



**RUOKAVIRASTO**

Livsmedelsverket • Finnish Food Authority



**RUOKAVIRASTO**  
Livsmedelsverket • Finnish Food Authority

---

# Valvonnan asiakastyytyväisyyskysely 2018 – tulokset

(Tutkimus maataloustukien hallinnosta ja valvonnasta)

---

20.2.2019



# Tutkimuksen taustaa

- Tämän maataloustukivalvonnan asiakastyytyväisyyskyselyn aineisto on kerätty alkuvuodesta 2019.
- Tutkimuksessa on selvitetty maanviljelijöiden kokemuksia maataloustukien hakuprosessista sekä tukien valvonnasta. Painopiste on viljelijöiden kokemuksissa valvontatapahtumista.
- Tutkimus tehtiin sähköisesti lähettyinä kyselyinä valvonnassa vuonna 2018 olleille tiloille.
- Tutkimus tarjoaa vertailutietoa vuosina 2006, 2008, 2010, 2012, 2014 ja 2016 tehdyille kyselyille.



# Tutkimusmenetelmä ja –otos (1/2)

- Tutkimus toteutettiin nettikyselynä tammikuussa 2019.
- Asiakastyytyväisyystutkimus osoitettiin peltoviljelijöille ja kotieläintilaomistajille, joiden luona ELY-keskusten tukitarkastajat olivat suorittaneet tukivalvontoja vuonna 2018.
- Kaiken kaikkiaan asiakastyytyväisyyskyselyjä lähetettiin 2 693 kpl. Analyysin kelpaavia vastauksia oli yhteensä 707 kappaletta (vastaus-% 26).
- Vastaajista 589 (83 % vastaajista) maatilalla oli ollut peltovalvonta ja 118 (17 % vastaajista) maatilalla eläinperusteisten tukien valvonta.
- Tuloksia ei ole analysoitu tilastollisin menetelmin.



# Tutkimusmenetelmä ja –otos (2/2)

- Vastaajista 692 kpl (98 %) oli jättänyt keväällä 2018 sähköisen päätukihakemuksen ja 15 kpl (2 %) oli hakenut tuet paperisella hakemuksella (Vuoden 2016 kyselyssä sähköisen päätukihakemuksen oli jättänyt 99 % vastaajista).
- 61 % vastaajista oli täyttänyt kevään 2018 päätukihakemuksen itse, 30 % neuvoja oli täyttänyt hakemuksen ja 9 % joku muu (esim. puoliso) oli täyttänyt hakemuksen.

## Vastaajanäyte 2008-2018



	2008		2010		2012		2014		2016		2018	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Yhteensä</b>	905	100	896	100	907	100	919	100	814	100	707	100
<b>Peltoala (ml. vuokrapelto)</b>												
Alle 15 ha (2012 asti: <10 ha)	94	10	228	25	146	16	330	36	137	17	181	26
15-39 ha (2012 asti: 10-29 ha)	324	36	274	31	359	40	255	28	292	36	154	22
40-74 ha (2012 asti: 30-49 ha)	203	22	154	17	199	22	134	18	212	26	167	24
Yli 75 ha (2012 asti: yli 50 ha)	267	30	208	23	197	22	170	18	172	21	204	29
Ei vastausta/eos	17	2	32	4	6	1						
<b>Viljelijän ikä</b>												
Alle 30 vuotta	30	3	39	4	30	3	53	6	23	3	25	4
30-49 vuotta	428	47	383	43	398	44	388	42	333	41	287	41
50-65 vuotta	393	43	369	41	419	46	413	45	394	48	327	46
66+ vuotta	30	3	71	8	55	6	65	7	64	8	68	10
Ei vastausta	24	3	34	4	5	1						



**RUOKAVIRASTO**  
Livsmedelsverket • Finnish Food Authority

---

# Tukihakuun liittyvät asiat

---



# Tukihakuun liittyvät asiat

- Hyödyllisimpinä palveluina vastaajat kokevat Vipu-palvelun ja Maaseutuviraston lähettämät tekstiviestimuistutukset
- 95 % vastaajista pitää Vipu-palvelua ja 86 % vastaajista tekstiviestimuistutuksia erittäin hyödyllisinä tai melko hyödyllisinä
- Viljelijöiden tukihakukoulutuksen erittäin tai melko hyödyllisenä kokevien osuus oli 63 % (73 % vuonna 2016)
- Vastaajista 81 % koki, että tukihausta ja –ehdoista on saatavilla riittävästi tietoa (74 % vuonna 2016)
- Vipu-palvelun merkitys tiedon lähteenä on kasvanut voimakkaasti. 66 % vastaajista on saanut tietoa tukihausta ja –ehdoista Vipu-palvelun kautta (48 % vuonna 2016 – 25 % vuonna 2014)

