

**Az alapvető jogok biztosának  
Jelentése  
Az AJB-835/2014. számú ügyben**

Előadó: dr. Berkes Lilla

**Az eljárás megindítása**

A panaszos azért fordult hozzám, mert noha a Kúria Önkormányzati Tanácsa Köf.5.039/2013/4. számú határozatával kihirdetésére visszaható hatállyal megsemmisítette a Miskolc Megyei Jogú Város Önkormányzata által alkotott, a lakcímbjelentés helyi szabályairól szóló 38/2009. (XII. 2.) számú rendeletet (a továbbiakban: Rendelet), álláspontja szerint az ügyében továbbra is alkalmazzák, ezért nem engedte a jegyző a tényleges lakóhelyére való bejelentkezését. Ezt támasztja alá álláspontja szerint az is, hogy az önkormányzat honlapján a megsemmisített döntés továbbra is elérhető. Legutóbb, az önkormányzat honlapján már nem is voltak hajlandóak átvenni a kitöltött lakcímbjelentő űrlapját.

Az ügyben felmerült a tisztességes hatósági eljáráshoz való joggal összefüggő visszásság, ezért vizsgálatot indítottam, mely során megkerestem az önkormányzat felett törvényességi felügyeletet gyakorló Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Kormányhivatalt.

**Megállapított tényállás**

A Kúria Önkormányzati Tanácsa 2013. október 1-jén kelt határozatával megállapította, hogy az önkormányzat jogalkotási felhatalmazottság hiányában fogadta el a Rendeletet, ebből fakadóan az közjogilag érvénytelen, ezért kihirdetésére visszaható hatállyal megsemmisítette. Elrendelte egyszersmind határozatának Magyar Közlönyben való közzétételét, illetve azt követő nyolc napon belül az önkormányzati rendelettel azonos módon való közzétételét is. A panaszos ezt követően, 2014. február 4-én fordult hozzám. A panasz beérkezését követően megállapítottam, hogy a Rendelet valóban elérhető az önkormányzat honlapján. Ezt követően a Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Kormányhivatalhoz fordultam kérve, hogy folytasson le vizsgálatot az ügyben. A kormányhivatal – mely időközben megkapta a panaszos Közigazgatási és Igazságügyi Minisztériumhoz intézett beadványát is – felügyeleti eljárást indított, mely során megállapította, hogy a panaszos ügyében a jegyző nem hozott döntést, ezért végzésével az eljárás lefolytatására utasította, illetve szóban intézkedett a Rendelet honlapról való eltávolítása érdekében. Mindezeket túl tájékoztatta a panaszost eljárásáról. A kormányhivatal megküldte részemre mind e tájékoztatót, mind pedig a jegyzőt utasító végzést is.

a) A kormányhivatal főigazgatója tájékoztatót arról, hogy a Rendeletet a kormányhivatal vizsgálta és kezdeményezte annak hatályon kívül helyezését, azonban azzal a képviselő-testület nem értett egyet, emiatt a kormányhivatal a Kúriához fordult. Miskolc Megyei Jogú Város Közgyűlése 2013. szeptember 26-ai ülésén fogadta el a közösségi együttélés alapvető szabályairól és ezek megszegésének jogkövetkezményeiről szóló 35/2013. (X. 1.) önkormányzati rendeletét, melynek 20. § (2) bekezdése 2013. október 2-i hatállyal a Rendeletet teljes egészében hatályon kívül helyezte. A Kúria Önkormányzati Tanácsának megsemmisítő határozata 2013. október 25. napján, vagyis már a hatályon kívül helyezést követően jelent meg a Magyar Közlönyben.

