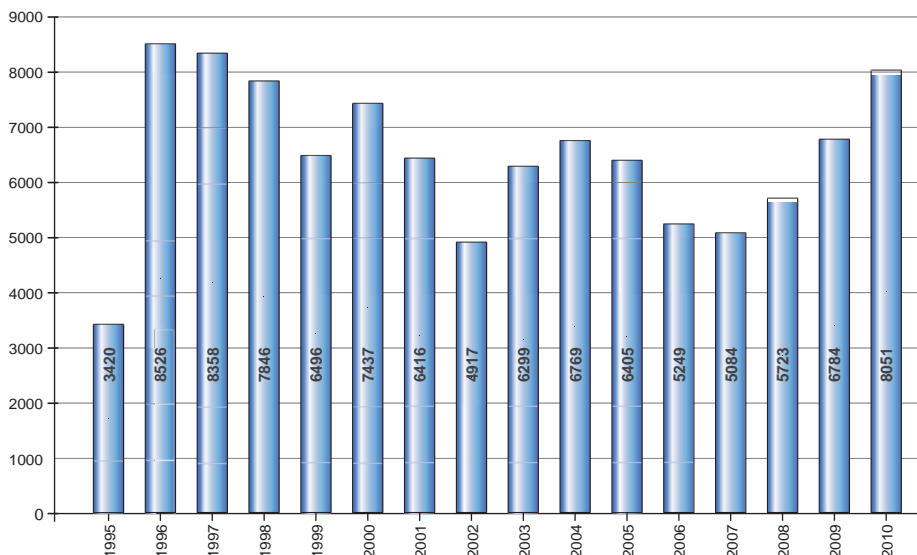


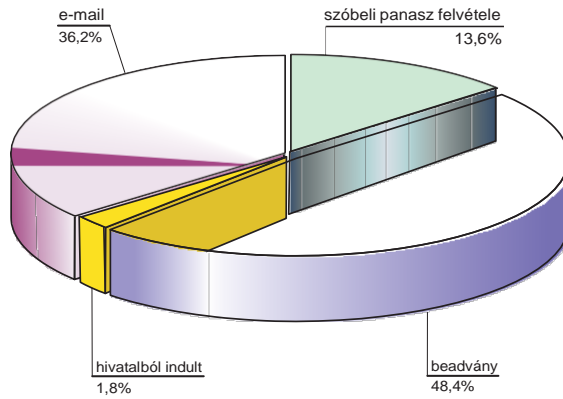
2.2.

A Biztos Irodájának 2010. évi statisztikai adatai

2010-ben az állampolgárok 8051 panaszt fogalmaztak meg az általános hatáskörű biztoshoz intézett beadványaikban. 2007 óta folyamatos emelkedést mutat az ombudsmantól jogvédelmet, tanácsot, támogatást kérők száma, az előző évi mennyiséghez képest ekkor 18%-kal többen fordultak az állampolgári jogok országgyűlési biztosához. Ez évben minden ügyintézőnkre átlagosan kettőszáz új ügy jutott.