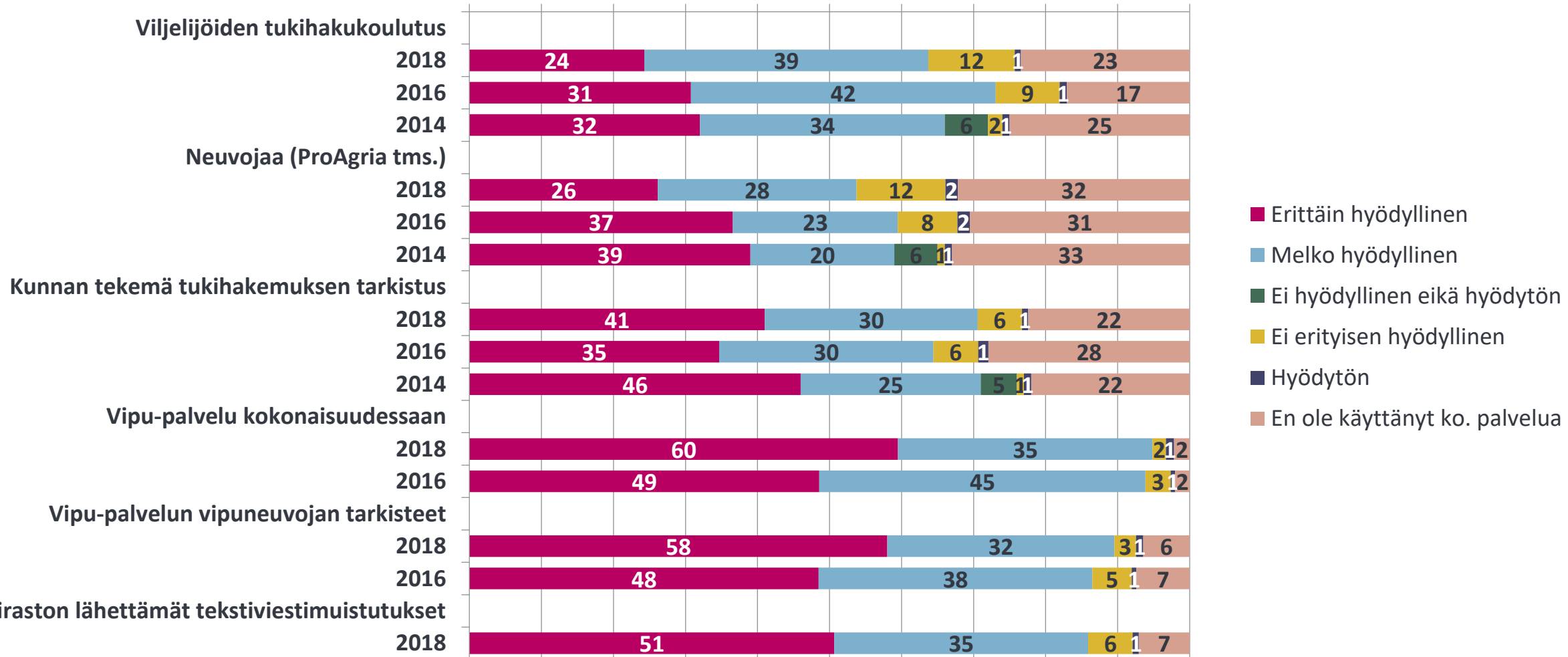


# 95 % pitää vastanneista pitää Vipu-palvelua erittäin tai melko hyödyllisenä



*”Kuinka hyödyllisenä koet seuraavat tukihakuun liittyvät palvelut?”*

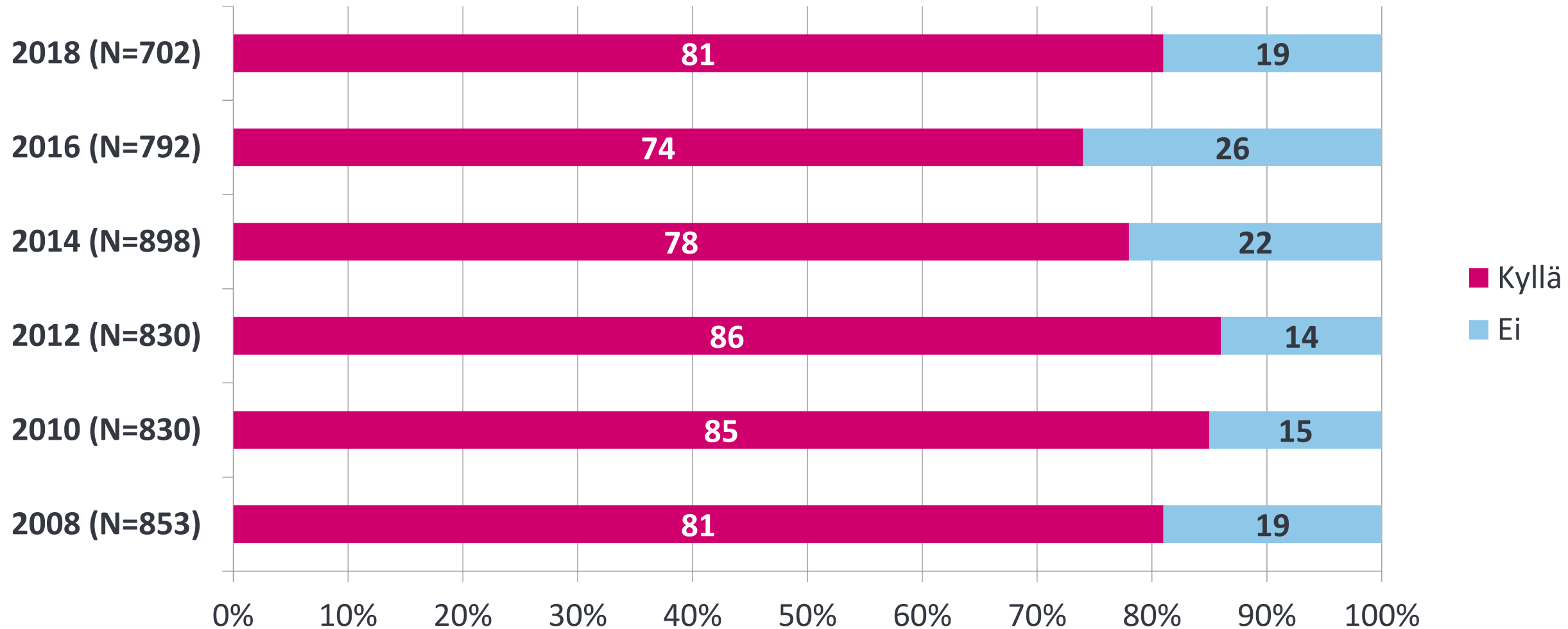
0 % 10 % 20 % 30 % 40 % 50 % 60 % 70 % 80 % 90 % 100 %



# Vastaajista aiempaa suuremman osan mielestä tukihausta ja -ehdoista on saatavilla riittävästi tietoa



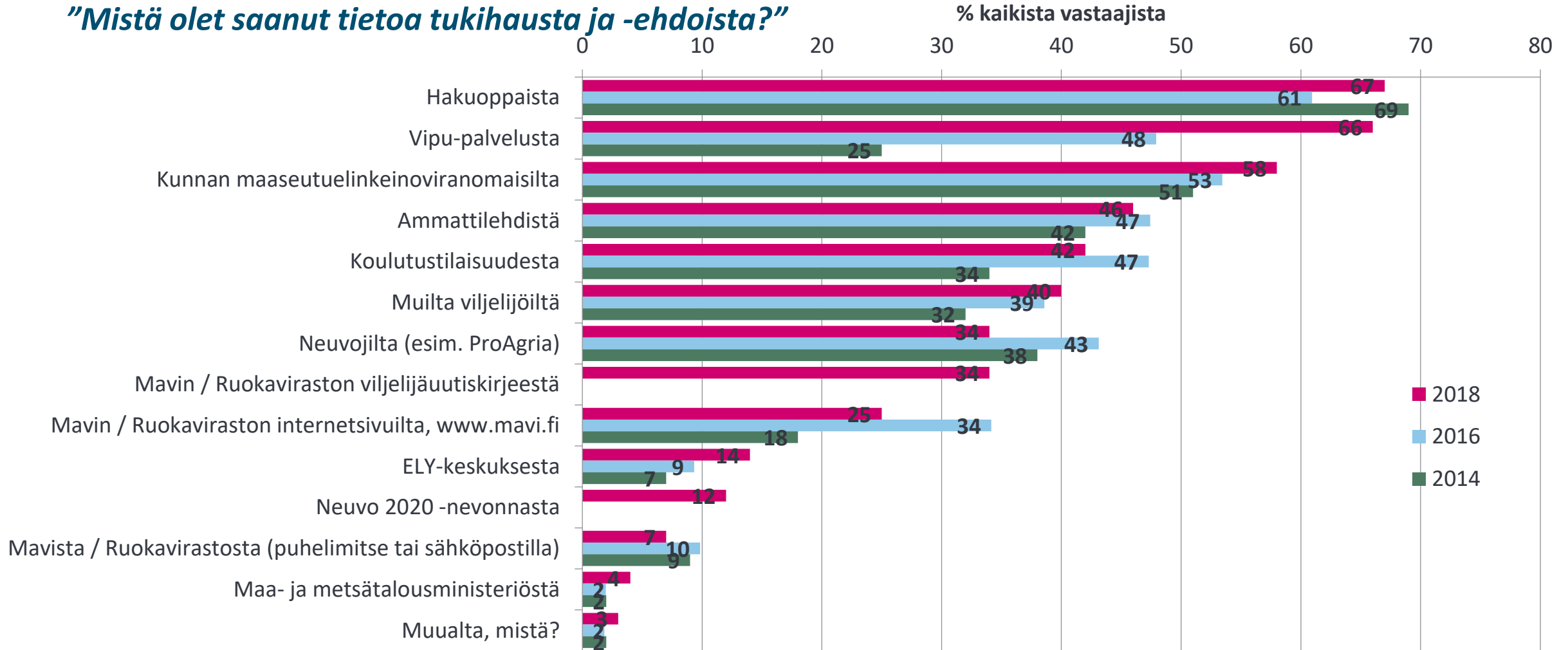
*”Onko tukihausta ja -ehdoista saatavilla riittävästi tietoa?”*



# Vipu-palvelun merkitys tiedon lähteenä on kasvanut voimakkaasti, Mavin / Ruokaviraston verkkosivujen merkitys taas on vähentynyt



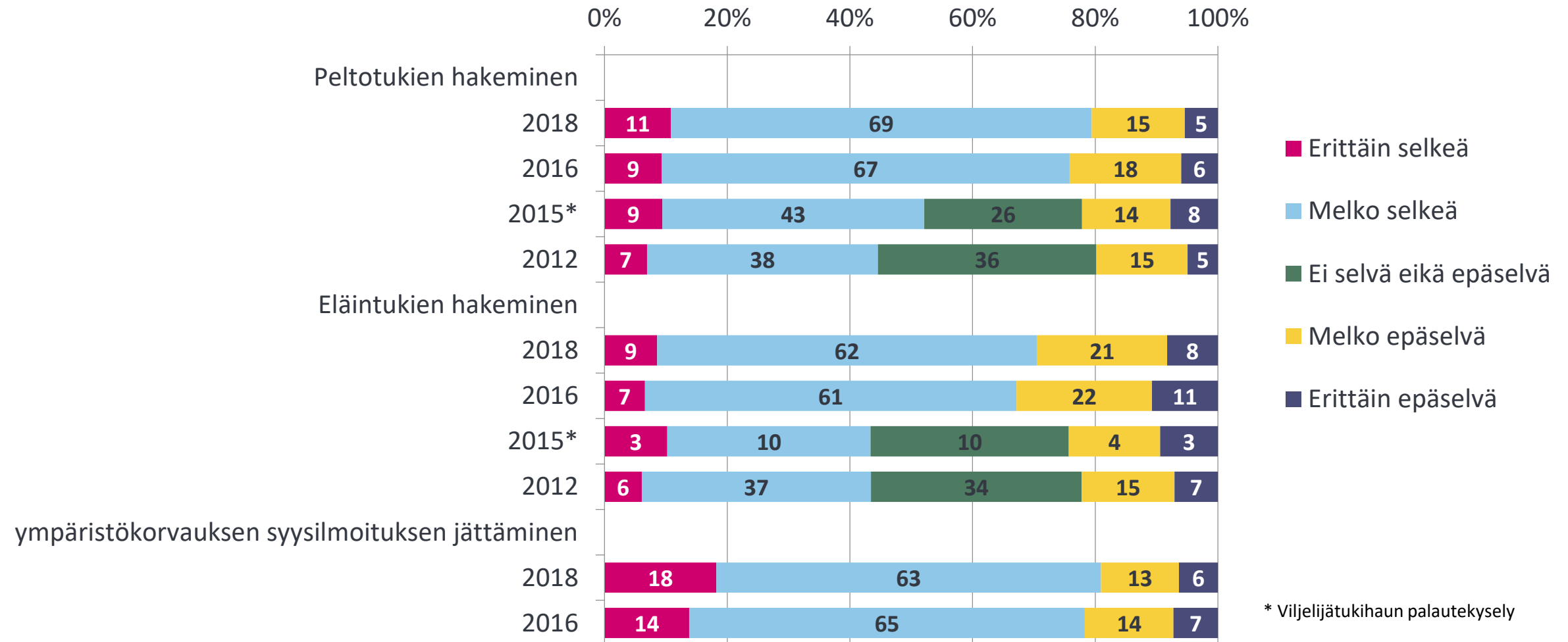
*”Mistä olet saanut tietoa tukihausta ja -ehdoista?”*



