

3.2.

A 2009. év statisztikai adatai

A tevékenységünk részletes statisztikai adatait a CD-melléklet tartalmazza, itt csupán annak főbb elemeiről számolunk be.

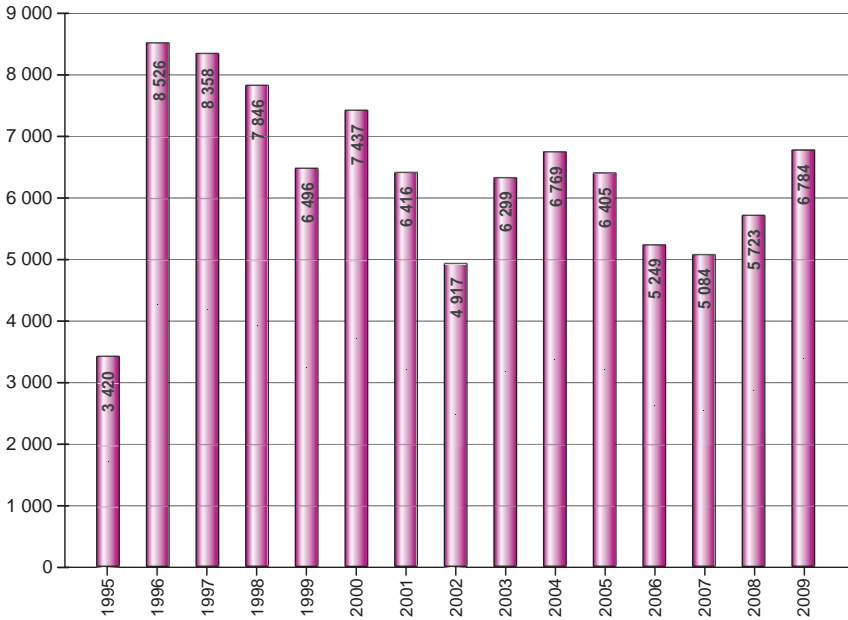
Az állampolgárok nem csupán levélben vagy elektronikus üzenetben kereshetik meg az országgyűlési biztosokat, de az Információs Irodánál telefonon vagy személyesen is kérhetnek időpontot személyes meghallgatásra, érdeklődhetnek folyamatban lévő ügyükről, beadhatják az ahhoz kapcsolódó irataikat. A Panaszirodán személyesen adhatják elő panaszukat, tehetik fel kérdéseiket. Ügyfeleink az elmúlt évben 7201 alkalommal éltek ezzel a lehetőséggel.

Az OBH Hivatala által fogadott ügyfelek					
Információs iroda	Telefonon	Folyamatban lévő ügyében	924	6149	7201
		Időpontot, ált. információt kért	3982		
	Személyesen	Folyamatban lévő ügyében	175		
		Időpontot, ált. információt kért	566		
		Iratbeadás	502		
Panasziroda	Személyesen	Panaszfelvétel	1052	1052	

A 2009-ben, illetve az 1995. július 1-je és 2009. december 31. között érkezett ügyek és panaszok számát mutatja az alábbi táblázat:

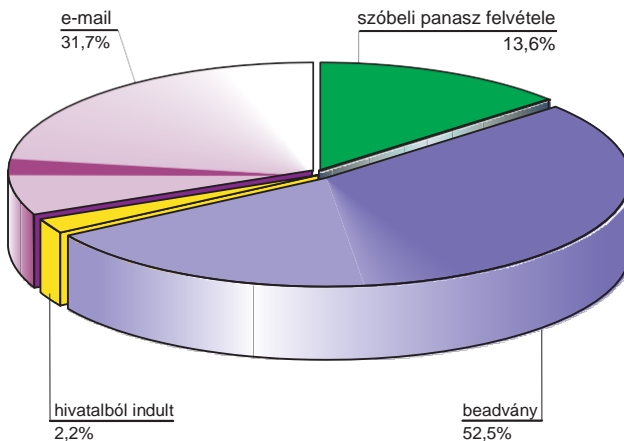
Az ügyek és panaszok 2009-ben és 1995 óta összesen		
	2009	Összesen
Ügyek	6129	78651
Panaszok	6752	95729

A 2009-ben hozzánk fordulók a 6129 beadványukban 6752 különféle panaszt fogalmaztak meg. Az állampolgári jogok országgyűlési biztosaihoz fordulók száma a kezdeti időszak után csökkent, de az utóbbi 2 évben ismét jelentős emelkedést mutat az ombudsmantól jogvédelmet, tanácsot, támogatást kérők száma.