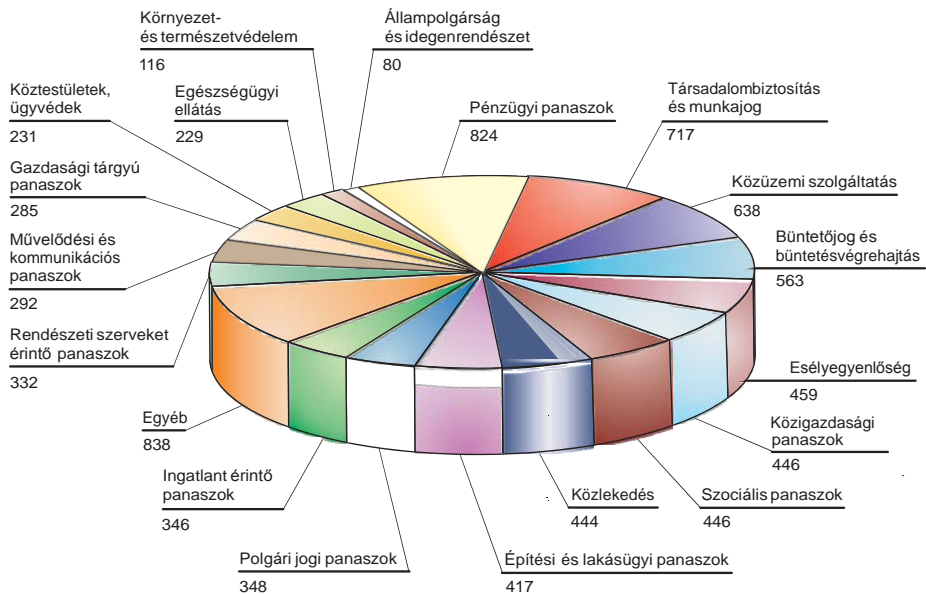


Panaszosaink fele postai úton juttatta el hozzánk beadványát, de tovább nőtt azok száma, akik levelüket elektronikus formában küldték meg hivatalunk panasz@obh e-mail címére. Arányuk az összes beadvány mintegy 36,2%-át teszi ki, és ez a növekedés egyre meghatározóbbá válik.



2010-ben munkatársaink leterheltsége elérte azt a szintet, hogy az ügyfeldolgozás sebessége a minőség csorbulása nélkül tovább már nem fokozható. A tárgyévben érkezett 7433 ügy fogadása mellett 7227-et fejeztünk be, kétezerrel többet, mint az előző évben, ennek dacára 2010 decemberében több mint kétezer folyamatban lévő ügyünk volt.

A panaszok közül legtöbbször pénzügyi problémájukra kerestek megoldást, ezt követték a társadalombiztosítási és munkaügyi panaszok, sokan a közüzemi szolgáltatókkal kapcsolatban fordultak az ombudsmanhoz. A panaszok megoszlása az alábbi ábrán látható.

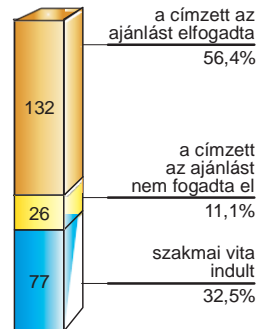
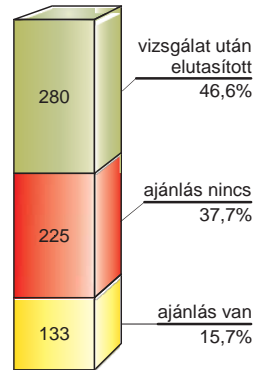
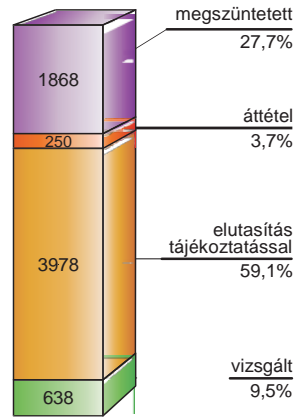


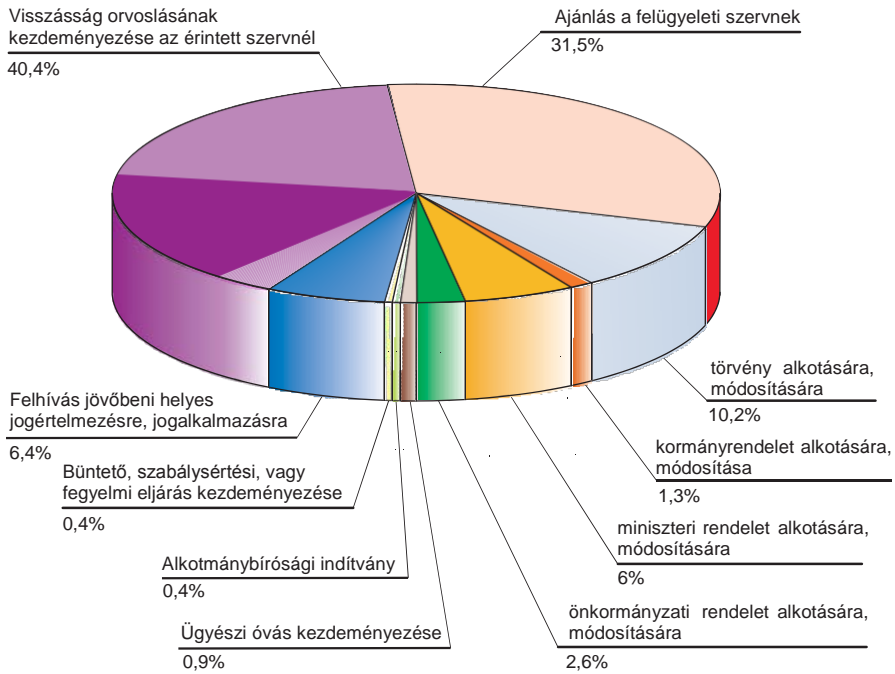
A hozzánk fordulók panaszainak 3,7%-át adtuk át a hatáskörrel rendelkező szerveknek, negyedét megszüntettük, a panaszosok több mint felét pedig a jogérvényesítés egyéb lehetőségeiről – esetleg a kifogásolt intézkedéseket szabályozó jogi előírások érthető magyarázatával – tájékoztattuk vizsgálati lehetőségünk hiányában. Csupán a hozzánk intézett panaszok tizedében volt jogi lehetőségünk érdemi vizsgálat lefolytatására.

