

# Földhivatali szolgáltatások fogyasztói szemmel<sup>1</sup>

Jávor Tamás (BlomInfo), dr Niklasz László (Geometria),  
Podolcsák Ádám (BlomInfo)



## 1. BEVEZETÉS

A cikk egy konkrét földhivatali termék beszerzése során szerzett tapasztalatok alapján, a fogyasztó nézőpontjából tekinti át a földhivatali adatvásárlást, elemzi a fogyasztást, és veszi szemügyre az eladót, a terméket, fogyasztói igényeket, végül földhivatali ügyfélkiszolgálásra vonatkozó ajánlásokat fogalmaz meg.

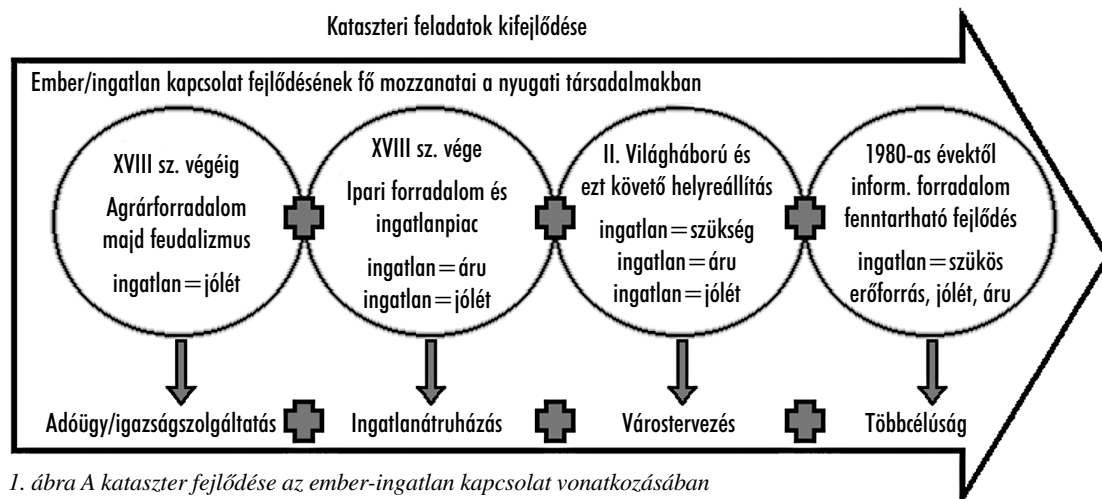
A 2002. évi GIS OPEN-en több előadásban is megjelenik a KSH ŰST projektje. Röviden összefoglalva, a KSH ŰST-öt megvalósító projekt két alapvető eredményt állít elő: az egyik egy ügynevezett elektronikus térképkönyv (eBook), amelyik ültetvények geokódolt adatait és áttekintő térképek képeit tartalmazza, a másik pedig egy mezőgazda-

sági statisztikai feladatok végzését segítő térinformatikai szoftveralkalmazás. Az elektronikus térképkönyv legfontosabb adatforrása az 1:10 000 méretarányú külterületi áttekintő térkép. Ennek a teljes országra kiterjedő beszerzése az ŰST projekt egyik fontos kiemelt alprojektje. Az előadás ötletét a sokszor kedvezőtlen tapasztalatok adták; szándékunk pedig a vásárlók és a földhivatalok kapcsolatának javítása, a tanulságok levonása.

Az előadás nemzetközi kitekintésében a hazai jogszabályok sajátos terminológiájától eltérő fogalmakat használunk, pl. a közigazgatás tágabb értelmezése, a kataszter fogalma a FIG szerint, az Unióban alkalmazott állampolgár/kliens megközelítés stb. Ezt az egyszerűbb tárgyalásmód tette szükségessé, mely nem tekintendő a szerzők bármely koncepció melletti burkolt állásfoglalásának.

<sup>1</sup> A GIS OPEN konferencián (NYME GEO, Székesfehérvár, 2002. március) elhangzott előadás szerkesztett változata

### Kataszteri feladatok kifejlődése



1. ábra A kataszter fejlődése az ember-ingatlan kapcsolat vonatkozásában  
(Ting L.–Williamson I. 1999)

## 2. VÁLTOZÓ FÖLDHIVATAL

Tekintettel a földhivatalok jelen helyzetére és a hazai közigazgatási hagyományokra, jelen cikk piacorientált felfogása minden bizonnyal magyarázatra szorul. Ebben a fejezetben áttekintjük a földhivatalokat érintő világméretű és hazai irányzatokat, majd megvizsgáljuk a piaci szempontok helyénvalóságát.

### 2.1 A kataszter fejlődési iránya a nagyvilágban

Az elmúlt öt évben számos szakcikk és kiadvány foglalkozott a kataszteri és ingatlan-nyilvántartási szektor fejlődésével. Williamson és Ting a nyugati társadalmak történelme alapján az 1. ábrán látható módon foglalta össze a kataszter fejlődési irányát. Az ábra közvetítette felfogás szerint a kataszter funkciói úgy halmozódnak, hogy mindenkor kielégítsék az emberek ingatlanokhoz való viszonyának fejlődése során keletkező régi és új igényeket, és végül ez a fejlődés vezetett el a többcélú kataszterhez. A történelem viharai és a sajátos XX. századi kacsaringók más fejlődéshez vezettek hazánkban, de a társadalmi viszonyok meghatározó szerepe, a funkciók halmozódása és a többcélúságra való törekvés a mi rendszerünk történetét is jellemzi.

A FIG gondozásában megjelent *Kataszter 2014* című tanulmány a kataszternek az eddigi fejlődés tanulságai és a jelen kihívásaiból kikövetkeztethető jövőképét tárja elénk. Ennek a képnek a lényegét az összefoglaló fejezetben ismertetett négy vezérelv adja: (1. táblázat)

- |   |
|---|
| 1. A Kataszter 2014 egy olyan intézmény, amely leltárba veszi és nyilvántartja a Föld felszínének egy meghatározott részét.                 |
| 2. A Kataszter 2014 érdemben hasznosítja a számítástechnika eredményeit.  |
| 3. A Kataszter 2014 intézménye a közszféra és a magánszektor közötti együttműködésen fog alapulni.  |
| 4. A Kataszter 2014 intézményének gazdasági szerkezete lehetővé teszi a beruházásra és karbantartásra fordított pénzeszközök visszanyerését |

1. táblázat: A jövő kataszterét vezérelő elvek  
(*Kataszter 2014* alapján)

### 2.2 A közigazgatás megújításának irányai Európában

A kataszteri rendszerek általában a közigazgatási szektorban működnek. Az EUROSTAT 1993-as meghatározása szerint a közigazgatás a következő

egységekből áll: „a központi, föderációs vagy helyi kormányzat valamennyi egysége, a kormányzat valamennyi szintjén valamennyi társadalombiztosítási alap, minden nem piaci, nem-profitorientált intézmény, amelyet a kormányzati egységek irányítanak, és döntő részben finanszíroznak“. Ez a definíció kitérít a korábbi 50-es 60-as években készült meghatározásokat, elsősorban a nem-profitorientált, de piaci körülmények között működő intézmények vonatkozásában.

A közszektor modernizálásának irányzatai erősen befolyásolják a kataszteri rendszereket. Az Internetről is letölthető „*A nemzeti közigazgatások modernizációja és a szociális párbeszéd Európában*“ című tanulmány széleskörű áttekintését adja az európai irányzatoknak. Hegewisch A., Martin B., (1998) szerint Európát az alábbi irányzatok jellemzik: „*Európai integráció; Az állami kiadások csökkentése; Politikai és ideológiai nyomás; Demográfiai változások; Strukturális és gazdasági változások; Az állampolgárok/felhasználók megnövekedett igényei; A közszolgálati dolgozók megnövekedett igényei munkahelyükkel szemben; Technológiai fejlődés; Esélyegyenlőség követelése; Országspecifikus problémák*“ (Hegewisch A., Martin B. 1998). A reformok új törvénykönyvekben vagy kötelező erejű vezetői iránymutatásokban jelennek meg.