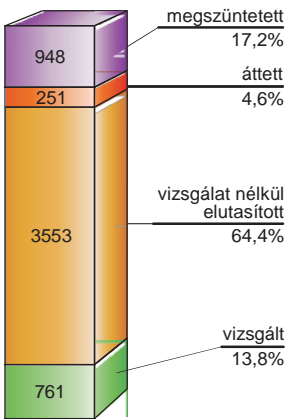
Az 1995 és 2009 között benyújtott panaszok

Panaszosaink fele postai úton juttatta el hozzánk beadványát. Majd minden nyolcadik ügyet a panaszosok a személyes meghallgatásuk során személyesen adták elő. Továbbra is kevés eljárást tudunk indítani hivatalból, melyek ügyeinknek mindössze 2,2%-át teszik ki. Minden évben nő azonban azoknak az aránya, akik kérdéseiket, panaszaikat vagy csupán véleményüket elektronikus formában juttatják el hivatalunk panasz@obh.hu e-mail címére. 2009-ben minden harmadik beadvány így érkezett.

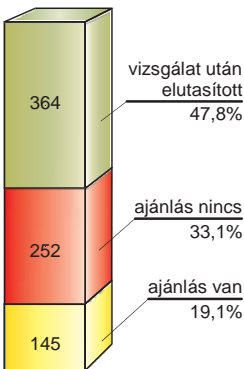


2009-ben – bár a befejezések száma a munkaszervezési változtatások és a megfeszített munka hatására 15%-kal haladta meg az előző évit – a 42 százalékkal megnőtt panaszmenyiség 2008-ban elért feldolgozási aránya nem biztosítható. A belső szervezés tartalékai kimerültek, az elvonások korlátozzák a hivatal kapacitásait, tevékenységünk minősége és időbeli hatékonysága változatlan feltételek mellett egyidejűleg nem tartható fenn.

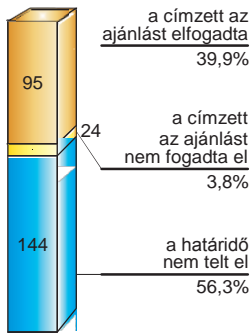
A tárgyévben érkezett 6752 panaszból csupán 5513 panaszt tudtunk befejezni, így sajnos nem sikerült tovább csökkenteni a korábbi években felgyűlt hátralékainkat, és a 2010 első hónapjaiban érkezett – a korábbinál is nagyobb arányú növekedést mutató – panaszok száma is azt jelzi, hogy az ügyek feldolgozási ideje óhatatlanul tovább nő.



Az összes befejezés 4,6%-át a más hatóságokhoz történő áttételek adták, 17,2%-ukat megszüntettük, 64,4%-át pedig tájékoztatással elutasítottuk, így végül a panaszok 13,8%-ában folytattunk érdemi vizsgálatot.

