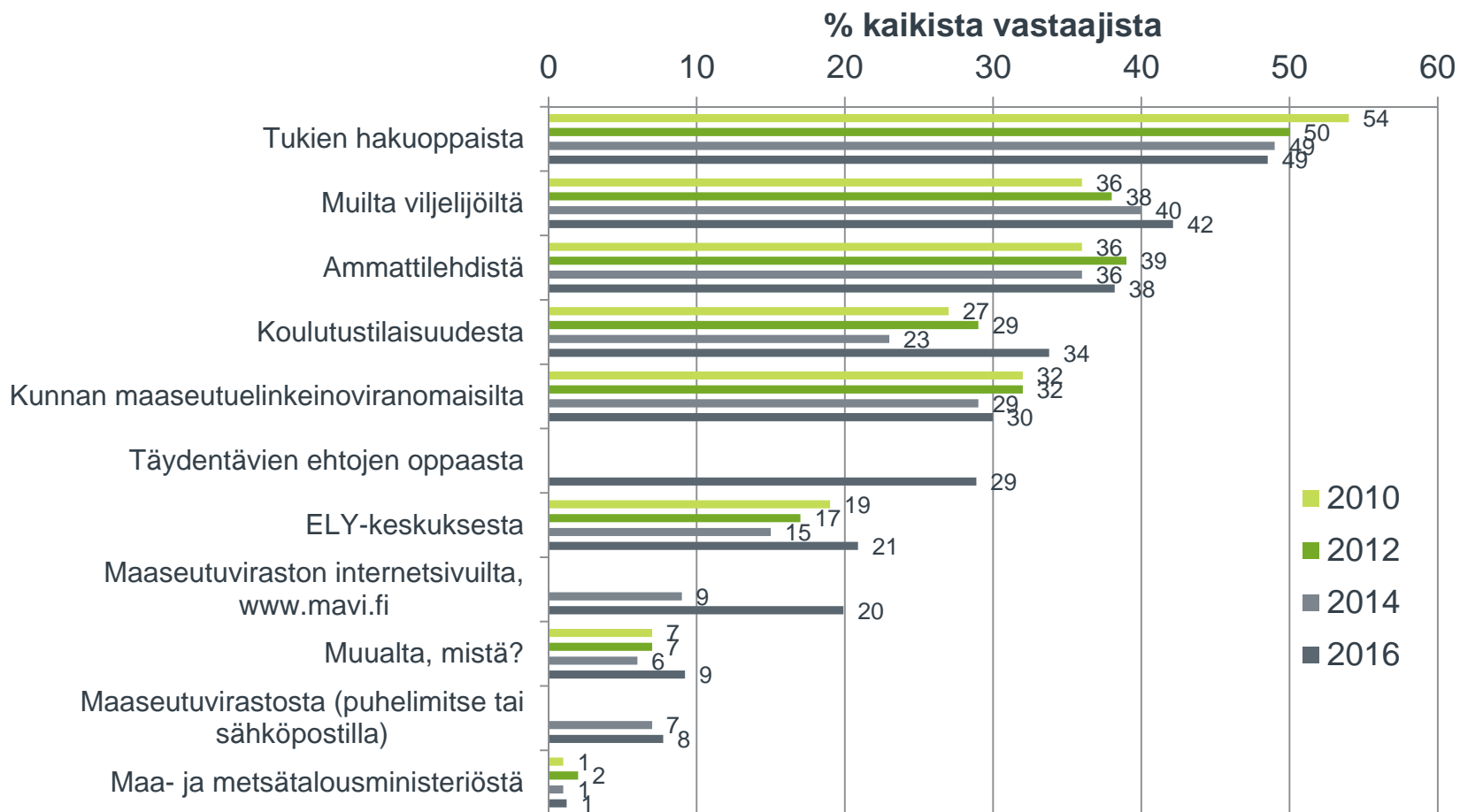
Entistä suurempi osa vastaajista kokee, että tukivalvonnoista on saatavilla riittävästi tietoa.

”Onko tukivalvonnoista saatavilla riittävästi tietoa?”



Mavin nettisivujen merkitys tiedon lähteenä on kasvanut selvästi vuoteen 2014 verrattuna

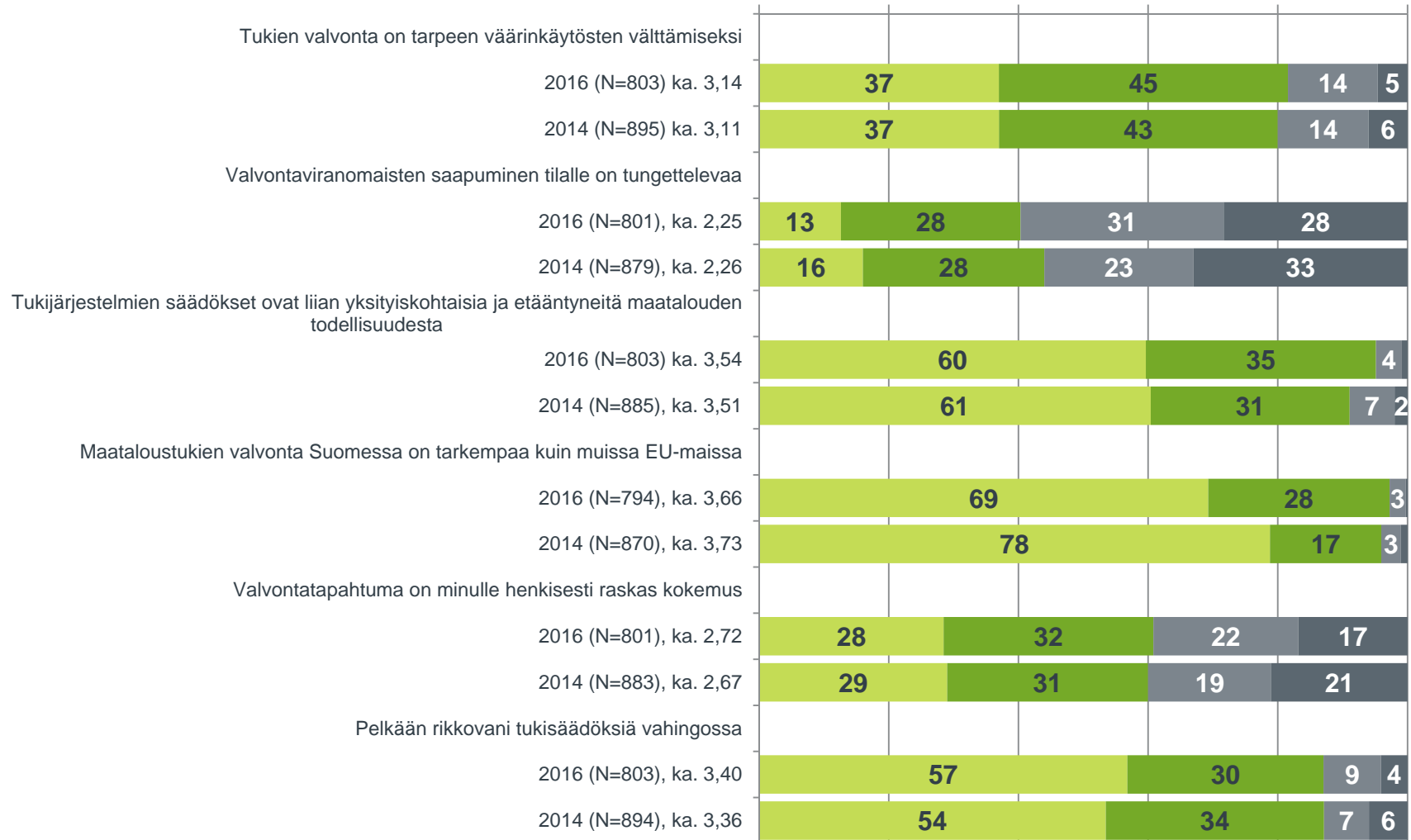
”Mistä olet saanut tietoa tukivalvonnoista?”



