

Elektronikus támogatás igénylés vizsgálata felhasználói oldalról

Cseh András

Debreceni Egyetem Agrár- és Műszaki Tudományok Centruma,
Gazdálkodástudományi és Vidékfejlesztési Kar,
Gazdaságelemzés-módszertani és Alkalmazott Informatikai
Intézet, Debrecen
cseh@thor.agr.unideb.hu

ÖSSZEFOGLALÁS

Magyarországon a 2008-as évben nyílt először lehetőség arra, hogy a közel 200 ezer mezőgazdasági termelő a területalapú támogatási igényét elektronikus formában nyújtsa be. A kérelmek benyújtása az Ügyfélkapu rendszeren keresztül történik. A termelőknek több előnyük is származik az igénylés ezen módjából. Az elektronikus beadás egyik legfőbb előnye a hagyományos papír alapú igényléshez képest, hogy a támogatásigénylés tartalmi és formai hibáktól mentesen kerül feladásra. Ezáltal a gazdálkodók gyorsabban juthatnak a támogatáshoz. Kérdőíves felmérésre alapozva elemzem, hogy a rendszer felhasználói (gazdálkodók, falugazdászok és kamarai tanácsadók) hogyan vélekednek az elektronikus kérelem benyújtásról.

Kulcsszavak: területalapú támogatás, elektronikus kitöltés, felhasználói vélemény

SUMMARY

In Hungary the Agricultural and Rural Development Agency (ARDA) started to introduce electronic filling and submission of application forms for the two-hundred-thousand farmers in 2008. For submission it is recommended to be registered using by client gate. The producers' benefits have more results from electronic filling. Filling in and submitting the applications electronically ensure data will be correct and the application technically flawless and this can be the basis on the payment of former financial support and avoidance of sanctions or subtractions due to technical faults. The farmers may ensure the money more quickly. Based on survey is analysed the users of system conceive of the electronic submission programme.

Keywords: area payments, electronic filling, user's opinion

BEVEZETÉS

Magyarországon az elmúlt években az Európai Unióhoz történt csatlakozás következtében, mint az várható volt, az informatikai alkalmazások, különösen az ágazatirányítási információs rendszerek egyre jobban elterjednek az agrárgazdaságban (Herdon, 2004). Az internetes alkalmazások legnagyobb előnye hogy nem szükséges a számítógépre a programot feltelepíteni, hanem az alkalmazáshoz szinte csak internet kapcsolatra van szükség. Magyarország a 2008-as év folyamán európai szinten kiemelkedő teljesítményt nyújtott abban, hogy a területalapú támogatást a mezőgazdasági termelők szinte teljes mértékben elektronikus formában adták be. A közigazgatásban még kevés ilyen rendszer van, ami ennyi felhasználó igényét képes kiszolgálni. Mivel a támogatásigénylés

ezen formájának még nem volt előzménye, a fejlesztők sok energiát fektettek bele, hogy ez az új rendszer a lehető legjobban működjön. A dolgozatomban megvizsgálom, hogy a felhasználók hogyan vélekedtek az elektronikus támogatásigénylésről.

ELŐZMÉNYEK

Az Integrált Irányítási és Ellenőrzési Rendszer (IIER) a KAP (Közös Agrárpolitika) egyik meghatározó elemét jelentő közvetlen támogatásoknak az odaítélését, illetve az odaítélés jogosságának ellenőrzését szolgálja. Az Integrált Rendszert – a Közös Agrárpolitika reformjával összefüggésben – 1992-ben vezették be. A rendszer jogi háttérét az Európa Tanácsnak a 3508/92/EK számú rendelete alapozta meg. Az egyszerűsített támogatási rendszere (SAPS) az 1244/2001/EK rendelet alapján került meghirdetésre (Kapronczai, 2007). Az Integrált Rendszerben kezelt támogatások az Unió mezőgazdasági kiadásainak mintegy 60%-át adják. A támogatások igénybevételének szabályozása, a támogatási kérelmek benyújtása, ellenőrzése, a kifizetések engedélyezése és lebonyolítása, az esetleges visszaélések felderítése és szankcionálása részletes adatszolgáltatást, bonyolult nyilvántartások egységes rendszerét, a támogatott objektumok (vetésterületek, állatok) megbízható azonosítását teszi szükségessé.

