

[Начало](#) > ... > [Вашите Права](#) > [Основни Права](#) > Portugal

Национални съдилища и други несъдебни органи

Съдържание,
предоставено от
Португалия

Португалия

Национални съдилища

Ако основните права на гражданите са нарушени, те могат да сезират съдилищата. Португалските съдилища (граждански и административни съдилища) отговарят за правораздаването, защитата на законните права и интереси на гражданите, наказването на нарушенията на демократичните правни норми и уреждането на публични или частни спорове (член 202 от Конституцията на Република Португалия).

Конституционният съд носи специална отговорност за правораздаването по правни и конституционни въпроси. Когато са изчерпани всички възможности за обжалване по общия ред (член 70, параграф 2 и член 72 от Органичния закон за Конституционния съд), страната, която в хода на производството се е позовала на противоконституционността на приложени закон, има право да сезира Конституционния съд.

За повече информация вж. страницата, озаглавена [Национални съдебни системи — Португалия](#).

Национална институция по правата на човека

Омбудсман (*O Provedor de Justiça*)

От 1999 г. насам, освен посочените по-долу функции, португалският омбудсман изпълнява ролята и на национална институция по правата на човека, акредитирана със статут „А“ от Организацията на обединените нации, при пълно спазване на Парижките принципи.

Съответно работата на омбудсмана включва насърчаване и защита на основните права на човека, като се обръща специално внимание на правата на лицата, които са най-уязвими поради възрастта си или поради психомоторни увреждания: деца, възрастни хора и хора с увреждания.

Жалбите се подават и обработват съгласно процедурата, посочена в раздела относно омбудсмана.

Омбудсман

Омбудсманът е законоустановен орган, чиято задача е „да защитава и насърчава правата, свободите, гаранциите и законните интереси на гражданите“ (член 1, параграф 1 от Закон № 9/91 от 9 април 1991 г. с всички изменения и допълнения), които могат да бъдат неправомерно нарушени при взаимодействието на гражданите с публичните органи. Когато не разполагат с друга възможност, независимо дали поради изчерпването на всички средства за обжалване (административни и/или съдебни), или поради изтичане на срока за обжалване, гражданите могат да се свържат с омбудсмана и да подадат жалбата си безплатно, като обосноват позицията си.

Както бе посочено по-горе, омбудсманът в Португалия е и националната институция по правата на

човека, която изпълнява функциите на национален превантивен механизъм.

През май 2013 г. по силата на Факултативния протокол към Конвенцията на Организацията на обединените нации против изтезанията и други форми на жестоко, нечовешко или унижително отнасяне или наказание Министерският съвет реши да възложи на омбудсмана функциите на национален превантивен механизъм. Съответно омбудсманът отговаря за извършването на проверки на местата за лишаване от свобода — затвори, клиники, психиатрични болници, центрове за обучение на малолетни и непълнолетни правонарушители и т.н., за да наблюдава качеството на условията за настаняване и храната за лицата, лишени от свобода, да проверява дали се спазват основните им права (включително, когато е възможно, правото на неприкосновеност на личния живот и на законен контакт с роднини и законни представители) и да установи съществуването (или отсъствието) на индивидуални терапевтични програми.

Обработване на жалби:

Жалби до омбудсмана могат да се подават с писмо, по факс или електронна поща, по телефона, лично в службата на омбудсмана ([щракнете тук, за да видите адреси](#)), чрез електронен формуляр за жалби ([щракнете тук](#)) и във всяка прокуратура.

Не всички съобщения, получени от омбудсмана, действително са жалби — често те са анонимни обяснения, обикновени искания за предоставяне на информация и правен съвет или общи изявления по конкретни въпроси. Тези съобщения не могат да доведат до последващи действия.

Подаването на жалби води до производство (което не е непременно ново, тъй като жалбите, засягащи сходни въпроси, може да бъдат разглеждани в рамките на едно производство от съображения за бързина и процесуална икономия), по което се извършва надлежно разследване. С други думи, за установяване на фактите се правят необходимите разследвания, напр. като се изслуша субектът, срещу когото е подадена жалбата, и дори самият жалбоподател, който може да поиска също така изслушване пред омбудсмана.

В края на това производство жалбите може да доведат до препоръки, предложения, забележки и други алтернативни начини за сближаване на противоречиви интереси, както и до искания за контрол за конституционносъобразност или законосъобразност.

Освен в отговор на жалби от граждани, омбудсманът може да открива производства по собствена инициатива с цел да разследва ситуации, които са достигнали до неговото знание по какъвто и да е начин и са от неговата компетентност.