# Tukien hakemisen selkeydessä ei ole tapahtunut merkittäviä muutoksia



*”Kuinka selkeinä koet seuraavat maataloustukiin liittyvät asiat?” (1/2)*

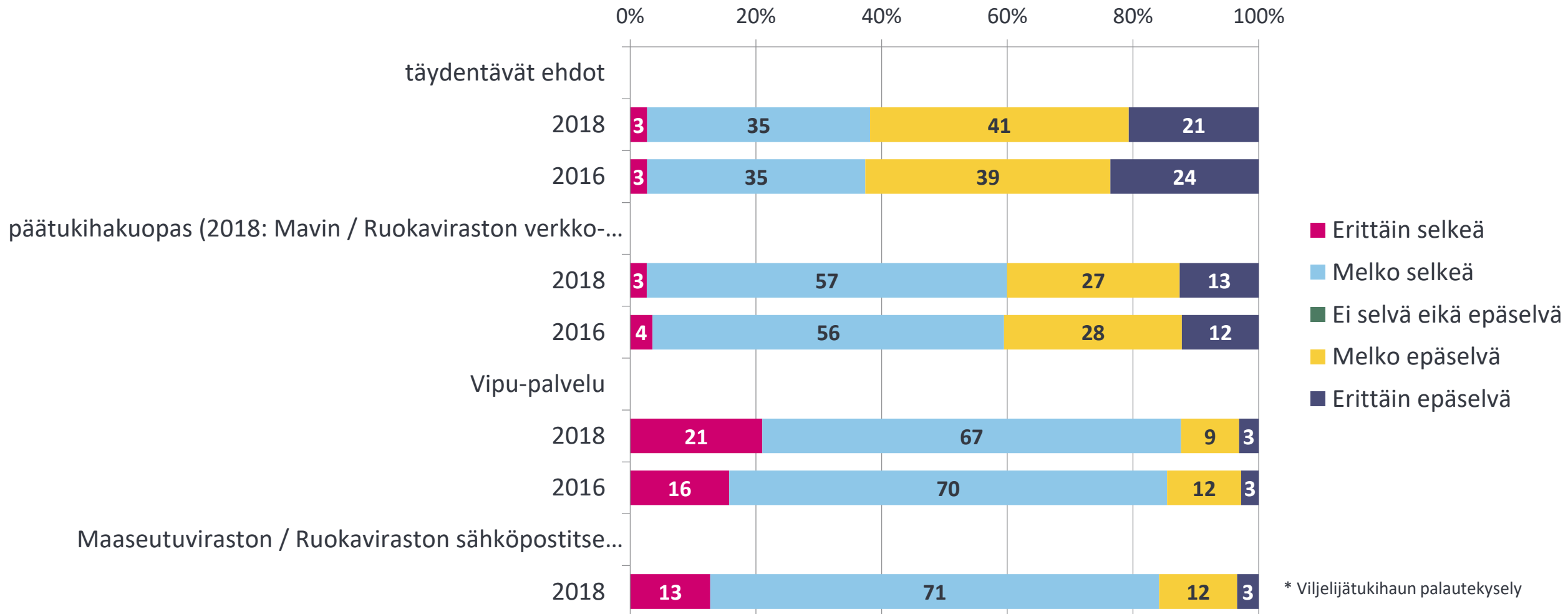


\* Viljelijätukihaun palautekysely

# Tukien hakemisen selkeydessä ei ole tapahtunut merkittäviä muutoksia



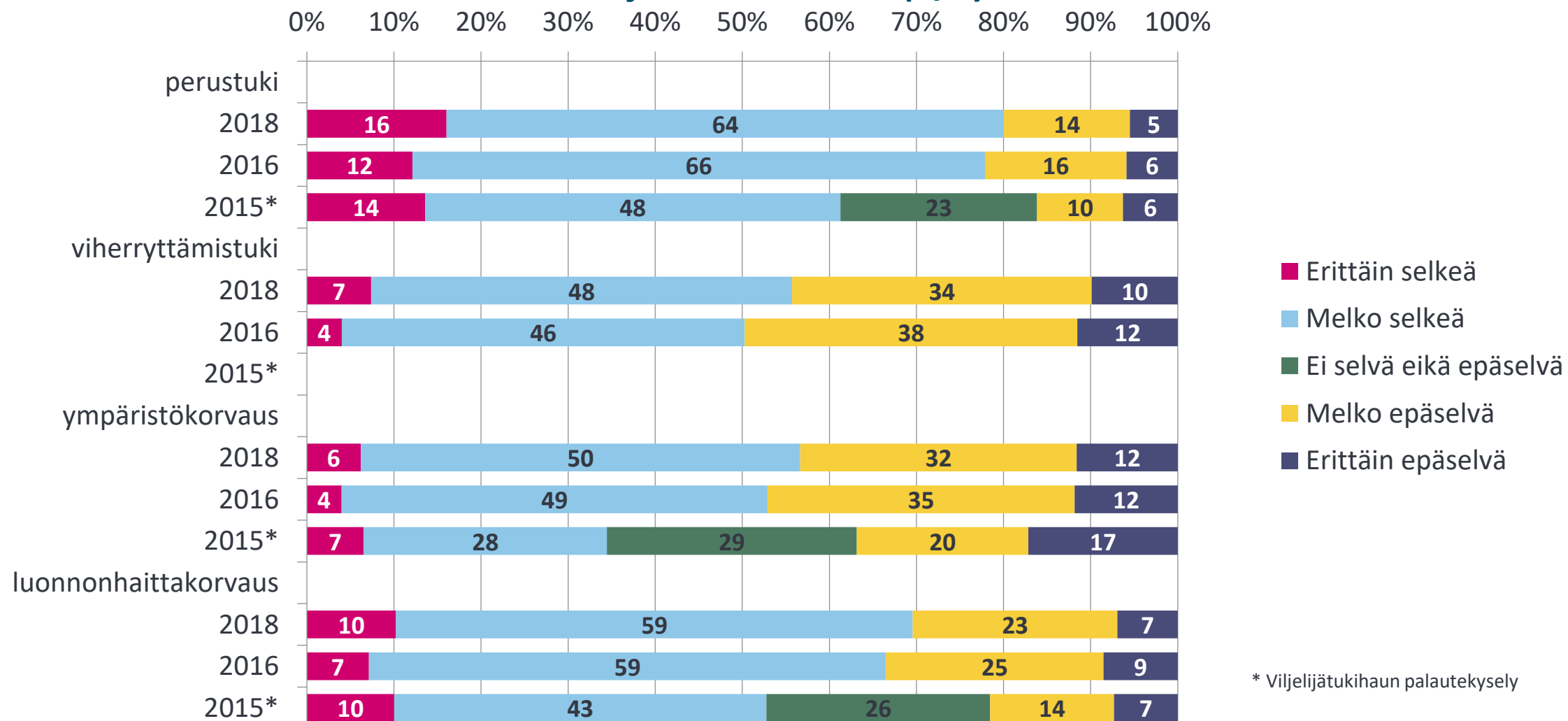
*”Kuinka selkeinä koet seuraavat maataloustukiin liittyvät asiat?” (2/2)*



# Tukiehtojen selkeydessä ei ole tapahtunut merkittäviä muutoksia



”Kuinka selkeinä koet seuraavien tukimuotojen tukiehdot?” (1/2)