A kormányhivatal szóbeli konzultáció során felhívta Miskolc Megyei Jogú Város Jegyzőjének figyelmét, hogy a Kúria által megsemmisített Rendelet továbbra is szerepel a város honlapján, azt a látszatot keltve, mintha jelenleg is hatályban lévő önkormányzati rendelet volna. A honlapról a Rendeletet eltávolították, jelenleg sem a [http://miskolc.hu/sites/default/files/dokumentumok/csatolmanyok/382009.xii\\_02\\_lakcimbeje\\_lentes\\_helyi\\_szabalyairol.pdf](http://miskolc.hu/sites/default/files/dokumentumok/csatolmanyok/382009.xii_02_lakcimbeje_lentes_helyi_szabalyairol.pdf) megjelölésű hivatkozási helyen, sem más, általános kereséssel elérhető internetes felületen nem szerepel az adott dokumentum.

Ugyanakkor megemlítendő, hogy az önkormányzatok számára rendeleteik internetes felületen való – a Magyar Közlöny Lap- és Könyvkiadó Kft. által üzemeltetett honlapon történő – megjelentetéséről a Nemzeti Jogszabálytárról szóló 338/2011. (XII. 29.) Korm. rendelet 4. §-a rendelkezik, az abból fakadó kötelezettségének Miskolc Megyei Jogú Város Jegyzője folyamatosan eleget tesz.

b) A panaszos minisztériumi beadványa nyomán annak zártkerti ingatlanának címnyilvántartásba való felvétele, illetve lakcímbejelentés iránti ügyét is megvizsgálta a kormányhivatal, mely során megállapította, hogy a jegyző az ügyfél (a panaszos) 2013. december 18. napján iktatott kérelmével összefüggésben nem fogantatosította a szükséges eljárási cselekményeket, a kérelmet nem bírálta el, illetőleg az ügyben egyéb eljárást lezáró döntést nem hozott, ezáltal eljárási kötelezettségét nem teljesítette, továbbá nem adta okát mulasztásának, ezért a mulasztó elsőfokú hatóságot az eljárás során kívüli lefolytatására és a döntés meghozatalára utasította, egyidejűleg felhívta a döntés egy példányának a felügyeleti szerv részére történő megküldésére.

A jegyzőt eljárásának lefolytatására utasító végzés szerint a panaszos Közigazgatási és Igazságügyi Minisztériumhoz címzett beadványában Miskolc Megyei Jogú Város önkormányzata Jegyzőjének a címnyilvántartás módosításával és lakóhely létesítésével kapcsolatban 2011. évben lefolytatott eljárását, valamint a 2013. december hónapban benyújtott hasonló tárgyú kérelme elbírálásának hiányát sérelmezve kérte felülvizsgálati eljárás lefolytatását.

A kormányhivatal 2014. február 11. napján és 2014. február 24. napján kelt intézkedéseivel bekérte a Miskolc Megyei Jogú Város Önkormányzatának Jegyzője és a Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Kormányhivatal Miskolci Járási Hivatala előtt indított hatósági eljárások rendelkezésre álló iratanyagát. Az ügyben párhuzamos hatáskörrel rendelkező járási hivatal azt a tájékoztatást adta, hogy előtte nincs folyamatban eljárás a tárgyban megjelölt ügyben.

A Miskolc Megyei Jogú Város önkormányzatának Jegyzője által rendelkezésre bocsátott elsőfokú iratokat áttanulmányozva a kormányhivatal vezetője megállapította, hogy a panaszos tartózkodási hely bejelentése iránti kérelmét 2011. november 17-én kelt határozattal elutasították, a (később megsemmisített) Rendelet alapján („a külső határoló fal a követelményeknek nem megfelelő fából épült ház”), mely döntés ellen a panaszos jogorvoslással nem élt.

Ezt követően 2012. augusztus 27. napján településszintű lakóhelyet létesített Miskolc városban, majd 2013. december 11. napján érkezett kérelmet nyújtott be Miskolc Megyei Jogú Város önkormányzatának Polgármesteréhez, valamint 2013. december 18. napján iktatott beadványt Miskolc Megyei Jogú Város önkormányzatának Jegyzőjéhez, melyekben az időszakos lakóhelyül használt zártkerti ingatlan címnyilvántartásba történő felvételét, valamint ezen címen lakóhely létesítésének tudomásul vételét kérte akként, hogy az ingatlan az általa megnevezett címet kapja.