Специализирани органи по правата на човека

Организация за защита на правата на детето

Национална комисия за насърчаване на правата и закрила на децата и младите хора (*Comissão Nacional de Promoção dos Direitos e Proteção das Crianças e Jovens* — CNPDPCJ)

Ролята на Комисията е да подпомага планирането на намесата на държавата и да координира, наблюдава и оценява действията, предприети от публичните органи и от обществеността за закрила на децата и младите хора и насърчаване на техните права. Една от най-важните ѝ задачи е да насърчава подписването на протоколи за координация и сътрудничество между комисиите за закрила на децата и младите хора (*Comissões de Proteção de Crianças e Jovens* — CPCJ) в цялата страна и между други органи.

CPCJ са официални, несъдебни институции с функционална автономия, чиято цел е да насърчават правата на децата и младите хора и да предотвратяват или прекратяват ситуации, които могат да засегнат тяхната безопасност, здраве, обучение, образование или цялостното им развитие. Прокуратурата (*Ministério Público*) наблюдава работата на CPCJ и преценява законосъобразността и основателността на техните решения, а когато е необходимо упражнява съдебен контрол.

Комисиите извършват дейност в пленарен или ограничен състав. Пленарният състав на комисиите отговаря за изпълнението на мерки за насърчаване на правата и предотвратяване на опасни ситуации за

децата и младите хора.

Ограниченият състав на комисиите се намесва в ситуации, в които дете или млад човек се намира в опасност, и по-специално като: посещава и консултира хора, които са се обърнали към комисията за закрила; взема решения дали да открие и води производства за насърчаване и закрила, извършва предварителна оценка на ситуации, доведени до знанието на комисията за закрила, разследва случаи, изисква участието на членовете на пленарния състав на комисията в разследването на случаи, когато е необходимо, взема решения относно прилагането на мерки за насърчаване и закрила и упражнява надзорни и контролни правомощия във връзка с тях (с изключение на мерки, свързани с одобряването на избран кандидат за осиновител или на институция за осиновяване), разследва и осъществява наблюдение на мерките за насърчаване и закрила, поискани от комисията в контекста на сътрудничество с други комисии за закрила, изготвя доклади до пленарния състав на всеки шест месеца относно образуваните производства и относно състоянието на текущите производства, без да се назовават участващите лица.

Обработване на жалби:

Всеки може да съобщи информация за опасна ситуация директно на CPCJ с писмо, по телефон, факс или електронна поща, или лично в службите на комисиите. Комисиите отговарят за района на общината, в която се намират. Натиснете [тук](#), за да видите списъка с контакти на CPCJ според района, в който живее детето.

Намесата на CPCJ подлежи на одобрение и съгласие от страна на родителите и може да доведе до прилагането на следните мерки:

- съвместна подкрепа заедно с родителите;
- съвместна подкрепа заедно с друг член на семейството;
- поверяване на лице с добра репутация;
- помощ за независим живот;
- приемна грижа;
- настаняване в институция.

Мерките за насърчаване и закрила се прилагат в обичайната среда за живеене или на мястото на настаняване, в зависимост от тяхното естество.

Органи по въпросите на равенството

Комисия по въпросите на гражданството и равенството между половете (*Comissão para a Cidadania e a Igualdade de Género* — CIG)

Комисията по въпросите на гражданството и равенството между половете е национален орган, отговорен за насърчаването и защитата на принципа на равенството между мъжете и жените. Нейната дейност обхваща следните области: гражданско образование; равенство между мъжете и жените; защита на майчинството и бащинството; насърчаване на средства за улесняване на равното участие на жените и мъжете в различни области на живота; постигане на равновесие между професионалния, личния и семейния живот на жените и мъжете; борба срещу домашното и основаното на пола насилие и трафика на хора, както и подпомагане на жертвите.

CIG е централна служба под прякото ръководство на държавната администрация и разполага с административна автономия. Тя е част от председателството на Министерския съвет и е подчинена на държавния секретар по въпросите на гражданството и равенството.

Нейните отговорности включват по-специално да получава жалби относно случаи на дискриминация или основано на пола насилие и да подава такива жалби, когато е необходимо, както и да издава становища и препоръки към засегнатите компетентни органи или субекти.

Обработване на жалби:

Жалби относно случаи на дискриминация или основано на пола насилие се получават от CIG по

електронна поща, чрез страницата на комисията във Facebook и на хартиен носител.