Ugyancsak az előbbi tanulmány jellemzi az egyes európai országok reformkezdeményezéseit: „*Dániában és Hollandiában a korábbi kormány-*

*hivatal tevékenységek igen jelentős részét a magángazdaságra bízták, míg Norvégia, Svédország és Finnország az eredményközpontú vezetésre és a versenyeszközökre koncentrált, és egyidejűleg decentralizációs és privatizációs programokat hajtott végre*“. Továbbá: „*A francia, belga és dél-európai államok a közigazgatás integritását, a korrupció és az igazgatás politizálódása elleni harcot*

Irány	A	DK	SF	D	NL	N	S	GB
Piaci mechanizmusok	1	2	1	1	1	-	1	2
Privatizáció	1	1	-	1	1	-	1	2
A stratégiai menedzsment új szerepe	-	1	1	-	1	-	1	2
Decentralizáció/feladat-átruházás	-	2	1	-	2	1	1	1
Méretkorlátozás	-	-	-	-	-	-	-	2
Állami vállalatok átalakítása	1	1	1	1	1	1	1	2
Igazgatási szervek kiépítése	1	2	1	-	2	1	2	2
Eredményorientált igazgatásvezetés és pénzügyi tervezés	-	1	2	-	1	1	2	2
Munkaszervezet	-	1	-	-	1	1	1	-
Emberi erőforrások	-	1	-	1	1	1	-	-
A munkaügyi kapcsolatok „normalizálódása“	-	-	-	-	2	-	2	-

2 = átfogó, 1 = korlátozott, - = jelentéktelen kiterjedés kezdeményezések

2. táblázat: Irányok az európai közigazgatási reformokban (Forrás: Naschold, 1996, Új irányzatok a közigazgatás irányításában, Hegewisch, Martin, 1998 közlésében)

állították a középpontba“. Jelzi még, hogy „Németország, Ausztria és Svájc (és Luxemburg) általában kevésbé számít sikeresnek, amikor a Public Management reformjáról esik szó“, valamint „a közszolgálati szektor reformjára Nagy-Britanniában a piacgazdasági elvek ideológiai jelentősége nyomja rá a bélyegét“. (Ezeket a megállapításokat a FIG kataszter benchmarking jelentései is alátámasztják.)

A 2. sz. táblázat néhány európai ország reformintézkedéseinek irányultságát foglalja össze. Témánk szempontjából kiemelendő a következő intézkedések elterjedtsége: a piaci mechanizmusokra való áttérés, egyes állami feladatok privatizációja, valamint az eredményorientált igazgatásvezetés és pénzügyi tervezés.

Az ügyfél közjogi vagy piaci alapon él a közigazgatás szolgáltatásaival. Állampolgárként joga vagy kötelezettsége a szolgáltatás igénybevétele. Kliensként piaci igényei kielégítése végett fordul a közigazgatáshoz, és fizet. Jellemző, hogy ez utóbbi, kliens orientációnak nevezett tendencia egyre erősödik az európai közigazgatásban. Ezt támasztja alá a FIG benchmarkingja is. Európát is jellemző megjegyzést fűztek a kérdőívhez a németek: „Nagyon fontos a fogyasztói irányultság és a piaci szempontok érvényesülése a fejlett országok katasztereiben“... „Általános egyetértés van abban is, hogy a kliensnek nagyobb hatalmat kell adni. Ez viszont azt jelzi, hogy a kliensekkel széles körben kell konzultálni, és be kell őket von-

ni a döntéshozatali folyamatba. Mindazonáltal különbséget kell tenni a fogyasztóra való nagyobb odafigyelés és a fogyasztó felhatalmazása között.“

Előadásunk előkészítése során számos európai kataszteri intézmény honlapját kerestük fel, és több országban talákoztunk az állami kataszteri termékek viszonteladóival. Ezek a profitorientált vállalkozások kataszteri és kapcsolódó térinformatikai adattermékeket kínáltak eladásra. Valószínű, hogy a fogyasztói szokásokat jobban ismerő piaci cégek gyorsabb és átfogóbb szolgáltatásra képesek, mint a közszféra szervezetei. Másrészt, ha több vállalkozást vonnak be, akkor megeremtik a piaci versenyt, ami hatékonyabb működést eredményezhet.

### 2.3 Globalizáció

A globalizáció jellemezhető úgy, mint a világgazdasági kapcsolatok fejlődésének új minősége, amelyet már nemcsak a világkereskedelem bővülése, hanem mindinkább a tőke, a beruházások, a fejlett technológia, a tudományos kutatás, az oktatás és a tudás mind erőteljesebb nemzetközivé válása határoz meg. Emellett a nemzetközi kapcsolatokban egyre nagyobb súllyal szerepelnek olyan globális kérdések, mint a környezetrombolás, az ökológiai egyensúly megbomlása, a demográfiai robbanás vagy a közjavak (világűr, óceánok stb.) használatának összehangolása és szabályozása. (lásd: Kovács, 1998)

A globalizációs hatásokkal nap mint nap kapcsolatba kerül a földhivatali ágazat. Ennek a legfontosabb esetei: nemzetközileg elterjedt vagy elfogadott műszaki megoldások és szabványok átvétele (GPS, ISO, CEN, OpenGIS), új termék és/vagy szolgáltatás bevezetése, hogy a globális

elvárásoknak megfeleljenek (pl. közigazgatási határadatok, IER kiszolgálása), a nemzetközi beruházó cégek szokásainak megismerése, az EU szerződési és üzleti előírásainak és szokásainak való megfelelés. Ez utóbbira kézzelfogható példa a cikk témájául szolgáló térképvásárlás. A közigazgatási szolgáltatások beszerzése vonatkozásában az előcsatlakozási alapok szerződési eljárási- és mintaokmányai érvényesek. Ezeket azzal az előfeltételezéssel alakították ki, hogy a csatlakozásra váró országok közigazgatási szervei képesek legyenek megfelelni azoknak a leginkább üzletinek mondható elvárásoknak, amelyeknek a tagállamok legtöbbszörében már megfelelnek (pl. euró számla kibocsátása, szabályozott, átlátható és egyértelmű árképzés, színvonalas tájékoztatás az értékesített termékről, hatékony ügyfélszolgálat stb.).

A globalizáció, mint minden új kihívás, veszélyeket is rejthet magába. A kanadai McLaughlin szerint a kataszteri rendszereknek több figyelmet kellene szentelni a jogcím-biztosítási koncepció előnyei mellett folytatott amerikai „*szakmai terror kampány*“-ra. A **jogcím-biztosítás** rendszere szinte maradéktalanul kielégíti a kliensek kataszteri és ingatlan-nyilvántartási igényeit. Ez a biztosítási konstrukció térképi és írásos ingatlanadatok gyűjt, és ezekre nyújt biztosítási garanciát, ugyanakkor más egyéb beruházási és létesítménybiztosítási módozattal is kiegészülve, teljes körű üzleti megoldást biztosít. A rendszer kialakulását és üzleti gyakorlatát részletesen leírja Schmidt, 1971. A 2. számú melléklet egy hitelesített jogcím-biztosítási vázrajzot mutat be.

Meglátásunk szerint a jogcím-biztosítás összetársadalmi szempontból hátrányos: a kispénzű ügyfelek a rendszeren kívül maradnak, és fontos közérdekek nem érvényesíthetők (pl. műszaki fejlesztés). A rendszer rátelepszik a közigazgatási nyilvántartásokra. Az alulfinanszírozott közigazgatás nem garantált és sokszor elavult adatai alapján saját megbízható információs rendszert hoz létre, erre alapozza biztosítási szerződéseit. A közigazgatási nyilvántartások fizetőképes klienseit célozza meg, és így végső soron fejlesztésekhez szükséges bevételeket von el. Szemben a kataszterrel, a jogcím-biztosítás csak utólagos és nem megelőző megoldást kínál a jogi rendezetlenségre. Működése hozzájárult ahhoz, hogy az USA-ban a kataszteri rendszer nem teljesedett ki. A jogcím-biztosítás a kataszter hiányban szökött szárba, de kiterbélyesedve eltakarta a napot annak fejlődése előtt.

