

3.2.

A 2007. év statisztikai adatai

A beszámoló első fejezete az állampolgári jogok országgyűlési biztosa és általános helyettese 2007. év során végzett tevékenységének elvi szintű megállapításait, a panaszokból és a vizsgált ügyekből levonható tanulságokat, valamint a kiemelt ügyek rövid leírását és az azokban tett ombudsmani intézkedéseket tartalmazza. A második fejezet a jogalkotásra irányuló kezdeményezésekkel foglalkozik, kiemelten kezelve az Országgyűlésnek tett ajánlásokat. Számot ad a jogalkotók által véleményezésre megküldött tervezetekre adott észrevételekről és azok fogadtatásáról is. A továbbiakban az általános hatáskörű biztos és munkatársainak munkáját a jelen fejezet részét képező statisztikai táblák alapján, a számok tükrében elemezzük.

A Hivatal Ügyfélszolgálati Osztályához érkezik az országgyűlési biztosoknak és a Hivatalnak címzett minden küldemény, de teljes körű ügykezelést csak az állampolgári jogok országgyűlési biztosa és korábban a helyettes, illetve a hivatal részére végeznek. (A nemzeti és etnikai kisebbségi jogok országgyűlési biztosa részére érkezett küldemények iktatását elvégzik, az Adatvédelmi Biztos Irodájához csak továbbítják azokat, a tényleges ügykezelés ott történik.) 2007-ben a Hivatalba érkezett küldemények száma meghaladta a 16 300-at, ebből az állampolgári jogok országgyűlési biztosához és általános helyetteséhez intézett panaszbeadványok száma 3981 volt, 57-tel kevesebb az előző évinél. Tekintettel arra, hogy közel fél évig nem volt általános hatáskörű biztos, ez a szám semmiképpen sem tekinthető számottevőnek. Az intézmény megalakulása óta több mint 68.000 beadvánnyal fordultak az állampolgári jogok országgyűlési biztosához és általános helyetteséhez. 2001-től

31 444 beadvány érkezett, a legtöbb (5264) 2001-ben, a legkevesebb (3860) 2002-ben. A 2007-ben érkezett 3981 beadvány 5081 panaszt tartalmazott. 1995 óta 82 358 panaszt regisztráltunk. (Ez utóbbi számok még emelkednek, mert a folyamatban lévő ügyek intézése során kiderülhet, hogy egy beadványként nyilvántartott irat több panaszt is tartalmaz.)

A 2007. január 1-je és 2007. december 31. között érkezett ügyek és panaszok számát mutatja az alábbi táblázat:

	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	Összes
érkezett ügyek száma és %-a	5264 16,7%	3860 12,3%	4540 14,4%	4992 15,9%	4769 15,2%	4038 12,8%	3 981 12,7%	31444 100%
panaszok száma és %-a	6416 15,6%	4936 12,0%	6331 15,4%	6781 16,5%	6407 15,5%	5267 12,8%	5 081 12,3%	41219 100%

Az intézmény működtetésével kapcsolatos iratokat, a véleményezésre megküldött jogszabályokat és a panaszt nem tartalmazó egyéb beadványokat ún. gyűjtőszámra iktatjuk. Az ilyen ügyiratok 2007-ben meghaladták az 500-at.

Az általános hatáskörű biztosokhoz 2001 óta érkezett beadványoknak a keletkezés módja szerinti megoszlását mutatja az I. mellékletben található 1. táblázat. A táblázatból megállapítható, hogy a legtöbb panaszos írásban fordul az országgyűlési biztoshoz; levélben 2249 fő, e-mailben 975 fő kereste meg a hivatalt. Tekintettel arra, hogy évről évre több panasz érkezik hivatalunkba e-mailen, 2007. január 1-jétől ezeket is külön jegyezzük. Egy év tapasztalatából messzemenő következtetéseket ugyan még nem lehet vonni, de valószínűsíthető, hogy az elektronikus posta igénybevétele a szóbeli és írásbeli panaszok arányán nem változtat, csak a küldés módja változik. A táblázatból az is látható, hogy az ügyfelek több mint 10%-a (712 fő) minden évben személyesen fordul hivatalunkhoz sérelmével. Ezért működik az Ügyfélszolgálati Osztály keretében a Panasziroda, amelynek munkatársai előzetes időpont-egyeztetés után vagy a félfogadási időben fogadják az állampolgárokat. Az elmúlt évben 931 fő jelent meg a Panaszirodán, akik kérelmük jegyzőkönyvbe foglalását kérték. Az ügyfelek egy része a már folyamatban lévő ügyében érdeklődött, de többségük új sérelmet adott elő. Több mint 10%-uk elfogadta a munkatársaktól szóban kapott tájékoztatást. A Hivatal Információs szolgálatot is működtet, amely főleg telefonon, de személyesen is fogad ügyfeleket. 2007-ben 5600 alkalommal keresték meg az információs szolgálatot: telefonon 598-an érdeklődtek folyamatban lévő ügyükben, 4176 esetben pedig általános tájékoztatást vagy időpontot kértek személyes meghallgatásra. A személyesen megjelenő ügyfelek közül 55 fő érdeklődött korábbi beadványa ügyében, 297-en iratot adtak le, 474-en pedig általános információt kértek, vagy időpontot részletes személyes meghallgatásra. A munkaidőn túl érdeklődő ügyfeleket a portaszolgálat látja el a szükséges információval. A Panaszirodán dolgozó, illetve az információs szolgálatot ellátó munkatársaknak széles körű szakmai tapasztalattal, türelemmel és empátiával kell rendelkezniük, mert

a hozzánk fordulóknak nagy része már több fórumot is megjárta sérelmével, ahol – megítélésük szerint – nem megfelelően intézték ügyüket, de sok közöttük a mentálisan sérült ember is.

Vizsgáljuk a beadványokat abból a szempontból is, hogy magánszemély (esetleg család) vagy az állampolgárok valamilyen csoportja nyújtotta-e be. 2007-ről megállapítható, hogy ebből a szempontból nem történt lényeges változás az előző évhez képest, az ügyek több mint 90%-ában magánszemély, a többit civil szervezet vagy más közösség fordult hozzánk panaszszal (2. táblázat). A 3. táblázat adataiból látható, hogy amíg 2006-ban csak 6 uniós állampolgár és 27 más külföldi, addig 2007-ben 21 uniós és csak 6 más külföldi állampolgár fordult hozzánk. Ennek magyarázata talán abban kereshető, hogy egyrészt a velünk szomszédos országok nagy része csatlakozott az Európai Unióhoz, másrészt egyre több uniós állampolgár telepedett le vagy vállalt munkát Magyarországon.

