

---

# SZEKERES DIÁNA<sup>1</sup>

---

## Jogi útkeresés: a joghoz jutás elméleti lehetőségei és gyakorlati példái

### **The legal labyrinth: theoretical possibilities and practical examples**

Rights themselves play an important role in the operation of modern societies while legal aspects, rules and guarantees are gaining special significance in the life of individuals. The title I have chosen fits the theme of the conference since both relate to access to justice. I wish to attract attention to rights enforcement and focus my research on the actual possibility to access justice. The structure of my questionnaire focuses on questions related to legal literacy and the organisational system of legal institutions. In my research special emphasis is given to mapping the related legal tools and institutional system available and measuring satisfaction, efficiency and motivation while taking the scope of sensitive data into consideration as well in order to complement my research. In my research I wish to provide a picture, a snapshot, of rights enforcement and the administration of justice with a view to the individual. I intend to identify the differences and similarities between the responses given by the general public seeking the legal way in Hungary and in the Netherlands as part of my questionnaire-based research entitled.

### **1. Jogkeresőkkel kapcsolatos primer interakció bemutatása Magyarországon és Hollandiában**

Strukturált jogi intézményrendszerek jogkeresőkkel kapcsolatos interakciójának feltárására kívántam törekedni, amelyhez igyekeztem a viszonyrendszer ismereti szintjének feltárására, az igénybevételi hajlandóság, az elégedettség különböző aspektusainak szemrevételezésére. Vizsgáltam az igényelt változtatási lehetőségeket, primer kutatásom módszereként, kvantitatív kutatás során, leíró kutatási módszer alkalmazásával kérdőíves megkeresésre vállalkoztam. Magyarországon a Nyugat-Dunántúl régió népessége körében 1077 fős mintát sikerült összegyűjtenem, a holland minta: 104 választ ölel fel. Célom egy olyan válfajú megismerés volt, amellyel tudatos, körültekintően végiggondolt és precízem végrehajtott mintavétellel az emberek joghoz való viszonyának feltérképezésére törekedtem. Mikroelméleti szinten mozogva, az egyén szemszögéből, a belső folyamatokból adódó válaszok feltérképezésével igyekeztem felmérni joghoz jutás kérdéséről érintő magatartásrendszert. Nomotetikus szemlélettel az adott jogkereső közönség helyzetére kívántam magyarázatot keresni. Minden tényezőnek a részletes feltárására, felhasználására, melyet a kérdések között szerepeltettem, a terjedelmi korlátok miatt nincsen mód. A felhasznált kérdések, a figyelembe vett tényezők részleges magyarázatával általánosabb megértésre törekedtem. Deduktív módszer alkalmazásával, az általános megállapításoktól a specifikus felé haladva, elsőként a „miértekre” kívántam a választ keresni, feltárva az általam logikailag vagy elméletileg feltételezett összefüggéseket, és ezután igyekeztem csak megfigyeléseimet rögzítve ellenőrizni, valóban megmutatkozik-e a várt, feltételezett összefüggés.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> BGF Gazdálkodási Kar, Zalaegerszeg, adjunktus; PTE-ÁJK Doktori Iskola Doktorjelölt

<sup>2</sup> Earl BABBIE: A társadalomtudományi kutatás gyakorlata, Hatodik, átdolgozott kiadás, Balassi Kiadó Budapest, 2008, XIX. o., 2. o., 38. o., 40. o., 49. o., 311-313. o.

A kérdőíves megkeresés során a vizsgált „területek” népességét, korcsoportonkénti megoszlás nélkül alapsokaságnak tekintettem, a vizsgálat alapja a joghoz jutás alapkérdésének megítélése volt. A beérkezett és megvizsgált kérdőívek száma magas, bár nem reprezentatív mintának tekinthető adott jogszociológiai, interdiszciplináris terület kutatása során. Mind a nyomtatott, mind az elektronikus, azaz online kérdőív segítségével képet festhettek az emberek joggal kapcsolatos véleményével, tájékozottságával, kérdéseivel és lehetőségeivel kapcsolatosan, amely helyzetképként szolgál számunkra.

A kérdőívben a kérdések egyaránt kitértek az általános vélekedésekre, illetve konkrét események hatásaira (deduktív módszer), főként a jogi intézményrendszer ügyfélkörének véleményével kapcsolatosan. A kiértékelés egyértelműsége érdekében zárt, vagyis a lehetséges válaszokat megadó, és nyílt, a kérdezett vélekedését kifejezni engedő kérdések is (egyéb kategória kifejezhetősége) szolgáltak a minél szélesebb körű álláspontok figyelembe vehetőségére. A kérdések sorrendjét tekintve a kérdőíves megkeresés elején elhelyezkedő kérdések a joghoz jutás, jogérvényesítés 2011. augusztus-szeptember havi állapotának megfigyelésére, górcső alá vételére vonatkoztak, illetve a vizsgált intézményrendszerrel kapcsolatos egyes részletek, ominózus kérdések megvitatására törekedtem. Elsődlegesen arra kerestem a választ, hogy a laikusok, esetlegesen „félszakértő” emberek vélekedését a joghoz jutást érintő lehetőségek köréről, az intézményrendszer ismeretéről, illetve a vizsgált intézmények kapcsán a személyes érintettség, valamint az elégedettség mértékére, továbbá arra, mennyire elégedettek az ügyfelek az ügyfélszolgálatok munkájával, az adott tájékoztatás színvonalával, mennyire felel meg számukra a szolgáltatás és az általa nyújtott eredmény, és ez mennyire adekvát a problémára kapott válasszal.

Kiinduló hipotézisem az volt, hogy jelentős eltérések lesznek megfigyelhetőek a vizsgált ügyfélkör joghoz jutást érintő kapcsolatrendszerében. Fő feladatommként ezért a szenitív adatok alapján azt tekintettem, hogy a vonatkozó csoportok jellemző jegyeinek összevetése során feltérképezzem a hasonlóságokat, és az eltérések mögött húzódó tényezőket is feltárjam.

Feltételeztem, hogy a jogismeret, illetve a joggal kapcsolatos alapvető megismerési szint választóvonalként szolgálhat, így arra is igyekeztem hangsúlyt fektetni, hogy vizsgáljam az ügyfélkör demográfiai jellemző jegyeit, végzettségét, képzettségét, munkavállalását. Hipotézisként állítottam fel továbbá, hogy az anyagi helyzet, a lakóhely, valamint a családi állapot, illetve az adott ügyfél neme is eltérő módon korrelálhat az ügyfelek joghoz jutási motivációjában.

Mind az on-line, mind pedig a postai kérdőíves megkeresés alkalmával be kellett látnom, hogy a beérkezett válaszok nem érik el a megkérdezett célközönség 10%-át sem. Az on-line megkeresés módszereként a google programja szolgált (google spreadsheet), melynek segítségével a postai adatok be- és a nyomtatott verzió felvitele után Microsoft Excel program segítségével kódoltam a lekérdezett kérdőíveket, és elemeztem az adatokat.