”Arvioi seuraavia väittämiä”

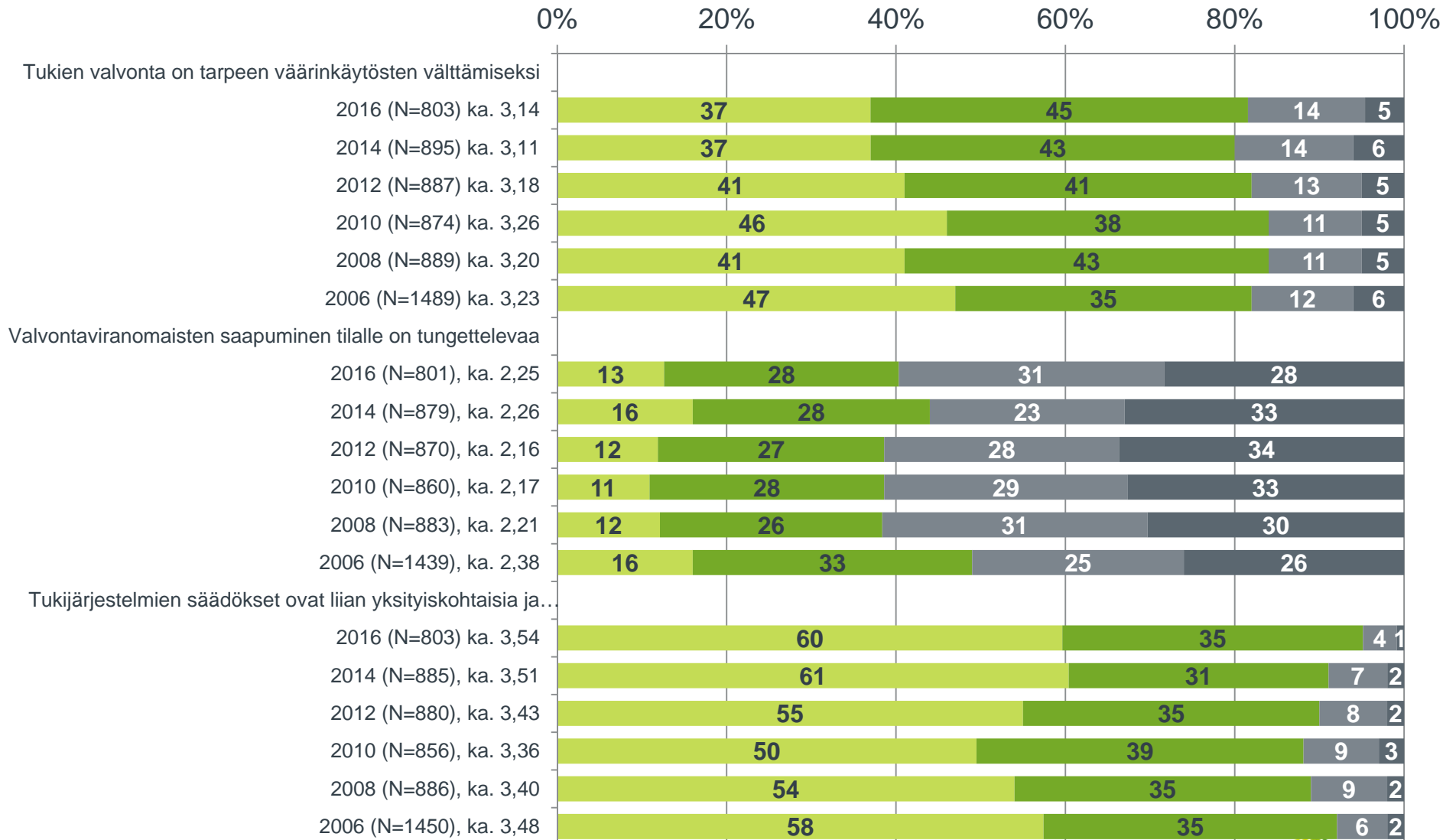
- Täysin samaa mieltä (4)
- Jonkin verran samaa mieltä (3)
- Jonkin verran eri mieltä (2)
- Täysin eri mieltä (1)

0% 20% 40% 60% 80% 100%



”Arvioi seuraavia väittämiä”