Miskolc Megyei Jogú Város Önkormányzatának Jegyzője a kérelmet a mai napig (a végzés kelte 2014. március 25.) nem bírálta el, az ügyfelet hiánypótlásra nem szólította fel. Az iratanyagban található 2014. január 7. és január 16. napi keltezéssel ellátott válaszlevél-tervezetek nem kerültek kiadmányozásra, ugyanakkor a jegyző felterjesztésében utalt arra, hogy az ügyfél tájékoztatására vonatkozó választervezet továbbítása – adminisztrációs hiba folytán – elmaradt. A 2014. március 27-én pótlólag felterjesztett iratból megállapíthatóan a 2014. február 7. napján kelt és elektronikus úton két elektronikus címre továbbított levélben az elsőfokú hatóság lehetőséget biztosított az ügyfél számára személyes tájékoztatás céljából történő megjelenésre, mely – az iratanyag felterjesztésében rögzítettek szerint – 2014. február 21. napján megtörtént, azonban a személyes megbeszélésen elhangzottakat dokumentáló irat nem áll rendelkezésre.

Fellelhető továbbá az iratanyagban a 2014. február 20. napján kelt, a szintén utóbb becsatolt térítvevény tanúsága szerint a panaszos által egy másik címen 2014. február 27-én átvett levél, mely – jelen ügy szempontjából lényeges információként – a közterület elnevezésének eljárási rendjéről tartalmaz tájékoztatást.

A végzés hivatkozik a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény (a továbbiakban: Ket.) több rendelkezésére is, melyek szerint az ügyben a döntést 30 napon belül kellett volna meghozni és gondoskodni annak közléséről. Ha a hatóság eljárási kötelezettségének a rá irányadó ügyintézési határidőn belül nem tesz eleget, a felügyeleti szerv az erre irányuló kérelem vagy hivatalos tudomásszerzése alapján kivizsgálja a mulasztás okát, és a mulasztó hatóságot az eljárás során kívüli lefolytatására utasítja. A kormányhivatal e rendelkezésre figyelemmel hozta meg döntését. A panaszost tájékoztatták az ügy kivizsgálásának eredményéről.

A tájékoztatás a fentieken túl tartalmazza azt is, hogy a Kúria által megsemmisített Rendeleten alapuló döntések jelenleg jogsértőnek minősülnek, a Kúria határozata értelmében szükséges az azon alapuló döntések hatósági felülvizsgálata.

c) A panaszos minisztériumi beadványában említett, 2014. január 10. napján az okmányirodában való megjelenésével kapcsolatos körülmények tisztázása nem vezetett eredményre, nem áll adat rendelkezésre arra vonatkozóan, hogy az ügyintézők közül valaki tanúsított-e meg nem engedhető magatartást. Az Okmányirodai Osztály vezetőjének tájékoztatása szerint az ügyfélforgalom nagysága, illetve az egyes ügyintézők személyében bekövetkező változások miatt nem sikerült megállapítania azt, hogy a panaszos megjelenése alkalmával a hivatalban mely ügyintéző volt jelen, ki foglalkozott vele, ki adott számára tájékoztatást. A közszolgálati tisztviselőkről szóló 2011. évi CXCV. törvény 76. § (1) bekezdés a) pontja kimondja: „A kormánytisztviselő köteles feladatait a köz érdekében a jogszabályoknak, a hivatásetikai elveknek és a vezetői döntéseknek megfelelően, az általában elvárható szakértelemmel és gondossággal, pártatlanul és igazságosan, a kulturált ügyintézés szabályai szerint ellátni.” Ezen rendelkezésnek minden esetben érvényt kívánnak szerezni, ezért ha ezzel ellentétes magatartás jut a tudomásukra és az azt tanúsító személye beazonosítható, a szükséges intézkedést megteszik. A kormányhivatal folyamatosan figyelmet szentel az ügyfélszolgálati munkatársak fejlesztésére, különösen az ügyfelek megfelelő tájékoztatása, a szakszerű ügyintézés és a panaszkezelés területein, mely hozzájárul az udvarias, szolgáltató ügyintézői magatartás érvényesüléséhez, ezzel a „Jó Állam” megvalósításához.