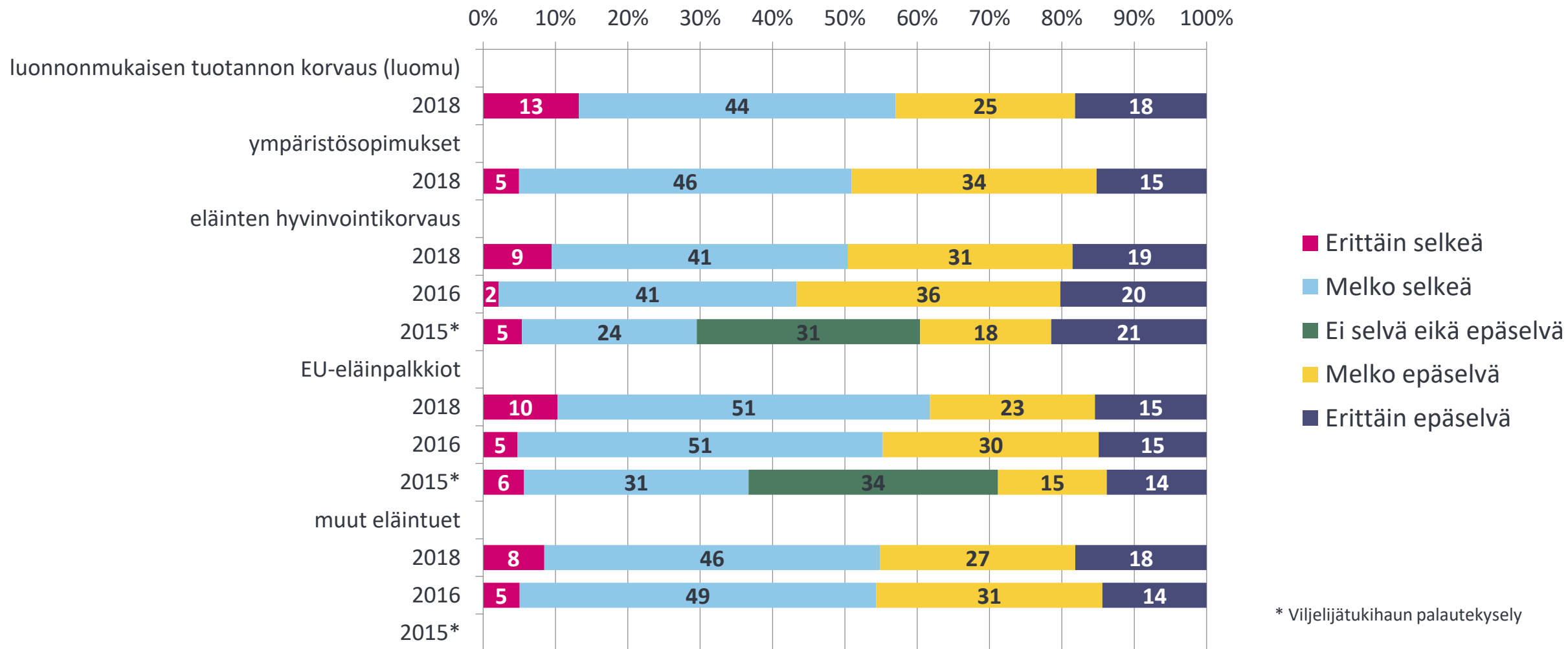


\* Viljelijätukihaun palautekysely

# Tukiehtojen selkeydessä ei ole tapahtunut merkittäviä muutoksia

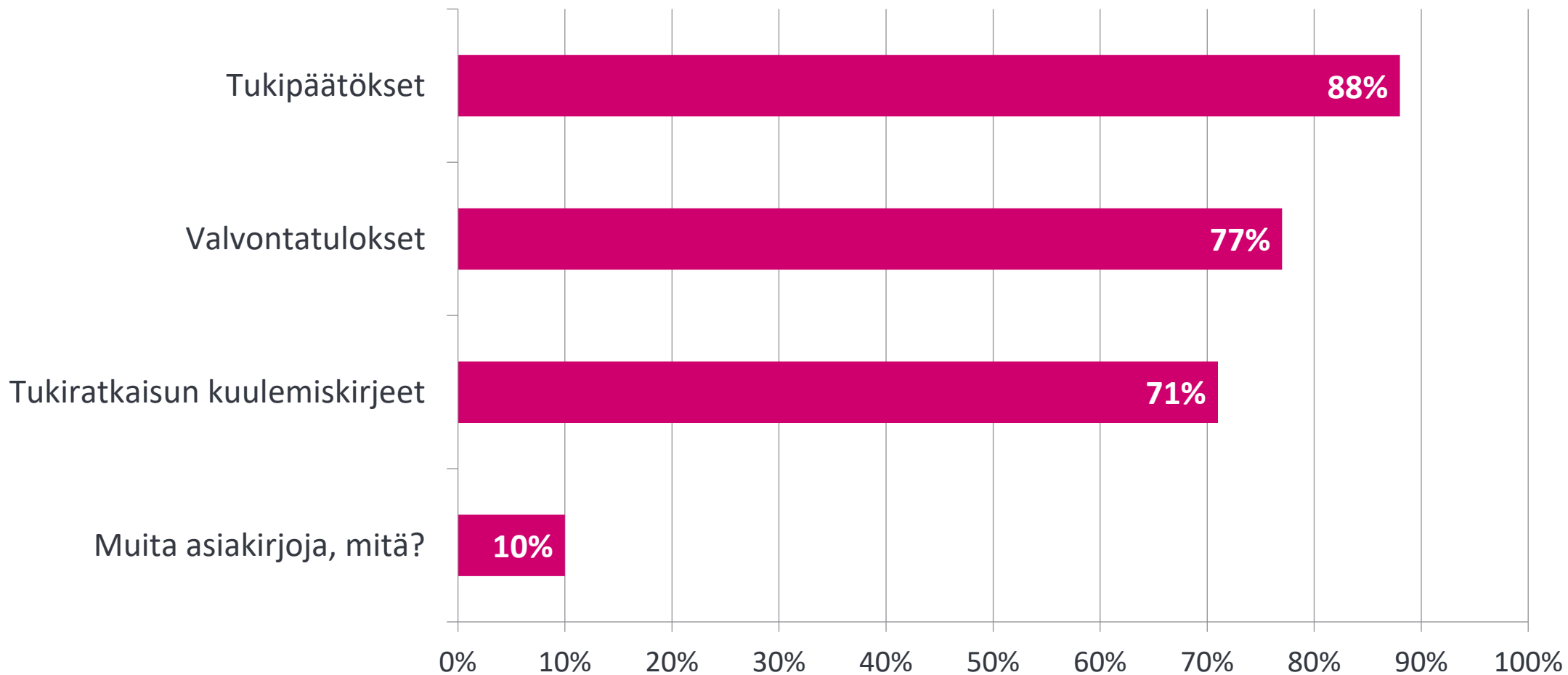


*”Kuinka selkeinä koet seuraavien tukimuotojen tukiehdot?” (2/2)*





# Ruokavirasto tulee jatkossa tarjoamaan palveluita yhä enemmän sähköisesti. Voisin tulevaisuudessa ajatella vastaanottavani vain sähköisesti:







**RUOKAVIRASTO**  
Livsmedelsverket • Finnish Food Authority

---

# Valvonta

---



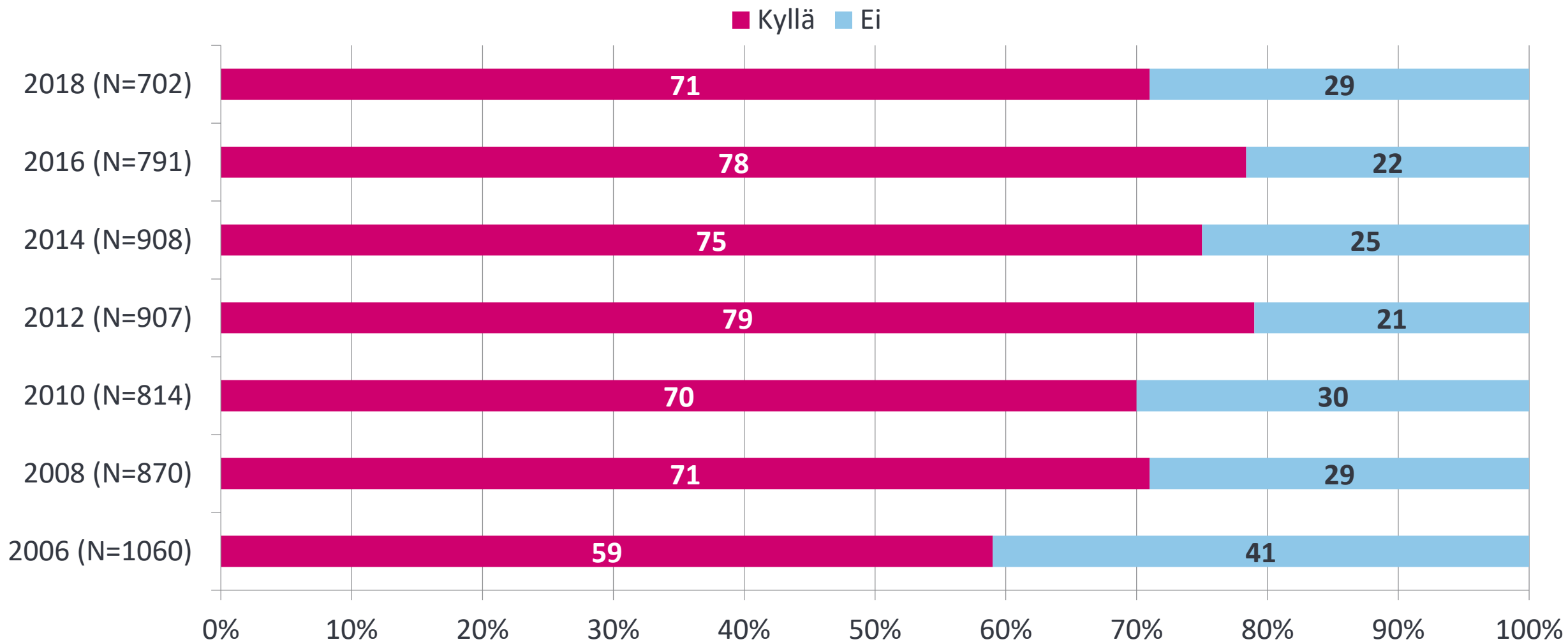
# Valvonta

- Vastaajista 71 % mielestä tukivalvonnoista on saatavilla riittävästi tietoa (79 % vuonna 2016)
- Tukien hakuoppaat ja muut viljelijät ovat tärkeimmät tiedonlähteet valvonnoista