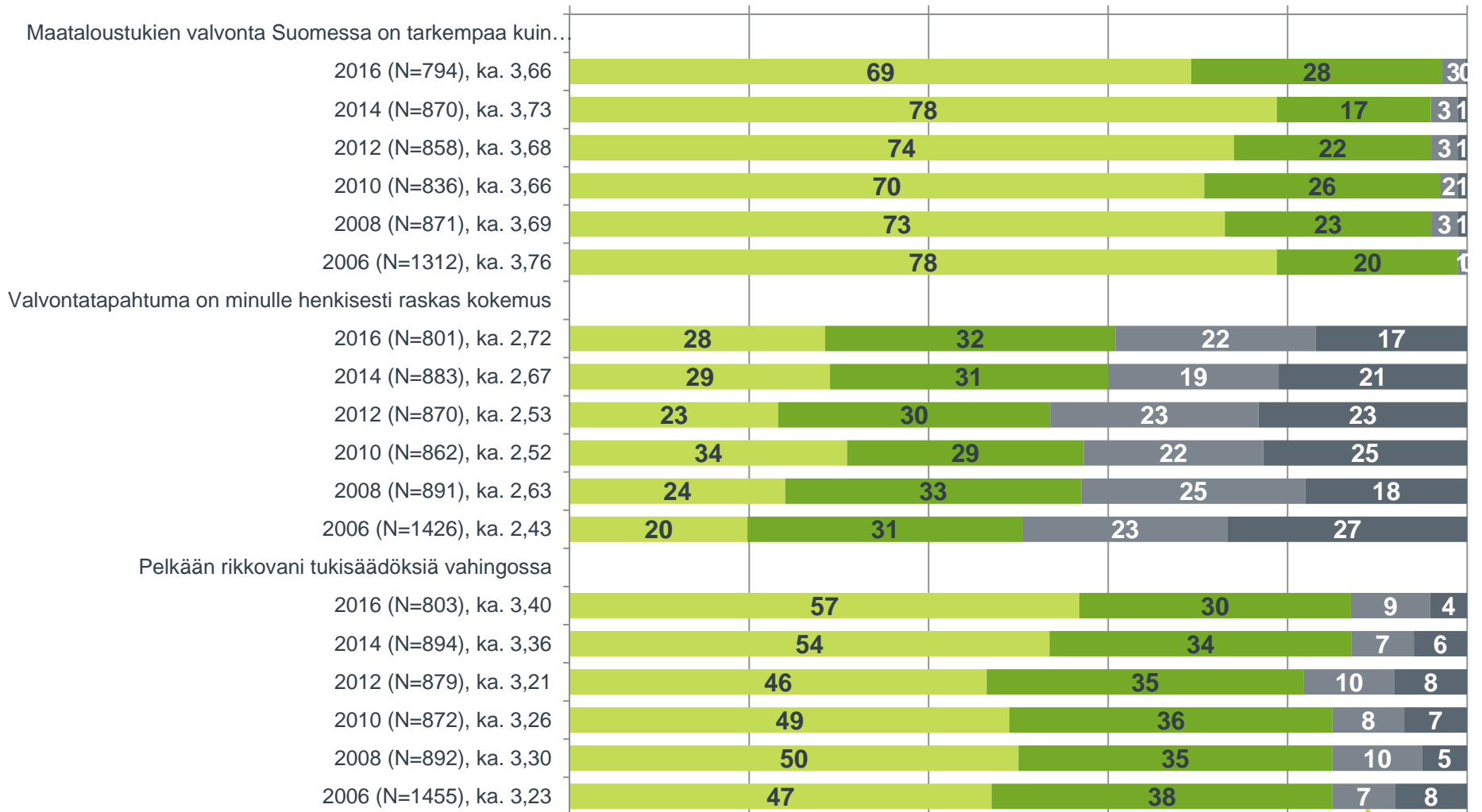
- Täysin samaa mieltä (4)
- Jonkin verran samaa mieltä (3)
- Jonkin verran eri mieltä (2)
- Täysin eri mieltä (1)



”Arvioi seuraavia väittämiä”

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

0% 20% 40% 60% 80% 100%



Valvontatapahtuman arviointi

Lähes 90 % vastaajista osallistui itse tilalla tehtyyn tarkastukseen.

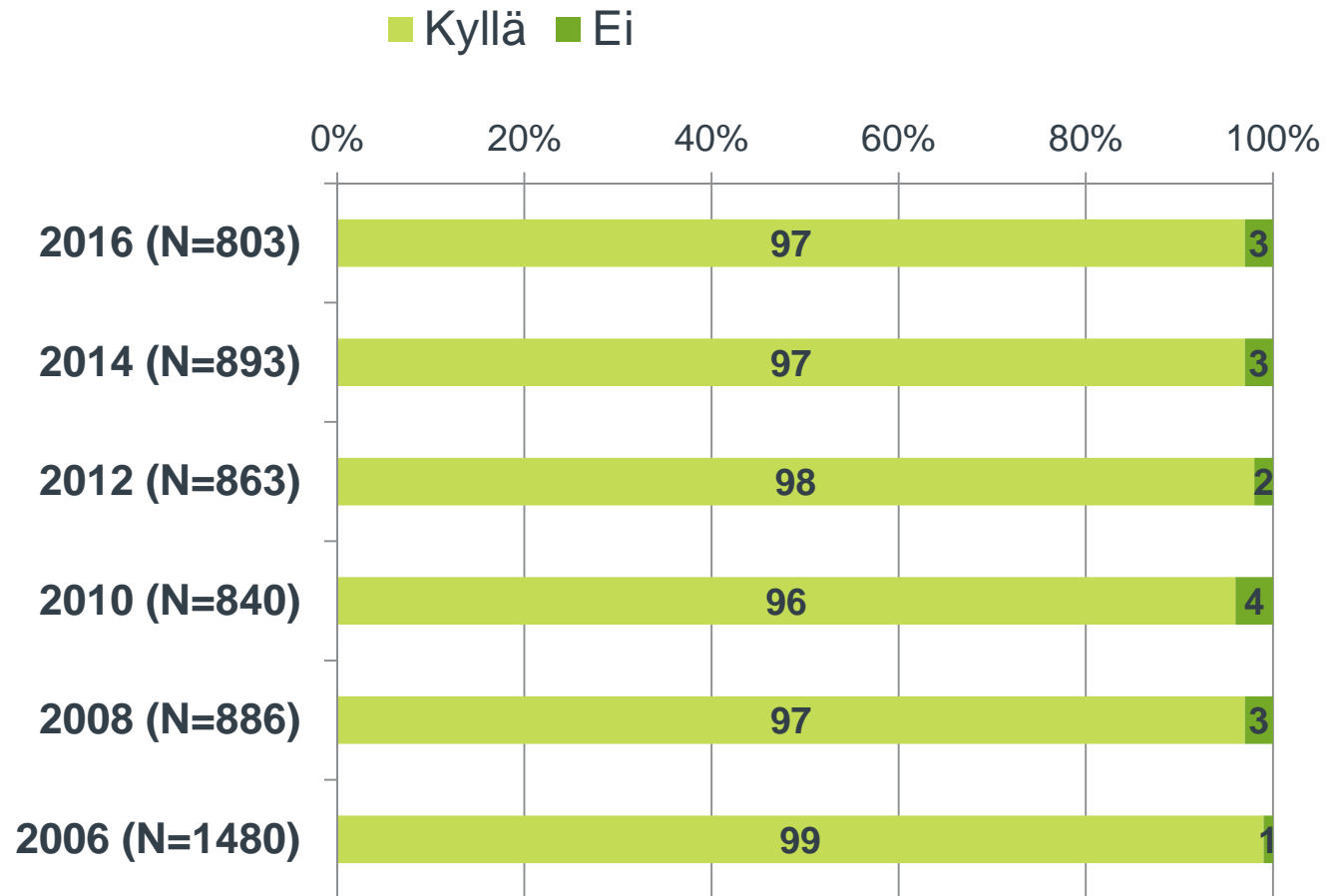
Kouluarvosana valvontakäynnille kokonaisuudessaan laski edelleen aikaisempiin vuosiin verrattuna (v. 2016: 8,21).