A jogcím-biztosítás világméretű elterjedését elősegíti viszonylagos függetlensége az országhatár-

aktól, az amerikai üzleti szokások világméretű térhódítása és egyes helyi kataszteri rendszerek működésének hiányosságai. A kilencvenes években az amerikai jogcím-biztosítás Budapesten is megjelent. Korlátozó intézkedések rövidtávon hatásosak lehetnek, de a jogszabályok hiányosságai kiismerhetők és kijátszhatók (lásd a magyarországi életbiztosítási piacot). Végső soron a kliensek döntenek a kataszteri rendszer életképességéről, ezért a piacvédő intézkedéseken túl a kataszterek ügyfélközpontúságának fokozása adhat választ a kihívásra.

## 2.4 A magyar közigazgatás reformja

A közigazgatás korszerűsítésének kormánybiztosa által kibocsátott „*A közigazgatás reformjának programja*“ című terv a következő reformcélokat jelöli ki: „...*fejeződjön be az új típusú közigazgatási rendszer kereteinek és alapintézményeinek kiépítése; növekedjen az igazgatás hatékonysága és minősége, erősödjön az állampolgárt szolgáló jellege; legyen jogszerűbb a közigazgatás, szigorodjanak a jogsértő hivatalok és állampolgárok magatartásához fűződő jogkövetkezmények, szankciók; a helyenként felesleges, túl bonyolult, bürokratikus nehézkes közigazgatás helyett – ahol lehet – kisebb, egyszerűbb, gyorsabb és költségtakarékosabb, de személyi állományát tekintve anyagilag és erkölcsileg a jelenleginél jobban megbecsült közigazgatás alakuljon ki*“. Az anyagban nem hangsúlyos, vagy pedig egyáltalán nem kerül említésre a kliens felfogás, menedzsment felfogás, a piaci szempontok és a költség-visszatérítés kérdése.

Megállapítható, hogy a hazai közigazgatási reform célja a legalapvetőbb szintű európai megfelelés mellett, a későbbi fejlesztések biztos alapjának lerakása és megszilárdítása. Várható, hogy az európai irányzatokat jellemző reformokról csak néhány év elteltével beszélhetünk.

## 2.5 A földügyi igazgatás korszerűsítési programja Magyarországon

A korszerűsítési program beindítását a több, mint egy évtizede bekövetkezett gyökeres társadalmi és gazdasági változások, azaz a magántulajdonra épülő piacgazdaságra való áttérés kényszerítette ki. A korszerűsítési tevékenység koordinált és eredményes végrehajtása megkívánta, hogy egy egységes stratégia keretében kerüljenek meghatározásra az elérendő célok, és megvalósításuk összehangoltan történjék. A stratégia első változatának megfogalmazói dr. Niklasz L., dr. Remetey-Fülöpp G., és dr. R. Baldwin (1995) voltak.

A stratégia kibontásaként született meg a földhivatalok IT fejlesztési stratégiája, (dr. Niklasz, 1995), a földügyi és térképészeti szakigazgatás oktatási és továbbképzési stratégiája (dr. Niklasz, Apagyai és más felkért szaktektentélyek, 2000), illetve a földügyi igazgatás szolgáltatásainak széleskörű elterjesztését célzó marketing és PR stratégia (1997). Cikkünk témaköréhez ez utóbbi kapcsolódik szorosabban. Ezért érdemes idézni az anyag küldetés-kinyilvánítási javaslatát: „...a kinyilvánított küldetés: gazdaságos, az állampolgárok és egyéb felhasználók igényeit teljes mértékben kielégítő, teljes körű földügyi-térképészeti adatszolgáltatás biztosítása”. Dr. Niklasz a küldetés egyik kulcsszavát ekként értelmezte egy későbbi tanulmányában: „Teljes körű szolgáltatás – ez alatt azt értjük, hogy a földügyi igazgatás nem csupán terméket állít elő, hanem szélesebb értelemben vett szolgáltató tevékenységet folytat.” Úgy gondoljuk, hogy az egykori javaslatok jelenleg is aktuálisak.

## 2.6 Földhivatalok piaci szerepben?

A földhivatali változásokat kikövetelik a globalizációs hatások, ugyanakkor a hazai közigazgatás fő sodorvonala a helyzetéből adódóan inkább a fontolva haladást követi. Ellentmondás van a lassú közigazgatási reformok és a halaszthatatlan földhivatali válaszok között. A földhivatalok nem vagy késve kapják meg az igazgatásszervezési szakmai, politikai támogatást a számukra halaszthatatlanul szükséges intézmény-fejlesztéshez. A fogyasztók sajátos igényeikkel dörömbölnek az ajtón, míg a földhivatalok működésének szabályrendszere inkább ellentétes a normális eladó/fogyasztó kapcsolat kialakításával, így a földhivatalokban tudathasadásos helyzet alakulhat ki. A földhivatali fogyasztók pedig kénytelenek a vásárlás természetétől idegen közigazgatási környezetben kielégíteni fogyasztói igényeiket.

## 3. FOGYASZTÓI ELVÁRÁSOK A FÖLDHIVATALI SZOLGÁLTATÁSOKBAN

### 3.1 Ügyfelek a hazai közigazgatási eljárási jogban

A földhivatali eljárásokat alapvetően az államigazgatási eljárás általános szabályairól szóló 1957. évi IV. törvény határozza meg. Alkalmazása szempontjából „államigazgatási ügy minden olyan ügy, amelyben a közigazgatási szerv az ügyfelet érintő jogot vagy köteletséget állapít meg, adatot igazol, nyilvántartást vezet, vagy hatósági

ellenőrzést végez“. Ebből a meghatározásból egyértelmű, hogy ez a jogszabály a kliens/állampolgár koncepció fogalmait használva, az állampolgárra és nem a kliensre összpontosít.

Egy saját elhatározásából térképet vásárló kliens azt várna el, hogy egy ilyen, egyébként piaci jellegű ügylet a polgári jogviszonyhoz hasonló garanciákkal valósuljon meg. A törvény jellegéből következően a kliens igényeinek kielégítése a közigazgatási szerv döntésén múlik. Például a törvénnyel összhangban, a földmérési és térképészeti állami alapadatok kezeléséről, szolgáltatásáról és egyes igazgatási szolgáltatási díjakról rendelkező 63/1999. (VII. 21.) FVM-HM-PM együttes rendelet értelmében a vásárlóként fellépő kliens adatigénylése elutasítható. Elméletileg előállhat tehát az a helyzet, hogy a szolgáltató olyan kategóriába sorolja a potenciális vásárló kérelmét, hogy az saját anyagi érdekei szerint elutasításra kerül, vagy a vevő drágább termék vásárlására kényszerül. A vevőnek, akinek egyrészt nem érdeke, hogy magára haragítsa az eladót, másrészt nincs ideje kivárni a hosszadalmas jogorvoslati eljárást, belemegy a számára kedvezőtlen döntésbe, amit egyoldalúan a termék eladója hozott meg.

**Természetesen a jelen állapot megítélése nézőpont kérdése. Az előadás szerzői csupán azt szeretnék érzékeltetni, hogy érdemes lenne újra gondolni a jelenlegi helyzetet, és talán megfontolni azt, hogy a földhivatali adatvásárlást ne tekintsük államigazgatási eljárásnak.**

### 3.2 Üzleti szabályzat

Az üzleti megfontolások alapján vásárló ügyfél szempontjai lényegesen eltérnek a közigazgatási eljárási megközelítéstől. A vásárlók szempontjából sokkal kedvezőbb lenne, ha a földhivatalokkal a közszolgáltatókhoz hasonló fogyasztói jogviszonyba kerülhetnének, azaz az eljárások, üzleti feltételek és árak nyilvános üzleti szabályzatokban lennének rögzítve.