Получените жалби се анализират и класифицират от вътрешните служби, които отговарят директно на жалбоподателя по същия канал. Становища и/или препоръки могат да бъдат изпращани до съответните субекти и/или случаите могат да бъдат препратени на компетентните органи (напр. прокуратурата, Органа за продоволствена и икономическа сигурност (*Autoridade de Segurança Alimentar e Económica* — ASAE), Регулаторния орган за медиите (*Entidade Reguladora para a Comunicação Social* — ERC), като се изпраща копие до засегнатите субекти.

Висша комисия по въпросите на миграцията (*Alto Comissariado para as Migrações* — ACM)

[Комисия по въпросите на равенството и борбата с расовата дискриминация (*Comissão para a Igualdade e Contra a Discriminação Racial* — CICDR)]

Висшата комисия по въпросите на миграцията (ACM) е публична институция, която определя, изпълнява и оценява секторните и междусекторните публични политики в областта на миграцията, които са от значение за привличането на мигранти в национален и международен контекст и в контекста на държавите, в които се говори португалски език, с цел интегриране на имигрантите и на етническите групи, по-специално на ромските общности, и управление и насърчаване на многообразието на култури, етноси и религии. Една от най-важните ѝ задачи е да се бори с всички форми на дискриминация, основана на цвят на кожата, националност, етническа принадлежност или религия, независимо от формата на тази дискриминация, чрез дейности, кампании или събития за повишаване на обществената осведоменост и чрез разглеждане на административни нарушения, предвидени в закона.

Под егидата на ACM функционира Комисия по въпросите на равенството и борбата с расовата дискриминация (*Comissão para a Igualdade e Contra a Discriminação Racial* — CICDR). Тази комисия има за цел да предотвратява и възпира расовата дискриминация и да наказва деяния, извършвани от всяко лице, които нарушават основните права или възпрепятстват или ограничават упражняването на икономически, социални или културни права на основание на раса, етническа принадлежност, цвят на кожата, националност, произход или регион на произход, при спазване на условията и ограниченията, предвидени в Закон № 93/2017 от 26 август 2017 г., с който се установява нормативната уредба за предотвратяване и забрана на дискриминацията и предприемане на действия срещу нея. Закон № 93/2017 забранява всяка форма на дискриминация, както е определена в закона, включително редица практики, основани на раса, етническа принадлежност, цвят на кожата, националност, произход или регион на произход.

Обработване на жалби:

Жалбите могат да бъдат подавани до ACM или директно до CICDR с писмо, по факс, по електронна поща или чрез телефонно обаждане. На уебсайта на комисията е достъпен [електронен формуляр за жалби](#).

Акт на дискриминация, извършен от физическо лице, съставлява административно нарушение, наказуемо с глоба в размер от един до два пъти стойността на индекса за социално подпомагане. Акт на дискриминация, извършен от публичноправен или частноправен субект, съставлява административно нарушение, наказуемо с глоба в размер от четири до двадесет пъти стойността на индекса за социално подпомагане.

В случай на акт на дискриминация, извършен както от физически лица, така и от частноправни и публичноправни субекти, налагането на глоби не засяга евентуална гражданска отговорност или налагането на друга санкция във връзка със същия случай.

Комисията води регистър на данните на физически и юридически лица, на които са наложени глоби и допълнителни санкции. Съдилищата и Органът за условията на труд са длъжни да изпращат на Комисията всички решения, потвърждаващи дискриминационни практики. Когато срокът за оспорване по съдебен ред е изтекъл, без да бъде внесена жалба, или когато решението на Комисията е получило сила на пресъдено нещо, извлечения от това решение се публикуват на уебсайта на ACM за период от пет години. В тези извлечения се съдържа най-малко наименованието на признатото за виновно юридическо лице, информация за вида и естеството на акта на дискриминация и наложените глоби и допълнителни санкции.

Орган по защита на данните

Комисия по защита на данните на Португалия (*Comissão Nacional de Proteção de Dados — CNPD*)

CNPD е независим административен орган под ръководството на Събранието на Републиката. Неговата роля е да наблюдава и осъществява надзор на обработването на личните данни в пълно съответствие с правата на човека и със свободите и гаранциите, залегнали в Конституцията и закона. Комисията е националният орган за наблюдение на обработването на личните данни. CNPD си сътрудничи с надзорните органи по защита на данните на други държави с цел защита и спазване на правата на хората, живеещи в чужбина.