Lähes kaikki kouluarvosanat olivat laskeneet edellisiin kyselyihin verrattuna. Ainoastaan tarkastajien käyttäytymisen asiallisuus oli pysynyt vuoden 2014 tasolla.

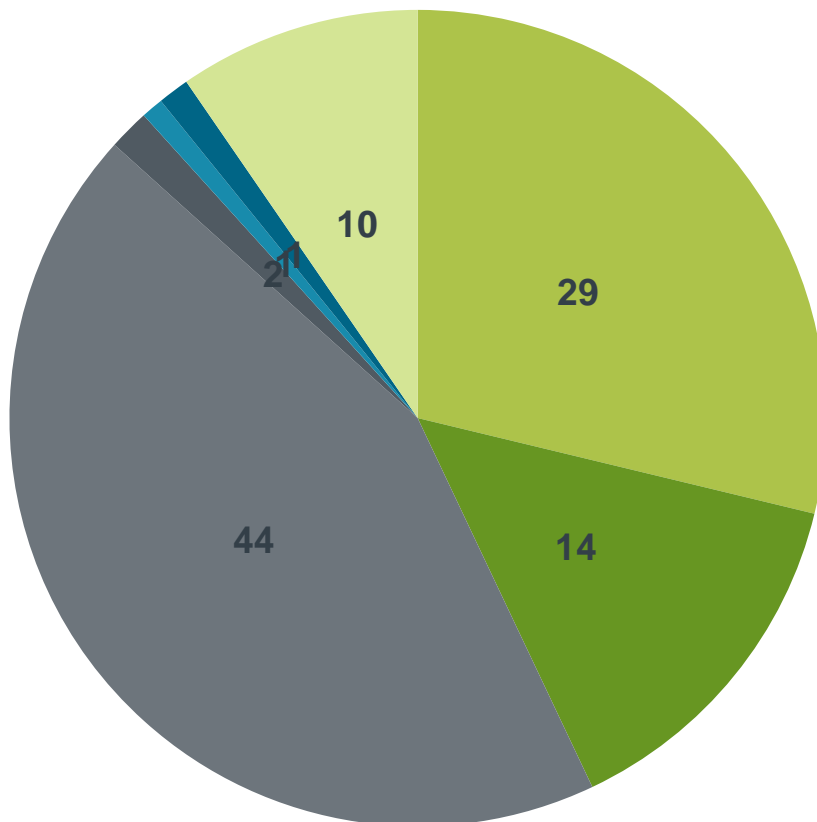
Vastaajat, joille valvonnasta aiheutui seuraamuksia, antoivat selvästi huonommat arviot kokonaisuudessaan, kuin ne vastaajat, joille valvonnasta ei aiheutunut seuraamusta.

Vastaavasti vastaajat, jotka eivät itse osallistuneet tilalla tehtyyn tarkastukseen, antoivat selvästi huonommat arviot kuin ne vastaajat, jotka osallistuivat tilalla tehtyyn tarkastukseen.

”Esittäytyivätkö tarkastajat tilalle saapuessaan asianmukaisesti?”

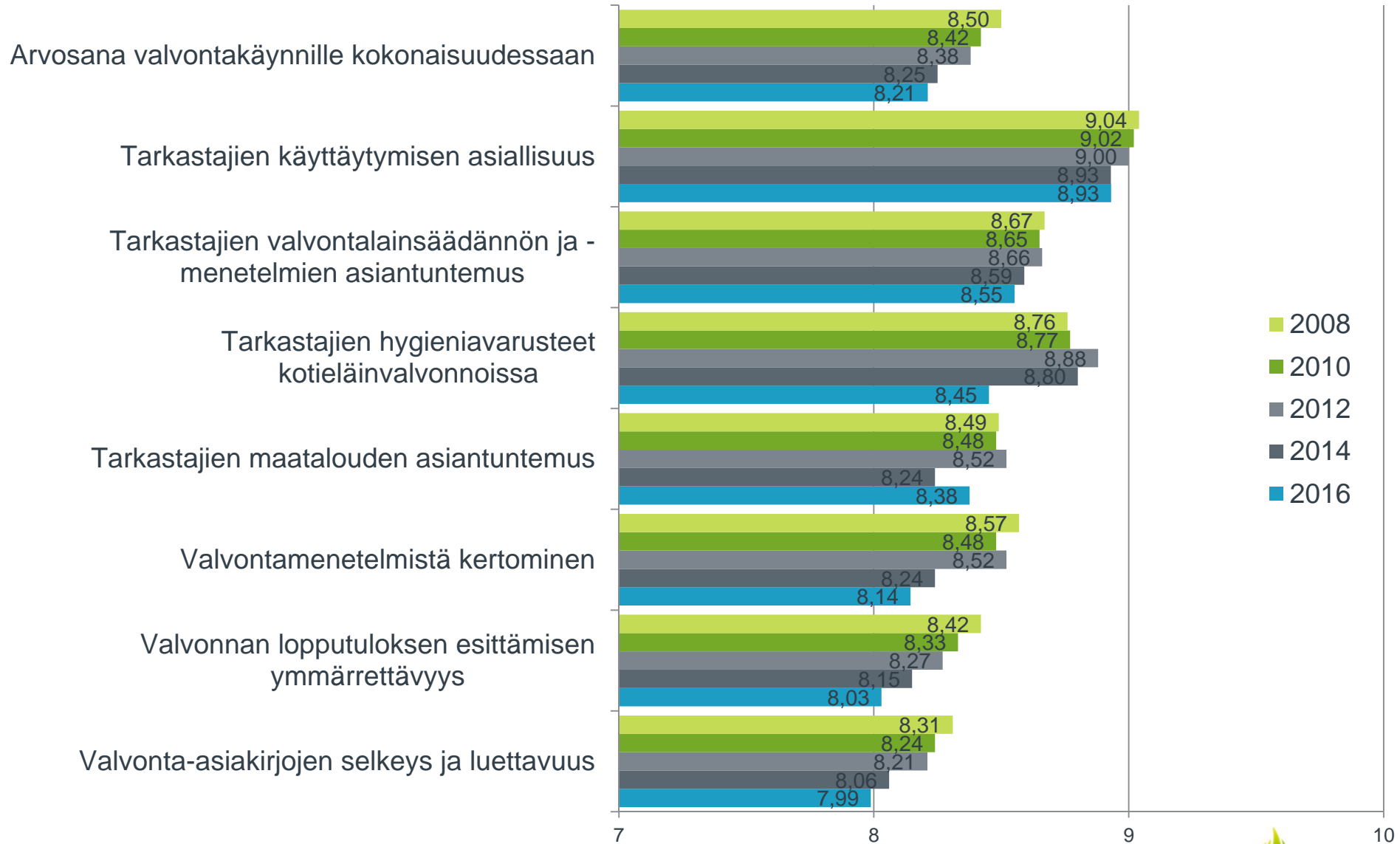


”Osallistuitko itse tai osallistuiko edustajasi tilalla tehtyyn tarkastukseen?”