# Vastaajista 71 % mielestä tukivalvonnoista on saatavilla riittävästi tietoa



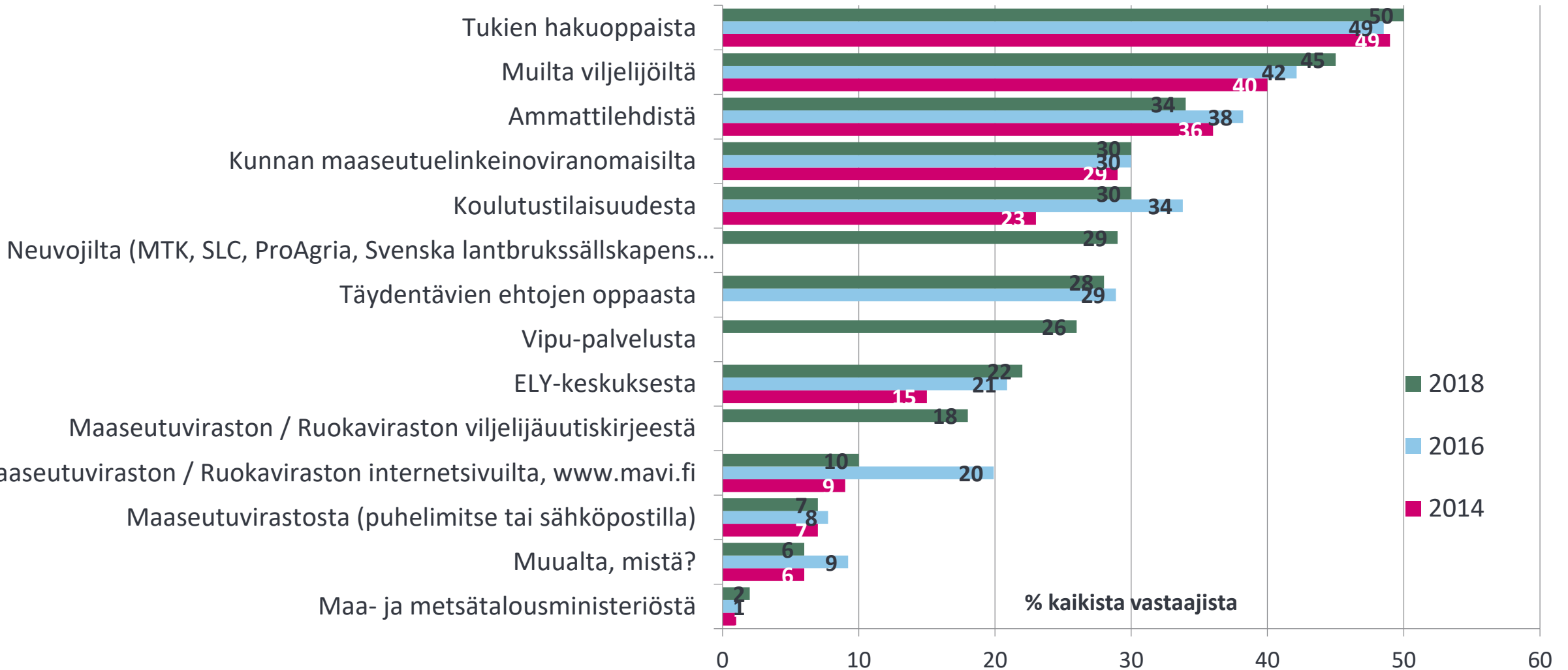
*”Onko tukivalvonnoista saatavilla riittävästi tietoa?”*



# Hakuoppaat ja muut viljelijät ovat tärkeimmät tietolähteet valvonnoista



*”Mistä olet saanut tietoa tukivalvonnoista?”*





**RUOKAVIRASTO**  
Livsmedelsverket • Finnish Food Authority

---

# Valvontatapahtuman arviointi

---



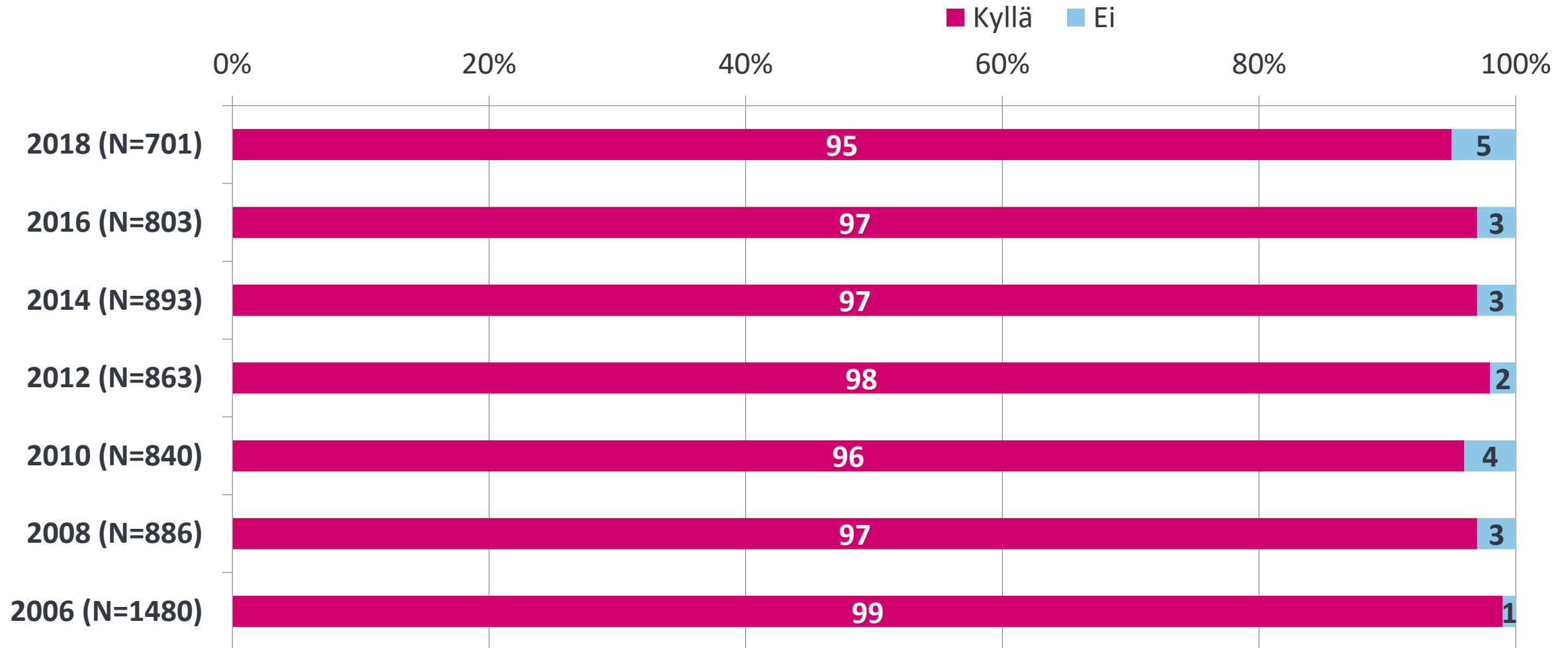
# Valvontatapahtuman arviointi

- Kouluarvosana valvontakäynnille kokonaisuudessaan nousi vuoteen 2016 verrattuna. Vuonna 2016 kouluarvosana oli 8,21 kun se nyt oli 8,29.
- Parhaimmat kouluarvosanat saivat tarkastajien käyttäytymisen asiallisuus (8,94) ja tarkastajien käyttäytymisen ystävällisyys ja asiakaslähtöisyys (8,80)
- Arviot parantuivat kautta linjan vuoteen 2016 verrattuna

# ”Esittäytyivätkö tarkastajat tilalle saapuessaan asianmukaisesti?”

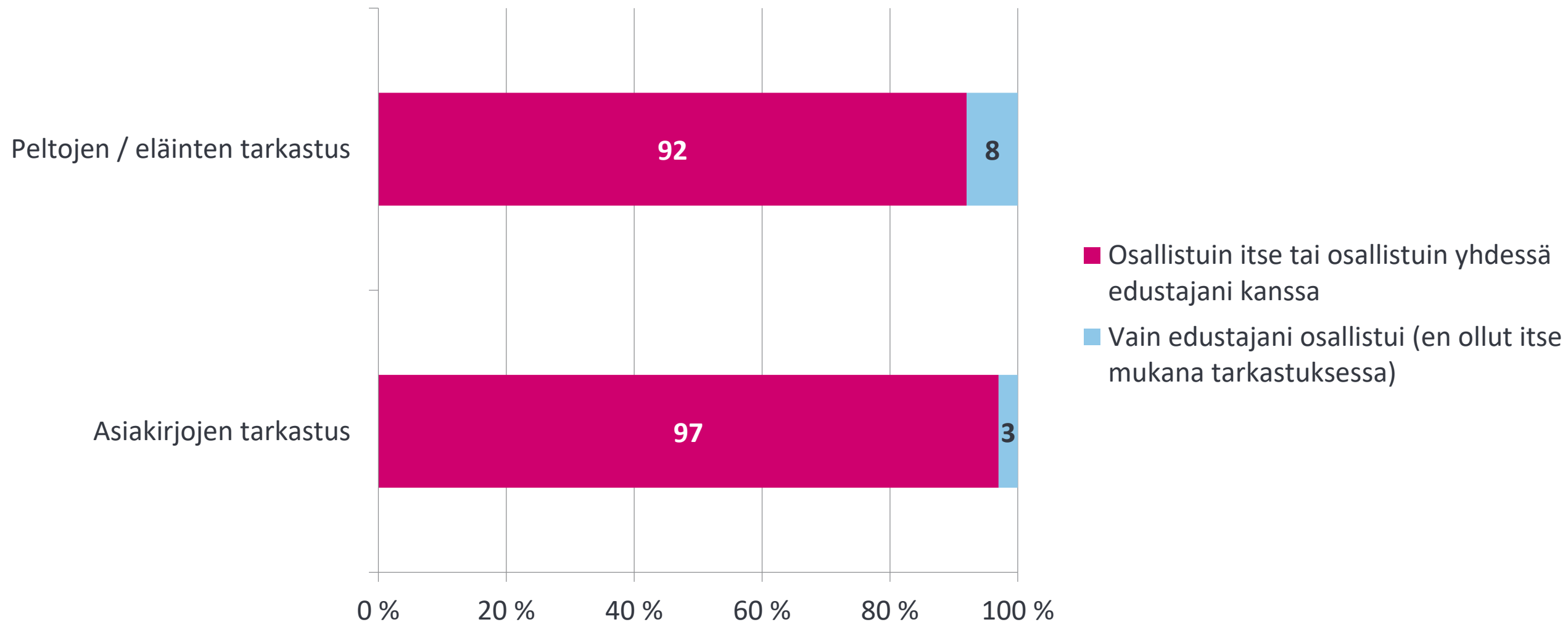


(Osuudet niistä vastaajista, jotka olivat paikalla tarkastuksen aikana)