## **1.1 A primer kutatási témához kapcsolódó kérdőíves megkeresés értékelése**

Hollandiában a jog érvényességét, annak céljával és hatékonyságával egyetemben értelmezik. Magyarországon Kulcsár Kálmán végzett a 70-es években sokoldalú elméleti és empirikus kutatást. Kifejtve, hogy „a jog hatékonysága azonos a társadalmi viszonyokban való megvalósulásával” VISEGRÁDY Antal álláspontja - részben KULCSÁR Kálmán - nézetéhez igazodóan a jog hatékonyságának befolyásoló faktorait: társadalmi, gazdasági, normatív, kulturális, politikai és pszichológiai tényezőkre osztja. Ezt a faktorrendszert igazolja vissza primer kutatásom kérdőíves és mélyinterjú megkérdezése is, hiszen: a társadalmi tényezőkre asszociálva: elmondható, hogy az építőkövek: a makró - és mikroközösségek összefüggenek a jog hatékonyságával, közvetítve tagok felé a jogszabályi előírásokat. Így az alulról érkező elfogadási hiány visszahatásként jogszabályoktól történő elhatárolást is jelenthet.<sup>3</sup> Példaként említeném a Romani Cris helyzetét.

### **1.1.1 A Nyugat-Magyarországi Régió primer kutatásának elemzése**

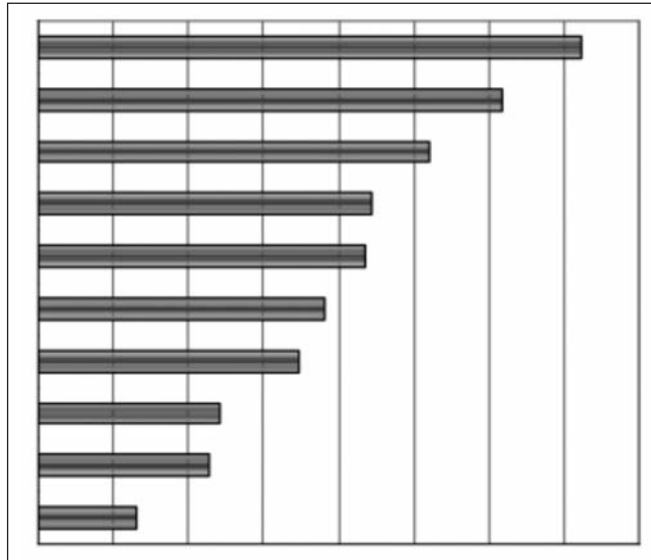
A fennálló lehetőségek értékelése során mindig szükséges feltérképezni azokat az egyént érintő, önértékesítő képességgel összefüggő személyiséget érintő vetületeket, amelyek képet nyújthatnak arról, hogy az adott ügyfél problémamegoldása során milyen módszer szerint jár el. Az emberi természetből adódóan sok esetben felmerülhet az egyezségkeresés, a megegyezés igénye. Amennyiben a saját szerep megítélése pontos és kellőképpen tájékozott, amennyiben ez nem teljesül korlátokba ütközhet, vagy öntudatának felmerülésével akár pereskedési szemlélete is kialakulhat.

Az ügyfelek jogi problémájának fennállását vizsgáltam a kérdőíves felmérés megkérdezésének időpontjában, valamint a tekintetben, hogy az ügyfél rendelkezett-e a korábbiakban valamely jogi területen megoldandó nehézséggel.

A válaszok alapján megállapítható, hogy a megkérdezett válaszadók közül 756 fő igennel, és 306 fő nemmel válaszolt arra nézve, hogy volt e már életében jogi probléma. A jelenre vonatkozó kérdésnél ez az arány megfordult, így a megkérdezés időszakában az adott ügyfelek aktuális jogi problémával sokkal kisebb arányban küszködtek, mint a korábbi időszakban. A megkérdezettek közül csak minden 4. személy volt jogi problémával érintett, mely azonban az elkövetkezendő időszakra sem prognosztizál kisebb joggal való érintettséget, mint a szolgálatok megalakulásától eddig eltelt időszakban együttesen.

<sup>3</sup> Visegrády Antal, Jog-és Állambölcsélet, Dialóg Campus Kiadó, Budapest-Pécs, 2002. 167-172. o., 176-180. o., 238. o.

**1. diagram A jogi problémák típusonkénti összetétele**



Forrás: Saját kutatás, saját szerkesztés.

A felderült jogi problémával rendelkezők kumulált adatait figyelembe véve (vagyis egy-egy megkérdezett többször is szerepelhet, amennyiben a vizsgált időszakban többféle problémával szembesült), a típusok szerinti megoszlást szemléltető sávdiaagram alapján a válaszadók legnagyobb részben, 43%-ban családon belüli esetekkel keresték fel az intézményeket, további jelentős hányaduk, 36%, fogyasztóvédelmi, háromtizedük pedig munkaügyi problémával szembesült. Büntetőjogi és polgárjogi típusú megkeresés a megkérdezettek közül egyaránt minden 4. személyt érintett. A közüzemi szolgáltatásokkal összefüggő, valamint a szociális típusú támogatásokkal, segélyekkel, adósságrendezéssel kapcsolatos problémák az ügyfelek közel ötödét érintette, míg a társadalombiztosítási-jogi nehézségek és egyéb esetek meghatározottsága nem volt jellemző.

A jogi problémák típusonkénti megoszlásában is az említett sorrend a jellemző, 100 esetből 17 családdal, 15 fogyasztóvédelemmel, 13 munkaüggyel, minden tízedik büntető- és polgári perrel, valamint közüzemi szolgáltatásokkal volt kapcsolatos.

Fontos annak a vizsgálata, hogy a jogi segítséget igénylő és abban részesülő ügyfelek számára milyen mértékű a peren kívüli, valamint a perben biztosított segítségnyújtás. A megkérdezett ügyfelek magas aránya, 84%-a peren kívül tanácsként fordult problémájával jogi megoldást keresve különböző intézményekhez, míg 33% jutott el peres eljárásig a bírósági rendszer keretében. Átfedés mutatkozik az ügyfelek kb. 15%-a tekintetében azzal kapcsolatosan, hogy ezek az ügyfelek mind perben, mind előzetes szolgáltatásként peren kívül is jogi támogatásban részesültek, vagy arra igényt tartottak.

Vizgáltam a felmerült jogi problémák gyakoriságát arra nézve, hogy vajon a felek ténylegesen a jogi értelemben vett problémát tekintik-e nehézségnek és az milyen gyakorisággal fordul elő az életükben. Az ügyek közel kétharmadában több mint 6 havonta merül fel probléma. Sajnálatos módon a naponta jogi problémával találkozó ügyfelek száma viszonylag jelentősnek mondható, amely véleményem szerint egyúttal eredményezheti az ügyfelek tájékozatlanságát azzal kapcsolatban, hogy vajon adott problémájuk ténylegesen jogi típusú-e.

Az intézményekkel kapcsolatos ismeretrendszer korcsoportok szerinti vizsgálatok megállapítható, hogy a fiatalok általában tájékozatlanabbak, egyúttal járatlanabbak is ezen a területen. Egyúttal az érdektelenség hiánya is jellemző lehet ebben a korosztályban, így sem ez, sem a járatlanság nem igazán szignifikáns tényező. Sokkal inkább az életkorból adódó bizonyos típusú problémák, élethelyzetek hiánya a meghatározó. A 25 év feletti korosztálynak is több mint duplája rendelkezik információval, mint ami a 20-25 évesek körében jellemző volt. A 30 és 40 év közöttiekénél ez az arány változatlan, majd 60%-os arányával kiemelkedik a 40-50 évesekig terjedő „megkérdezetti” kör. Az 50 és 60 éves korosztály esetében kis visszaesés tapasztalható. A 60 éves és idősebb korcsoportban szintén magasabb az általános tájékozottság, melyben a saját ismereteiken túl a családtagok, ismerősök által adott tájékoztatás is közrejátszhatott. Ezt jelzi többek között az alábbi ábra is.