- Osallistuin itse asiakirjojen tarkastukseen (tai osallistuin yhdessä edustajani kanssa)
- Osallistuin itse peltojen/eläinten tarkastukseen (tai osallistuin yhdessä edustajani kanssa)
- Osallistuin itse asiakirjojen tarkastukseen ja peltojen/eläinten tarkastukseen (tai osallistuin yhdessä edustajani kanssa)
- Edustajani osallistui asiakirjojen tarkastukseen (en ollut itse mukana tarkastuksessa)
- Edustajani osallistui peltojen/eläinten tarkastukseen (en ollut itse mukana tarkastuksessa)
- Edustajani osallistui asiakirjojen tarkastukseen ja peltojen/eläinten tarkastukseen (en ollut itse mukana tarkastuksessa)
- En osallistunut / edustajani ei osallistunut tarkastukseen

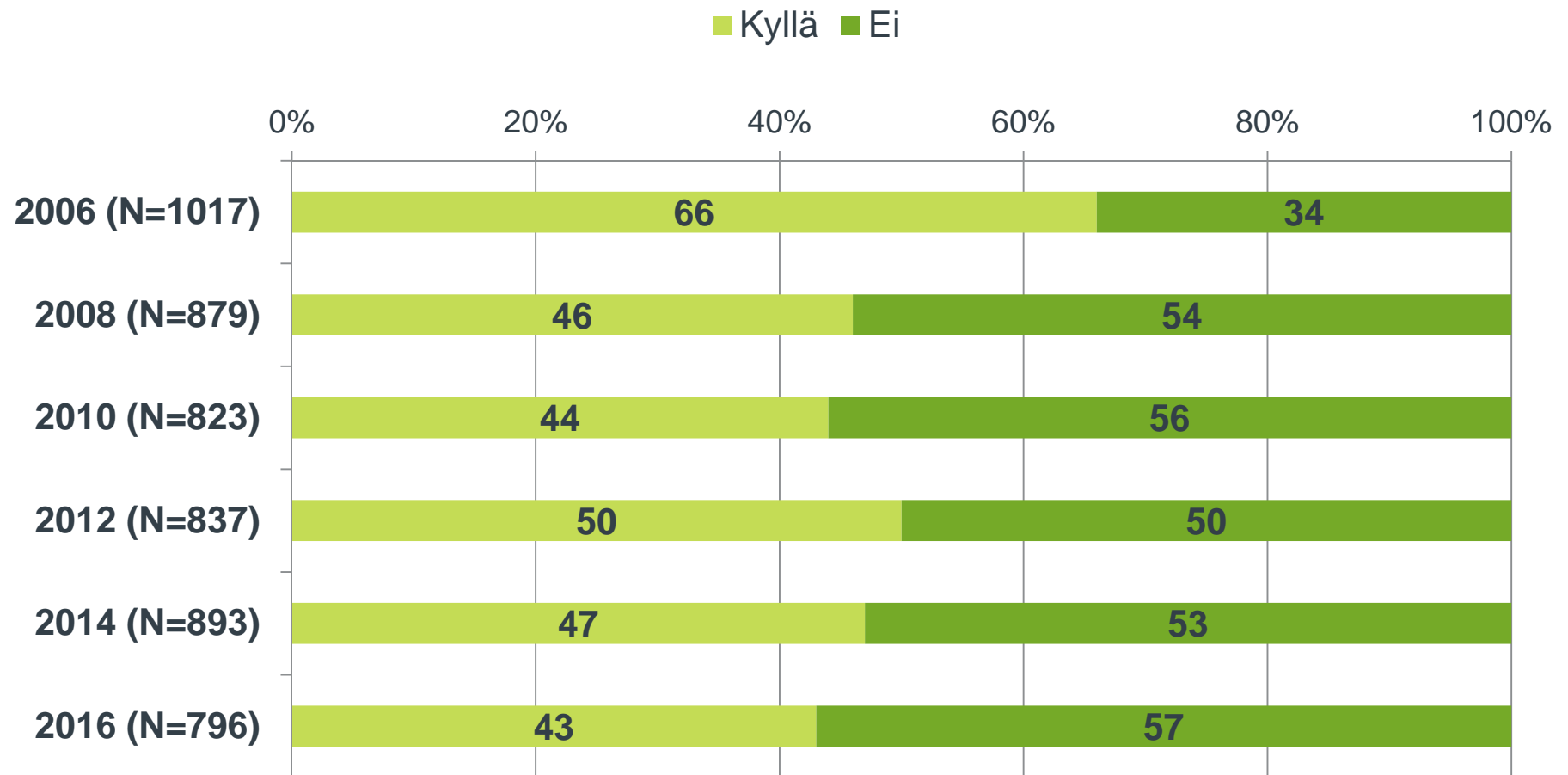
”Minkä kouluarvosanan annat seuraaville tukien valvontatilanteeseen liittyville asioille?”