2007-re is igaz az a korábbi megállapítás, hogy a városban élők számarányukhoz képest többen fordulnak az országgyűlési biztoshoz. Már az előző évben is megfigyelhető volt azonban az a tendencia, hogy emelkedett a községekben lakók „részesedése” az ügyekből: 2006-ban a beadványok 24%-a, 2007-ben pedig 25%-a érkezett községekből, ugyanakkor 2002 óta a városokban élők aránya 2%-kal emelkedett. (Az ügyek településtípusok szerinti megoszlását a 4. számú táblázat mutatja.) Ez a 2%-os városokból érkező beadványszám-csökkenés adódhat abból is, hogy kb. ilyen arányban csökkent a Budapestről érkező beadványok száma; míg 2006-ban az összes beadvány 33,7%-a (1361 ügyirat), 2007-ben 31,4%-a (1253 ügyirat) érkezett Budapestről (lásd az 5. táblázatot). Változatlan azonban, hogy a budapestiek lényegesen több panasszal fordulnak az országgyűlési biztosokhoz, mint a többi megyében élők. Az ország lakosságának 16,9%-a él a fővárosban, a panaszoknak azonban több mint 31%-a érkezik onnan. Budapesten kívül csak a Pest és Nógrád megyéből érkező beadványok aránya haladja meg az ott élő lakosok arányát. E két megyében, valamint Szabolcs-Szatmár-Bereg megyében emelkedett a beadványok száma és aránya, míg a Vas megyéből érkezőké több mint a felével csökkent. (Ez utóbbira érvényes az a korábbi tapasztalat, hogy a biztosi megjelölés évében jelentősen megemelkedik az adott megyéből érkező panaszok száma, majd az azt követő egy-két évben visszaáll az eredeti szintre.) A legtöbb panasz számszerűen – Budapest és Pest megye után – Borsod-Abaúj-Zemplén megyéből érkezett, de ha az ún. panaszkodási rangsort, azaz azt vesszük figyelembe, hogy az adott földrajzi egység százezer lakosára hány beadvány jut, akkor Budapestet (74) és Pest (46) megyét Csongrád (38) megye követi, s Bor-

sod-Abaúj-Zemplén megye (25) csak a 15. helyet foglalja el. Abszolút mértékben 2007-ben a legkevesebb panasz Vas (46), Tolna (58) és Zala (79) megyéből érkezett, s a panaszkodási rangsor utolsó három helyén ugyan csak Vas (17), valamint Békés (22) és Baranya (24) megye áll „holtversenyben” Veszprém és Tolna megyével.

Amint azt korábban jeleztük, egy-egy beadvány több panaszt is tartalmazhat, így a 2007-ben érkeztetett 3981 ügyirat 5081-et. A továbbiakban azt tekintjük át, hogy mi volt ezen panaszok tárgya, mely szervek ellen nyújtották be, illetve mit sérelmeztek az eljáró hatóságok vagy közszolgáltató szervek tevékenységében. A 6. táblázat a panaszok típusonkénti megoszlását mutatja be, azaz hogy a panaszosok milyen tárgyú ügyet sérelmeztek. 2007-ben is – a korábbi évekhez hasonlóan – a legtöbb panasz egészségbiztosítási, nyugdíjbiztosítási és munkaügyekben érkezett (az összes panasz 10,8%-ában), ezt követik 8,9%-os részesedéssel a polgári jogi ügyek, 8,7%-kal a büntető- és büntetés-végrehajtási ügyek, majd a közüzemi szolgáltatók (7,8%) és az építési, helyiség –, lakásügyek, műemlékvédelmi tárgyú ügyek (összesen 7,7%). Az előző évhez képest a legjelentősebb – 2,3%-os – emelkedés a közszolgáltatási ügyekben következett be, de meghaladja a növekedés a fél százalékot az egészségügyi ellátást, valamint a gazdálkodó szervezetek eljárását sérelmező panaszok arányában, továbbá a szociális és hajléktalanügyekben. Ha a panasszal érintett szerveket vizsgáljuk (lásd a 7. táblázatot), első helyen változatlanul a helyi polgármesteri hivatalok (16,3%) állnak (részesedésük a helyi önkormányzati testületekkel együtt meghaladja a 20%-ot), amelyeket a bíróságok (8,7%) követnek, majd szinte fej-fej mellett a rendőrség (6,6%) és a közüzemi szolgáltatók (6,4%). Egyszázalékos vagy azt meghaladó emelkedés a gazdálkodó szervek, a közüzemi szolgáltatók és az országos hatáskörű vagy központi szervek ellen benyújtott panaszok számában volt tapasztalható.

A panaszosok évek óta a legtöbb esetben a hatóság eljárását sérelmezték, s az ilyen jellegű panaszok 2007-ben meghaladták az ötven százalékot (51,2%). A döntést sérelmezők aránya, bár 2,5%-kal emelkedtek az ilyen jellegű panaszok, ennek a felét sem érik el (21,5%). Ugyancsak növekedett – 6,9%-ról 7,5%-ra – a jogszabályok rendelkezéseit kifogásoló panaszok száma és aránya. Az eljárás elhúzódását, illetve a hatóság hallgatását az előző évhez képest kevesebbszer sérelmezték. (A 8. táblázat bemutatja a panaszok jellege szerinti megoszlást.) A 9. táblázatból megtudhatjuk, hogyan alakult a biztosokhoz az intézmény megalakulása óta benyújtott panaszok sorsa. Megállapítható, hogy 2007-ben elintézésre került valamenny-

nyi 2005-ben érkezett beadvány, s a 2006-ban érkezettek közül csupán 42-t nem fejeztek be. Bár a munkatársak csaknem ezerrel több panaszt intéztek el 2007-ben, mint amennyi érkezett, a tárgyév végén 1074 panasz ügyében volt még folyamatban az eljárás. (Ez csaknem 500-zal volt kevesebb az előző évinél.) Az a körülmény, hogy évről évre viszonylag jelentős panasz elintézése húzódik át a következő évre, azt mutatja, hogy a rendelkezésre álló munkatársi létszám elégtelen. Hiába kérte azonban az országgyűlési biztos a költségvetési tárgyalások során szinte minden évben a létszám növelésének engedélyezését, ehelyett 2007-ben is a létszámcsökkentést tették kötelezővé. Ilyen körülmények között az állampolgári jogok országgyűlési biztosja olyan helyzetbe kerül, hogy miközben vizsgálata során kénytelen megállapítani a vizsgálat alá vont szerv késedelmes ügyintézését, maga sem képes a hozzá benyújtott panaszok egy részét a kívánatos idő alatt elintézni. 2008-ban tovább ronthatja az időszerűséget az a körülmény, hogy több, nagy tapasztalattal rendelkező munkatárs nyugdíjba vonult, s az új, zömében friss diplomás, a közigazgatási gyakorlatot nem ismerő munkatárs még nem tudja őket teljes mértékben pótolni.

A jelen fejezetben eddig a 2007-ben az országgyűlési biztoshoz érkezett 3981 beadvány, illetve 5181 panasz jellemzőit tekintettük át a számok tükrében. Továbbiakban a 2007-ben elbírált 5992 panaszt vizsgáljuk különböző szempontok szerint. A 10. számú táblázatból megtudhatjuk, hogy 2007-ben is vizsgálat nélkül kellett elutasítani a panaszok nagy részét (69,5%-át), illetve az eljárást meg kellett szüntetni (8,6%), vagy a beadványt át kellett tenni elbírálásra az arra jogosult más szervhez (6%). Érdemi vizsgálatra a panaszoknak csupán 15,9%-ában – 951 panasz ügyében – került sor, 2-3%-kal kevesebb esetben, mint az előző években. Évek óta a panaszok negyedét-ötödét azért kell elutasítani, mert bíróság eljárását vagy döntését sérelmezik, s az ilyen ügyekre az országgyűlési biztos hatásköre nem terjed ki. (2005-ben ilyen okból való elutasításra az esetek 22,5%-ában, 2006-ban 25,7%-ában, 2007-ben pedig 22,5%-ában került sor.) A másik két leggyakoribb elutasítási ok, hogy az állampolgár bejelentése nyilvánvalóan alaptalan, illetve a leírt sérelem nem hozható összefüggésbe alkotmányos joggal, valamint a vélt vagy valós panasz nem hatóság vagy közzolgáltató intézkedése ellen irányul. E két okból 2007-ben a panaszok több mint 60%-át utasította el az országgyűlési biztos. A panaszok 10%-ának elutasítására az vezet, hogy az ügyfél nem meríti ki rendes jogorvoslati jogát, s így ügyében a biztos nem járhat el, mert nem vonhatja el más hatóság jogkörét. Elutasíthatja az országgyűlési biztos a panaszt akkor is, ha az ismétlenül benyújtott beadvány új adatot nem tartalmaz, a jogerős határozat