A jogi segítség igénybevételével kapcsolatosan azt is vizgáltam, hogy vajon milyen információs lehetőségeket vesznek igénybe az ügyfelek adott jogi problémáik megértése érdekében, és vajon honnan szerzik be a megoldáshoz vezető szükséges információkat, milyen az egyes jogi tanácsadást biztosító szervezetekkel kapcsolatos viszonyrendszerük, hogyan viszonyulnak az ügyvédi körhöz. Hihetetlen tendencia, mely szerint a megkérdezettek közül 545-en családjukhoz és ismerősi körhöz fordulnak, és a válaszadók jelentős mértéke az internetet hívja segítségül.

A jogi segítségre vonatkozó válaszok számát vizgáltam a peren kívüliség, a bírósági per, valamint ezek együttes vonatkozásában is korcsoportokra bontva. Megállapíthatom, hogy a legtöbb felmerülő jogi probléma, amely még peren kívül tanácsadással megoldható, a 30 és 40 év közötti lakosság körében merül fel, mely csökkenő tendenciát mutat az életkor előrehaladtával. A pereskedési hajlandóság azonban, illetőleg az együttes tanács és bírósági eljárás kérdése az 50-60 évig terjedő korosztály viszonylatában felértékelődik és hirtelen ügyszámugrás tapasztalható.

Vizgáltam a jogi képviselő típusát, azaz annak az arányát, hogy az ingyenesen vagy kedvezően biztosított ügynevezett megelőlegező szolgáltatásokkal szemben milyen mértékű a piaci szolgáltatás, vagyis a privát ügyvéd megbízásának mértéke. A megkérdezettek 80%-a vállalja a szolgáltatásért történő fizetést, pártfogó ügyvédet 15, míg kirendelt védőt mindösszesen 5%-uk igényelt. Ez a következő ábra viszonylatában érdekes véleményt tükröz, amikor is az ingyenes jogi szolgáltatásról alkotott ügyféli véleményre voltam kíváncsi, szemben a fizetős jogi szolgáltatásra minőségi szempontot figyelembe véve.

Roszbabbnak, így (valamivel roszbabbnak 35,7%, sokkal roszbabbnak 10,3%) értékeli az ingyenes segítségét, a megkérdezettek 40,4%-a nem tesz különbséget a kettő között, és mindösszesen 8,6% értékeli valamivel jobbnak. Sokkal jobbnak viszont 5% tette az első helyre az ingyenes szolgáltatást, mely vagy a probléma számára kedvező megoldásából, vagy a tájékoztatás magas színvonalából adódott.

A jogi segítségnyújtás az 1172/2002. (X. 10.) kormányhatározattal került kialakításra, jogszabályi háttérként a jogi segítségnyújtásról szóló 2003. évi LXXX. törvény szolgál. A 303/2006. (XII. 23.) kormányrendelet, valamint a 10/2004. (III. 30.) IM. rendelet teremti meg a szabályozás háttérrendszerét. Többszöri törvénymódosításra és hatáskör bővítésre került sor, melynek értelmében a párfogó ügyvédi képviselő 2008. május 1-jétől átkerült az akkori igazságügyi hivatal jogi segítségnyújtó szolgálatának hatáskörébe (jelenleg kormányhivatali szakigazgatási szerv). Annak ellenére, hogy 2004. április 1-jétől létező ingyenes tájékoztatást biztosító segítségnyújtás lehetővé tevő intézményről van szó, a megkérdezettek 56,7%-a nem rendelkezik tudomással arról, hogy létezik ez a szolgáltatás. Amennyiben az ügyfelek véleményét kívánja kutatni egy adott felmérés, nélkülözhetetlen az elvárás fontossági sorrendjét figyelembe venni, azaz választ keresni arra a kérdésre, hogy vajon a jogi szolgáltatásokkal kapcsolatosan mi az ügyfél legfontosabb elvárása. Tekintettel arra, hogy az emberek a jogi problémákat sokszor szégyenként, vagy eltitkolandó nehézségként élik meg, félnek kinyilvánítani nehézségeiket, ezért legfontosabb elvárásaként a segítőkészséget jelölik meg, mellyel majdnem azonos szinten helyezkedik el az útmutatás színvonalának mértéke, valamint az átadott ismeretek alkalmazhatósága. Ezt követi csökkenő sorrendben: az átláthatóság, a szakismerettel rendelkező gyakorlott jogász útmutatása, az információ minősége, a gyorsaság, az egyszerűség, a könnyű elérhetőség, az udvariasság mértéke, majd csupán ezután következik a szolgáltatás költségének összege, valamint az esetleges ingyenesség felmerülése. A válaszadók csupán nagyon kis, 3% alatti köre számára fontos csak a jogi készségek elsajátítása, új kapcsolatok szerzése, akár a presztízs kérdés, vagy egyéb lehetőségek biztosítása.

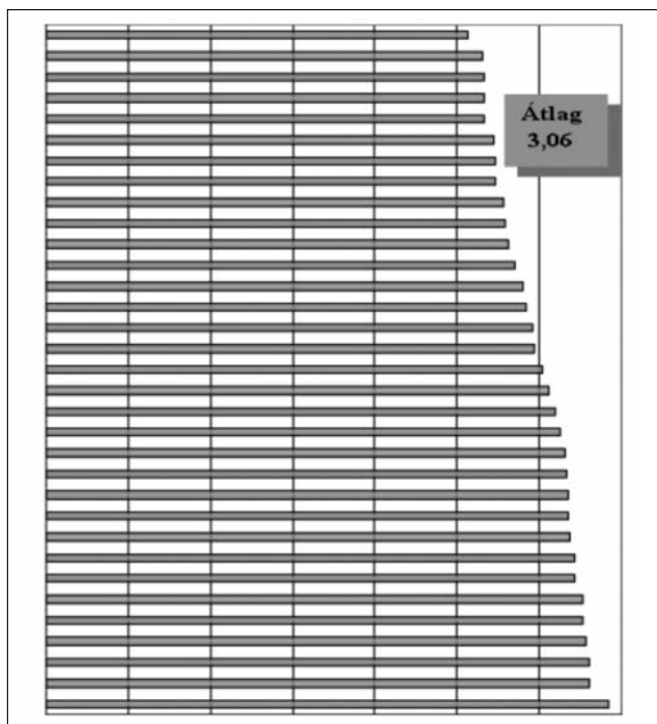
Összességében nézve elmondható, hogy 2012. január 01-je előtt hatályos alkotmányunk (az 1949. évi XX. törvény) alapján megkülönböztetett kategóriák típusonkénti felvázolásával kívántam felmérni az ügyfeleket érintő pozitív és negatív diszkrimináció mértékét. A sávdigrammból történő ábrázolásból megállapítást nyert, hogy a pozitív diszkrimináció jobban felszínre kerül, míg sajnálatos módon a negatív diszkrimináció rejtve marad. Az ügyfelek sokszor félnek kivetíteni nehézségeiket, az őket érő hátrányos megkülönböztetést, amelyet az ábra is jól érzékeltet.

Azt is vizsgáltam továbbá, hogy vajon az ügyfelek mennyire vannak tisztában azzal, hogy az adott intézmények megkeresése során milyen érdekelti minőségben jártak el, azaz jogi „szakzsargonnal” élve milyen megnevezés alkalmazható helyzetük feltárására. Az ügyfél és az érdeklődő az első két kategória, az ügyfél a maga 22,5%-ával, valamint az érdeklődő kb. 12%-os mértékkel. A többi kategória 10% alatti arányt jelöl, melyben magasabb arányban látható az úgynevezett „sértetti”, felperesi oldal, míg az ellenérdekű, azaz „elkövetői”, mintegy „beperelt” oldal ehhez képest alulreprezentált.