Üzleti szabályzat hiányában számos jogszabályt kell ismernie a földhivatali ügyfeleknek. Ahhoz, hogy megtudja, hogyan és milyen határidőkkel tud beszerezni egy 1:10 000 m.a.-ú külterületi átnézeti térképet, a következő jogszabályokban kell eligazodnia: 1957. évi IV. törvény, 1996. évi LXXVI. törvény, a 63/1999. (VII. 21.) FVM-HM-PM együttes rendelet, a 68/1990. (IV. 4.) MT rendelet a földügyi szakigazgatási tevékenységről és szervezetről, az 1/1984. (MÉM É. 1.) MÉM utasítás a földhivatalok feladatairól, hatásköréről, szervezeti és működési szabályzatáról, továbbá, hogy az ügyintézőket

megtalálja, ismernie kell a helyi működési szabályzatot, valamint az illetékes hivatalvezető vonatkozó utasításait. Sajnos ezen forrásokból sem lehet minden, a vásárlói döntéshez szükséges ismeretet megszerezni, de erről majd később bővebben szólnunk.

### 3.3 Fogyasztóvédelem

A kérdés áttekintésével célunk az, hogy mintavértékű követendő normákat azonosítsunk. Elvi szinten lehet a fogyasztóvédelem földhivatali szolgáltatásokra való kiterjesztéséről szólni, de a félreértések elkerülése végett leszögezzük: tisztában vagyunk azzal, hogy a hazai igazgatási környezetben valószínűtlen, hogy ezen intézmények védelmet nyújtanának a földhivatali ügyfeleknek. Célunk az említett jogintézmények azon elveinek azonosítása, melyeknek ideális esetben a földhivatali ügyfelek rendelkezésére kellene állniuk.

A hazai fogyasztóvédelmi szervezet nem foglalkozik az országos hatáskörű intézmények által felügyelt szervezetekkel, a beérkező kérelmeket automatikusan továbbítják a főhatóságnak, pl. egy MATÁV ellen érkező panaszt a Távközlési Főfelügyelethez továbbítanak. Másrészt a hazai gyakorlatban szinte kizárólag magánszemélyeknek nyújt a fogyasztóvédelem jogvédelmet. Annak demonstrálására, hogy mennyire nem abszurd a fogyasztóvédelem szóba hozása, lássuk az Igazságügy Minisztérium egyik munkatársának szakcikkeiből a fogyasztó meghatározását: „A fogyasztó fogalma a hagyományos megközelítésben kizárólag a gazdasági vagy szakmai tevékenység körén kívül eljáró, illetve szerződést kötő természetes személyeket foglalja magában. Ugyanakkor a jogi személyek esetében is felmerül az egyensúlytalanságból eredően szükséges védelem kiterjesztésének indoka, különösen a piaci monopolhelyzetek kapcsán, de az elsődlegesen nem üzletszerűen gazdasági, szakmai tevékenységet folytató jogi entitások tekintetében is (egyesületek, alapítványok stb.). A fogyasztói fogalomkör funkcionális megragadása vezethet el a védendő személyi kör helyes beazonosításához, melynek révén mindazon személyek a jogi védelem ernyője alá kerülhetnek, akik (amelyek) az adott helyzetben tipikusan gyengébb és hátrányos helyzetű szereplőként, félként jelennek meg“. – Dr. Németh Anita, 2001.

Az cikk előkészítésekor érdekelt bennünket, hogy megismerjük, mi a helyzet a fogyasztóvédelemmel, a leghaladóbb fogyasztóvédelemmel rendelkező skandináv országokban és a közigazgatási reformjáról híres Nagy-Britanniában. Körkérdezt intéztünk néhány kataszter internetes ügyfél-

szolgálatához. A Nagy-Britanniából érkezett válaszok lényege az volt, hogy a fogyasztóvédelemnél sokkal szigorúbb jogszabályok és intézményenként a szolgáltatási eljárások szabályzata biztosítja a fogyasztói érdekek védelmét. A MAA-AMET, észt földügyi testület és a Statens Kartverk, norvég térképészeti hatóság válasza egyértelmű igen volt. A National Land Survey of Finland válasza: „A nyomtatott térképhez hasonló árucikkek eladása esetén a fogyasztóvédelmi törvény hatálya alá esünk. Másfelől, amikor ingatlan-nyilvántartáshoz hasonló közszolgáltatást nyújtunk, vagy más jogszabály elrendelte tevékenységet folytatunk, az nem esik a fogyasztóvédelmi jog hatálya alá“. Ezzel lényegében megegyező a Kort & Matrikelstyrelsen, dán nemzeti kataszteri és fölmérési intézmény válasza, azzal a kiegészítéssel, hogy csak magánszemélyekre terjed ki a fogyasztóvédelem. A svéd Lankmäteriet esetében: „az eladási tevékenység, pl. adatszolgáltatás Interneten a fogyasztóvédelem hatálya alá esik, míg a lényegi hivatalos tevékenység vonatkozásban a fogyasztót a vonatkozó jogszabály védi, pl. az ingatlan-nyilvántartási jog.“.

Az Európai Unióban a fogyasztói érdekek védelme az öt elismert alapjogra épül: joga van egészségének és biztonságának védelméhez; joga van vagyoni érdekeinek védelméhez; joga van a jogorvosláshoz; joga van az információhoz jutáshoz és a fogyasztói oktatáshoz; joga van érdekei képviselésére (meghallgatás joga). A továbbiakban szeretnénk ezt az öt követelményt a most felállítandó normarendszer részévé tenni.

### 3.4 Tisztességes piaci magatartás és verseny

„A földügyi információk területén meglévő a monopolhelyzettel összefüggő gondolkodásmód. A földügyi ágazat jelenleg nem fogyasztóorientált, az ügyfelek törvényi előírás miatt vásárolnak, nem pedig saját elhatározásukból. Ez könnyen oda vezethet, hogy nem figyelünk eléggé a vásárlókra, nem bánunk velük megfelelően, hiszen ha az általuk kezelt és szolgáltatott adatokra van szükségük, akkor azokat úgyis csak nálunk tudják beszerezni. Ha piacorientált fejlesztéseket szeretnénk végrehajtani, akkor a monopolhelyzettel összefüggő gondolkodásmódon változtatnunk kell.“ – Fábíán, 1999

A monopolhelyzetben lévő piaci szereplőkkel szembeni elvárások egyik fontos forrása a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról szóló 1996. évi LVII. törvény. „A gazdasági hatékonyságot és a társadalmi felemelkedést szolgáló piaci verseny fenntartásához fűződő közér-

dek, továbbá az üzleti tisztesség követelményeit betartó vállalkozások és a fogyasztók érdeke megköveteli, hogy az állam jogi szabályozással biztosítsa a gazdasági verseny tisztaságát és szabadságát.“

Az törvény 1. §-a kimondja, hogy „E törvény hatálya kiterjed a természetes és a jogi személynek, valamint a jogi személyiség nélküli gazdasági társaságnak – ideértve a külföldi székhelyű vállalkozás magyarországi fióktelepét is a VI. fejezetben szabályozott magatartások kivételével – (a továbbiakban együtt: vállalkozás) a Magyar Köztársaság területén tanúsított piaci magatartására, kivéve, HA TÖRVÉNY\* ELTÉRŐEN RENDELKEZIK“. (Mivel nem vagyunk hivatottak arra, hogy jogi elemzést végezzünk, csupán annyi megállapítást teszünk, hogy ez alapján akár a földhivatalok eladásaira is vonatkozhatnak a törvény követelményei.)