kézhezvételétől több mint egy év telt el, nem a sérelmet szenvedett személytől származik, vagy a sérelem az 1989-es Alkotmány-módosítás előtt keletkezett. Elutasítható a beadvány azért is, mert az abban leírt alkotmányos visszásságot okozó sérelem csekély jelentőségű. A vizsgált panaszokban sem állapít meg a biztos minden esetben alkotmányos visszásságot. Gyakori, hogy csak a vizsgálat eredményeképpen állapítható meg, hogy az ügy elbírálása nem tartozik az országgyűlési biztos hatáskörébe, vagy eljárásának más törvényes akadálya van. Az is előfordul, hogy más ügyben már vizsgált hasonló panaszt, s a szükséges intézkedést megtette a sérelem jövőbeni előfordulása megelőzése érdekében, vagy éppen azt állapította meg, hogy az nem okozott alkotmányos visszásságot. Ilyen esetekben általában a más ügyben készült jelentését küldi meg a panaszosnak. 2007-ben az állampolgári jogok országgyűlési biztosa és általános helyettese a 951 vizsgált ügyből csak 122-t fejezett be úgy, hogy az alkotmányos visszásság megállapítása mellett 1 vagy több ajánlást tett a jogsérelmet okozó szervnek vagy annak felettes szervének. (Az ajánlások számát, sorsát a későbbiekben részletezzük.) A 11. táblázatból megállapítható, hogy a vizsgálat nélküli elutasítások esetében a panaszosok tájékoztatást kapnak az elutasítás okáról, illetve arról, hogy sérelmük orvoslása érdekében mit tehetnek. Ha a panasz elbírálása más szerv hatáskörébe tartozik, a beadványt oda megküldjük.

A beszámoló I. mellékletének további táblázatai annak a 951 panasznak a sajátosságait mutatják be, amelyek átjutottak az elsődleges szűrőn, s a biztos további vizsgálatukat tartja indokoltnak. A 12. táblázatból megtudhatjuk, hogy míg 2006-ban a legtöbb vizsgálat (12,9%) azokban az ügyekben volt, amelyeket a panaszos építési, helyiség-, lakás- vagy műemlékvédelmi ügyben nyújtott be, 2007-ben az ilyen típusú ügyek negyedével csökkentek, s részesedésük a vizsgált ügycsoportokból 8,5%. Ezzel a harmadik helyre „csúsztak” vissza. A legtöbb vizsgálatot a közlekedési, víz- és hírközlési ügyekben folytattak a biztosok 2007-ben, arányuk az előző évhez képest megduplázódott, 6,6%-ról 13,2%-ra emelkedett. Megőrizték második helyüket a közüzemi szolgáltatók ellen benyújtott panaszok, bár részesedésük 12,4%-ról 11%-ra csökkent. Egy százalékot meghaladó volt az emelkedés az adó-, illeték-, vám-, pénzügyi és biztosítási ügycsoportban, valamint az egészségbiztosítási, nyugdíjbiztosítási és munkaügyekben. Két százalékos, illetve azt meghaladó csökkenés következett be a környezet-, természetvédelmi, mezőgazdasági ügycsoportban, illetve a rendőrség, ügyészség eljárása miatt benyújtott panaszok vizsgálatában. A 12. táblázat adataiból is következik a 13. táblázatból levonható következtetések, mely táblázat a panasszal érintett szerveket mutatja be. Nyilvánvaló, hogy az ellen a szerv ellen irányul a legtöbb pa-

nasz, amelynek hatáskörébe tartozik a panasz elbírálása, s mivel az építési, lakás-, helyiség- stb. ügyek intézése során a területi polgármesteri hivatal, illetve a jegyző jár el, ezen szervek tevékenységét vizsgálták a legtöbb esetben, az ügyek 24,1%-ában. Az előző évekhez képest lényegesebb gyakrabban, az esetek több mint 10%-ában a hatósági tevékenységet is végző gazdálkodó szervek vizsgálatára került sor. (2007-ben átfogó vizsgálatot végzett az állampolgári jogok országgyűlési biztosának általános helyettese a parkoló társaságok ellen benyújtott nagy számú panasz ügyében.) A harmadik leggyakrabban vizsgált szervek közé a közszolgáltatók (7,6%), ezek közül is elsősorban a távhőszolgáltatók (2,3%) kerültek. Az 1%-ot meghaladják a különböző közlekedési, köztisztasági és személyszállítást végző, valamint a víz- és csatornamű-szolgáltatók.

A részletes vizsgálat alá vont panaszok esetében is kimutatjuk, hogy az eljáró szervnek milyen tevékenységét tartják sérelmesnek az állampolgárok. A 14. táblázatból kitűnik, hogy itt még nagyobb arányban, a 60%-ot is meghaladóan sérelmezik a hatóság eljárását, s ennél lényegesen kisebb arányban, 16,2%-ban magát a döntést. A jogszabályok kifogásolása meghaladja a 7%-ot.

Az Obtv. 27. § (1) bekezdés értelmében az országgyűlési biztosoknak évente be kell számolniuk az őket megválasztó Országgyűlésnek az alkotmányos jogoknak a hatósági eljárások során történő érvényesüléséről, az ezzel kapcsolatos jogvédelem helyzetéről is. A 15. táblázat bemutatja, hogy az állampolgári jogok országgyűlési biztosa, illetve általános helyettese 2007-ben lefolytatott vizsgálati során mely alkotmányos jog sérelmét állapította meg, s hány esetben. A 16. táblázat azt is kimutatja, hogy mely alkotmányos jogokat sértették meg leggyakrabban a hatóságok és közszolgáltatók. Évek óta leggyakrabban a jogbiztonság elve, az állampolgárnak a tisztességes eljáráshoz való joga sérült, ez 2007-ben az esetek több mint 40%-ában következett be. Ezt követte az elmúlt évben a jogorvoslathoz és a tulajdonhoz való jog közel egyforma arányban (8,5, illetve 8,2%-ban), majd a szociális biztonsághoz való jognak (6%) és a gyermekek jogainak (5,1%) sérelme. 2006-ban a tulajdonhoz való jog és a legmagasabb szintű testi épséghez és egészséghez való jog sérelme szerepelt a 2. és 3. helyen 9,1, illetve 7,3%-kal.

Már jeleztük, hogy a biztos 2007-ben a 951 vizsgált ügyből 122-ben tett ajánlást. Egy-egy ügyben azonban a biztos több ajánlást is tehet, így történt ez az elmúlt évben is. A biztos 260 ajánlást tett az alkotmányos visszásság orvoslása érdekében. Az ajánlást az esetek 45,8%-ában az érintett szervhez, 20,8%-ban az érintett szerv felügyeleti szervéhez nyújtotta be (lásd a 17. táb-

lázatot). (2006-ban 77 ügyel többen tett ajánlást a biztos, de az ajánlások száma csak 13-mal volt több.) Az előző évhez képest kisebb számban és arányban (21,4%) kezdeményezte a biztos valamilyen jogszabály alkotását, módosítását vagy hatályon kívül helyezését. A legtöbbször – 27 esetben – törvény alkotására, módosítására, valamint a települési önkormányzatok (beleértve a fővárost is) rendeletének módosítására tett javaslatot, kormányrendelet módosítására csak 5 alkalommal. 11 alkalommal kezdeményezte jogszabály jövőbeni helyes értelmezését, illetve alkalmazását. A 2007. évben tett ajánlásoknak, kezdeményezéseknek, javaslatoknak több mint 50%-át a címzettek elfogadták, s csupán másfél százalékát nem. A fennmaradó 48% esetében a határidő még nem telt el, illetve folyik az egyeztetés. A táblázatból az is megállapítható, hogy a biztosok csak kivételesen – 2007-ben csak 1-1 alkalommal – kezdeményeztek ügyészi óvást vagy fegyelmi eljárást. Az elmúlt évben 3 esetben fordultak az Alkotmánybírósághoz jogszabály utólagos vizsgálatát, mulasztásban megnyilvánuló alkotmányellenesség megszüntetését vagy az Alkotmány értelmezését kérve.