A kifejlesztett informatikai rendszer első változatában az on-line támogatási igénylések megvalósítására még nem volt lehetőség a gazdálkodók körében meglévő alacsony Internet penetráció miatt. Mivel a hagyományos módon történő igénylés (ürlapok, térképek, útmutatók, stb. nyomtatása, kitöltése, ellenőrzése, felvitele) jelentős feladatot rótt a rendszer működtetőire, és jelentős volt a hibák elkövetésére fordított munkaigény, valamint időközben javultak a gazdálkodók Internet hozzáférési lehetőségei, ezért kifejlesztésre és bevezetésre került az on-line támogatásigénylés rendszere.

2007-ben már elkezdődött az elektronikus támogatásigénylés, de ekkor még csak a termelők meghatározott köre számára volt elérhető.

A 2007-es elektronikus támogatásigénylés jellemzői (Szénás, 2007):

- 200 ha feletti kérelmek tartoznak hozzá.
- Az országos 200000 kérelemből mintegy 4000 kérelem érintett.
- Ez a 4000 kérelem lefedti az igényelt SAPS terület ~50%-át.

A felhasználók DVD-n kapták meg a kitöltő szoftvert és MEPAR adatbázist. A kitöltő szoftver akkor teljes mértékben a felhasználó számítógépén futott, ami nagy hátránya volt, mert így minden egyes felhasználónak telepítenie kellett. A telepítés során sok probléma lépett fel. Összességében nézve az elektronikus kitöltés mégis pozitívan értékelhető, mert kitöltő szoftver segítségével az igényléseken lecsökkent a formai hibák száma. Ha kevesebb a hiba, az mind az ügyfél, mind a kormányzat érdeke, mert így gyorsabb és könnyebb a kérelmek feldolgozása. Ezen tapasztalatokat felhasználva a 2008-as évre az agrárágazat vezetése célul tűzte ki, hogy az összes termelő számára megnyitja az elektronikus támogatásigénylés lehetőségét. Ez úgy valósulhat meg, ha a kitöltő szoftvert web-alapúra fejlesztik, így az mindenki számára elérhető lesz, aki internet kapcsolattal és Ügyfélkapus regisztrációval rendelkezik.

A 2008-AS TÁMOGATÁSI ÉV BEMUTATÁSA

Az elektronikus kérelembenyújtás az alábbi fő lépésekből áll:

1. Az Ügyfélkapu segítségével az ügyfél, vagy a tanácsadó/falugazdász azonosítja magát és letölti a 2008-as területhez kapcsolódó kérelmet.
2. Az internetes kérelemitöltő segítségével aktualizálják a múlt évi kérelemdatákat 2008-ra vonatkozóan. Például új hasznosítási kultúra megadása; új parcella felvétele; új parcellarajz készítése, stb.
3. A kitöltött kérelmet az Ügyfélkapun keresztül elektronikus úton benyújtják.

Az elektronikus kérelemitöltés

A letöltött kérelem tartalmazza az elmúlt év parcella adatait: blokkazonosító, parcella sorszám, parcella terület, hasznosítási kód. Az adatokat egyszerűen, a 2007-es adatot átírva lehet aktualizálni. A mezők kitöltéséhez adott esetben a szoftver felkínálja a lehetséges kódokat, ami garancia arra, hogy formailag helyes (ahol számot kell megadni, ott szám; ahol betűt kell megadni, ott betű) adatok kerüljenek megadásra. A parcellákhoz le lehet tölteni az elmúlt évben benyújtott blokkterképet a 2007-es parcellarajzokkal, ez segítséget nyújt a 2008-as kérelemben igényelt parcellák berajzolásához. Az elektronikus parcellarajzolás a következőket biztosítja:

A szoftver kijelzi, hogy a berajzolt parcella mekkora területet fed le, így a felhasználó pontosbíthatja az igénylését. Azonban a parcellarajz a helymeghatározást szolgálja, tehát nem kell szigorúan megegyeznie a parcellarajz területnek az igényelt területtel, kisebb eltérések lehetnek (az igényelt terület +/-5%-ban), hiszen az igényelt (számszerűen megadott) terület képezi az igénylése alapját.