Tájékoztatták továbbá a panaszost, hogy személyes megbeszélés során nyomatékosan felhívták az okmányiroda vezetőjének figyelmét a szakszerű, jogszabályi előírásoknak megfelelő, udvarias, segítőkész és kiegyensúlyozott ügyintézés szükségességére.

### **Érintett alapvető jogok**

- A tisztességes hatósági eljáráshoz való jog: *„Mindenkinek joga van ahhoz, hogy ügyeit a hatóságok részrehajlás nélkül, tisztességes módon és ésszerű határidőn belül intézzék. A hatóságok törvényben meghatározottak szerint kötelesek döntéseiket indokolni.”* [Alaptörvény XXIV. cikk (1) bekezdés]

### **Alkalmazott jogszabályok**

- a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény (a továbbiakban: Ket.)
- A polgárok személyi adatainak és lakcímének nyilvántartásáról szóló 1992. évi LXVI. törvény végrehajtásáról rendelkező 146/1993. (X. 26.) Korm. rendelet (továbbiakban: Vhr.)

## A vizsgálat megállapításai

### **Az alkotmányos alapjogok és alapelvek tekintetében**

A közigazgatási eljárások tisztességességének követelményét az Alkotmány nem nevesítette, az alatt a tulajdonképpeni tisztességes eljárást és összetevőit, másrészt pedig a közigazgatási eljárás tisztességességét értette. E körben kimondta, hogy az alanyi jogok érvényesítésére szolgáló eljárási garanciák a jogbiztonság alkotmányos követelményéből erednek, de szoros kapcsolatban állnak a jogegyenlőséggel, a törvény előtti egyenlőséggel is. A megfelelő eljárási garanciák nélkül működő eljárásban ugyanis a jogbiztonság az, ami sérelmet szenved. [75/1995. (XI. 21.) AB határozat]

Az Alkotmánybíróság a 60/2009. (V. 28.) AB határozatban a közigazgatási eljárással szemben elvárásként fogalmazta meg, hogy a hatóság eljárása során a tisztességes eljáráshoz való jognak, mint alapveti követelménynek maradéktalanul eleget tudjon tenni. Ki kell emelni, hogy tisztességes közigazgatási eljáráshoz való jog alatt olyan közigazgatási alapelveket kell érteni, amelyek az eljárási jog vonatkozásában fogalmazznak meg bizonyos követelményeket, és nem csupán azt biztosítják, hogy a végrehajtó hatalom a jog alá rendelten működjön, hanem azt is, hogy kiszámíthatóan, hatékonyan és tisztességesen járjon el. Ilyen követelmény különösen a meghallgatáshoz való jog, az ésszerű időtartam, az indokolási kötelezettség, valamint a jogilag korlátozott mérlegelési jogkör.

Az Alkotmánybíróság 2/2000. (II. 25.) AB határozatában kifejtette, hogy a közigazgatás hatósági tevékenysége a jog által védett közérdek, valamely közösség jogainak, jogos érdekeinek védelme, a közrend, közbiztonság védelme, az egyes ember életének, testi épségének, biztonságának, jogainak védelme érdekében alkotott jogszabályok érvényesítését szolgálja.