(Megjegyzés\*: Az állami alapadatokkal kapcsolatos előírásokat a földmérési és térképészeti tevékenységről szóló 1996. évi LXXVI. törvény tartalmazza – ez például az az eset, amikor TÖRVÉNY ELTÉRŐEN RENDELKEZIK! – a szerkesztő)

A törvény 22. paragrafusa a következőképpen határozza meg a gazdasági erőfölényt: „Gazdasági erőfölényben van az érintett piacon (14. §), aki gazdasági tevékenységét a piac többi résztvevőjétől nagymértékben függetlenül folytathatja, anélkül, hogy piaci magatartásának meghatározásakor érdemben tekintettel kellene lennie versenytársainak, szállítóinak, vevőinek és más üzletfeleinek vele kapcsolatos piaci magatartására“. Majd a 21. paragrafus megtilt bizonyos magatartásformákat: „Tilos a gazdasági erőfölénnyel visszaélni, így különösen: ...b) a termelést, a forgalmazást vagy a műszaki fejlődést a fogyasztók kárára korlátozni; c) indokolatlanul elzárkózni az ügylet jellegének megfelelő üzleti kapcsolat létrehozásától, illetve fenntartásától; d) a másik fél gazdasági döntéseit indokolatlan előny céljából befolyásolni...“.

Ezek a nem kívánatos magatartások tekinthetők a korábban idézett „monopolhelyzettel összefüggő gondolkodásmód“ (lásd: Fábián) kézzelfoghatóbb megfogalmazásának.

### 3.5 Földhivatali fogyasztók kiszolgálásának elvi normái

A fentiek összefoglalásaként a földhivatali fogyasztók kiszolgálásában a következő elvi szabályokat tartanánk követendőnek:

– A piaci fogyasztóként jelentkező kliensek és a földhivatalok viszonyában az üzleti folyamatok, az árképzés, a panasztétel stb. szabályozása tükrözze a jogügylet valós jogi tartalmát;

– A fogyasztók a termékek vásárlásához vagy a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges valamennyi valós tájékoztatást (a térképek darabszáma, naprakészség dátuma, minőségi adatok, ár, használati-kezelési útmutató stb.) kapják meg;

– Legyen konstruktív párbeszéd a földhivatalok és a kliensek között;

– A hibás termék vagy szolgáltatás okozta kár a lehető legolcsóbb, leggyorsabb és leghatékonyabb eljárással megtéríthető legyen;

– A földhivatali monopóliumként\* előállított termékek forgalmazását vagy a kapcsolódó műszaki fejlődést a fogyasztók kárára korlátozni nem szabad;

– Nem szabad indokolatlanul elzárkózni az adatforgalmazás jellegének megfelelő üzleti kapcsolat létrehozásától, illetve fenntartásától;

– Nem szabad a kliens gazdasági döntéseit indokolatlan előny szerzése céljából befolyásolni.

(Megjegyzés\*: A hivatkozott termékek – melyek valójában nem monopóliumként előállított piaci áruk – forgalmazása az igazgatási szolgáltatások körébe tartozik! – a szerkesztő)

## 4. KÜLTERÜLETI ÁTNÉZETI TÉRKÉPEK BESZERZÉSE

### 4.1 A termék jellemzése

Az állampolgár/kliens megközelítés nem idegen a hazai földhivatali szemlélettől. „A földügyi ágazat potenciális vevőköre alapvetően két nagy csoportra osztható. Az egyik csoportba tartoznak a jogszabályi előírás miatt keletkező felhasználók, a másikba pedig a kereskedelmi fogyasztók. „ – Fábián, 1999. A külterületi átnézeti térképek beszerzését nem írják elő jogszabályok. Ezek nagyobb méretarányú térképekből generalizálással készülnek, akár külső vállalkozó termékei is lehetnének. Az átnézeti térkép, műszaki kialakításánál (pontosság, teljesség, részletezettség) fogva is ideális tervezési, gazdálkodási célú információs rendszerekben való felhasználásra. A földhivatalokkal folytatott beszélgetéseink során megtudtuk, hogy viszonylag nagy mennyiségben kerül megrendelésre. A termék piaci jellege vitathatatlan.

Ha a felhasználó valamilyen, a térképpel beazonosítható objektum koordinátáit kívánja meghatározni, vagy ha több település szelvényeit kívánja összeilleszteni, akkor szüksége van az átnézeti térképen közös transzformációs pontokra. Az ÜST projekt ültetvényeinek geokódolásához és az ültetvények helyszíneinek megtekintéséhez szükséges volt legalább két EOVS illesztőpontot megvá-

sárolni szelvényenként. Az illesztőpontok térképi megjelölését, EOV-ba transzformálását és koordináta jegyzékbe töltését a földhivatalok, napidíjat felszámítva, egyéb megrendeléses tevékenységként végezték.

Adattermékek hasznosításakor alapvető igény, hogy legyen adatunk az adatról. Az ún. meta adat az elmúlt pár év egyik legfelkapottabb szabványosítási témája volt. Az ÜST jövőbeni karbantartásának megtervezéséhez, ütemezéséhez a KSH-nak szüksége lenne néhány alapvető, a térképszelvényt jellemző adatra, pl. utolsó aktualizálás időpontja, a térképlap sérülései stb. Sajnos ezek az adatok mint földhivatali szolgáltatások nem szerepelnek a vonatkozó jogszabályban sem, így ezt is napidíjas szolgáltatásként határoztuk meg. Erre vonatkozó vásárlási szándékunkat a földhivatalok egy része elutasította.

#### 4.2 A beszerzés sajátosságai

A beszerzés nagyon sajátos körülmények között történt. A finanszírozó az Európai Bizottság PHARE adminisztrációja, a vásárlás kedvezményezettje a KSH, a lebonyolító pedig a dán Blom-Info konzorcium. Az EU közbeszerzési szabályai alapján az előcsatlakozási alapokra kidolgozott Prag című útmutató határozta meg a szerződéskötés (a megrendelés) módját. A versenyztetés nélküli beszerzést azért engedélyezte az EB Budapesti Képvisellete, mert szakértői vélemény támasztotta alá, hogy a kataszteri térkép forgalmazása hazánkban állami monopólium. A számlázás és kifizetés az EU-val kötött nemzetközi megállapodások végrehajtásra kiadott hazai szabályok alapján történik. Az Európában kiállított számla címzettje a KSH, a kifizetője a Magyar Államkincstár. Az EU-szokások szerint a kifizetés a termék átvétele után, a számla kiállítását követő 60 napon belül történik. A pénzek rendelkezésre állásának időbeni elhúzóda miatt a megrendelésekre két ütemben került sor. A földhivatalokban, a KSH nevében a geokódolást végző vállalkozó, a Geodézia Rt. képviselője vette, és veszi át a térképmásolatokat.

A beszerzés igazi globalizációs kihívás. Többször felmerült bennünk a kétely, hogy két, szervezeti kultúrájában teljesen eltérő, de saját szabályaihoz mereven ragaszkodó intézmény (PHARE és a földhivatalok) között feszülő ellentmondások nem vezetnek-e a vásárlás meghiúsulásához. Vagyis a kérdés az, hogy lehet-e Magyarországon az EU adminisztráció szabályai mentén földhivatali térképeket vásárolni? Képes-e a földhivatal akko-

ra elmozdulásra a piaci magatartás irányába, hogy a bevétel érdekében feladjon merevségéből? Szembesülnie kell-e az Európai Bizottságnak azal, hogy PHARE normák szerint nem lehet a földhivatalokban térképet vásárolni?