Amennyiben kitöltő személy a blokkhatáron kívülre, vagy nem támogatható területre rajzol, abban az esetben a szoftver jelzi a rajzolási nem

megfelelést, és lehetőséget biztosít egy változásvezetési kérelem benyújtására, amelyben a mezőgazdasági termelő jelezni tudja, hogy a fizikai blokk térképi kialakítása eltér a valóságban létező állapottól.

A rajzolás során lehetőség van a berajzolt parcella határainak szerkesztésére: blokkhatárra, nem támogatható terület határra, már a felhasználó által berajzolt parcella határra igazításra; oldalvonalak mozgatására.

Amennyiben a kitöltő személy meg akarja szakítani a kérelem elektronikus kitöltését, abban az esetben az „Ideiglenes mentés”-sel el tudja menteni az addig kitöltött adatokat, és később az Ügyfélkapun keresztül történő újabb bejelentkezés és kérelemléptetés után folytathatja a kitöltést akár másik számítógépen is.

Családi kötődés miatt én is besegítettem a falugazdászoknak kitölteni több elektronikus támogatásigénylést, ekkor ismertem meg a rendszert felhasználó oldalról. Hajdú-Bihar megyében az Agrártudományi Centrum hallgatói közül is segítettek a kérelemitöltésben. Ezek után érdekelni kezdett, hogy a többi felhasználó miként vélekedik a programról, így egy kérdőíves felmérést végeztem, melyben Fejér és Hajdú-Bihar megyei személyeket kérdeztem meg. Ezen válaszokból és saját tapasztalataimból következtetéseket vontam le, és kerestem a véleményük, észrevételeik okait. Nagyjából 30 kérdőívet kaptam vissza, és ezen személyek nagyságrendileg együttesen 3500-4000 támogatási igénylést töltöttek ki.

A KÉRDŐÍVES FELMÉRÉS EREDMÉNYE

A közel 200 ezer támogatási kérelmet a termelők 95%-a elektronikus formában nyújtotta be, viszont elég nagy a valószínűsége annak, hogy a termelők nem saját maguk töltötték ki, hanem szakemberek segítségét vették igénybe (Timándi, 2008). Ezt arra alapozom, hogy a gazdálkodók nagy többsége az idősebb és vidéki társadalmi csoportba tartozik, nem biztos, hogy rendelkeznek számítógéppel, valamint a számítógép használat nem könnyű számukra. Ezenkívül a vidéki térségekben az internet ellátottság sem megfelelő (Csótó és Herdon, 2008).

A kitöltő személyeket külön kategóriába bontottam, aszerint hogy hány támogatási igénylést töltöttek ki, erre azért volt szükség, mert az eltérő kategóriában lévő személyek véleményét eltérő súlyozással vettem figyelembe, hiszen aki jóval több kérelmet töltött ki, ő jobban tudja értékelni a rendszert. A megkérdezettek által kitöltött kérelmek számának megoszlását az 1. ábra mutatja. A megkérdezettek nagyobbik része 50 vagy 50-nél több támogatási igénylést töltött ki.

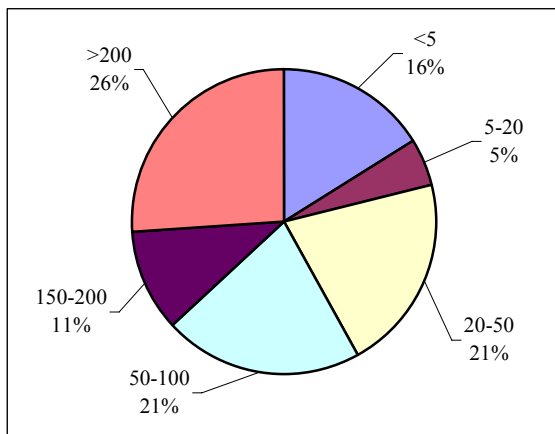
A második kérdéscsoportban a felhasználókat a kitöltő szoftverről kérdeztem. Az itt feltett kérdések a következők voltak:

- Könnyen kezelhető-e a program?
- Mennyire átlátható a kezelő felület?
- Összességében mennyire elégedett a programmal?