Mindamellett, hogy megvizsgáltam az ügyfelek problémáinak keletkezését és a rendelkezésre álló megoldási lehetőségeket, szükségszerű az igénybe vett szolgáltatással kapcsolatos eredményesség vizsgálata is. Sajnálatos módon a jogi segítségnyújtás igénybevételének értékelése az eredményesség szempontjából nagyon negatív képet fest, a megkérdezettek igencsak jelentős hányada nem tartja meggyőzőnek a biztosított szolgáltatást vagy segítséget a korábban említett „félelemaspektusból” adódóan. Igencsak jelentős hányaduk nem kívánt, vagy nem mert válaszolni a kérdésre, és csupán egy kis hányad vélte eredményesnek az adott szolgáltatást. Meg kell állapítanom, hogy sajnálatos módon az ügyfelek az utólagos értékelésnél hajlamosak kivetíteni a jogi szolgáltatást az adott segítségnyújtás minőségére, a perbeli vereségükre. Én ezt a tendenciát az adott értékelés fontos motivációjaként kell, hogy értékeljem. Biztos vagyok abban, hogy az adott felek álláspontjainak egymáshoz történő közelítése egy esetleges egységére irányuló hajlandóság kialakítása, vagy legalábbis megkísérlése előremutatóbb megvalósulást eredményezne.

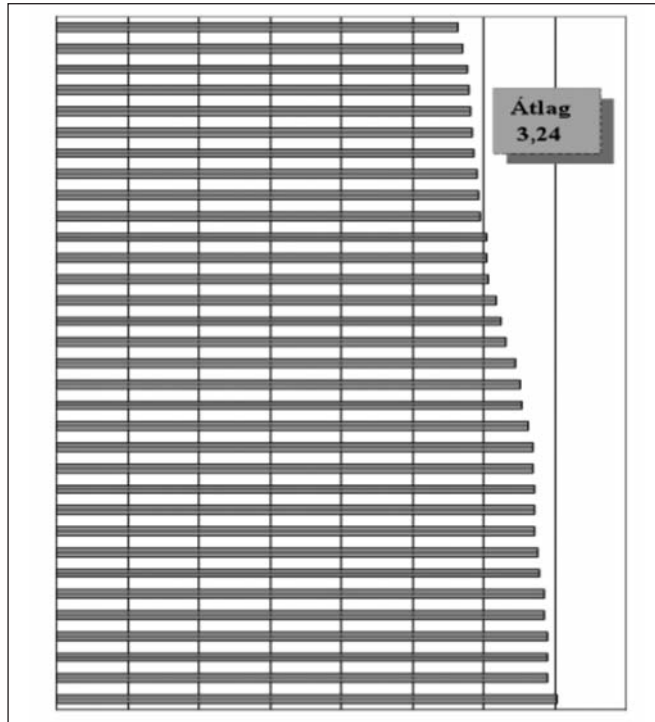
A következő ábrák során a megkérdezett szervezetekkel, intézményekkel kapcsolatos lakossági elégedettség mértékét vizsgáltam a LIKERT-skála 1-5-ig terjedő osztályozási szempontjának figyelembe vételével, ahol legrosszabb minősítésként az 1-es, míg a legjobb minősítésként az 5-ös jelenti, azaz az egyáltalán egyet nem értő kategóriától a teljesen egyetértő értékelési formáig.

### 1. ábra: Az elégedettségi érték a problémára kapott válasz szerint szervenként, intézményenként

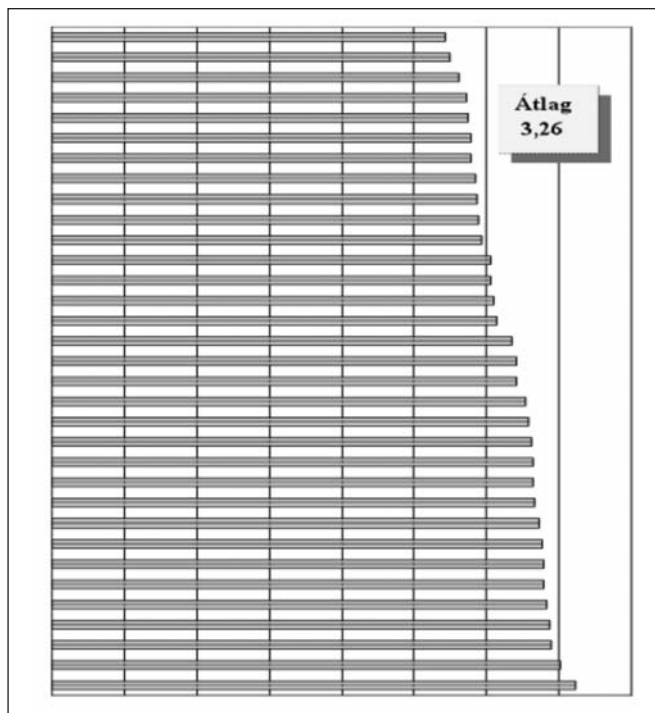


Forrás: Saját kutatás, saját szerkesztés.

**2. ábra: Érdeklődők elégedettségi szintje a tájékoztatás színvonalával**

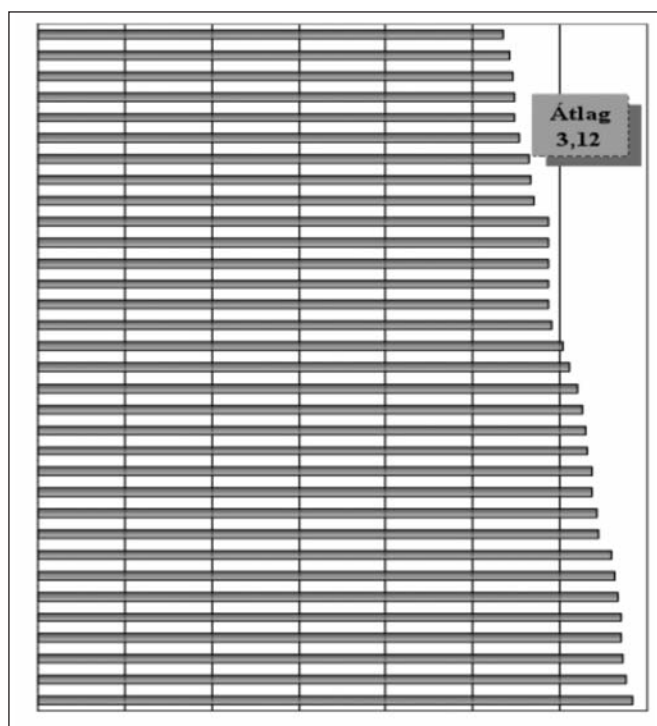


**3. ábra: Érdeklődők elégedettsége a szervek és intézmények ügyfélszolgálataival**





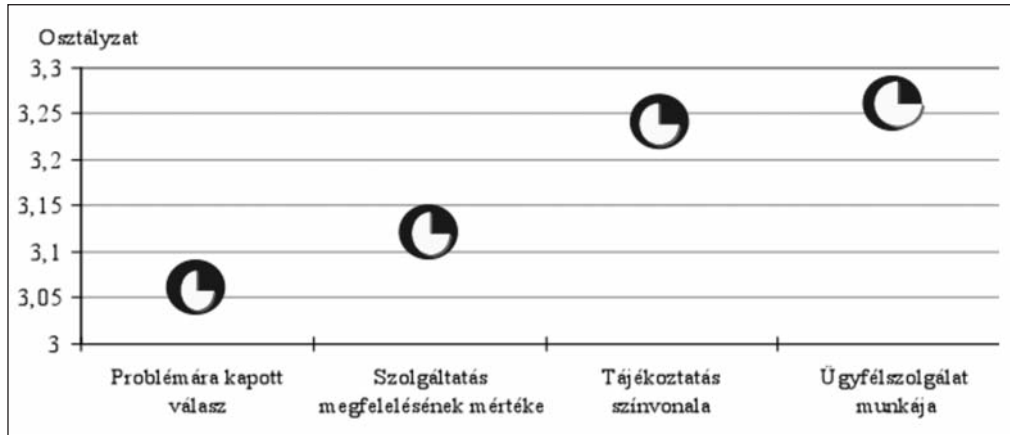
**4. ábra: Ügyfelek elvárásainak elégedettségi szintje az adott szervezet, intézmények által nyújtott szolgáltatásokkal szemben**



Forrás: Saját kutatás, saját szerkesztés.