638 ügyben folytattunk széles körű adatgyűjtéssel, hatósági megkereséssel együtt járó vizsgálatot, amelyek közül 280 esetben – a kapott tájékoztatást követően megállapított hatáskör hiányában – jelentés nélkül zártuk le az eljárást. Ezek közé például azok az ügyek tartoznak, amelyekben csak a hatóságtól kaptunk tájékoztatást arról, hogy az ügyben bírósági eljárás indult. 358 ügyben fejeztük be jelentéssel a vizsgálatot, amelyekből 133 ügyben tártunk fel alkotmányos alapjogokkal kapcsolatos visszásságot, amelyek orvoslására 235 ajánlást fogalmaztunk meg.

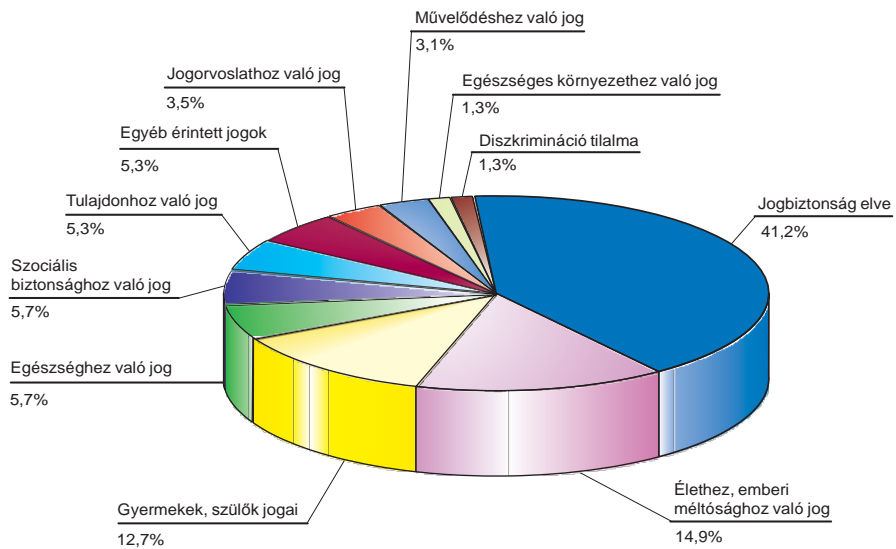
Az ajánlásaink több mint felét a címzettek azonnal elfogadták, és az érintett szerveknek csak tizede vitatta annak megalapozottságát. Kezdeményezéseink harmadában – főként azokban az ügyekben, ahol az ajánlás címzettjével az adott problémát rendezni hivatott szakmai párbeszéd kezdődött – még nem ismert a címzett végleges álláspontja.

Az ajánlások legnagyobb részét az a 95 eset képezte, amelyben a közvetlenül érintett szervezet kérte fel a visszásság saját hatáskörben történő orvoslására. Ezt követte a felettes szervek intézkedését kezdeményező 74 ajánlásunk. Az egyedi ügyek orvoslására tett ajánlásainkon túl 47 esetben különböző szintű jogalkotóknál kezdeményeztünk jogszabályt érintő intézkedést. Ez évben egy ügyben fordultunk az Alkotmánybírósághoz, két ízben ügyészi óvást, egyszer pedig fegyelmi eljárás megindítását indítványoztuk. Abban a 15 esetben, amikor az egyedi panasz nem volt orvosolható, a visszásság megállapításán kívül az érintett szerveket hívtuk fel a jövőbeni helyes jogalkalmazásra.





A jelentéseinkben megállapított alkotmányos jogokkal összefüggő visszasságok az alábbi arányban oszlottak meg az egyes alapjogok között.



A tevékenységünk egyes további részleteit is feltáró statisztikai táblázatok találhatóak a beszámoló CD mellékletében.