Valvojien toiminta tarkastuksen jälkeen

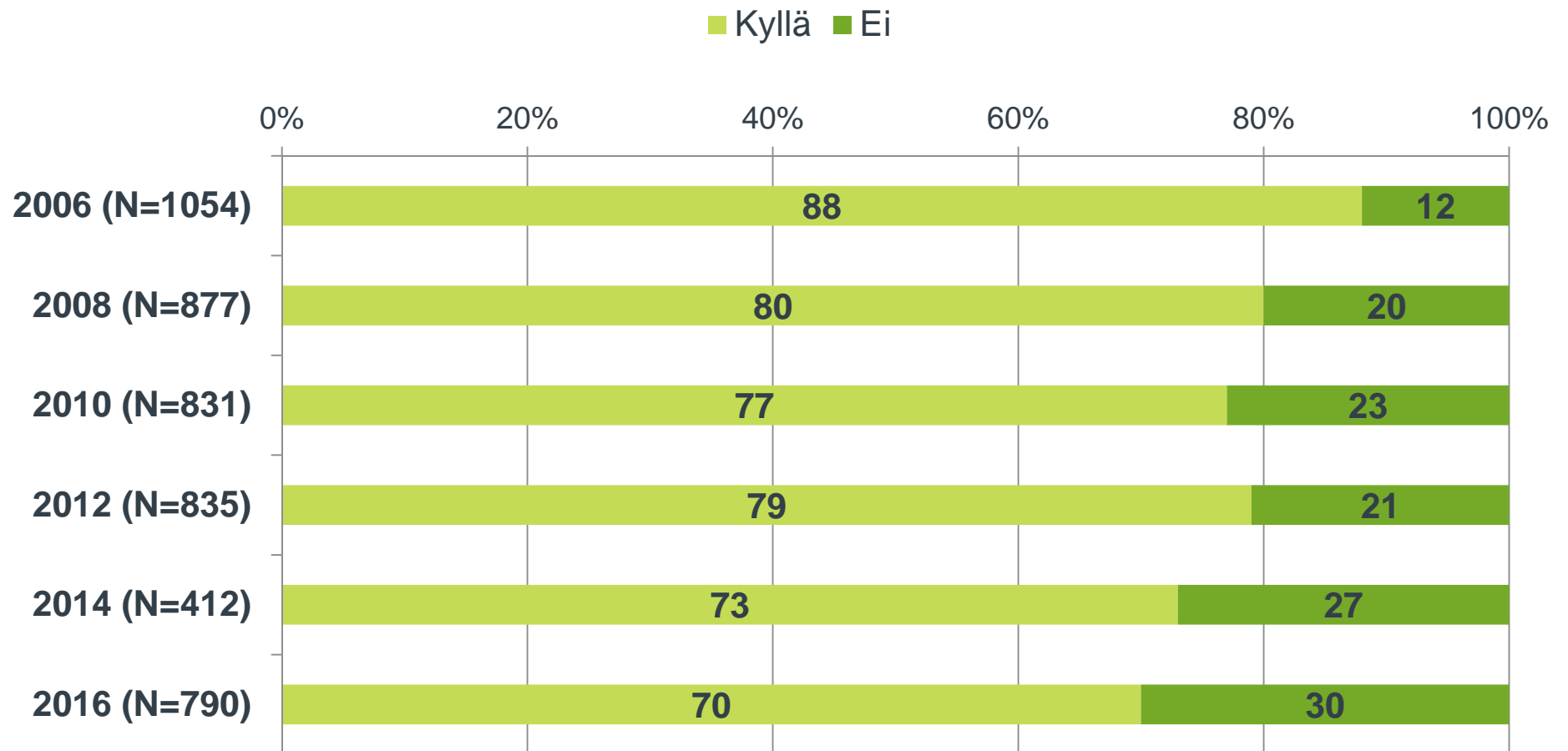
Aiempaa harvemmalle annettiin ohjeita siitä, kuinka välttää virheitä tukihaussa.

”Annettiinko sinulle ohjeita siitä, kuinka välttää virheet tukien haussa?”



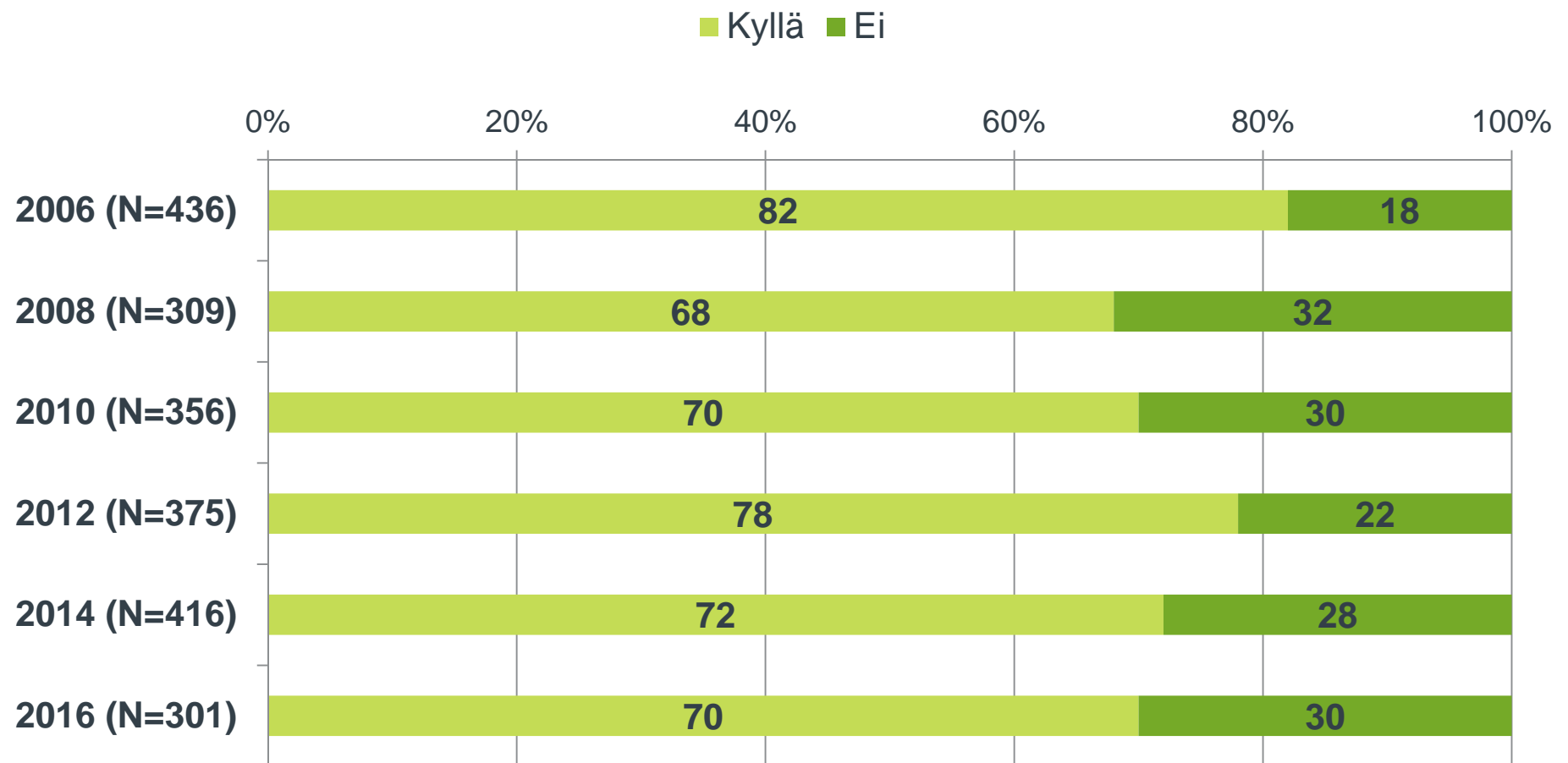
Aiempaa harvemmalle oli kerrottu mahdollisuudesta hakea oikaisua valvonnan tulokseen

” Kerrottiinko sinulle mahdollisuudesta hakea oikaisua valvonnan tulokseen?”