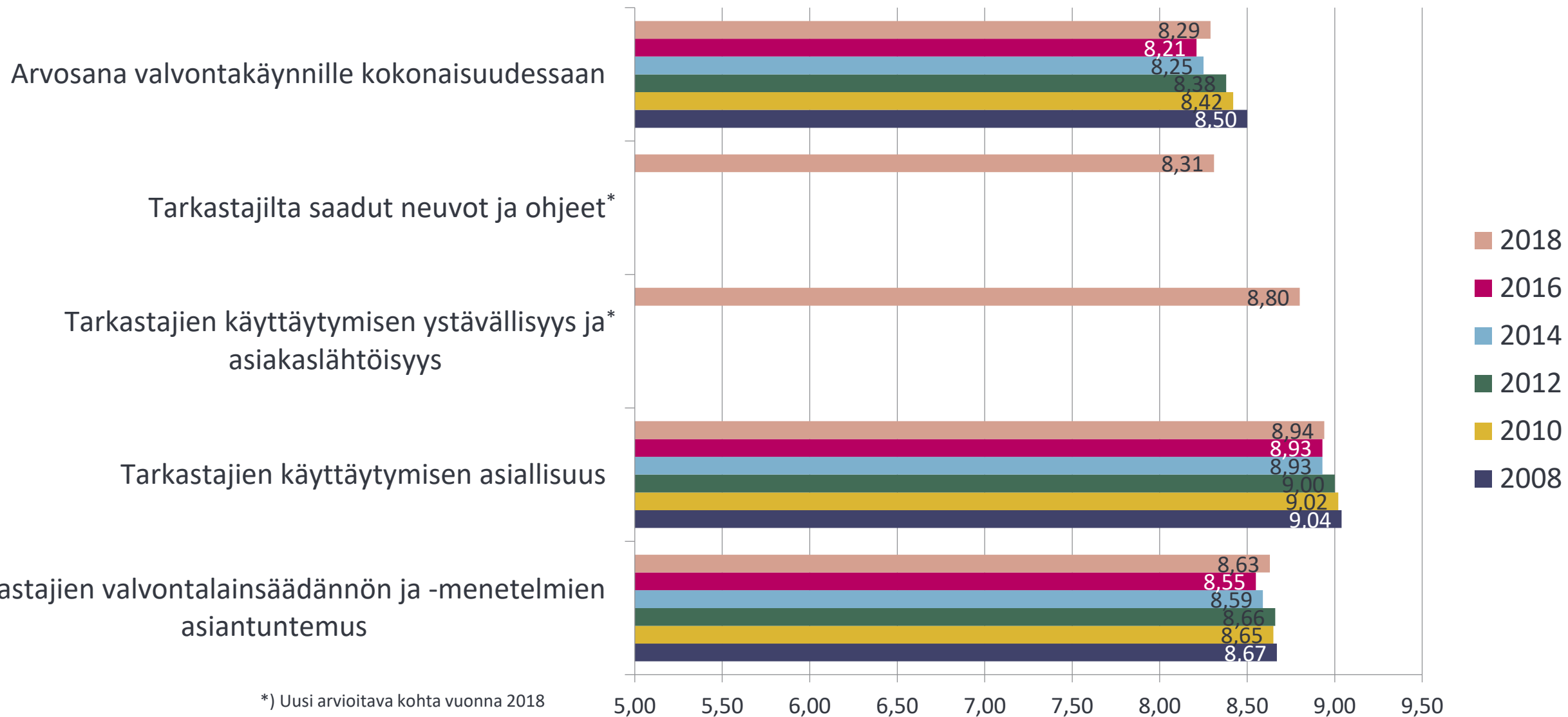


## ”Mihin tarkastuksen osa-alueisiin osallistuit / edustajasi osallistui?”

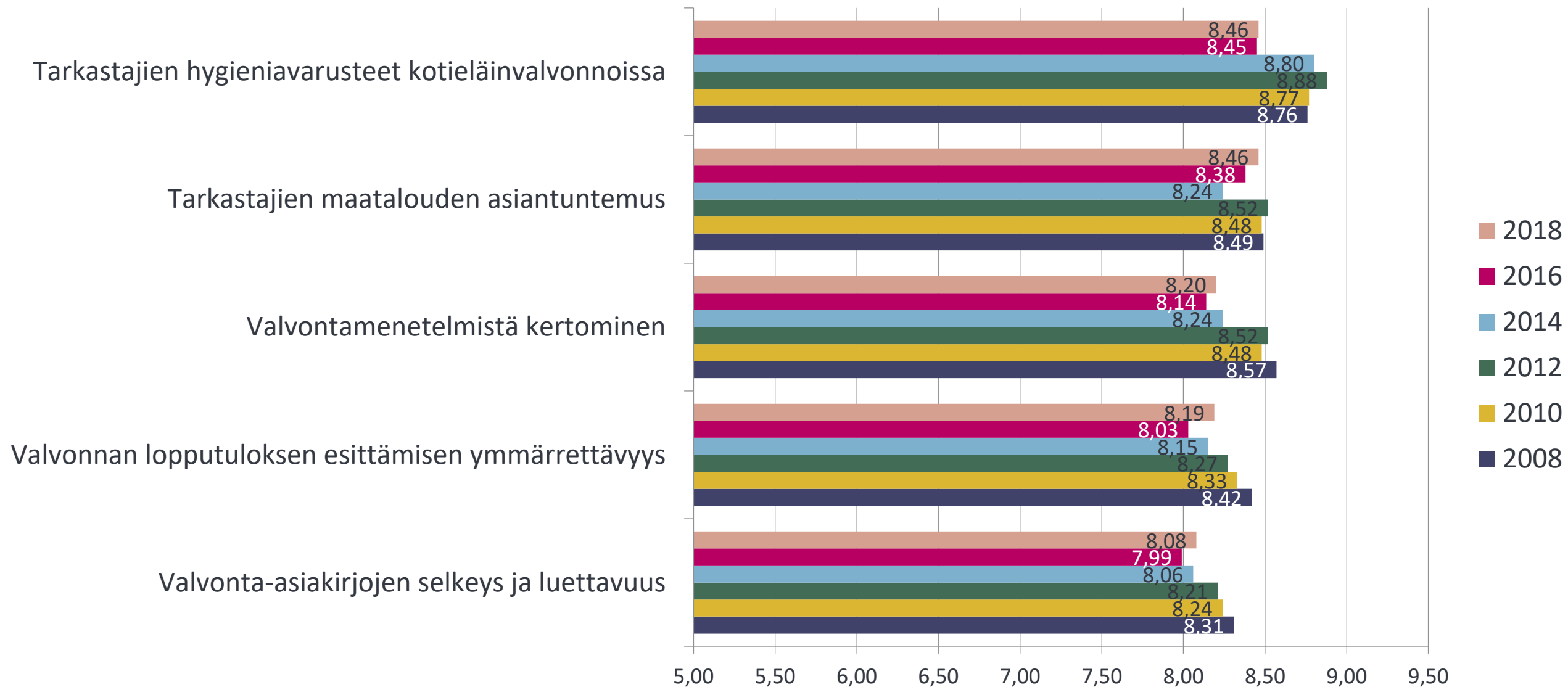




# ”Minkä kouluarvosanan annat seuraaville tukien valvontatilanteeseen liittyville asioille?” (1/2)



# "Minkä kouluarvosanan annat seuraaville tukien valvontatilanteeseen liittyville asioille?" (2/2)





**RUOKAVIRASTO**  
Livsmedelsverket • Finnish Food Authority

---

# Valvojien toiminta tarkastuksen jälkeen

---



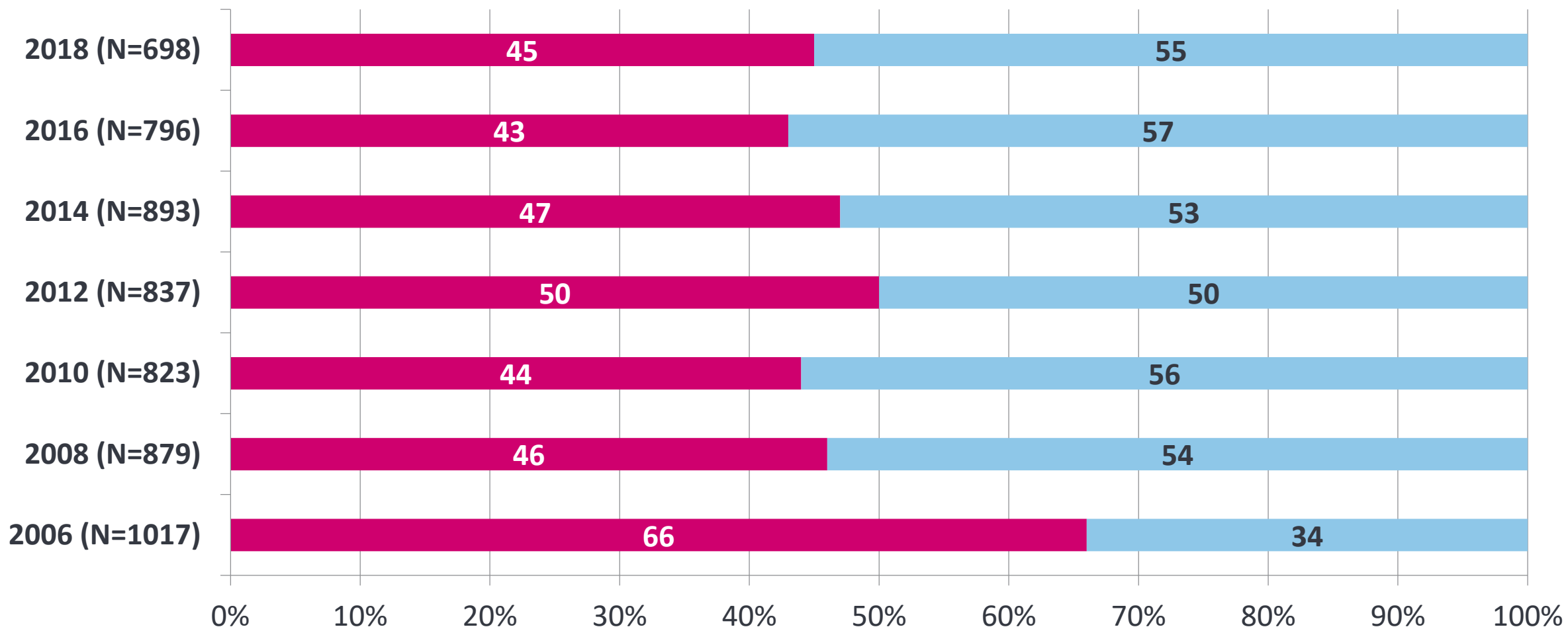
# Valvontatapahtuman arviointi

- 45 %:lle vastaajista annettiin ohjeita siitä, kuinka välttää virheet tukien haussa