#### 4.3 Legfontosabb események időrendben

2001. augusztus	Megbeszélés az FVM FTF-ben földhivatali adatbeszerzés támogatásáról
2001. október 20.	Levelek a földhivataloknak, térképek megrendelése
2001. október 29.	Első földhivatal válasz beérkezése
2001. november 26.	Az utolsó földhivatal válasz beérkezése
2001. november 28.	Tárgyalás az FVM FTF-ben a térképrendelésekről
2001. november 30.	A BlomInfo levele az összes MFH számára, amelyben összefoglalja és standardizálja az MFH ajánlatok tartalmát
2001. november 18.	Tisztázó megbeszélés a földhivatalok képviselőivel
2001. november 19.	A BlomInfo 16 földhivataltól megrendelte a térképeket
2002. február 16.	A BlomInfo 4 földhivataltól megrendelte a térképeket
2002. március 1.	Az első 16 földhivataltól elszállították a térképeket

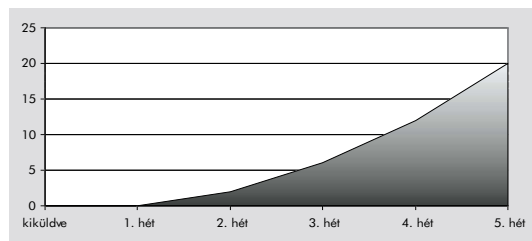
A beszerzett térképek megyénkénti eloszlását az 1. számú melléklet szemléltetni.

#### 4.4 Az ajánlatok feldolgozása

Miután valamennyi ajánlat beérkezett, a Blom-Info szakértői elemezték azokat. A következő diagramok szemléltetik az ajánlatok legfontosabb tulajdonságait.

##### a) Földhivatali válaszlevelek beérkezése

Az október 20-i megkeresésre a következő ábra a földhivatali válaszlevelek beérkezésének eloszlását mutatja. Az október 29-én kelt megkeresésre a válaszok október 29. és november 26. között érkeztek be. (Lásd: 2. ábra)



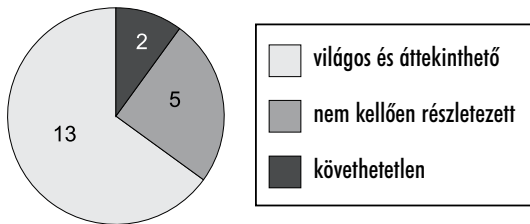
2. ábra A földhivatali válaszlevelek beérkezésének időrendi bemutatása

##### b) Földhivatali árajánlatok világos és egyértelmű volta

Általános üzleti elvárás, hogy egy pénzügyi ajánlat egyértelműen határozza meg az egységárakat, a mennyiségeket és a kiszámított részösszegeket, az ajánlat olyan módon legyen kidolgozva, hogy a fogyasztó reprodukálhassa a teljes számítást. A következő kördiagram osztályozása: (1) Világos és áttekinthető, akkor, ha az ajánlat meg-

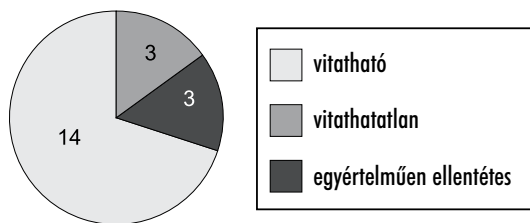


felel az előbbi elveknek. (2) Nem kellőképpen részletezett, akkor, ha az ajánlattevő összevont egységárakat, vagy csak részösszegeket közölt, és nem mindenütt adta meg az egységárakat és mennyiségeket. (3) Követhetetlen, ha az árképzés nem egységárak alapján történt vagy ellentmondásos vagy zavaros:



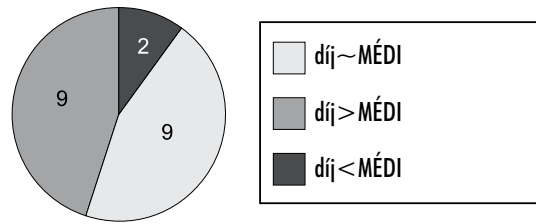
c) Az árképzés összhangja a 63/1999. (VII. 21.) FVM–HM–PM együttes rendelettel

Az árképzést a 63/1999. (VII. 21.) FVM–HM–PM együttes rendelet előírásainak értelmezésével és alkalmazásával kell elvégezni. A következő kördiagramm osztályozása: (1) Vitathatatlan, ha az ajánlattevő a megkeresésben leírt feltételeknek megfelelően hivatkozik a költségtelekre, és a szabályokat következetesen alkalmazza. (2) Vitatható, ha nem a megkeresésben leírt műszaki specifikációhoz képez árat (pl. grafikus helyett digitális adatot számít fel), vagy nem következetes a jogszabály alkalmazásában (pl. a szelvények hasznos területét nem veszik figyelembe). (3) Egyértelműen ellentétes, ha olyan tételt számít fel, amit a jogszabály nem tesz lehetővé (pl. külön fénymásolási díj).



d) Földhivatali ajánlatok eltérése az alapul vett MÉDIapidíjakkól

Megrendeltünk olyan szolgáltatásokat is, amelyekről jogszabály tételesen nem rendelkezik (1. 4.1). Az FVM FTF írásos állásfoglalása szerint a MÉDIapidíját kell alkalmazni. Ennek az elvnek sajnos ellentmond, hogy az árképzés átalánydíjas és nem feladat- és óradíjalapú volt. Mivel a feladatmennyiségeket ismertük, és a megyék árképzése is összevethető volt, aapidíjak ellenőrizhetőek voltak. A következő diagramm azt szemlélteti,



ti, hogy hány megyében alkalmazták a MÉDI-nél lényegesen kisebb, lényegesen nagyobb vagy megközelítően egyező díjakat.

#### 4.4 Problémakezelés

A projektinduláskor megkerestük az FVM FTF-et, és kértük a támogatásukat. Ismereteink szerint az FVM FTF körlevélben adott tájékoztatást a földhivataloknak, de erről másolatot nem kaptunk.

Az ajánlatok feldolgozása után elkészült a problémalista, amivel az FVM FTF-et kerestük meg. A felmerült kérdéseket megtárgyaltuk, és szinte kivétel nélkül sikerült konszenzusra jutni. A lista tételeit nem kívánjuk nyilvánosságra hozni, csupán a problémacsoportokat mutatjuk be:

– Vita az EU közbeszerzések áttekinthetőségre vonatkozó elveinek teljesüléséről

A megrendelő szerint a megyék ajánlatai megyénként eltérő szerkezetűek. Nem minden ajánlat egyértelmű és áttekinthető. A jogszabályi tételek való hivatkozás nem következetes

– Vita a 63/1999. (VII. 21.) FVM–HM–PM együttes rendelet szerinti árképzésről

Az ajánlatok a megrendelőtől eltérően értelmezték a jogszabályt, és a megrendelő vitatta a jogszabályi összhangot.

– Vita a jogszabályban nem rendezett szolgáltatások díjazásáról

A megrendelő számításai szerint az ajánlatok szélsőségesen eltérőapidíjjal kerültek kiszámításra. A megrendelő álláspontja szerint itt is egységes árképzés szükséges, mivel egyrészt a megrendelt szolgáltatás szorosan kapcsolódik a közszolgáltató alaptvékenységéhez, másrészt pedig a piaci erőfőlényből következően nem lenne tisztességes az egyenlőtlen alkupozícióból kötött piaci áralku.

Az FVM FTF javaslatára közös tisztázó értekezleten egyeztetünk a földhivatalokkal, és 2002 februárjáig sikerült valamennyi megyével közös álláspontra helyezkedni a díjszámítás vonatkozásában. A szállítási határidőekben és a legfontosabb műszaki kérdésekben jelentősebb vita nem támadt.

Érzékeny pont még a kifizetés kérdése. Az ÁFA-mentesség, az euro számla kiadása, az átuta-

lás előtti leszállítás mind ütközik a földhivatalok jelenlegi gyakorlatával. Ezekben a kérdésekben még most is vannak ellentétek, de reméljük, hogy elsősorban a földhivatalokkal folytatott konzultációkkal, másodsorban pedig az EB PHARE, a Magyar Államkincstár, a KSH és az FVM FTF bevonásával kezelni tudjuk azokat.