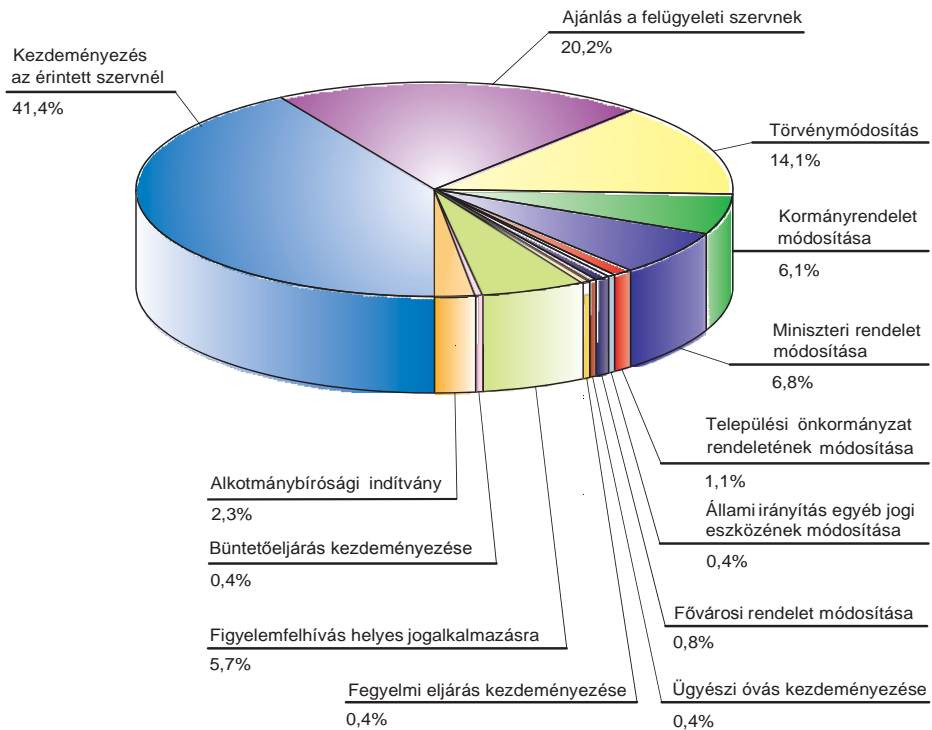


A megvizsgált panaszokból 364-et a lefolytatott vizsgálatot követően utasítottunk el, és 397 panasz ügyében jelentéssel fejeztük be a vizsgálatot. A megvizsgált panaszok ötödében fogalmaztunk meg ajánlásokat is.

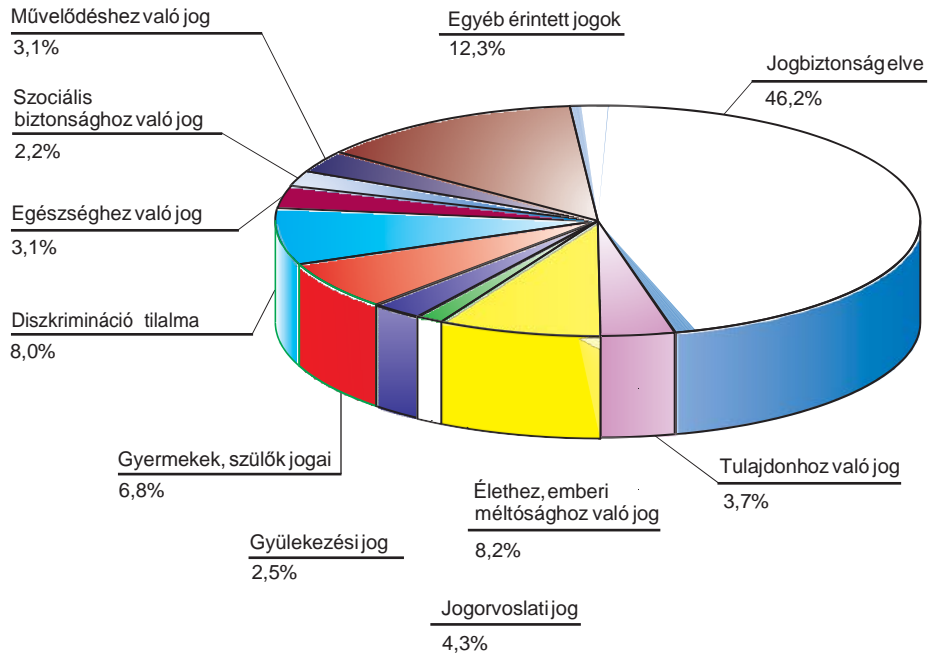


A tárgyévben tett 145 ajánlással befejezett panasz ügyében összesen 263 ajánlást fogalmaztunk meg különböző címzetteknek. Az ajánlásaink 40%-át a címzettek elfogadták, csupán 4%-ával nem értettek egyet. Az év végi statisztikai zárásakor az ajánlásaink 56%-ra még nem kaptunk érdemi választ.

A 263 ajánlás döntő többségét azok az esetek képezték (109), amelyben a vizsgált szervet kértük fel a visszásság orvoslására. Ezt követték azok az esetek (53), amikor a felettes szerv intézkedését kezdeményeztük. Összesen 77 esetben kezdeményeztünk különböző szintű jogalkotóknál jogszabályt érintő intézkedést. Ebben az évben 6 esetben fordultunk az Alkotmánybírósághoz indítvánnyal. 18 esetben viszont már csak a jövőbeni helyes jogalkalmazásra hívhattuk fel az érintett szerveket.



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



et