Így fordított sorrendben haladva kiemelem, hogy az ügyfelek az intézmények ügyfélszolgálatának munkáját értékelték a maga 3,6-es osztályzatával a legjobbnak, ezt követi csupán 0,02-dal lemaradva az érdeklődők tájékoztatás-színvonalával kapcsolatos elégedettségi szintje. Az ügyfelek elvárásainak elégedettségi szintje az adott szervezet, vagy intézmény által nyújtott szolgáltatásokkal szemben, azaz a szolgáltatás megfelelésének mértéke 3,12-os átlagot jelentő osztályzat. Szembetűnő az a jelenség, melynek kiértékelésével a problémára kapott válasz szervenként, intézményenként történő elégedettségi értékének osztályzata 3,06. Összességében elmondható az ügyfelek a középértéken egyensúlyozva nyilvánítottak véleményt. Kiemelendő azonban sok esetben a NAV (Nemzeti Adó- és Vámhivatal), a Bíróság (Panasznap), az önkormányzat, valamint a földügyi szakigazgatási szervnek az ügyfelek által való legkedvezőbb megítélése, ahol valószínűsíthető, hogy a legtárgyalogabb, legszakosítottabb, s számukra a legkedvezőbb választ kapták.

5. ábra A megkérdezett szervezetekkel, intézményekkel kapcsolatos lakossági elégedettség



Forrás: Saját kutatás, saját szerkesztés.

A vizsgált kör elégedettségi szintje az ügyfélszolgálatok munkájával kapcsolatban volt a legmagasabb. Azaz, számukra az emberi hozzáállás, az ügyintéző viselkedése magas szintű volt. Az adott helyen kapott tájékoztatás színvonala is magas elégedettségi szintet tükröz. A problémára kapott válasz – többnyire az ügyfél saját szempontját figyelembe véve – volt a legnegatívabb besorolású. Ennek megítélésében az ügyfelek a válaszoknál akár a várható végkimenetel előrevetítését is osztályozták.

### 1.1.2 Holland Primer kérdőíves megkeresés

A jogi probléma, mint a vizsgálat tárgyát képező aktus, mind a felvétel időpontjában, mind az azt megelőző időszakban fontos információkat hordoz.

A választ adók jelentős hányadának, tízből hat főnek már korábban is volt jogi problémája, nehézsége, esetleg azzal kapcsolatos kérdése. A megkérdezettek 40%-a vélte úgy, hogy ez még nem fordult elő az életében, vagy nem érzékelte a megélt eseményt jogi problémaként. A vizsgált időpontban a megkérdezettek 8%-a volt érintett e témában, azaz minden 13. ember állt valamilyen jogi ügyben egy-egy intézménnyel, vagy egyéb szervezettel kapcsolatban. Ez az arány ugyanakkor a jövőre nézve sem jelez csökkenést, vagyis jogi helyzet adott ügyekben továbbra is várható.

A jogi problémával rendelkezők adatait figyelembe véve – ahol egy megkérdezett többször is szerepelhet, amennyiben a vizsgált időszakban többféle problémával szembesült –, a válaszadók legnagyobb részben családi és szociális típusú problémával találkoztak. E két problémakör együttes nagyarányú megjelenése egymást erősítő hatásként is érvényesül, ahol a szociális hátránya a társadalmon belül, egyúttal a családi ellentétek kiélezéséhez is hozzájárul. A jogvitákban a munkaügyi esetek egészen belüli, közel egyharmados részesedése azt jelzi, hogy a munkáltató döntésével való elégedetlenség a megkérdezettek közül minden 3. személyt érintette. A polgári peres, vagyis egyéb tulajdonjogi, szerződésekkel, s más jogesetekkel kapcsolatos ügy a halmozott problémakörön belül minden 4. megkérdezettnél

jelentkezett, csakúgy, mint a fogyasztóvédelmi, ahol a hibás termékek vásárlása, vagy az esetleges megtevesztés okozott jogi helyzetet. A megkérdezettek közül minden 5. személynek volt a közüzemi szolgáltatásokkal kapcsolatban problémája, de nagyságrendileg hasonlóan alakult a büntetőügyekből való részesedés is. Az ország „befogadó” jellegéből adódóan a menekültügyekkel kapcsolatos jogi esetek is jelen voltak a megkérdezettek körében, e témában minden 10. személy volt érintett.

Hollandiában a megkérdezettek közül senki sem vette igénybe a peres úton, bíróságon érvényesíthető lehetőséget. Valamennyi választ adó e helyett inkább a peren kívüli megoldást választotta. Ez részben az ország e téren jellemző kultúrájából, részben a meditációs eljárások hatékonyságából adódik, mely szerint a közös megegyezés célravezetőbb a hosszas jogi procedúránál.

Vizsgálatom kitért arra is, hogy a felmerült jogi problémák milyen gyakorisággal jelentek meg a felek életében, s ezek a nehézségek valóban annak tekinthetők-e. Leggyakrabban a félét is meghaladó időszakban fordultak elő jogi értelemben vett problémák, de a heti vagy havi rendszerességű gyakoriság felveti a személy pereskedési hajlandóságán túl azt is, hogy esetenként nem ismerte fel, vagy tájékozatlan volt a probléma jogi megítélésében. Azt is vizsgáltam, hogy vajon milyen információs lehetőségeket vesznek igénybe az ügyfelek az adott jogi problémáik megértése érdekében, és vajon honnan szerzik be a megoldáshoz vezető szükségszerű információkat. Fontosnak tartottam, hogy milyen az egyes jogi tanácsadást biztosító szervezetekkel kapcsolatos viszonyrendszerük, hogyan viszonyulnak az ügyvédi körhöz. Magas jelzésértékű, hogy a megkérdezettek döntő többsége a családjához vagy ismerőseihez fordul elsődlegesen információért, vagyis a megoldást a szűkebb környezetben keresik. Jelzésértékű ugyanakkor, hogy jogtanácsoshoz, ügyvédhez ugyanolyan mértékben fordulnak, mint amilyen nagyságrendű az interneten való információszerzés. Azaz a világháló által nyújtott információk és a jogi végzettséggel rendelkezők hasonló szinten helyezkednek el a megkérdezettek sorrendjében. A többi információs csatorna részesedése nem igazán jellemző.

A visszaigazolt adatok alapján egyértelműen megállapíthatom, hogy a peren kívüli megoldásoknak döntő súlya van a jogi segítségnyújtás során. Az érintettek közül mindössze minden 10. személy kereste igazát bíróságon, vagy perben, a többiek az egyszerűbb, s feltehetően a gyorsabb megoldás mellett döntöttek.