➤ Ha lehetősége lenne, mit változtatna a programon?

A kérdésekre adott válaszokat összegeztem, az eredmény a következő ábrán látható (2. ábra).

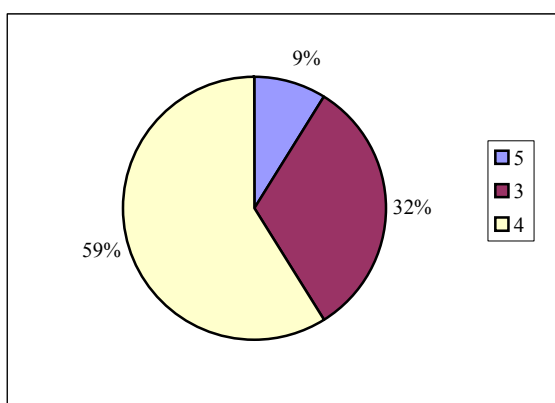
1. ábra: A kitöltött igénylések megoszlása



Forrás: saját felmérés(1)

Figure 1: Percentage distribution of filled application forms
Source: own survey(1)

2. ábra: A felhasználók értékelése a rendszer kezelhetőségéről (1-től 5-ig terjedő skálán)



Forrás: saját felmérés(1)

Figure 2: The users rating of the program (1 to 5 scale)
Source: own survey(1)

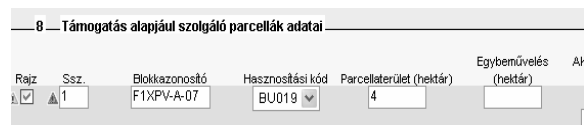
Az ábra mutatja, hogy a felhasználók közel kétharmad része a program használhatóságát 4-re értékelte az 1-5 fokozatú skálán. A megkérdezettek a következő hibákat, illetve hiányosságokat említették:

- kitöltési időszak kezdeti szakaszában még pontatlan volt a hibamagyarázat, nagyon gyakran csak egy kódszámot írt ki, így a felhasználó nem tudta eldönteni, hogy mi a hiba valódi oka;
- a parcella hasznosítási kódjánál nehézkes volt a kiválasztás, mert túl sok elemű volt a lista;
- a program elég gyakran sok üres oldalt nyomtatott ki, de ezt a támogatási időszak végére kijavították.

Most pedig nézzünk pár javaslatot, hogy miként lehetne még jobban „felhasználó barátta” tenni a rendszert. A kitöltés során a rendszer automatikusan jelzi a kérelemben előforduló tartalmi és formai hibákat, és ezeket a hibalistákat a weboldal legalján jeleníti meg. Célszerűbb lenne, ha ezek a hibalisták nem a weblap alján, hanem a weblap tetején jelennének meg, mert akkor a felhasználónak nem kellene mindig a lap aljára navigálni. A kitöltési időszak közepére elkészült egy nagyon részletes hibakód magyarázat, ami az összes fellelhető hibára ad megoldási javaslatot. Ez a segédlet megtalálható az eFarmer weboldalon (eFarmer, 2008).

A parcella hasznosítási kódjának bevitelénél (ami a termesztett növényre vonatkozik) könnyebbé tenné a felhasználók életét, ha a kódszám mellett a növény neve is megjelenne (3. ábra). Ez azért lenne jó megvalósítani, mert a legördülő lista által megjelenített adat és a legördülő lista által elküldött adat az adatbázisnak, az eltérhet egymástól. A parcella hasznosítási kód kiválasztásának egy másik könnyebb módja, például ha a Magyarországon a 10 leggyakrabban termesztett növényt egy másik listából lehetne választani. Ebben az esetben a kérelem kitöltés is valamivel gyorsabb lenne, mert kevesebb elem közül gyorsabban lehetne választani (MVH, 2008a).