Abban az esetben, ha a határozat törvénysértő, nemcsak a jogorvoslati kérelem benyújtására jogosult ügyfél jogai szenvedhetnek sérelmet, hanem sérül a jog által védett közérdek is. Ezért a közigazgatási döntésekkel kapcsolatosan a jogbiztonsághoz hasonlóan alkotmányos követelményként fogalmazódik meg a törvény alá rendeltség, a törvényesség követelménye. A közigazgatási jogalkalmazás során hozott határozatok tekintetében az eljárásjog intézményrendszerének a jogállamiságból fakadó mindkét követelmény, a közigazgatási határozatok törvényessége és a jogbiztonság követelményének érvényesülését egyaránt biztosítani kell.

Az Alkotmánybíróság gyakorlata szerint egyes részletek hiánya ellenére éppúgy, mint az összes részletszabály betartása mellett lehet az eljárás méltánytalan vagy igazságtalan, avagy nem tisztességes [6/1998. (III. 11.) AB határozat]

A közigazgatás hallgatásával kapcsolatos alapdöntésben, a 72/1995. (XII. 15.) AB határozat az Alkotmánybíróság hangsúlyozta, hogy az ügyfél közigazgatási határozathozatalra vonatkozó joga nem tehető függővé attól, hogy a közigazgatási szerv milyen időpontban hajlandó dönteni a hatáskörébe utalt ügyben.

A közigazgatásnak ugyanis alkotmányos kötelessége, hogy hatáskörét gyakorolja, azaz illetékességi területén a hatáskörébe utalt ügyben az erre megszabott idő alatt érdemi döntést hozzon.

Az Alaptörvény hatályba lépésével immár önálló jogként, önálló követelményként is megjelent a hatósági eljárások tisztességességének követelménye, mely szerint mindenkinek joga van ahhoz, hogy ügyeit a hatóságok részrehajlás nélkül, tisztességes módon és ésszerű határidőn belül intézzék, a hatóságok pedig törvényben meghatározottak szerint kötelesek döntéseiket indokolni. Ugyanakkor a korábbi, fent hivatkozott döntésekben megállapított követelmények továbbra is irányadóak, ahogyan azt a 22/2012. (V. 11.) AB határozat is kimondta.

### **A hatáskör tekintetében**

Az alapvető jogok biztosának feladat- és hatáskörét, valamint ennek ellátásához szükséges vizsgálati jogosultságokat az alapvető jogok biztosáról szóló 2011. évi CXI. törvény (a továbbiakban: Ajbt.) határozza meg. Az Ajbt. 18. § (1) bekezdésének a) pontja szerint az alapvető jogok biztosához bárki fordulhat, ha megítélése szerint közigazgatási szerv tevékenysége vagy mulasztása a beadványt tevő személy alapvető jogát sérti vagy annak közvetlen veszélyével jár (a továbbiakban együtt: visszásság), feltéve, hogy a rendelkezésre álló közigazgatási jogorvoslati lehetőségeket – ide nem értve a közigazgatási határozat bírósági felülvizsgálatát – már kimerítette, vagy jogorvoslati lehetőség nincs számára biztosítva. Tekintettel arra, hogy a jegyző címnyilvántartással, illetve lakcímbjelentéssel kapcsolatos feladatai államigazgatási feladatok, a jegyző az Ajbt. értelmében hatóságnak minősül, ezért hatásköröm kiterjed eljárásának és döntéseinek vizsgálatára.