A biztosoknak a jogszabály alkotására, módosítására vagy hatályon kívül helyezésére tett ajánlásainak „átfutási ideje” viszonylag hosszú, ezért az intézmény megalakulása óta követjük nyomon azokat. A 18. táblázat bemutatja a jogszabályokra vonatkozó javaslatok sorsát 1995. június 01. és 2007. december 31. között. Az elmúlt csaknem 13 év alatt az állampolgári jogok országgyűlési biztos 458 esetben tett javaslatot különböző szintű jogszabály (törvény, kormányrendelet, miniszteri rendelet, települési önkormányzat rendeletének, valamint az állami irányítás egyéb jogi eszközének, a továbbiakban együtt: jogszabály) alkotására, s azoknak csaknem 70%-át elfogadták. Alig rosszabb az arány a 874 jogszabály módosításra vagy a 31 hatályon kívül helyezésre vonatkozó javaslatok esetében (68,4, illetve 67,7%). A jogszabályokra vonatkozó 1363 ombudsmani javaslat teljesítését csupán 24,4%-ban utasították el a címzettek, tehát kimondhatjuk, hogy azok fogadtatása kedvező. A biztosok figyelemmel kísérik azt is, hogy az elfogadott ajánlások megvalósultak-e, s időről időre felülvizsgálják, hogy – az időközben bekövetkezett változásokra figyelemmel – indokolt-e fenntartani korábbi, még meg nem valósult kezdeményezésüket. (Az ajánlások teljesüléséről az előző fejezetben részletesen volt szó.)

A 19. ábra szemléletesen bemutatja, hogy az állampolgári jogok országgyűlési biztosai által 2007. január 1-je és 2007. december 31. között elintézett panaszok milyen módon nyertek befejezését, és milyen volt a biztosok ajánlásának a fogadtatása. Az első hasázból megtudjuk, hogy az elintézett 5992 panaszból 518 esetében (8,6%) az eljárást megszüntették, 361 pa-

naszt (6%) az eljárásra jogosult szervhez áttettek, 4162 panaszt (69,5%) pedig elutasítottak, s 951 panaszt (15,9%) vizsgáltak érdemben. A vizsgált 951 panaszból 565-öt (59,4%) vizsgálat után elutasítottak, 264-et (27,8%) ajánlás nélkül, 122-t (12,8%) ajánlással fejeztek be. A 122 ajánlással befejezett ügyben összesen 260 ajánlást tettek. Az ajánlásokból 131-t (34,8%) a tárgyévben elfogadtak, 4-et (0,5%) nem fogadtak el, 125 ajánlás (64,7%) esetében a nyilatkozattételi határidő az év végén még nem járt le, így azok fogadtatása a beszámoló készítésekor még nem volt ismert.

dr. Wolf Erzsébet
hivatalvezetősk.

I. melléklet

Statisztikai táblázatok

1. táblázat

Az ügyek megoszlása a keletkezés módja szerint

keletkezés módja	Az ügyek száma							Összesen
	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	
szóbeli panasz felvétele	876	747	931	1 082	823	723	712	5 894
beadvány	4 344	3 083	3 547	3 865	3 878	3 271	2 249	24 237
hivatalból indult	44	30	62	45	68	44	45	338
e-mail							975	975
Összesen	5 264	3 860	4 540	4 992	4 769	4 038	3 981	31 444

2. táblázat

Az ügyek megoszlása az indítványozók szerint

indítványozó	Az ügyek száma							Összesen
	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	
magánszemély, család	4 860	3 609	4 123	4 519	4 238	3 621	3 602	28 572
országgyűlési képviselő	2	0	6	7	18	8	8	49
más hivatal	26	23	19	38	38	19	20	183
civil szervezet	254	151	204	233	236	213	212	1 503
egyéb	122	77	188	195	239	177	139	1 137
Összesen	5 264	3 860	4 540	4 992	4 769	4 038	3 981	31 444

3. táblázat

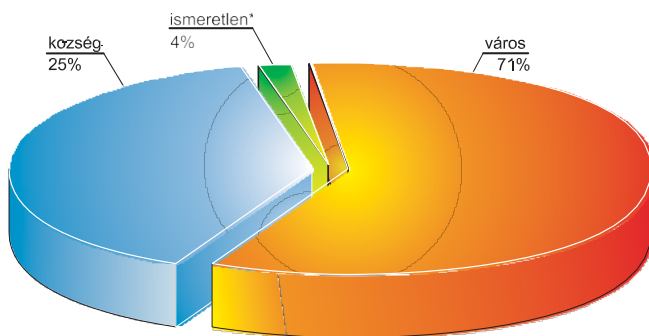
Az ügyek megoszlása a panaszos állampolgársága szerint

Állampolgárság	2006	%	2007	%
magyar	3 417	98,8	3 432	99,1
külföldi	27	0,8	7	0,2
uniós állampolgár	6	0,2	21	0,6
nem állapítható meg	6	0,2	5	0,1
Összesen	3 456	100,0	3 465	100,0

4. táblázat

Az ügyek megoszlása településtípusok szerint

Település típusa	Érkezett ügyek				Összlakosság megoszlása			
	2006		2007		2006		2007	
	száma	%	száma	%	2006	%	2007	%
város	2 929	73	2 834	71	6 751 500	67	6 739 102	67
község	981	24	979	25	3 325 081	33	3 327 056	33
ismeretlen	128	3	168	4	0	0	0	0
Összesen	4 038	100	3 981	100	10 076 581	100	10 066 158	100



2007. 01. 01.–2007. 12. 31.

5. táblázat
Az ügyek megoszlása megyénként

Megye	Érkezett ügyek				Lakosság szám és %			
	2006		2007		2006		2007	
	szám	%	szám	%	szám	%	szám	%
Budapest	1 361	33,7	1 253	31,4	1 698 106	16,9	1 696 128	16,9
Bács-Kiskun	143	3,5	144	3,6	537 862	5,3	536 290	5,3
Baranya	112	2,8	99	2,5	398 355	4,0	398 215	4,0
Békés	68	1,7	84	2,1	385 847	3,8	382 190	3,8
Borsod-Abaúj- Zemplén	185	4,6	183	4,6	725 779	7,2	718 951	7,1
Csongrád	152	3,8	162	4,1	423 585	4,2	423 751	4,2
Fejér	166	4,1	142	3,6	428 332	4,3	428 711	4,3
Győr-Moson- Sopron	112	2,8	122	3,1	441 606	4,4	442 667	4,4
Hajdú-Bihar	167	4,1	174	4,4	547 357	5,4	545 641	5,4
Heves	101	2,5	101	2,5	320 886	3,2	319 460	3,2
Jász-Nagykun- Szolnok	106	2,6	103	2,6	407 232	4,0	403 622	4,0
Komárom- Esztergom	106	2,6	105	2,6	314 783	3,1	315 036	3,1
Nógrád	68	1,7	94	2,4	214 824	2,1	213 030	2,1
Pest	520	12,9	542	13,5	1 157 564	11,5	1 176 550	11,7
Somogy	75	1,9	85	2,1	329 399	3,3	328 496	3,3
Szabolcs- Szatmár-Bereg	131	3,2	147	3,7	578 573	5,7	576 054	5,7
Tolna	60	1,5	58	1,5	242 946	2,4	240 966	2,4
Vas	107	2,6	46	1,2	264 361	2,6	263 251	2,6
Veszprém	88	2,2	87	2,2	365 009	3,6	363 706	3,6
Zala	75	1,9	79	2,0	294 175	3,0	293 443	2,9
Külföld	33	0,8	42	1,1	0	0,0	0	0,0
Nem ismert	102	2,5	129	3,2	0	0,0	0	0,0
Összesen	4 038	100,0	3 981	100,0	10 076 581	100,0	10 066 158	100,0