3. ábra: Részlet a kitöltő szoftver felületéből



Forrás: MVH, 2008a

Figure 3: Detail from the program

A harmadik kérdéscsoportban a felhasználókat az elektronikus térképrajzolásról kérdeztem. Az itt feltett kérdések a következők voltak:

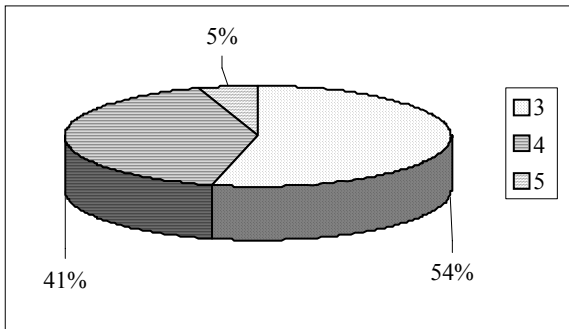
- Könnyen tanulható-e a térképrajzolás?
- Sokszor igénybe vette-e a kataszteri fedvényt?
- Gyakran hátráltatta önt a rendszer lassúsága?
- Összességében mennyire elégedett a térképrajzolás rendszerével?
- Ha lehetősége lenne, mit változtatna a programon?

A térképrajzolás valójában az egész kérelemkitöltés legidőigényesebb része, a felhasználó az itt meglévő programhibákat vagy hiányosságokat sokkal jobban érzékeli. Mint látható, a válaszadók több mint fele csak 3-ra értékelte a térképrajzolást (4. ábra). A felhasználók a következő pozitív dolgokat említették meg az elektronikus térképrajzolás mellett:

- kataszteri fedvény használatának köszönhetően a megfelelő helyre rajzolhatják a parcellát,
 - a berajzolt terület méretét kijelzi a program, így könnyebb a pontos területet berajzolni.
- A térképrajzolást a következő dolgok nehezítik:
- lassan töltötte be a térképet,
 - a tavalyi blokkterkép nagyítása is hosszadalmas,

➤ térképnagyítás során a sarokpontok mérete is növekedett.

4. ábra: A felhasználók értékelése a térképrajzolás kezelhetőségéről (1-től 5-ig terjedő skálán)



Forrás: saját felmérés(1)