A per választása mellett (több válasz is adható volt), a megkérdezettek egyértelműen a megbízhatóság miatt tették le voksot, vagyis a bíróságon meghozott döntés a költségek, vagy a hosszabb időtartam, esetleg a fárasztó jogi procedúra ellenére is nagyobb biztonságot adott a vélt vagy valós probléma megoldására. Emellett természetesen a szakszerűség, a hatékonyság is döntően közrejátszott, de ezek súlya az első érvhez képest a szorossági érték alig felét haladta meg. Ez utóbbiakhoz hasonló súlyú volt még a megkérdezettek körében az, hogy ebben a módszerben, vagyis a jogi út hitelességében bíztak elsősorban.

Az előzőekben bemutattam, hogy a megkérdezettek döntő többsége a megegyezés, egyezség mellett döntött. Körükben a probléma gyors megoldása volt az elsődleges. A hatékonyság a megítélés sorrendjében a második helyen állt, mely a jogi út mellett döntők esetében is azonos szinten állt a fontossági sorrendben. A költségkímélő forma ugyancsak domináns szerepet játszott a megegyezés szerinti megoldás előre sorolásában. Adott joginak vélt helyzetek feltételezhetően el sem jutottak volna abba a stádiumba, hogy a megoldást egy intézmény, stb. keretén belül keressék, ha az ingyenesség, mint lehetőség nem állt volna az érintettek rendelkezésére. Az egyszerűség szintén számított a megegyezés választásakor, hiszen feltételezem, hogy a problémát megélők nem vitázni, pereskedni akartak, csak gyorsan, egyszerűen a probléma végére járni.

Arra a kérdésre, mely szerint „Hallott-e már a Legal Aid Board-ról?” a válaszadók között nagy volt a szórás, hiszen tíz megkérdezettből csak hat hallott erről a lehetőségről, míg a többiek nem ismerték ezt a segítségnyújtási formát.

A jogi képviselő típusát is vizsgáltam, ahol arra kerestem a választ, hogy az ingyenesen vagy kedvezően biztosított szolgáltatások mellett milyen mértékű a piaci szolgáltatás iránti kereslet. A megkérdezettek közül kétszer annyian választották a privát ügyvédet, mint a kirendelt védőt. Pártfogó ügyvéddel, vagy egyéb képviselővel pedig senki sem rendelkezett.

A privát ügyvéddel szembeni ingyenes jogi szolgáltatás vizsgálatkor viszont a vélhető elvárások (melyek e forma választásakor fennállhattak) az esetek jelentős hányadában nem igazolták vissza azokat az elképzeléseket, melyeket ettől a formától elvártak. Sokkal jobbnak ezt a szolgáltatást mindössze minden 8. személy találta, közel kétharmaduk elképzelése megegyezett az elvárt hipotézissel. Ugyanakkor több mint negyedük, azaz minden 4. személy az elvártnál rosszabbnak ítélte meg az ingyenes szolgáltatás színvonalát, melyből fele-fele arányban azt kevésbé, illetve sokkal rosszabbnak ítélték meg.

Az ügyfelek véleményének megismerése, elvárásaik ismerete a jogi szolgáltatásokkal kapcsolatban nem csak egy vélemény az adott kérdésre, sokkal több annál. Az elvárások sorrendje egyúttal arra is választ ad, hogy a jelenleg működő, de folyamatosan formálódó szolgáltatások rendszerének milyenné kellene válni, milyen színvonalon kellene működni ahhoz, hogy a szerepét a legjobb szinten betölthesse. Ehhez az útmutatás színvonalát lenne célszerű a legmagasabb szintre emelni, optimálisan ötvözve az adott információ minőségével. A legtöbben ezeket az ismérveket helyezték a sorrend elejére. A szolgáltatás költségének a mértéke, mint már korábban is jeleztem, ugyancsak meghatározó a jogi szolgáltatásokkal kapcsolatban, csakúgy, mint a gyorsaság és könnyű elérhetőség. Kevésbé fontos az ügyfelek számára az udvariasság (amit ennek ellenkezője esetén nem így értékelek), inkább a határozott, tömör, gyors és egyszerű logika szerinti megoldásnak van prioritása.

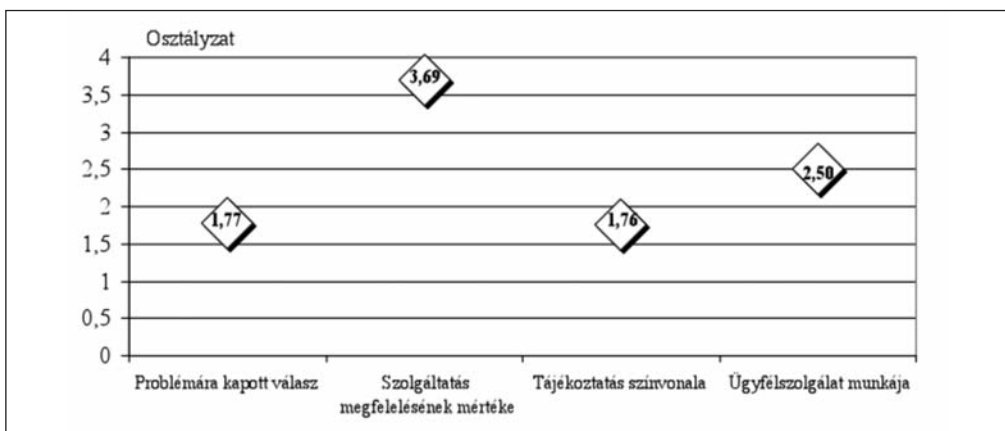
A vizsgálatom arra is kiterjedt, hogy a megkérdezett ügyfelek milyen minőségben jártak az egyes intézményekben. Arányaiban magas volt azon személyek száma, akik nem tudták meghatározni, hogy a problémájuk megoldása során milyen minőségben vettek részt a saját ügyük lebonyolításakor. Ugyanilyen mértékű volt a sértettek, a fogyasztók, valamint az egyéb érdekeltek száma is. Az egyéb kategóriába tartozók (akik tudták ugyan a

jelenlétük konkrét voltát, de tényszerűen egyik megadott válaszlehetőséghez sem tudták magukat sorolni) szintén azonos súllyal szerepeltek a megkérdezettek körében. Felperesként, illetve alperesként az említett kategóriák felét tették ki a megkérdezettek. Ők viszont pontosan el tudták magukat helyezni az intézményekben való szerepüket illetően. A következő ábrák során a megkérdezett szervezetekkel, intézményekkel kapcsolatos lakossági elégedettség mértékét vizsgáltam a LIKERT-skála segítségével, a Magyarországot érintő kutatás során már bemutatott módon.

A megkeresés kitért arra is, hogy milyen az egyes intézmények, szervezetek megítélése a problémák megoldása során, azaz az elégedettségi szintet 1-5-ig terjedő skálán lehetett minősíteni. Ezek alapján érdekes eredmények körvonalazódtak. A problémára kapott válaszok, valamint a szolgáltatás során kapott tájékoztatás színvonala rendkívül alacsony megítélést kapott. Az intézmények közti differenciáltság sem volt jelentős, ebből arra következtettem, hogy nagyobb volt esetükben az elvárás, mint amit számukra nyújtani tudtak. Az említett válaszlehetőségek esetén a legrosszabb minősítés aránya mindkét esetben meghaladta a kétharmadot, míg legmagasabb értéket a válaszokra kapott elégedettségnél mindössze 6,4, a tájékoztatás színvonalánál 10,9%-uk kapott.