6. táblázat

A panaszok típus szerinti megoszlása

típusa csoportosítva	A panaszok			
	2006	száma %	2007	%
adó-, illeték-, vám-, pénzügyi, biztosítási ügyek	320	6,1	304	6,0
állampolgársági, idegenrendészeti, konzuli, menekültügyek	44	0,8	36	0,7
büntető- és büntetés-végrehajtási ügyek	507	9,6	441	8,7
egészségbiztosítási, nyugdíjbiztosítási, munkaügyek	610	11,7	550	10,8
egészségügyi ellátás	171	3,2	203	4,0
építési, helyiség-, lakásügyek, műemlékvédelem	422	8,0	393	7,7
gazdasági, cég-, kereskedelmi, szövetkezeti ügyek	161	3,1	191	3,8
gyermekvédelem, gyermeki jogok, fiatakorúak, gondnoksági, hadigondozási, gyámügyek	281	5,3	254	5,0
esélyegyenlőség, fogyatékkal élők ügyei	48	0,9	63	1,2
honvédségi, határőrségi, nemzetbiztonsági, rendőrségi, ügyészségi ügyek	138	2,6	146	2,9
föld-, kárpótlási, kisajátítási, kártérítési ügyek	200	3,8	162	3,2
birtokvédelmi ügyek	131	2,5	86	1,7
kamarai, köztisztviselői, alapítványi, közjegyzői eljárás, ügyvédi, végrehajtási ügyek	154	2,9	160	3,1
környezet- és természetvédelem, mezőgazdaság	148	2,8	126	2,5
közigazgatás, népszavazás, szabálysértés, választás, önkormányzati testületi tevékenység	288	5,5	232	4,6
közlekedési, víz-, hírközlési ügyek	205	3,9	198	3,9
közüzemi szolgáltatás	292	5,5	398	7,8
oktatás, kultúra, művészet, tudomány, sajtó, médiaügyek	167	3,2	145	2,9
polgári jogi, uniós, pályázati, társulati, szakértői ügyek	455	8,6	454	8,9
szociális, hajléktalan ügyek	281	5,3	307	6,0
egyéb	244	4,6	232	4,6
Összesen	5 267	100,0	5 081	100,0

7. táblázat
Az érintett szervek megoszlása

Érintett szerv	Érkezett panaszok			
	2006	%	2007	%
adóhatóság	85	1,6	76	1,5
Alkotmánybíróság	0	0,0	6	0,1
bevándorlási, menekültügyi szervek	34	0,6	20	0,4
bíróság	460	8,7	443	8,7
biztosító	22	0,4	41	0,8
bv.-intézmény	113	2,1	76	1,5
civil szervezet, egyház	38	0,7	38	0,7
egészségbiztosító	45	0,9	32	0,6
egészségügyi ellátó szerv	130	2,5	114	2,2
egyéb területi szerv	60	1,1	66	1,3
FÁK (Föv. Ter. Államháztart. és Közig. Inf. Szolg.), TÁH (Ter. Államházt. Hiv.)	33	0,6	33	0,6
fogyasztóvédelem	5	0,1	9	0,2
földhivatal, földművelésügyi hivatal	92	1,7	53	1,0
gazdálkodó szerv (kft., rt.)	246	4,7	297	5,8
gyermek- és ifjúságvédelmi intézet, gyámhivatal	189	3,6	161	3,2
határőrség, honvédség, helyőrség	9	0,2	6	0,1
helyi önkormányzati testület	269	5,1	214	4,2
helyi polgármesteri hivatal	837	15,9	823	16,3
illetékhivatal	23	0,4	0	0,0
ingatlankezelő szervezet	11	0,2	13	0,3
kárrendezési iroda	4	0,1	0	0,0
Kormány, miniszterelnök	99	1,9	113	2,2
környezet- és természetvédelmi felügyelet, vízügyi-, katasztrófavédelmi igazgatóság	23	0,4	14	0,3
regionális közigazgatási hivatal és kirendeltsége	56	1,1	80	1,6
közjegyző	21	0,4	11	0,2
közlekedési, hírközlési felügyelet, közútkezelő	24	0,5	4	0,1
közterület-felügyelet	7	0,1	10	0,2
köztestület (kamara)	25	0,5	22	0,4

7. táblázat (folytatás)

Érintett szerv	Érkezett panaszok			
	2006	%	2007	%
közüzemi szolgáltatók összesen, ebből:	284	5,4	323	6,4
áramszolgáltató	57	1,1	60	1,2
díjbeszedő	6	0,1	4	0,1
gázmű	25	0,5	71	1,4
közlekedés (BKV, MÁV, VOLÁN)	46	0,9	38	0,7
köztisztaság	20	0,4	14	0,3
távhő	11	0,2	40	0,8
hírközlés, telefonszolgáltató, posta, műsorszolgáltató	60	1,1	40	0,8
vízmű	34	0,6	44	0,9
temetkezés	10	0,2	4	0,1
egyéb közüzemi szolgáltató	15	0,3	8	0,2
külföldi hatóság, külképviselet	19	0,4	6	0,1
Miniszterelnöki Hivatal	4	0,1	5	0,1
minisztériumok	155	2,9	116	2,3
regionális munkaügyi központ	16	0,3	12	0,2
nyugdíjbiztosító, nyugdíjfolyósító	188	3,6	189	3,7
oktatási intézmény	115	2,2	72	1,4
Országgyűlés	227	4,3	247	4,9
országos hatáskörű szervek, központi állami szervek	161	3,1	229	4,5
pénzügyintézet	93	1,8	87	1,7
rendőrség (BRFK, helyi)	342	6,5	337	6,6
sajtó, média	31	0,6	28	0,6
szociális ellátást nyújtó intézmény	45	0,9	53	1,0
szövetkezet	26	0,5	25	0,5
társasház, magánszemély	128	2,4	114	2,2
ügyészség	97	1,8	110	2,2
ügyvéd	33	0,6	44	0,9
vámhivatal	22	0,4	17	0,3
végrehajtó	59	1,1	76	1,5
nincs, nem állapítható meg	227	4,3	157	3,1
egyéb	35	0,7	59	1,2
Összesen	5 267	100,0	5 081	100,0

8. táblázat
A panasz jellege szerinti megoszlás

Jellege	A panaszok			
	2006		2007	
	száma	%	száma	%
eljárás elhúzódnása	199	3,7	172	3,4
hatóság hallgatása	204	3,9	168	3,3
sérelmes döntés	1003	19,0	1090	21,5
károkozás	109	2,1	63	1,2
jogszabály kifogásolása	361	6,9	380	7,5
sérelmes eljárás	2573	48,9	2 603	51,2
nincs jellege	6	0,1	0	0,0
egyéb	157	3,0	98	1,9
segítség, tájékoztatás, felvilágosítás-kérés	655	12,4	507	10,0
Összesen	5267	100,0	5 081	100,0