#### 4.3 Tapasztalatok összefoglalása

– Szemben az üzleti szokásokkal, a legtöbb ajánlat lassan készült el. Normál piaci eladó nem törekszik egy ilyen szimpla üzlet megvalósításának elodázására. A fogyasztó érdeke is az ajánlatok gyors beérkezése, hiszen a beszerzés időbeni megvalósulásától függ saját projektjének sikere is.

– Néhány válaszevél határozott megfogalmazással próbálkozott alá nem támasztható költségeket érvényesíteni. Más földhivataloknál pedig az volt a benyomásunk, mintha nem igazán lenne érdekelt az ügyletben. Mindkét hozzáállás lehet az erőpozíció megnyilvánulása.

– Az eltérően kialakított ajánlatok, az eltérő értelmezések és az egyedi hozzáállás a földhivatalok nagyfokú heterogenitását mutatja. A fogyasztó számára ez rendkívül előnytelen, hiszen ahány megye, annyi eltérő szokást és gyakorlatot kell megismernie. Egységesítést jó szívvel fogadnának a földhivatali kliensek.

– A problémakezelés központi szereplője az FVM FTF volt, amely nagyban hozzájárult a problémák megoldásához. **Közreműködése nélkül aligha sikerült volna mind a 20 földhivatalall megállapodnunk.** Az egész országra kiterjedően adatot vásárló, mint pl. a KSH érdeke az lenne, hogy országosan egyetlen szervvel kelljen egyeztetnie. Fontos lenne, hogy ne csak utólag, panasz jelleggel lehessen egy országos eladási ponthoz fordulni, hanem a bajokat megelőzendő, a teljes ügyintézés (ugyanazon műszaki és pénzügyi feltételekkel) egy ponton történjen.

– PHARE beszerzések sokszor sikertelenek maradnak, mivel a hazai vállalkozói kultúra nem mindig képes alkalmazkodni az EU elvárásaihoz. A kezdeti és néhány időközben felmerült nehézség ellenére úgy tűnik, hogy sikerült megállapodni a földhivatalokkal. Ha továbbra is célnak tekintjük a földhivatalok piaci szereplővé válását, akkor ez mindenképp sikerként könyvelhető el.

#### 5. AJÁNLÁSOK A FÖLDHIVATALOKNAK FOGYASZTÓIK ELÉGEDETTSÉGÉNEK NÖVELÉSÉRE

Majdnem fél év telt el azóta, hogy belefogtunk a földhivatali térképvásárlásba. Ez alatt az idő

alatt kisebb nagyobb nehézségekbe ütköztünk. A fogyasztók kiszolgálásának színvonalát emelendő, javasoljuk az alábbiakat:

#### 5.1 A fogyasztó pontos tájékoztatása a forgalmazott termékekről

*Javasoljuk a térképállatottsági tájékoztató kiégészítését a szelvények darabszámával és a hasznos terület arányával.*

A projekt tervezésekor nem találtunk nyilvánosan elérhető adatot arról, hogy hány darab 1:10000 méretarányú átnézeti térképszelvény van, és ezeken mekkora a hasznos terület aránya. Meglepetésünkre még a földhivatali ajánlatok között is kaptunk olyat, amelyik csak megközelítő adatot tartalmazott. A fogyasztói döntés információval való segítése alapvető fogyasztói elv. Ennek megsértése indokolatlanul megnöveli a vásárlás kockázatát. Nekünk a becslésre alapozott költségterveknek a későbbi módosítása okozott nagy nehézségeket.

#### 5.2 A fogyasztó közérthető tájékoztatása a szolgáltatás igénybevételéről

*Javasoljuk térképvásárlást segítő tájékoztató füzet kiadását.*

A BlomInfo projekt számos hazai kataszteri szakértőt foglalkoztat. A szakértőknek többször kellett órákat tölteni a jogszabályok tanulmányozásával. A KSH korábbi tapasztalatait megismerve megerősödött bennünk az a hit, hogy a földhivatal működése nem közérthető. A jogszabály nem a leghatékonyabb módja az ügyfelek eligazításának.

#### 5.3 Műbizonylat az eladott térképekről

*Javasoljuk, hogy a legfontosabb meta adatokat tartalmazó műbizonylat az eladott térkép tartozéka legyen.*

A térkép használhatósága műszaki tulajdonságaitól függ, pl. készítési technológia, utolsó frissítés, adathordozó fizikai állapota stb. A KSH hosszútávon kívánja hasznosítani a térképeket. Tudnia kell, hogy mikor avul el annyira egy-egy térkép, hogy annak lecseréléséről már gondoskodnia kell.

#### 5.4 Egységes árképzés

*Javasoljuk, hogy készüljön földhivatali útmutató a kliensek kiszolgálására és az árképzésre.*

Jogszabállyal nem lehet minden viselkedési szabályt előírni, ugyanakkor a piaci értékesítéssel foglalkozó cégek gyakorlata azt mutatja, hogy belső szabályozással nagyban fokozható az eladó

üzleti kultúrája. A földhivataloknál az ügyfelet leginkább az indokolatlan sokszínűség zavarja. Ahány földhivatal, annyi külön értelmezése a jogszabályoknak. Az útmutatónak foglalkozni kellene azzal, hogy kommunikációval egységes?? képet mutassanak a földhivatalok, használjanak közös iratformákat (egységes levelezési, árkalkulációs, számlázási forma), hasonló hangnemet üsse- nek meg az ügyfelekkel. A vásárlói kifogások kezelését is szabályozni kellene, elejét véve a felesleges hitelromboló vitáknak. Az útmutató elkészítését segítené a holland, skandináv vagy nagy-britanniai példák alapulvétele.

A megoldás: útmutató kiadása a földhivatali szolgáltatások árképzéséhez.

### 5.5 Ügyintézők oktatása

*Javasoljuk, hogy a térképek eladásával foglalkozó ügyintézők részesüljenek rendszeres képzésben.*

A földhivatal annak az ügyintézőnek a képében mutatkozik meg, aki a kliensekkel kapcsolatot tart. Ha az ügyintéző udvariasság, vagy hanyagul kezeli az ügyfelet, akkor a földhivatalt is minősíti. Ha rosszul alkalmazza a szabályokat, akkor másoknak generál munkát (pl. panaszügyek), és így rontja az intézmény hatékonyságát. Az ügyintézők rendszeres képzése az egységes intézményi fellépést is nagyban elősegíti.

### 5.6 Vizonteladók bevonása

*Javasoljuk, hogy az egyes termékek esetében vonjanak be vizonteladókat.*

A piaci működés a hivatali hagyományoktól eltérő szemléletet igényel. Ennek kialakítása időigényes. Gyakorlott piaci szereplő bevonása segít áthidalni a piactól való hivatali idegenkedést. A másik ok pedig az, hogy a vizonteladó jobban ismeri a fogyasztókat, így bevonásukkal az eladások fokozódása is várható. Van erre már példa is, pl. a Fővárosi Földhivatal és a Geometria Kft. között létrejött már ilyen jellegű megállapodás.

### 5.7 Szolgáltatási szerződés a legjelentősebb kliensekkel

*Javasoljuk, hogy a legnagyobb országos fogyasztókkal, mint pl. a KHS, kössenek szolgáltatási szerződést.*

A nagy fogyasztók igényei jelentősen eltérnek a kis tételben vagy csak egyszeri alkalommal vásárlóképtől. Az odafigyelés hosszútávon biztos bevételt eredményezhet. A nagyfogyasztók lényeges szerepet játszanak a stratégiai termékfejlesztés-

ben. Nagy-Britanniában a digitális térképeket eredményező program egyik alappillére volt a nagyfogyasztókkal kötött szolgáltatási megállapodás (lásd: Mahoney, 1994).