- Aiempaa harvemmalle (68 % vastaajista) kerrottiin mahdollisuudesta hakea oikaisua valvonnan tulokseen (70 % vuonna 2016 – 73 % vuonna 2014)
- 67 % vastaajista koki saaneensa riittävät perustelut seuraamukselle (70 % vuonna 2016)



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

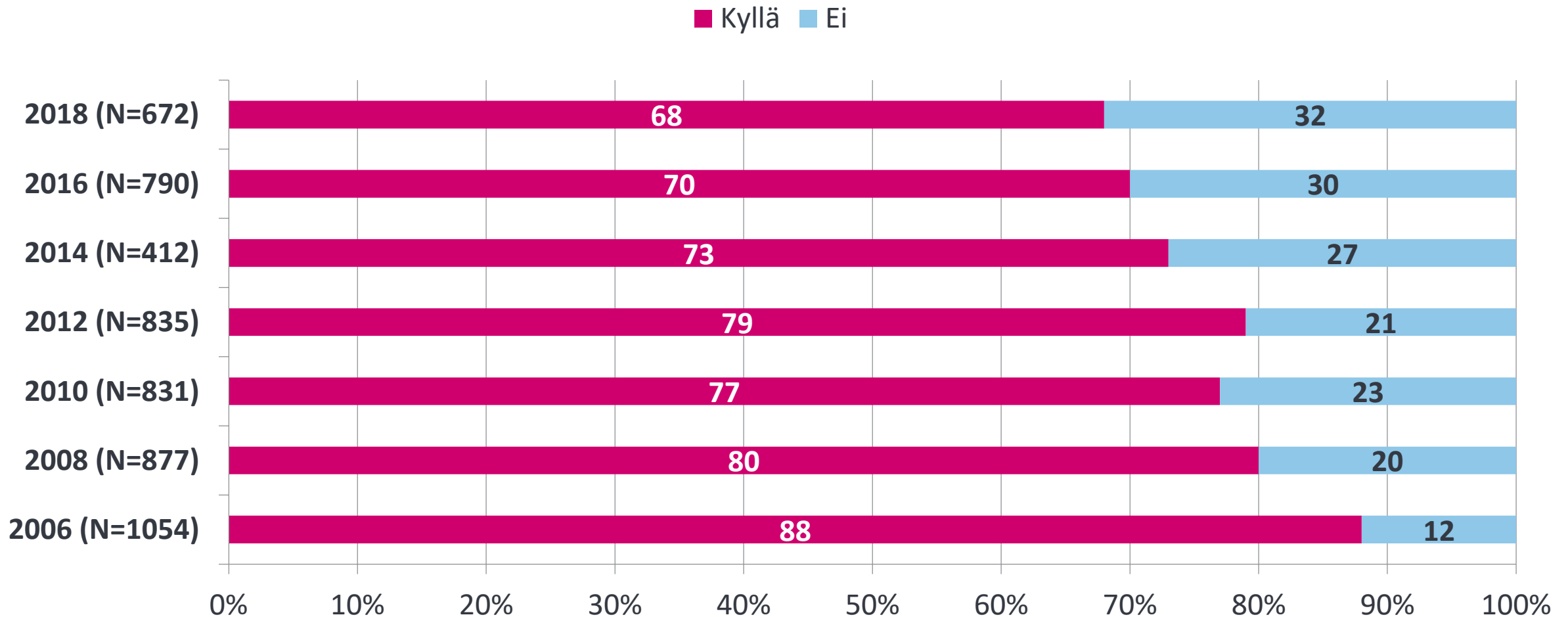
Kyllä Ei



# Aiempaa harvemmalle kerrottiin mahdollisuudesta hakea oikaisua valvonnan tulokseen



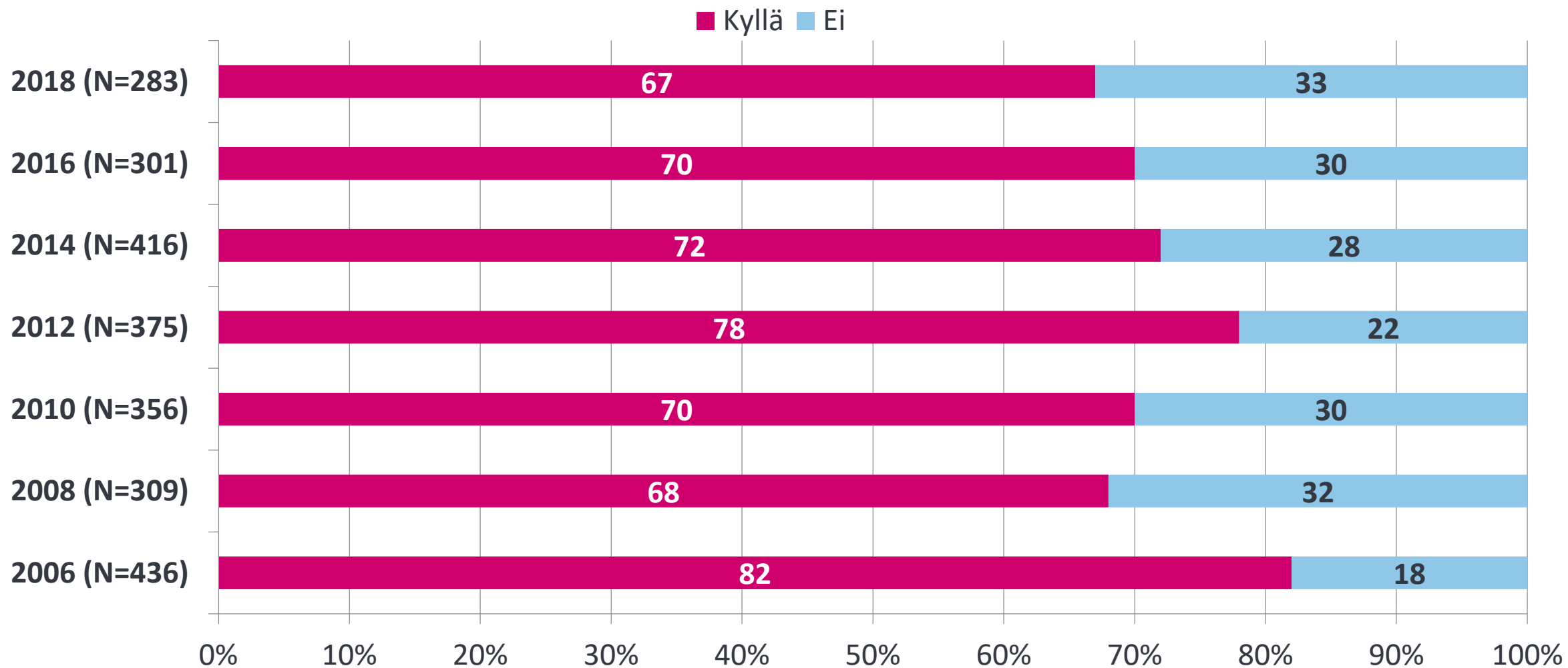
*”Kerrottiinko sinulle mahdollisuudesta hakea oikaisua valvonnan tulokseen?”*