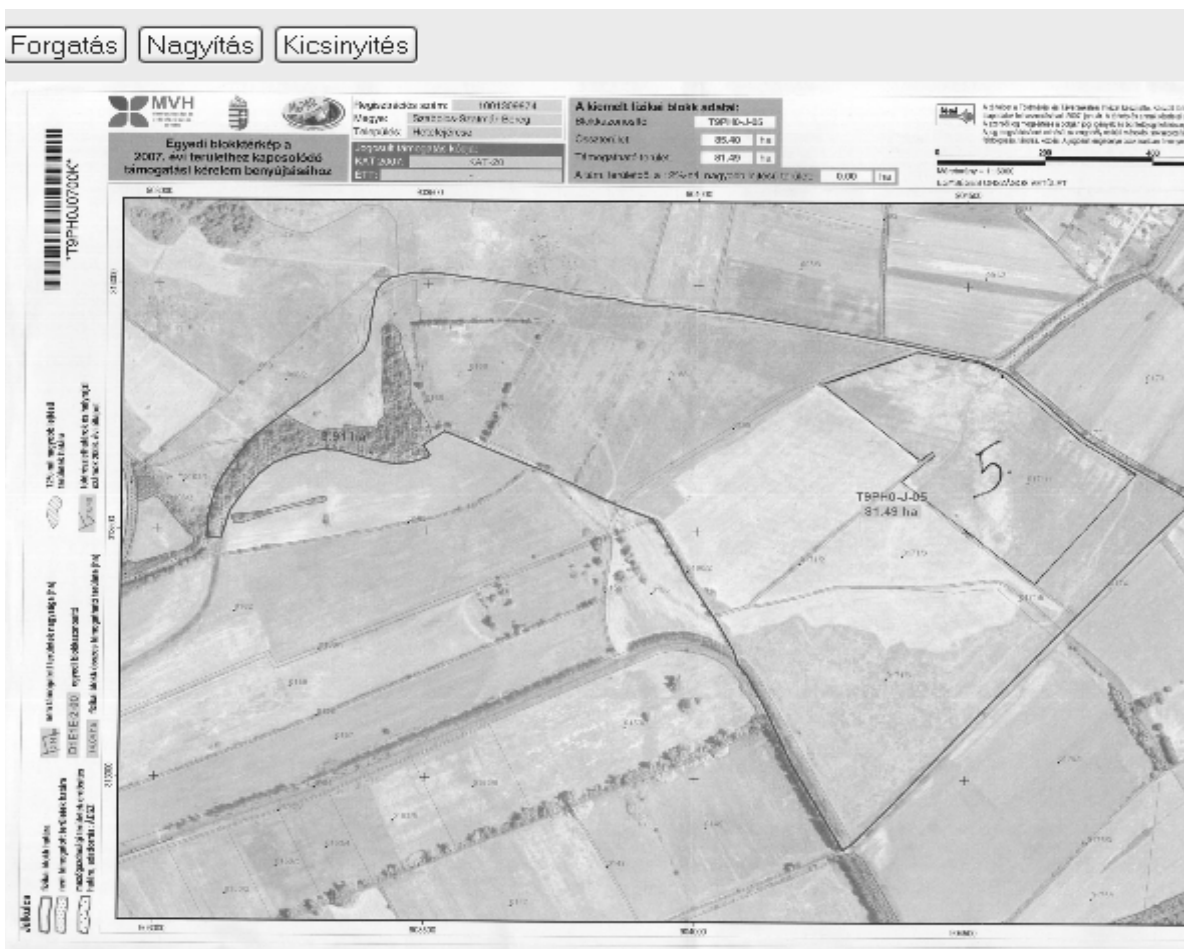
Figure 4: The users rating of the map drawing (1 to 5 scale)
Source: own survey(1)

A grafikus feladatok mindig jobban igénybe veszik a számítógépek teljesítményét. A fejlesztőknél valószínűleg ez nem jelentkezt, de a program végfelhasználóinak valószínűleg fele olyan teljesítményű számítógépük sincs, mint a fejlesztőknek.

A programok lassú betöltése több okra is visszavezethető: lassú a számítógép, amin fut a program, kicsi az internet sávszélessége, így tovább tart letölteni az adatmennyiséget, vagy a központi szerver annyira leterhelt, hogy nem tudja egyszerre az összes klienst kiszolgálni.

A térképrajzolás folyamatát még az gyorsítaná, ha a tavalyi térképek nagyítására szolgáló „Nagyítás” gombra történő többszöri klikkelés mellett lehetőség lenne arra, hogy a nagyítás mértékét százalékos formában is meg lehessen adni. A következő ábrán látható, hogy a program milyen formában hozta fel az előző évi térképet (5. ábra).

5. ábra: Az előző évi digitalizált blokkterkép



Forrás: MVH (2008a)

Figure 5: Digital map from the last year

A legutolsó kérdésben afelől érdeklődtem, hogy a felhasználó előnyben részesítené-e az elektronikus kitöltési módot a hagyományos papír alapúval szemben. Minden megkérdezett előnyben részesíti, hiszen az elektronikus kitöltés a következő előnyökkel jár (MVH, 2008b):