A fővárosi és megyei kormányhivatalokról, valamint a fővárosi és megyei kormányhivatalok kialakításával és a területi integrációval összefüggő törvénymódosításokról szóló 2010. évi CXXVI. törvény 3. § (1) bekezdése, illetve 5. § (2) bekezdése értelmében a fővárosi és megyei kormányhivatal része a járási hivatal. A járási hivatal hatáskörét önállóan gyakorolja. Az Alaptörvény 17. cikke értelmében a fővárosi és megyei kormányhivatal a Kormány általános hatáskörű területi államigazgatási szerve. Mindezek alapján megállapítható, hogy a járási hivatal államigazgatási szerv, mely így az Ajbt. értelmében hatóságnak minősül. A jogorvoslat kimerítését tekintve ki kell emelnem, hogy a hatóság hallgatásának esetére a Ket. 20. §-a speciális felügyeleti eljárást tartalmaz (ld. később), melynek értelmében a megyei kormányhivatal utasíthatja a mulasztó hatóságot az eljárás lefolytatására. A panaszos Közigazgatási és Igazságügyi Minisztériumnak küldött beadványát a miniszter továbbította a hatáskörrel rendelkező kormányhivatalhoz, mely el is járt, így a jogorvoslat kimerítése is megállapítható.

### **Az ügy érdeme tekintetében**

A polgárok személyi adatainak és lakcímének nyilvántartásáról szóló 1992. évi LXVI. törvény végrehajtásáról rendelkező 146/1993. (X. 26.) Korm. rendelet (továbbiakban: Vhr.) 29. § (1) bekezdése biztosítja a jegyző eljárási jogosultságát a lakcímbjelentéssel kapcsolatos ügyekre, mely hatáskörét a járási hivatallal párhuzamosan gyakorolja.

Ki kell azonban hangsúlyozni, hogy egy adott ügy intézésére fennálló hatáskör és illetékesség nemcsak felhatalmazást teremt a hatóság számára az eljárás lefolytatására, hanem egyben kötelezettséget is arra.

A Ket. az alapelvek között, a 4. § (1) bekezdésében is kimondja, hogy az ügyfeleket megilleti a határidőben hozott döntéshez való jog, illetve ezt támasztja alá a 20. § (1) bekezdése is, amikor kimondja, hogy a hatóság a hatáskörébe tartozó ügyben illetékességi területén, valamint kijelölés alapján köteles eljárni. E kötelezettséget a szakirodalom eljárási kényszernek is nevezi. Ennek értelmében tehát a hatóság alapvető kötelezettsége, hogy a hozzá érkező beadványt megvizsgálja elsőként abból a szempontból, hogy fennállnak-e az eljárási feltételek (nincs-e helye pl. a kérelem érdemi vizsgálat nélküli elutasításának).

A Ket. 12.-14. §-ai egyértelműen meghatározzák, hogy mely ügyek tartoznak a törvény hatálya alá. Eszerint a közigazgatási hatóság eljárása során a Ket. hatálya alá tartozó ügyekben a Ket. rendelkezéseit kell alkalmazni. A Ket. hatálya alá tartozik minden olyan ügy, amely hatósági ügynek tekintendő, vagyis azok az ügyek, amelyekben a közigazgatási hatóság az ügyfelet érintő jogot vagy köteletséget állapít meg, adatot, tényt vagy jogosultságot igazol, hatósági nyilvántartást vezet vagy hatósági ellenőrzést végez, továbbá a tevékenység gyakorlásához szükséges nyilvántartásba vétel és a nyilvántartásból való törlés – a fegyelmi és etikai ügyek kivételével – ha törvény valamely tevékenység végzését vagy valamely foglalkozás gyakorlását köztestületi vagy más szervezeti tagsághoz köti.

Ez alól kivételt képeznek azok az eljárások, ahol az eltérésre maga a Ket. ad lehetőséget, ezek körét azonban a 13-14. §-okban rögzíti, a lakcímbjelentéses ügyek pedig nem tartoznak e körbe. A Ket. azt is meghatározza, hogy pontosan mely szervek tekintendők hatóságnak, és ezek között nevesíti a jegyzőt is [12. § (3) bekezdés d) pont]