### IRODALOM

*Fábián J.:* Szolgáltató földhivatal, Geod. és Kart. 1999/2.

(letöltető: [www.fomi.hu/internet/magyar/szaklap/1999/02/1991\\_02\\_3.htm](http://www.fomi.hu/internet/magyar/szaklap/1999/02/1991_02_3.htm))

*Hartley S.–Surányi A.–Szőr G.:* Marketing Stratégia. FM FTF PHARE-projekt szakértői jelentés, 1997. április.

*Hegewisch A.–Martin B.:* A nemzeti közigazgatások modernizációja és a szociális párbeszéd Európában, 1998. (letölthető: <http://www.konfederaciok.hu/2/2.3/nemzkozig.htm>)

*Kovács G.:* Mozaikdemokrácia vagy elituralom? A politikai szféra helye és szerepe a posztmodernről, az információs társadalomról és a globalizációról szóló elméletekben, Világosság, 1998/12 (letölthető [http://nyitottegyetem.philinst.hu/Tarsfil/kut/Kovacs\\_Gabor/GLOBAL1.htm](http://nyitottegyetem.philinst.hu/Tarsfil/kut/Kovacs_Gabor/GLOBAL1.htm))

*Kaufmann J.–Stuedler D.:* Kataszter 2014, A kataszteri rendszer jövőképe, FIG kiadvány, 1998. (magyar fordítás letölthető: [www.geo.u-szeged.hu/PRO/ksh](http://www.geo.u-szeged.hu/PRO/ksh))

*Kaufmann J.:* Benchmarking Cadastral Systems- Results of the Working Group 7.1 of FIG-Commission 7, 2001 (letölthető: [www.swisstopo.ch/fig-wg71/doc](http://www.swisstopo.ch/fig-wg71/doc))

*Mahoney R.–Podolcsák Á.* Egy gyökeresen új konstrukció a digitális térképek megteremtésére: szolgáltatási megállapodás, Országos Térinformatikai Konferencia, Szolnok 1994 (letölthető: <http://www.kozinfo.hu/terkiad/1994/mahoney.htm>)

*McLaughlin, J.:* Land Administration and Globalisation, UN-FIG Conference on Land Tenure and Cadastral Infrastructures for Sustainable Development, Melbourne, 1999. (letölthető: <http://www.oicrf.org/index.html>)

*Németh A.:* A jogharmonizáció hatása a polgári jogra, különös tekintettel a fogyasztóvédelem témakörére, A Polgári Jogi Tudományos Diákkör Évkönyve, 2001 (letölthető: [caesar.elte.hu/ajk/html/tudo/kiadvanyok/hallgatok/pjevkonyv19992000/NemethAnita.html](http://caesar.elte.hu/ajk/html/tudo/kiadvanyok/hallgatok/pjevkonyv19992000/NemethAnita.html))

*Niklasz L.:* A földügyi igazgatás korszerűsítésének stratégiája, Geod. és Kart. 1998/3, pp. 11-17 (letölthető: [www.fomi.hu/Internet/magyar/szaklap/1998/09/1998\\_09\\_2.htm](http://www.fomi.hu/Internet/magyar/szaklap/1998/09/1998_09_2.htm))

Niklasz L.: A földügyi igazgatás szolgáltatásainak széles körű elterjedését célzó marketing és PR-stratégia, Geod. és Kart. 1998/9.

Niklasz L.–dr.Pintér L.–Podolcsák Á.: Agrárstatisztika térinformatikai hátterének kialakítása a KSH-ban, Országos Térinformatikai Konferencia, Szolnok 2001 (letölthető: [www.geo.u-szeged.hu/PRO/ksh](http://www.geo.u-szeged.hu/PRO/ksh))

Podolcsák Á.–Zalaba P.: A földhivatalok PHARE finanszírozású fejlesztéseinek áttekintése az ágazati stratégia megvalósításának tükrében, Geod. és Kart. 2000/9. (letölthető: [www.fo-mi.hu/internet/magyar/szaklap/2000/09/3.htm](http://www.fo-mi.hu/internet/magyar/szaklap/2000/09/3.htm))

Schmidt, G.: Title insurance companies and their place in land registration in the United States of America, XIIIth International Congress of Surveyors, 1971 (letölthető: <http://www.oicrf.org/index.html>)

Ting, L.–Williamson, I.: The Impact of the Changing Humankind-Land Relationship and Major Global Drivers, UN-FIG Conference on Land Tenure and Cadastral Infrastructures for Sustainable Development, Melbourne, 1999 (letölthető: <http://www.oicrf.org/index.html>)

A közigazgatás reformjának programja, kiadta a közigazgatás korszerűsítésének kormánybiztosa, 1996. (letölthető: [www.meh.hu](http://www.meh.hu))

## The services of the Hungarian Land Offices in the view of customers

T. Jávör–L. Niklasz–Á. Podolcsák  
Summary

(i) Hungarian Land Offices in Change: International trends, globalisation and challenge for the Land Offices; Hungarian reforms and modernisation of cadastre; Do the Land Offices have a role on the market? (ii) Requirements of Land Office customers: Clients in the light of the Hungarian law of public administration procedures; Business standards; Customer protection aspects; Fair market behaviour and freedom of market competition; Establishing norms of Land Office manners towards clients. (iii) Experience in countrywide procurement of 1:10 000 cadastral index maps: Characteristics of this map product; Special features of PHARE procurement; Chronicle of procurement; analysis of offers of the County Land Offices; manner of problem handling; summary of lessons (iv) Advises to the Land Offices improving the customer satisfaction.

Mellékletek:

Megye	Település (db)	Szelvény (db)	Szelvény/ település (db)	Hasznosrész (%)
Főváros	23	23	1	90,0
Bács–Kiskun	119	474	4	85,0
Baranya	301	389	1,3	90,0
Békés	75	322	4,3	78,6
Borsod–A–Z	358	549	1,5	-100,0
Csongrád	60	256	4,3	70,5
Fejér	107	279	2,6	90,0
Győr–S–M	175	288	1,6	94,8
Hajdú–B	82	366	4,5	86,0
Heves	118	226	1,9	73,5
Jász–N–Sz	76	304	4	75,2
Komárom–E	75	155	2,1	75,0
Nógrád	128	181	1,41	90,6
Pest	184	381	2,1	82,6
Somogy	244	411	1,7	89,6
Szabolcs–Sz–B	228	377	1,7	88,6
Tolna	108	244	2,3	88,9
Vas	216	273	1,3	90,0
Veszprém	223	320	1,43	73,8
Zala	257	324	1,3	-100
<b>Összesen</b>	<b>3157</b>	<b>6142</b>	<b>1,95</b>	

1. számú melléklet Beszerzett térképek

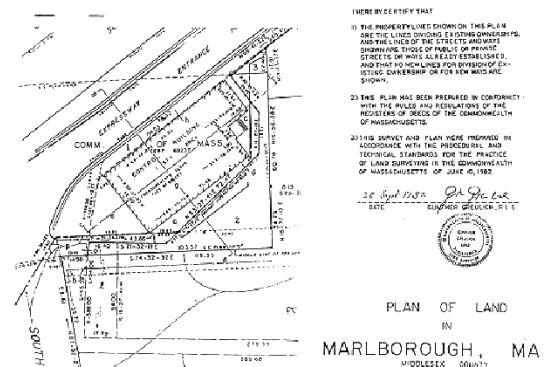


Fig. 5.4 Title insurance plan with certification by private land surveyor (from Greulich 1983)

2. számú melléklet

Jogcímbiztosítási vázrajz

Jogcímbiztosítás vázrajza magán földmérő hitelesítésével, Ting, L.: Földügyi igazgatás, ingatlan-nyilvántartás, 3. lecke (letölthető: <http://www.sli.unimelb.edu.au/subjects/451/418/lecture03.htm>)