- A kitöltő szoftver jelzi a kitöltés során, ha valamilyen beírt adat nem megfelelő formátumú (pl. blokkazonosító elírás), vagy valamilyen adat (pl. parcellaadat, vagy parcellarajz) hiányzik.
- Az előző évi blokkterkép elérése gyorsabb parcellarajzolást tesz lehetővé a 2008-as kérelem kitöltésénél.
- A szoftveres lehetőségek megkönnyítik és pontosabbá teszik a parcellarajzolást.
- Az elektronikus benyújtással elkerülhető a papír alapú kérelmek kézbesítés során történő elveszése.
- A papírmentes eljárás környezetbarát és költséghatékony megoldás.
- Az elektronikus kitöltés és benyújtás az adattartalomra vonatkozóan pontosabb, formailag hibátlan kérelmek benyújtását biztosítja, amely alapja lehet a korábbi támogatás kifizetésnek, és a formai hibák miatti levonások, illetve szankciók elkerülésének.

ÖSSZEGRZÉS

Véleményem szerint az elektronikus kérelem kitöltés hasznos, mert a mezőgazdasági termelőnek igénylést mindenképpen kell kitöltenie, és az elektronikus kitöltési forma optimális esetben a gazdálkodónak jelentősen nem tart több ideig, mint a hagyományos papír alapú igénylés. A 2008-as év előtt a támogatás igénylés folyamata úgy zajlott, hogy a termelő papír alapon beadta a kérelmet, majd az MVH az adatokat felvitte a számítógépes rendszerbe. A 2008-as évtől a termelő egyből elektronikus formában nyújtja be az igénylést, ezáltal a papírra való adatrögzítés kimarad a folyamatból. Így ha az igénylés teljes folyamatát nézzük (termelők és az MVH együttesen), mindenképpen időmegtakarítással is jár. Az MVH-nak már nem kell adatrögzítéssel foglalkoznia, ezért a gazdálkodók is hamarabb juthatnak az igényelt támogatáshoz. Igaz, a támogatásigénylés első felében még néha akadozott a rendszer, de ne felejtjük el, hogy komoly munka áll mögötte, és az igénylési időszak végére már-már megfelelő biztonsággal működött. Még néhány, a felhasználók kényelmét szolgáló módosítással a fejlettebb uniós országok rendszerei mellé zárkozhat fel.

IRODALOM

- Csótó, M.-Herdon, M. (2008): Information technology in rural Hungary: plans and reality. Rural Futures: Dreams, Dilemmas and Dangers. The University of Plymouth, United Kingdom, 1-4 April 2008. Conference Proceedings. ISBN: 978-1-84102-185-0. 1-6.
- Herdon M. (2004): Információtechnológia az agrárgazdaságban, Gazdálkodás. Agrárpolitikai és vállalkozási tudományos folyóirat. Károly Róbert Kutató-oktató Kht., Gyöngyös. XLVIII. 1. HU ISSN 0046-5518. 1-13.
- Kapronczai I. (2007): Információs rendszerek a közös agrárpolitika szolgálatában. Szaktudás Kiadó Ház Zrt. ISBN: 9789639736252
- Szénás Sz. (2007): Mezőgazdasági támogatások információs rendszerei. Az „Agrárinformatikai Nyári Egyetem 2007” – elhangzott előadás anyaga
- Timándi Z. R. (2008): Megkezdődtek a 2008. évi területalapú támogatások igénylésének előkészületei. www.agrotrend.hu/cgi-bin/agrotrend/index.cgi?view=ck&tlID=484&nID=15276&nyelv=
- eFarmer (2008): e-Kérelem 2008 webalkalmazás részletes felhasználói üzenet magyarázatok <http://www.efarmer.net/indexmvh.asp?page=uzenetall>
- MVH (2008a): Felhasználói kézikönyv: Egységes területalapú támogatás elektronikus kitöltés és benyújtás; Mezőgazdasági és Vidékfejlesztési Hivatal. http://e-kerelem.mvh.gov.hu/MVHportletPack/ServeFile?fix_id=-1
- MVH (2008b): Tájékoztató a 2008. évi területalapú támogatásokkal kapcsolatban; Mezőgazdasági és Vidékfejlesztési Hivatal http://e-kerelem.mvh.gov.hu/portal/default/Dokumentumt%C3%A1r/Dokumentumt%C3%A1r?action=2&menupont_id=506