Ellentmond ennek a bemutatott két ismérv után az a minősítés, melyet az ügyfélszolgálatok munkájáról, valamint a szolgáltatással szembeni elvárásról alkottak. Az ügyfélszolgálatok megítélésénél a legrosszabb minősítés 44%-ra csökkent, míg a két magasabb kategória részesedése megközelítette ezt a mértéket. Amennyiben a válaszokra kapott elégedettségnél és a tájékoztatás színvonalánál azt feltételeztem, hogy „nem azt kapták, amit vártak”, itt megcáfolni látszik az elképzelésem a minősítés alakulását illetően. Az elvárthoz képest adott szolgáltatás ugyanis nem kapott legrosszabb minősítést (vagyis 1-es osztályzatot), a legjobb felső két kategória részesedése pedig megközelítette az 54%-ot. Így arra a következtetésre jutottam, hogy a szolgálatok egy-egy elemével ugyan nem feltétlenül voltak elégedettek az ügyfelek, ugyanakkor a probléma megnyugtató megoldása után összességében mégis az elégedtség hozta a jobb minősítést.

## 6. ábra A megkérdezett szervezetekkel, intézményekkel kapcsolatos lakossági elégedettség



Forrás: Saját kutatás, saját szerkesztés.

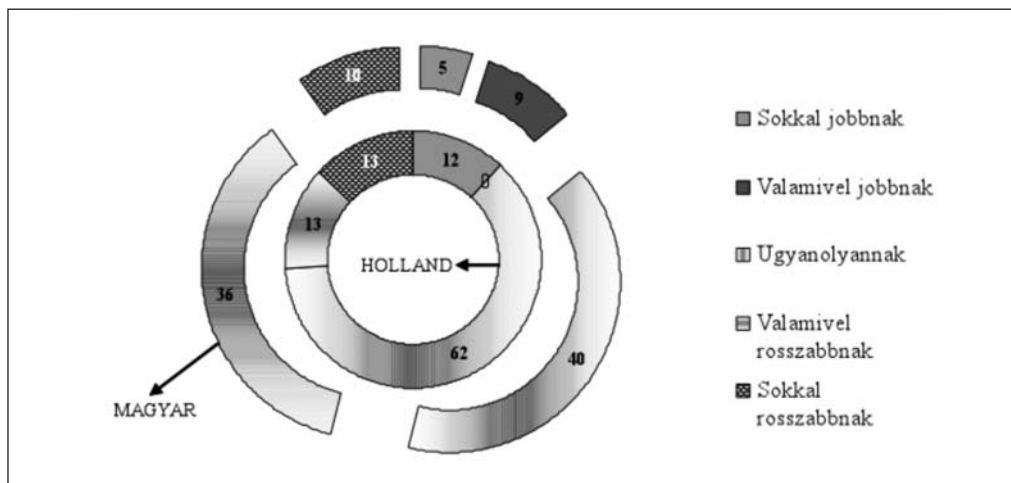
Ezt jelzik az együttes súlyozott átlagok is. Az elégséges szintet alig elérő tájékoztatással összefüggő válaszadástól az ügyfélszolgálatok már jóval magasabb presztízs értéket képviseltek, míg a szolgáltatás jó minősítése összességében az elégedettséget tükrözi vissza.

### 1.1.3 A primer kérdőíves megkereséshez kötődő kutatás végkövetkeztetései

A kérdőíves megkereséssel tényfeltáró és egyúttal összehasonlító jellegű kutatási módszert alkalmaztam.

Primer kutatásom előnye a folyamatos és informatív felmérés biztosításával legfrissebb információk feltárásával statisztikai adatok feldolgozása volt. Fontosnak tartom a jogi problémák megoldására biztosított alternatív eszközök figyelembe vételét annak a komplexitásnak az alkalmazásával, mely szerint a jogágak peremterületein elhelyezkedő limes sokszor olyan megközelítést tehet lehetővé, amely induktív, az elméleti bemutatás mellett gyakorlat orientált vizsgálati módszerével barátságos jogalkalmazói megközelítéshez vezethet. Mauro CAPPELLETTI jogtudós a joghoz jutás ténylegességének vizsgálata során világméretű kutatásában rávilágított arra, hogy a figyelmet a jogérvényesítés sikerére kell irányítani, az esetleges akadályozó tényezőket igyekezni kell megszüntetni, hangsúlyt kell fektetni a reformtörekvésekre, és arra, hogy tudományos és empirikus kutatással eredményeket sikerüljön létrehozni. Arra törekedtem, hogy mind a mai Magyarországon „kicsit megállítva az időt”, mind pedig Hollandiában pillanatfelvételen ábrázoljam a joghoz jutás területének jelenlegi helyzetét, törekedtem a fejlődési irány meghatározására, valamint arra, hogy új lehetőségek feltérképezésére tegyek kísérletet. A következő ábrák a magyar-holland szolgáltatásokkal, elvárásokkal és intézményekkel kapcsolatos „ügyfél” attitűdöt szemléltetik összehasonlítás segítségével.

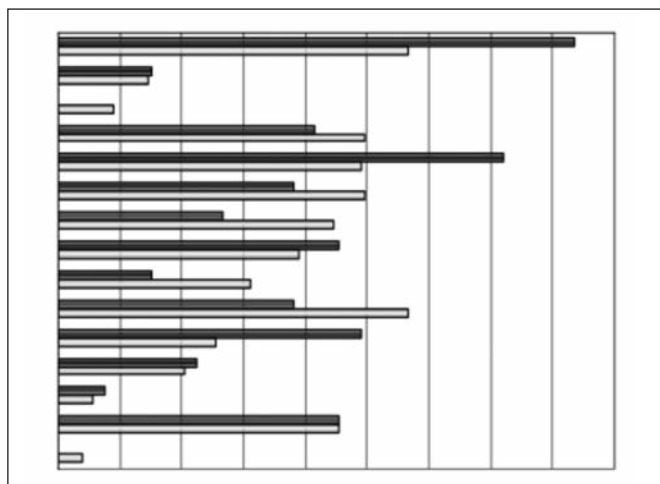
7. ábra Az ingyenes jogi szolgáltatással kapcsolatos vélemény a fizetős jog segítségéhez képest



Forrás: Saját kutatás, saját szerkesztés.

A két országban a megkérdezettek véleményalkotásában meglévő különbségeket főként az ingyenes jogi segítségnyújtás megítélésében jelentkező különbségek határozták meg. Míg a magyarok alig 5%-a tartotta sokkal jobbnak az ingyenes szolgáltatást a fizetőssel szemben, addig a hollandoknál ez az arány a hazaiakénál 2,4-szer magasabb volt. A különbség ugyanakkor a legnagyobb részesedést kitevő „ugyanolyan” szintű megítélésnél tapasztalható. Arányaiban ugyan mindkét országban ez a legnagyobb súlyt képviselő vélemény, de míg ez nálunk az egésznek négytizedét, addig a hollandoknál több mint hattizedét tette ki. A magyar válaszadók körében ugyanakkor közel hasonló részesedést képviselt a „valamivel rosszabb” megítélés is, mint az ugyanolyan szintű, így ez az arány 2,8-szer volt magasabb, mint Hollandiában. A sokkal rosszabb megítélés mértéke ugyanakkor mindkét országban hasonló volt.