# Seuraamuksen perusteluiden riittävyyden lievästi laskeva trendi jatkui edelleen



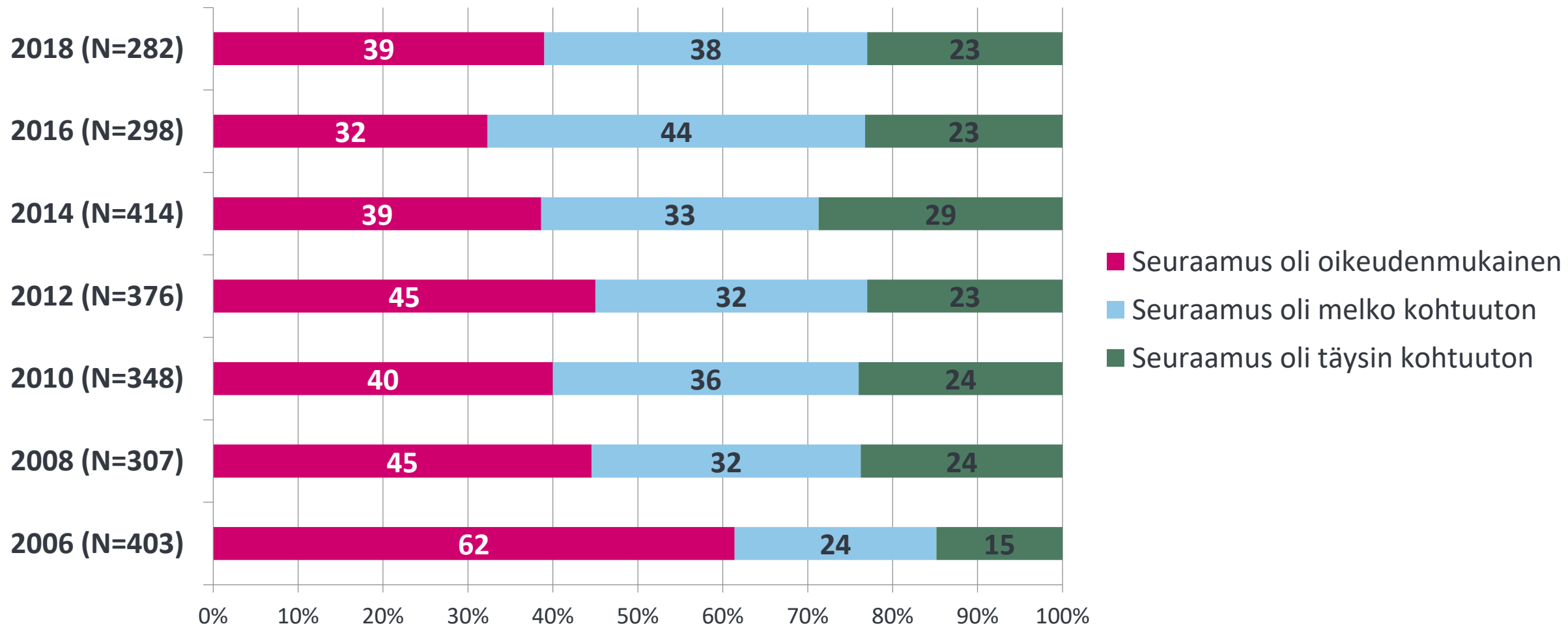
*”Saitko mielestäsi riittävät perustelut tuen leikkaamiselle / sanktioinnille?”*



# Seuraamuksen oikeudenmukaiseksi kokevien vastaajien osuus nousi hieman verrattuna vuoteen 2016



*”Koitko seuraamuksen olevan oikeudenmukainen suhteessa havaittuun virheellisyyteen?”*

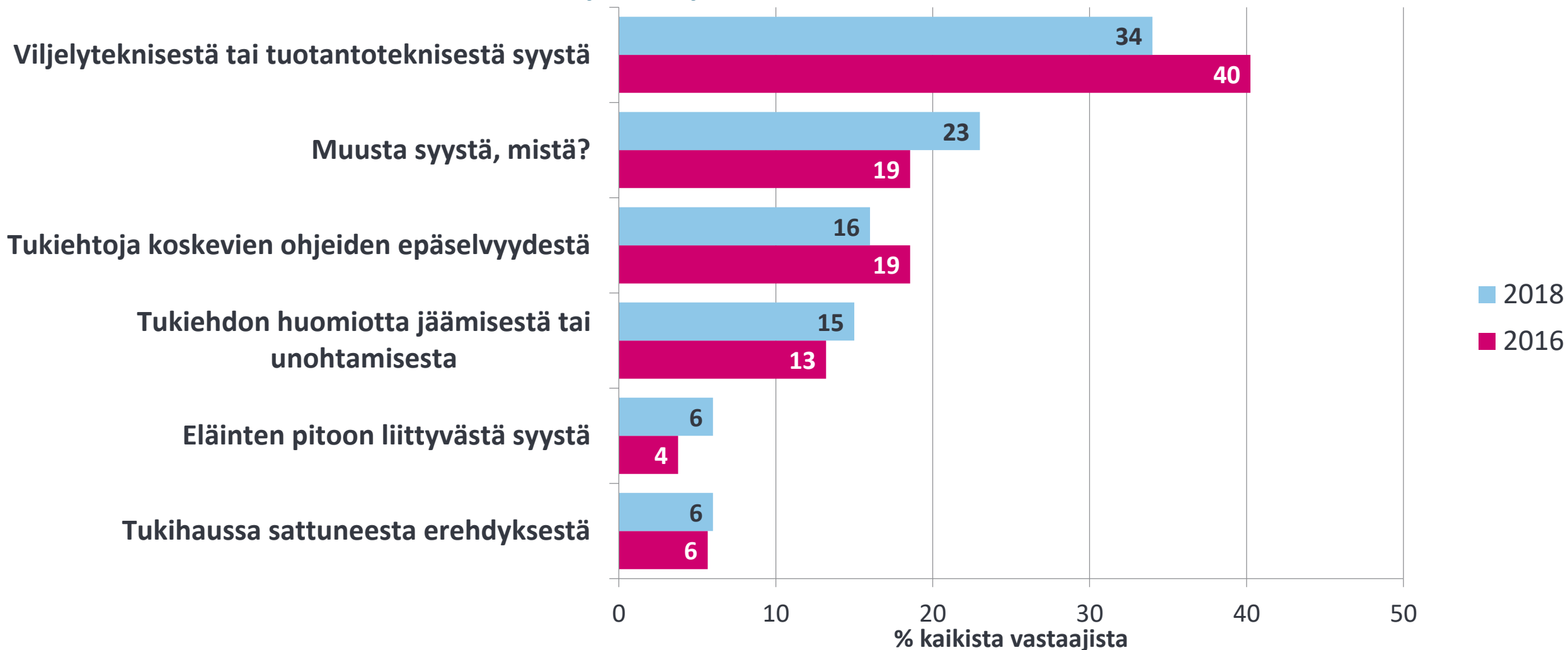




# Viljely- tai tuotantoteknistä syytä pidettiin edelleen yleisimpänä syynä tukiseuraamukseen



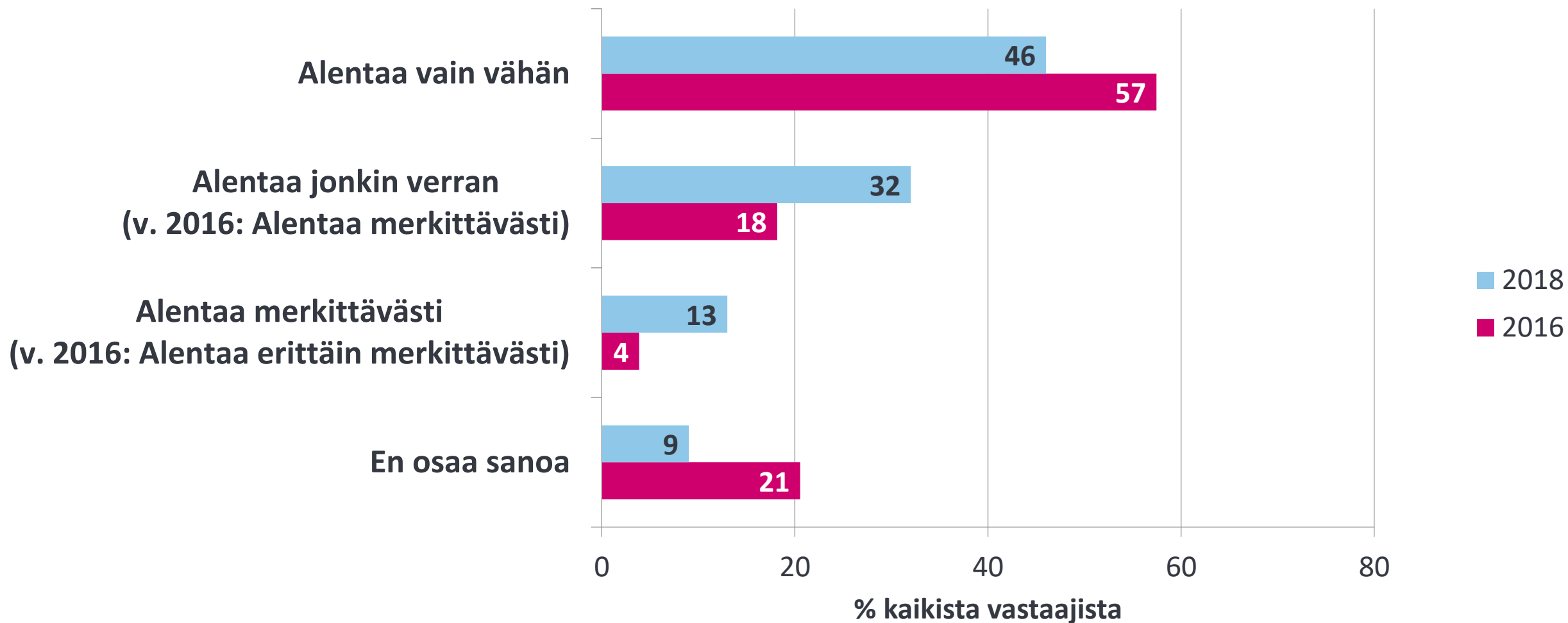
*”Mistä tukiseuraamus mielestäsi ensisijaisesti johtui?”*





# ”Miten arvioit seuraamuksen vaikuttavan sinulle maksettaviin tukiin?”

Huomioitava arviointivaihtoehtojen muutos vuoteen 2016 verrattuna



# RUOKAVIRASTO

Livsmedelsverket • Finnish Food Authority