9. táblázat
A panaszok száma az eljárás stádiuma szerint

Az eljárás stádiuma	Panasz származási éve								Összes	%
	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007			
befejezett	6 416	4 917	6 299	6 768	6 405	5 209	4 049	40 063	97,6	
befejezetlen	0	0	0	0	0	42	1 032	1 074	2,4	
Összesen	6 416	4 917	6 299	6 768	6 405	5 251	5 081	41 137	100,0	

	A panasz származási éve			
	2005	2006	2007	Összes
A 2007. január 1. és 2007. december 31. között befejezett panaszok száma	453	1 490	4 049	5 992

10. táblázat
A panasz befejezése szerinti megoszlás

Befejezés módja	Panasz keletkezése			Összesen	
	2005	2006	2007	Szám	%
elutasítás					
tájékoztatással	317	961	2884	4162	69,5
áttétellel	3	38	320	361	6,0
elutasítás összesen	320	999	3204	4523	75,5
megszüntetés					
névtelen beadvány	4	2	21	27	0,5
panaszos kérelmére	6	26	111	143	2,4
panaszos halála miatt	1	1	0	2	0,0
egyéb okból	26	41	134	201	3,3
vizsgálat előtt/során orvosolt panasz	20	49	76	145	2,4
megszüntetés összesen	57	119	342	518	8,6
vizsgálattal befejezett					
állásfoglalással	2	0	6	8	0,1
visszásság hiányában jelentéssel	2	4	7	13	0,2
elutasítás jelentés nélkül	38	212	311	561	9,5
elutasítás jelentéssel	0	2	2	4	0,1
jelentés ajánlással	12	52	58	122	2,0
jelentés ajánlás nélkül (orvosolhatatlan)	1	3	0	4	0,1
jelentés ajánlás nélkül (megoldódott)l	3	10	1	14	0,2
más ügyben készült jelentéssel elintézve	18	81	115	214	3,6
jelentés ajánlás nélkül (figyelemfelhívás)	0	8	3	11	0,1
vizsgálat összesen	76	372	503	951	15,9
Mindösszesen	453	1 490	4 049	5 992	100

11. táblázat

Az elutasított panaszok megoszlása

Elutasítás oka	Elutasítás módja		Összesen	
	áttétel	tájékoz- tatás	szám	%
elutasítás csekély jelentőség miatt	0	16	16	0,4
bíróságon folyó ügy	56	961	1 017	22,5
az 1989. évi XXXI. tv-nél régebbi	0	7	7	0,2
egy éven túli panasz	3	62	65	1,4
jogorvoslati lehetőség kimerítésének elmulasztása	102	352	454	10,0
nyilvánvalóan alaptalan bejelentés	13	1 389	1 402	31,0
ismételt, új adatot nem tartalmazó beadvány	2	214	216	4,8
nem hatóság vagy közszolgáltató elleni panasz	185	1143	1 328	29,3
nem a jogosulttól származó beadvány	0	18	18	0,4
Összesen	361	4 162	4 523	100,0
%	7,98	92,02	100,0	

12. táblázat
A vizsgált panaszok típusa szerint

A panaszok típusai	Összesen			
	2006	%	2007	%
adó-, illeték-, vám-, pénzügyi, biztosítási ügyek	62	5,8	67	7,0
állampolgársági, idegenrend.-i, konzuli, menekült, státus ügyek	3	0,3	5	0,5
büntető- és büntetés-végrehajtási ügyek	60	5,6	57	6,0
egészségbiztosítási, nyugdíjbiztosítási, munkaügyek	54	5,0	60	6,3
egészségügyi ellátás	35	3,2	29	3,0
építési, helyiség-, lakásügyek, műemlékvédelem	139	12,9	81	8,5
gazdasági, cég-, kereskedelmi, szövetkezeti ügyek	39	3,6	37	3,9
gyermekvédelem, fiatakorúak, gondnoksági, gyámügyek	52	4,8	34	3,6
esélyegyenlőségi ügyek	10	0,9	7	0,7
föld, kárpótlási, kisajátítási, kártérítési ügyek	24	2,2	16	1,7
birtokvédelmi ügyek	24	2,2	27	2,8
kamarai, köztisztviselői, alapítványi, ügyvédi, végrehajtási ügyek	28	2,6	13	1,4
környezet-, természetvédelem, mezőgazdaság	98	9,1	62	6,5
közigazgatás, választás, szabálysértés, önkormányzati testület	40	3,7	60	6,3
közlekedési, víz-, hírközlési ügyek	71	6,6	125	13,2
közüzemi szolgáltatás	134	12,4	103	11,0
oktatás, kultúra, művészet, tudomány, sajtó, média	56	5,2	47	4,9
polgári jogi, pályázati, társulati, szakértői ügyek	24	2,2	12	1,3
rendőrségi, ügyészségi ügyek	9	0,8	27	2,8
szociális, hajléktalan ügyek	64	5,9	62	6,5
egyéb	52	4,8	20	2,1
Összesen	1 078	100	951	100

13. táblázat

A vizsgált panaszok megoszlása az érintett szervek szerint

Panasszal érintett szerv	2006	%	2007	%
Országgyűlés (bizottság, tisztségviselő)	17	1,5	40	4,2
Alkotmánybíróság	0	0,0	0	0,0
Miniszterelnöki Hivatal	2	0,2	1	0,1
Belügyminisztérium/Önkormányzati és Területfejl. Min.	3	0,3	0	0,0
Honvédelmi Minisztérium	1	0,1	0	0,0
Igazságügyi és Rendészeti Minisztérium	2	0,2	3	0,3
Egészségügyi Minisztérium	5	0,5	8	0,8
Földművelésügyi és Vidékfejlesztési Minisztérium	2	0,2	2	0,2
Gazdasági és Közlekedési Minisztérium	4	0,4	8	0,8
GM Engedélyezési és Közigazgatási Hivatal	0	0,0	1	0,1
Ifjúsági, Családügyi, Szociális és Esélyegyenlőségi Min.	1	0,1	1	0,1
Környezetvédelmi és Vízügyi Minisztérium	4	0,4	1	0,1
Közigazgatási és Elektronikus Közszolg. Közp. Hiv.	0	0,0	1	0,1
Külügyminisztérium	0	0,0	2	0,2
Oktatási és Kulturális Minisztérium	8	0,8	2	0,2
Pénzügyminisztérium	5	0,5	0	0,0
Szociális és Munkaügyi Minisztérium	1	0,1	2	0,2
Adó- és Pénzügyi Ellenőrzési Hivatal	3	0,3	7	0,7
Bevándorlási és Állampolgársági Hivatal	1	0,1	3	0,3
Büntetés-végrehajtás Orsz. Parancsnokság (BvOP)	5	0,5	2	0,2
Egyenlő Bánásmód Hatóság	0	0,0	1	0,1
Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőség	1	0,1	0	0,0
Gazdasági Versenyhivatal	0	0,0	0	0,0
Hírközlési Felügyelet	1	0,1	1	0,1
Kincstári Vagyoni Igazgatóság	0	0,0	3	0,3
Környezet- és Természetvédelmi és Vízügyi Főfelügy.	2	0,2	0	0,0
Közlekedési Főfelügyelet	3	0,3	0	0,0
Központi Adatfeldolg., Nyv.tartó és Választási Hiv.	1	0,1	0	0,0
köztestületek, kamarák (országos)	1	0,1	1	0,1
Kulturális Örökségvédelmi Hivatal	4	0,4	0	0,0
Magyar Energia Hivatal	1	0,1	1	0,1
Országos Egészségbiztosítási Pénztár	18	1,6	15	1,6
Országos műsorszolgáltatók	1	0,1	3	0,3