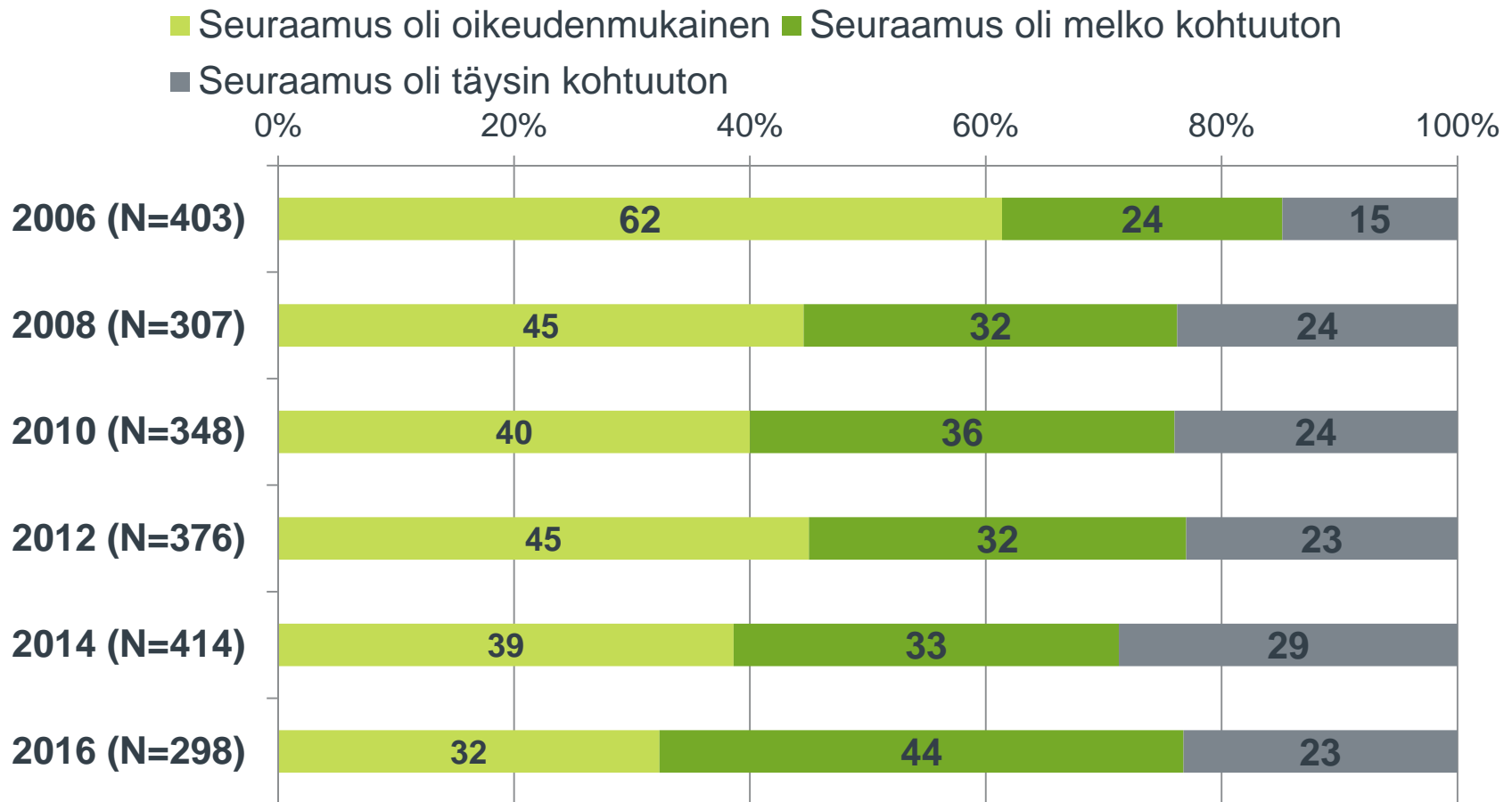
Seuraamuksen perusteluissa ei ollut tapahtunut juurikaan muutosta vuoteen 2014 verrattuna.

”Saitko mielestäsi riittävät perustelut tuen leikkaamiselle / sanktioinnille?”