Tekintettel arra, hogy a Vhr. biztosítja a hatáskört a jegyző számára a lakcímbjelentéses ügyekre, egy ilyen kérelem benyújtása pedig egyértelműen hatósági ügyet keletkeztet, továbbá a jegyző hatóságnak minősül és illetékességgel is rendelkezett, a panaszos kérelmének benyújtásával jogviszony jött létre közte, mint hatóság és a panaszos, mint ügyfél között. A jogviszony létrejöttéből fakadóan a kérelmet a jegyzőnek a Ket. szabályai szerint kellett volna elbírálnia, az irányadó 30 napos (jelenleg 21 napos) ügyintézési határidőn belül [33. § (1) bekezdés]. Megállapítható azonban, hogy erre nem került sor. A jegyző az ügyben nem járt el, nem alkalmazta és láthatólag nem is kívánta alkalmazni a Ket-et, amit az is alátámaszt, hogy levelet szándékozott küldeni a panaszosnak, holott a Ket. azt is kimondja, hogy a hatóságnak az ügy érdemében határozatot kell hoznia, az eljárás során felmerült minden más kérdésben pedig végzést kell kibocsátania.[71. § (1) bekezdés]

Az eljárási kényszer figyelmen kívül hagyása, vagyis a hatáskörgyakorlás elmaradása az egyik legsúlyosabb eljárási hiba, hiszen az ügyfél és a hatóság között eljárási jogviszony egyik leglényegesebb eleme, hogy a hatóságnak az ügyben döntenie kell. Akkor is, ha egyébként a kérelemben foglaltaknak nem tesz eleget, mert az irányadó anyagi jogi rendelkezések arra nem adnak lehetőséget. A hatóság hallgatásának számtalan negatív következménye lehet, hiszen annak eredményeképpen az ügyfél elveszti jogainak gyakorlásától.

A hatóság hallgatásának esetére a Ket. tartalmaz egy speciális felügyeleti eljárást, mely szerint az ügyfél a felügyeleti szervhez fordulhat, mely a kérelem megérkezésétől vagy a hivatalos tudomásszerzéstől számított nyolc napon belül kivizsgálja a mulasztás okát, és a mulasztó hatóságot az eljárás során kívüli lefolytatására utasítja. [20. § (2) bekezdés]

A megállapított tényállás szerint a megyei kormányhivatal a panaszos kérelme alapján élt e jogkörével és az eljárás lefolytatására utasította a jegyzőt, vagyis gondoskodott az okozott sérelem orvoslásáról. *Tekintettel erre, abban bízva, hogy ilyen jellegű hibák a jövőben nem fordulnak elő, jelentésemben ajánlást nem fogalmazok meg, azonban figyelemmel arra, hogy a hatóság hallgatása az egyik legsúlyosabb eljárásjogi hiba, a sérelem orvoslásától függetlenül is megállapítom, hogy Miskolc Megyei Jogú Városa Önkormányzata jegyzője a panaszos tisztességes hatósági eljáráshoz fűződő jogával összefüggő visszásságot okozott.*

A panaszos egyben azt is kifogásolta, hogy az okmányirodában már át sem akarták venni a lakcímbjelentés iránti kérelmét. Tekintettel arra, hogy a kormányhivatal a panaszos okmányirodában való megjelenésével kapcsolatos körülményeket nem tudta tisztázni, részben az ügyfélforgalom nagysága, részben pedig az egyes ügyintézők személyében bekövetkező változások miatt, magam sem tudok e körben visszásságot megállapítani. Pozitívnak tartom ugyanakkor, hogy az okmányiroda vezetője figyelemmel kíséri a hivatásetikai követelmények betartását, illetve a kormányhivatal is folyamatosan figyelmet szentel az ügyfélszolgálati munkatársak fejlesztésének, különösen az ügyfelek megfelelő tájékoztatása, a szakszerű ügyintézés és a panaszkezelés területein.

### **Intézkedéseim**

A jelentésemben feltárt, alkotmányos joggal összefüggő visszásságot a Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Kormányhivatal orvosolta, ezért ajánlást nem teszek.

Budapest, 2014. május

Székely László sk.