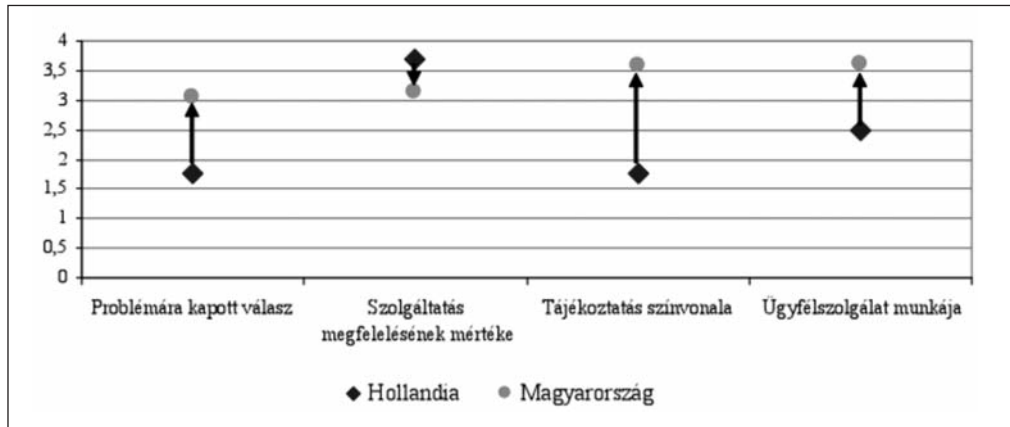
8. ábra



Forrás: Saját kutatás, saját szerkesztés.

A jogi szolgáltatással kapcsolatos elvárások hangsúlyai lényegében mindkét országban azonosak voltak, de míg Hollandiában főként a színvonal és a szakszerűség dominál, addig nálunk az ún. érzelmi jegyek, vagyis a bánásmód és az ügymenet egyszerűsége kapott nagyobb szerepet. Hollandiában az útmutatás színvonala kapta a legnagyobb figyelmet (közel 17%-os részesedéssel), kapcsolódva az információ minőségéhez (mely megközelítette a 15%-ot). Fontos volt továbbá az alacsony költségigény, és az ügymenet gyorsasága is. A magyar válaszolók körében is az útmutatás színvonala képviselte a legnagyobb részarányt (mértéke mintegy 5 százalékponttal volt alacsonyabb a Holland mutatónál), de a rászorulókról a segítőkészség is hasonló igényű volt. Nálunk a „jogi útvesztők” átláthatósága, egyszerűsége is kiemelt szempont volt, mely különbség az igénybevevők eltérő köréből is adódik, az országok sajátosságait figyelembe véve. Ugyanakkor a gyorsaság iránti igény mindkét országban azonos volt. A magyar válaszolók kis hányada az ügyeinek intézés új kapcsolatok kiépítésére is szeretne volna felhasználni, míg Hollandiában ez nem volt jellemző.

9. ábra



Forrás: Saját kutatás, saját szerkesztés.

Az egyes intézményekkel, szervekkel kapcsolatos elégedettség Hollandiában – a korábbiakban bemutatottakkal ellentétben – lényegesen alacsonyabb mértékű volt, mint Magyarországon. Mindössze a szolgáltatás megfelelése kapott közel hasonló osztályzatot, mely a holland válaszadók esetében egyúttal a legmagasabb értéket is jelentette. A legnagyobb különbség ugyanakkor a tájékoztatás színvonalának megítélésében volt, mely között a különbség közel két egész érték volt, ami összefügghet a magyar válaszolóknál nagyobb súllyal szereplő érzelmi tényezők iránti hangsúllyal is, ahol a barátságos válasz egyúttal magas színvonalat is sugallhatott a szolgáltatásokat igénybe vevőknek. Hollandiában hasonlóan alacsony osztályzatot kapott a problémára adott válasz is, vagyis a magyarokkal ellentétben a kapcsolódó kérdésekben az igénybevevők jelentősen alul értékelték az ingyenes segítségnyújtó szolgálatokat. Magyarországon az ügyfélszolgálati munka kapta a legmagasabb osztályzatot, mely Hollandiában is jóval pozitívabb megítélésű volt, mint a korábbi ismérvek. Bár a két országban jellemző értékek között meglévő több mint egy egész jegy a véleményalkotók szerint a magyar ügyfélszolgálatok munkáját dicséri.

Abban bízom, hogy az emberi oldal figyelembe vételével szakavatott, és „emberséges”, segítőkész jogban jártas állami, vagy civil segítők biztosításával az emberek nem maradhatnak jogi problémáikkal egyedül.

A jogszabályi elemzések mellett jogszociológiai, társadalmi, gazdasági, esetlegesen pszichológiai, valamint antropológiai kutatási eredményekkel az igazságszolgáltatási feladatok maximálisan elláthatóvá válnak, ötvözve akár a megegyezés alkalmazását is. Figyelembe kell venni, hogy az állami szervezetek mellett a civil szervezetek is kellő jogi háttérrel rendelkeznek, ezáltal hathatós segítséget nyújthatnak a rászorulóknak, elősegítve jogi védelmüket, tehermentesítve egyúttal az államot.



A kutatás alátámasztotta azt az előfeltevésemet is, hogy megfelelő szempontrendszer mentén (korcsoportok, iskolai végzettség, lakóhely mérete, illetve vállalati méret, a működés földrajzi helye) szignifikáns kapcsolatok értelmezhetők a joghoz jutás érvényesülésében.

Lehetőség szerinti együttes alternatívákkal (ombudsman, bírósági-, ügyészségi panasznap, munkajogi segítségnyújtás, szakszervezeti segítség, mediáció, önkormányzat, rendőrség stb.) adott intézmények együttműködésével ingyenes, megelőlegező, vagy piaci mechanizmussal működő jogvédelem, vagyis a széleskörűen biztosított jogsegély elegendő és kielégítő minőségű szolgáltatások igénybevételét teszik lehetővé Magyarországon. A holland jogi segítségnyújtás elemzett tapasztalatainak, a rendszer reformjának szám-bavétele pozitív példaként szolgálhat. Így érvényesülhetne az eddig elégedetlenséget hangoztató ügyfelek jogi problémájának megoldása, biztosítható lenne a hatékonyság, a gyorsaság, és az olcsóbb jogérvényesítés megvalósítása.

## IRODALOMJEGYZÉK

- <http://www.dutch-lawyer.com/success-stories/our-clientsfeedback/our-clients-feedback.html> (letöltés dátuma: 2012. április 30.)
- EARL BABBIE: *A társadalomtudományi kutatás gyakorlata*, Hatodik, átdolgozott kiadás, Balassi kiadó Budapest, 2008.
- VISEGRÁDY ANTAL: *Jog-és Állambölcselet*, Dialóg Campus Kiadó, Budapest-Pécs, 2002.
- CAPPELLETTI, MAURO – GARTH, Bryant: *Access to Justice as a Focus of Research*. Windsor Yearbook of Access to Justice. Vol. 1, 1981. IX–XXV.
- CAPPELLETTI & GARTH: *Access to justice, The Worldwide Movement to Make Rights Effective. A General Report*, in *id*, Vol.I. CALABRESI, *Access to Justice and Substantive Law Reform: Legal Aid for the Lower Middle Class*, in *ACCESS TO JUSTICE: EMERGING ISSUES AND PERSPECTIVES* 169 (Alpen aan den Rijn/Milan, Sijthoff and Noordhoff/Giuffe, Vol. III. of the Florence Access-to –Justice Project Series, M. Cappelletti & B. Garth eds., 1979)
- CAPPELLETTI, MAURO – GARTH, BRYANT: *Access to Justice and the Welfare State: An Introduction*. In Cappelletti, Mauro (ed.): *Access to Justice and the Welfare State*. European University Institute, Firenze, 1981. 1–24.2.