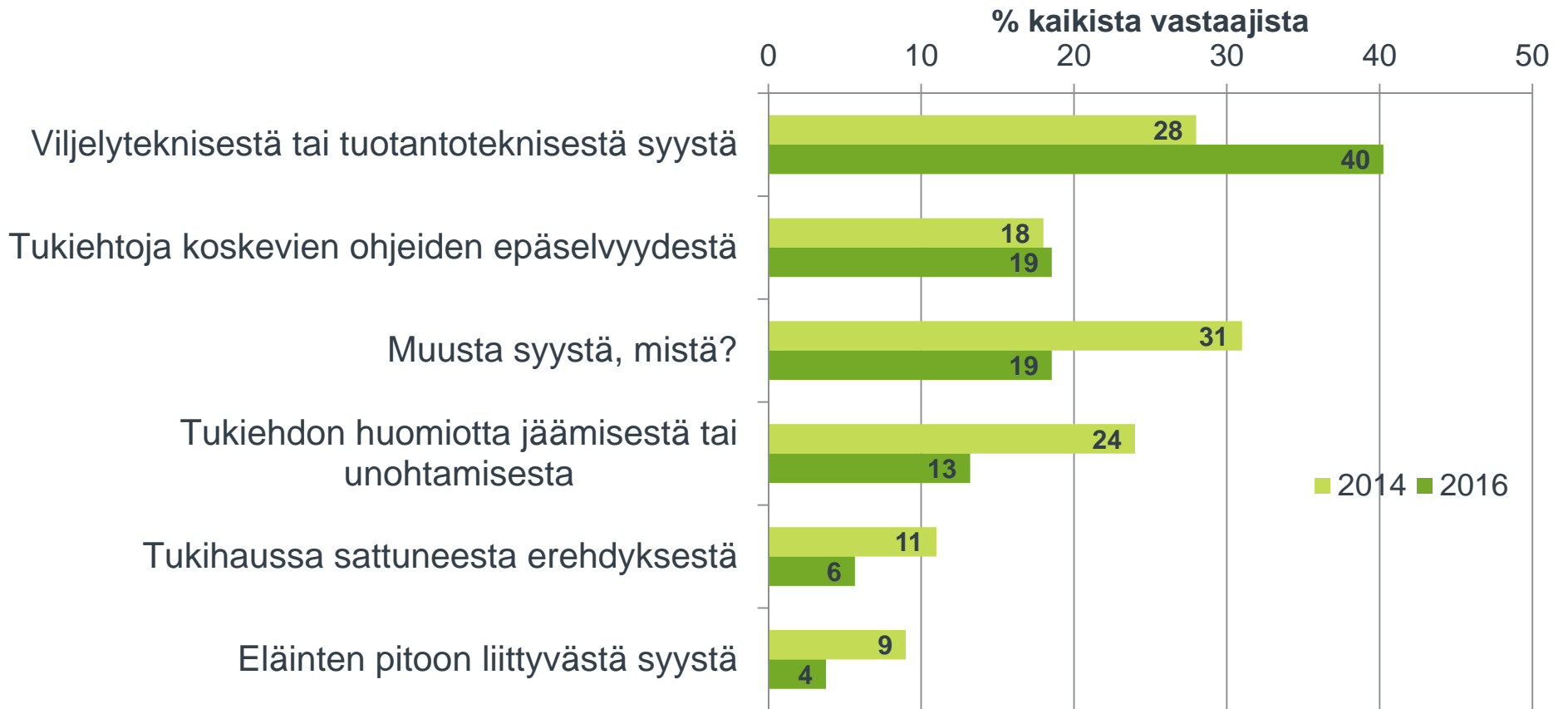
Aiempaa harvempi on kokenut seuraamuksen oikeudenmukaiseksi suhteessa havaittuun virheellisyyteen

”Koitko seuraamuksen olevan oikeudenmukainen suhteessa havaittuun virheellisyyteen?”



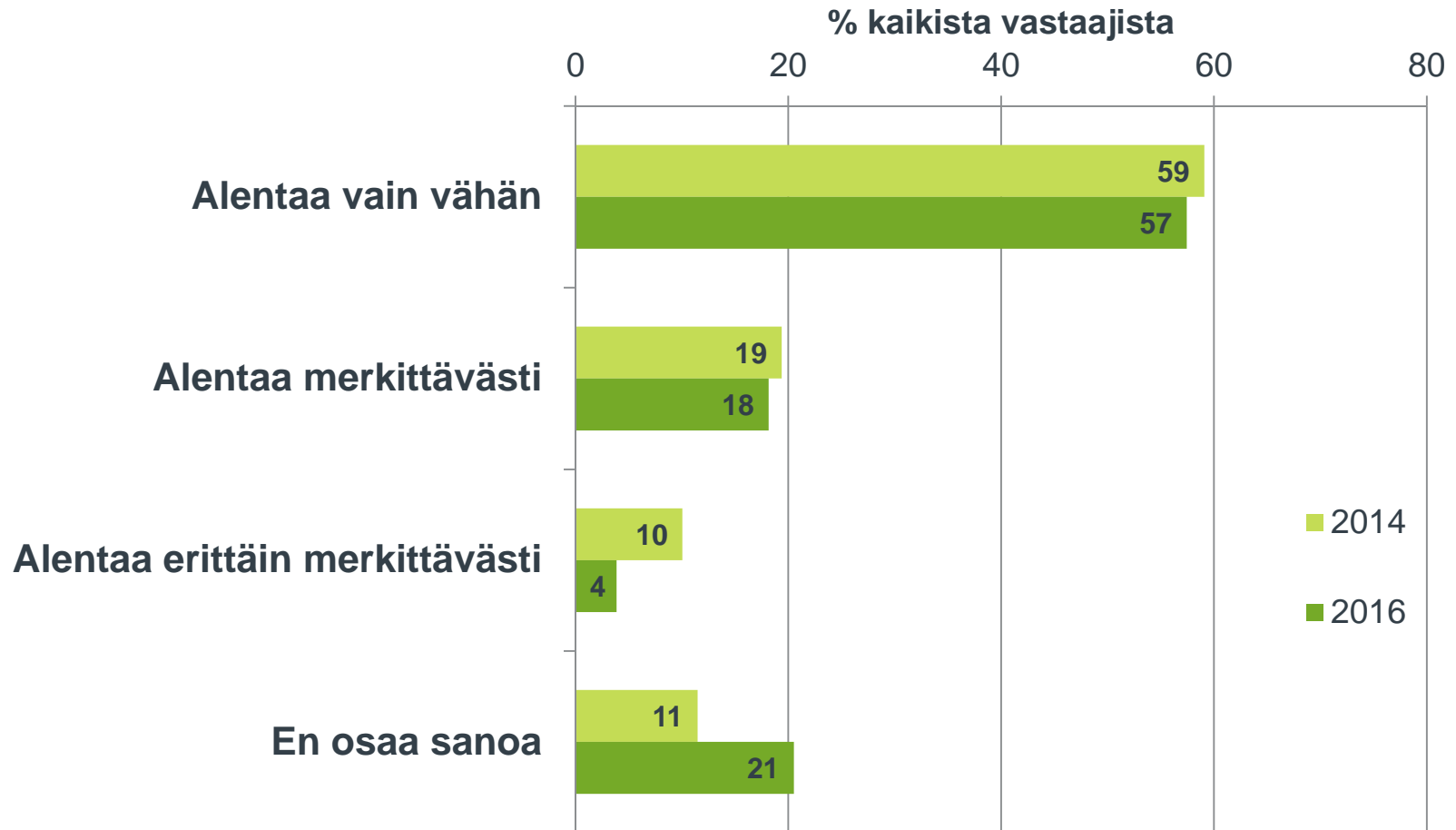
Viljely- tai tuotantoteknistä syytä pidettiin aiempaa selvästi useammin ensisijaisena syynä tukiseuraamukseen.

”Mistä tukiseuraamus mielestäsi ensisijaisesti johtui?”



Muissa syissä mainittiin ylivoimaisesti eniten pinta-aloihin liittyvät syyt

” Miten arvioit seuraamuksen vaikuttavan sinulle maksettaviin tukiin?”





Kiitos!

Maaseutuvirasto
Alvar Aallon katu 5
PL 405, 60101
SEINÄJOKI
www.mavi.fi