13. táblázat (folytatás)

Panasszal érintett szerv	2006	%	2007	%
Országos Munkabizt.-i és Munkaügyi Felügy.	1	0,1	1	0,1
Országos Nyugdíjbiztosítási Főigazgatóság	1	0,1	0	0,0
Országos Rendőr-főkapitányság (ORFK)	0	0,0	2	0,2
Pénzügyi Szevezetek Állami Felügyelete	5	0,5	1	0,1
Vám- és Pénzügyőrség Orsz. Parancsnokság	2	0,2	2	0,2
Egyéb országos hatáskörű szerv	20	1,8	12	1,3
<i>Területi, dekoncentrált, regionális szervek</i>				
APEH regionális és területi igazgatósága	9	0,8	14	1,5
Állategészségügyi és élelm.ellenőrző állomások	2	0,2	0	0,0
ÁNTSZ regionális vagy kistérségi intézete	3	0,3	7	0,7
Bevándorlási és Állampolgársági Hiv. regionális igazg.	2	0,2	0	0,0
Egészségbiztosítási pénztár megyei (főv.) egyetem, főiskola	6	0,5	5	0,5
FÁK (főv. államháztartási szolgálat)	1	0,1	2	0,2
Fogy.védelmi felügyelőség megyei (főv.)	4	0,4	1	0,1
Földhivatal megyei (főv.)	3	0,3	0	0,0
Földművelésügyi hivatal megyei (főv.)	6	0,5	0	0,0
Gyámhivatal megyei (főv.)	3	0,3	2	0,2
Gyermekvédelmi szakszolgálat	2	0,2	0	0,0
Határőr-igazgatóságok	1	0,1	0	0,0
Illetékhivatal megye (főv.)	5	0,5	4	0,4
Kamara, köztestület megyei	5	0,5	1	0,1
Katasztrófavédelmi igazgatóság megyei (főv.)	2	0,2	1	0,1
Környezetvédelmi, term.véd. és vízügyi felügy.	8	0,7	7	0,7
Regionális Közigazgatási Hivatal és kirendeltsége	18	1,6	12	1,3
Nemzeti közlekedési Hatóság regionális igazgatósága	5	0,5	2	0,2
Közútkezelő közhasznú társaság	6	0,5	3	0,3
Mezőgazdasági és Szakigazgatási Hivatal	0	0,0	3	0,3
Mezőgazdasági és Vidékfejlesztési Hiv.	0	0,0	1	0,1
Regionális munkaügyi központ	1	0,1	1	0,1
Nemzeti park igazgatóság	2	0,2	0	0,0
Növényegészségügyi és talajvéd. Állomás	3	0,3	4	0,4
Nyugdíjbiztosítási igazgatóság regionális	10	0,9	8	0,8

13. táblázat (folytatás)

Panasszal érintett szerv	2006	%	2007	%
Nyugdíjfolyósító igazgatóság megyei	1	0,1	3	0,3
Önkormányzat, pmh. megyei (főv.)	13	1,2	17	1,8
Rendőr-főkapitányság megyei (főv.)	10	0,9	11	1,2
TÁH (Területi Államháztartási Hivatal)	4	0,4	9	0,9
Területi hírközlési hivatal	0	0,0	0	0,0
VPOP regionális parancsnokság nyomozó hiv.	4	0,4	4	0,4
Vízügyi igazgatóság	0	0,0	3	0,3
területi szerv, egyéb	8	0,7	7	0,7
<i>Helyi, települési szervek</i>				
bíróság	0	0,0	1	0,1
biztosító	10	0,9	6	0,6
büntetés-végrehajtási intézet	40	3,6	48	5,2
civil szervezet, egyház	7	0,6	4	0,4
egészségügyi intézmény	16	1,4	13	1,4
földhivatal, körzeti	8	0,7	3	0,3
gazdálkodó szerv	25	2,3	97	10,2
gyámhivatal	29	2,6	17	1,8
gyermekjóléti szolgálat	5	0,5	2	0,2
ingatlankezelő szervezet	1	0,1	2	0,2
Környezetvédelmi és vízügyi igazgatóság	1	0,1	0	0,0
közjegyző	1	0,1	0	0,0
közterület-felügyelet	4	0,4	1	0,1
külföldi hatóság, szervezet	1	0,1	0	0,0
média (sajtó, rádió, TV)	5	0,5	2	0,2
oktatási intézmény	23	2,1	18	1,9
otthont nyújtó gyermekintézmények	8	0,7	5	0,5
önkormányzat (testület) (községi, városi)	111	10,0	41	4,5
polgármesteri hivatal, jegyző	253	22,9	229	24,1
polgárjogi, közmű társulás, társulat	2	0,2	1	0,1
reg. munkaügyi központ kirendeltség	0	0,0	1	0,1
pénzintézet	17	1,5	12	1,3
rendőrkapitányság	27	2,4	24	2,5
szociális ellátást nyújtó intézmény	16	1,4	21	2,2

13. táblázat (folytatás)

Panasszal érintett szerv	2006	%	2007	%
szövetkezet	2	0,2	5	0,5
társasház	6	0,5	8	0,8
ügyszétség	2	0,2	2	0,2
végrehajtó	12	1,1	7	0,7
VPOP helyi szervei	0	0,0	2	0,2
egyéb szerv	24	1,8	5	0,5
áramszolgáltató	8	0,7	4	0,4
díjbeszedő	2	0,2	0	0,0
gázmű	8	0,7	5	0,5
hírközlés, telefonszolgáltató, posta	12	1,1	8	0,8
kéményseprő	3	0,3	0	0,0
közlekedés (BKV, MÁV, VOLÁN)	16	1,4	13	1,4
<i>Közüzemi szolgáltatók</i>				
köztisztaság, szemétszállítás	23	2,1	11	1,2
műsorszolgáltató	9	0,8	3	0,3
távhő	2	0,2	22	2,3
temetkezés	15	1,4	1	0,1
víz- és csatornamű	12	1,1	13	1,4
egyéb közüzemi szolgáltató, közműtársulás	1	0,1	1	0,1
Összesen	1106	100,0	951	100,0

14. táblázat
A vizsgált panaszok megoszlása a panasz jellege szerint

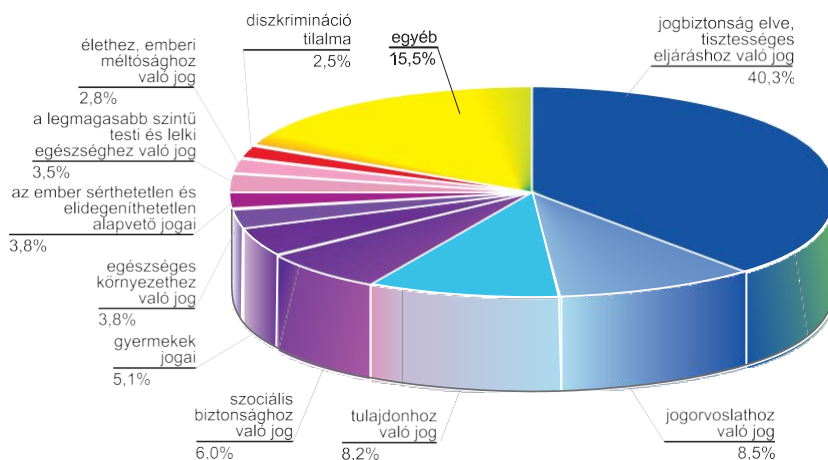
Panasz jellege	Összesen			
	2006	%	2007	%
eljárás elhúzódása	40	3,7	38	4,0
hatóság hallgatása	71	6,6	43	4,5
jogszabály kifogásolása	58	5,4	70	7,4
károkozás	29	2,7	4	0,4
sérelmes döntés	169	15,7	154	16,2
sérelmes eljárás	625	58,0	581	61,1
segítség, tájékoztatás, felvilágosítás-kérés	62	5,7	52	5,5
egyéb	24	2,2	9	0,9
Összesen	1078	100,0	951	100,0

15. táblázat
Az érintett alkotmányos jogok megoszlása

Az érintett alkotmányos jogok	Összesen			
	2006	%	2007	%
2. § (1) jogbiztonság elve, tisztességes eljáráshoz való jog	190	37,7	127	40,4
2. § (2) népszuverenitás gyakorlása	0	0	1	0,3
4. § szakszervezetek, érdekképviseltek	0	0	1	0,3
8. § (1) az ember elidegeníthetetlen jogai	6	1,2	12	3,8
9. § (1)-(2) piacgazdaság, vállalkozás joga	2	0,4	1	0,3
12. § (1) a szövetkezetek önállósága	1	0,2	0	0,0
13. § (1)-(2) tulajdonhoz való jog	46	9,1	26	8,3
15. § házasság, család védelme	5	1,0	4	1,3
16. § ifjúság védelme	1	0,2	3	0,9
17. § szociális gondoskodás	2	0,4	1	0,3
18. § egészséges környezethez való jog	26	5,2	12	3,8
42. § önkormányzáshoz való jog	0	0,0	1	0,3
44/A. § képviselő-testület rendeletalkotási joga	13	2,6	3	0,9
54. § (1)-(2) élethez, emberi méltósághoz való jog	26	5,2	9	2,8
55. § (1)-(3) személyes szabadsághoz való jog	0	0	3	0,9
57. § (1) bíróság előtti egyenlőség	3	0,6	3	0,9
57. § (3) védelemhez való jog, a védő sérthetlensége	3	0,6	1	0,3
57. § (5) jogorvoslathoz való jog	36	7,1	27	8,6
58. § (1) szabad mozgáshoz, letelepedéshez való jog	0	0	2	0,6
59. § (1) jóhírnév, magántitok, személyes adatok védelme	2	0,4	0	0,0
60. § (1) gondolat, lelkiismeret, vallásszabadság	0	0	2	0,6
61. § (1)-(2) véleménynyilvánítási és sajtószabadság	5	1,0	1	0,3
62. § (1) a békés gyülekezési jog	0	0,0	1	0,3
64. § kérelemhez, panaszhoz való jog	11	2,2	5	1,6
67. § (1)-(3) gyermekek, szülők jogai	23	4,5	16	5,1
70. § (1)-(4) választójog, közügyek vitelére, közhivatal	6	1,2	0	0,0
70/A. § (1)-(3) diszkrimináció tilalma	17	3,4	8	2,5
70/B. § (1)-(4) munkához való jog	6	1,2	5	1,6
70/C. § (1) érdekvédelmi szervezet alakításának joga	0	0,0	1	0,3
70/D. § (1)-(2) egészséghez való jog	37	7,3	11	3,5
70/E. § (1)-(2) szociális biztonsághoz való jog	30	5,9	19	6,1
70/F. § (1)-(2) művelődéshez való jog	2	0,4	8	2,5
70/I. § arányos közteherviselés	5	1,0	2	0,6
Összesen	504	100	316	100

16. táblázat
A leggyakrabban érintett alkotmányos jogok

Az érintett alkotmányos jogok	Összesen			
	2006	%	2007	%
jogbiztonság elve, tisztességes eljáráshoz való jog	190	37,7	127	40,3
jogorvoslathoz való jog	36	7,1	27	8,5
tulajdonhoz való jog	46	9,1	26	8,2
szociális biztonsághoz való jog	30	5,9	19	6,0
gyermek jogai	23	4,5	16	5,1
egészséges környezethez való jog	26	5,2	12	3,8
az ember sérthetetlen és elidegeníthetetlen alapvető jogai	0	0,0	12	3,8
a legmagasabb szintű testi és lelki egészséghez való jog	37	7,3	11	3,5
élethez, emberi méltósághoz való jog	26	5,2	9	2,8
diszkrimináció tilalma	17	3,4	8	2,5
egyéb	60	12,0	49	15,5
Összesen	504	100,0	316	100,0



17. táblázat
A 2007. évi ajánlások eredményessége

Ajánlások, javaslatok, kezdeményezések	elfogadta	A címzett válasza		Összesen	%
		elutasította	függőben		
kezdeményezés az érintett szervnek	70	3	46	119	45,8
ajánlás a felügyeleti szervnek	29	0	25	54	20,8
<i>javaslat</i>					
törvényalkotásra, módosításra, hatályon kívül helyezésére	9	0	18	27	10,3
kormányrendelet alkotására stb.	1	0	4	5	1,9
miniszteri rendelet alkotására stb.	3	0	9	12	4,6
önkormányzati rendelet alkotására stb.	8	0	2	10	3,8
állami irányítás egyéb jogi eszközeinek alkotására stb.	2	0	0	2	0,8
rovarosírozás rendjeinek módosítására	0	0	15	15	5,8
ügyészi óvás kezdeményezése	0	1	0	1	0,4
fegyelmi eljárás kezdeményezése	0	0	1	1	0,4
kezdeményezés a helyes jogalkalmazásra	9	0	2	11	4,2
alkotmánybírósági eljárás indítványozása	0	0	3	3	1,2
Összesen	131	4	125	260	100
%	50,4	1,5	48,1	100	

18. táblázat

A jogszabályokra vonatkozó javaslatokra adott válaszok megoszlása

1995. 06. 30. – 2007. 12. 31. között

Javaslatok	A címzett válasza				%
	elfogadta	elutasította	függőben	Összesen	
<i>jogszabály alkotására</i>					
törvény	90	29	13	132	9,7
kormányrendelet	57	15	3	75	5,5
miniszteri rendelet	96	27	10	133	9,8
fővárosi közgyűlés rendelete	2	0	0	2	0,1
önkormányzati rendelet	18	16	0	34	2,5
állami irányítás egyéb jogi eszköze	56	25	1	82	6,0
<i>jogszabály módosítására</i>					
törvény	210	92	17	319	23,4
kormányrendelet	111	53	11	175	12,8
miniszteri rendelet	115	26	10	151	11,1
fővárosi közgyűlés rendelete	4	6	15	25	1,8
megyei közgyűlés rendelete	1	0	0	1	0,1
önkormányzati rendelet	119	31	4	154	11,3
állami irányítás egyéb jogi eszköze	38	8	3	49	3,6
<i>jogszabály hatályon kívül helyezésére</i>					
törvény	2	0	3	5	0,4
kormányrendelet	5	1	1	7	0,5
miniszteri rendelet	2	0	2	4	0,3
önkormányzati rendelet	4	0	0	4	0,3
állami irányítás egyéb jogi eszköze	8	3	0	11	0,8
Összesen	938	332	93	1 363	100,0
%	68,8	24,4	6,8		100,0

Az azonos jogszabályra vonatkozó, többször megismételt ajánlásokat is tartalmazza.

19. ábra

A 2007. évi befejezések megoszlása az elintézés módja és az ajánlások sorsa szerint