Обработване на жалби:

Жалби и молби от физически лица, отнасящи се до нарушения, свързани с лични данни, следва да се изпращат до CNPD в писмен вид. Жалбите могат да се подават и по електронен път чрез [формуляра](#) на уебсайта на CNPD. Трябва да бъдат посочени името и адресът, както и да бъде положен подписът на лицата, които ги подават.

След като жалбата бъде регистрирана, тя се разглежда и предава за предварителна оценка от член на CNPD. Когато повдигнатият въпрос не е от компетентността на CNPD или не е възможно да се постанови решение поради естеството на изявленията на физическото лице, жалбата може да бъде оценена или надлежно препратена от члена, на когото е било възложено разглеждането ѝ.

Решенията на CNPD се приемат с мнозинство, те са задължителни и подлежат на обжалване.

Други специализирани органи

Национален институт по реабилитация, IP (*Instituto Nacional para a Reabilitação, IP — INR, I.P.*)

Националният институт по реабилитация е интегрирана публична институция, която понастоящем е подчинена на Министерството на труда, солидарността и социалната сигурност и разполага с административна автономия и със свои собствени активи. Работата на института е да осигурява равни възможности, да се бори с дискриминацията и да предоставя възможности на хората с увреждания, като насърчава техните основни права.

INR може да получава жалби относно дискриминация на основание на увреждане, както е предвидено в Закон № 46/2006 от 28 август 2006 г., с който се забранява и наказва дискриминацията на основание на увреждане и на съществуването на сериозен риск за здравето. За дискриминация се счита всяко действие, което нарушава основно право или възпрепятства или ограничава упражняването на правата на което и да е лице на основание на какъвто и да е вид увреждане.

Обработване на жалби:

До института се изпраща цялостно описание на ситуацията, за която се счита, че е дискриминационна, за да може да започне процедурата за разглеждане на жалбата. На уебсайта <https://www.inr.pt/formulario-de-queixa> е достъпен формуляр за жалби, като жалба може да бъде изпратена и по електронна поща на адрес inr@inr.mtsss.pt.

В жалбата трябва да е посочен жалбоподателят (пълно име, идентификационен номер или номер на лична карта, данъчен номер, пълен адрес, телефонен номер или други данни за контакт) и да са представени ясно всички факти. В нея трябва да се посочват свидетели, като се предоставят техните имена, адреси и данни за контакт, и жалбата трябва да бъде подкрепена, доколкото е възможно, с веществени доказателства, свидетелски показания или документи, които свидетелстват за наличието на дискриминационно деяние.

След като жалбата бъде подадена, преписката се изпраща на компетентния административен орган

(главни инспекторати, регулаторни органи или други компетентни органи), който разполага с правомощия да извършва проверка и/или да налага санкции във фазата на разследването, по време на която се събират доказателства, след което случаят или се приключва без последствия, или се налага глоба (заедно с евентуални допълнителни санкции). Копие от решението се изпраща на Националния институт по реабилитация.

За извършването на дискриминационно деяние се налага глоба, която може да бъде в размер между пет и 30 пъти стойността на минималното гарантирано месечно трудово възнаграждение, в зависимост от това дали нарушенията са извършени от физически или от юридически лица.

В зависимост от тежестта на нарушението и вината на нарушителя може да бъдат наложени допълнителни санкции, като например изземване на имущество, забрана за практикуване на професия или дейности, лишаване от правото на субсидии или обезщетения, предоставени от публичните органи, затваряне на обекти и публикуване на присъди.

Комисия по въпросите на равенството в сферата на труда и заетостта (*Comissão para a Igualdade no Trabalho e no Emprego — CITE*)

CITE е тристранен и равнопоставен колективен орган с административна автономия и правосубектност. Комисията насърчава равенството и недискриминацията между мъжете и жените на работното място, в заетостта и в професионалното обучение и сътрудничи при прилагането на законодателството и задълженията съгласно споразуменията в тази област, както и на задълженията, свързани със защитата на родителските права и съвместяването на професионалния живот със семейния и личния живот в частния, публичния и кооперативния сектор.

Сред основните ѝ задачи е оценката на жалби, подадени до нея, или на доведени до знанието ѝ ситуации, при които има индикации за нарушение на правните разпоредби относно равенството и недискриминацията между жените и мъжете на работното място, в заетостта и в професионалното обучение. Тя работи също така за осигуряване на защитата на родителските права и съвместяването на професионалния живот със семейния и личния живот и предоставя информация и правна помощ във връзка с това.

Обработване на жалби:

Всеки може да подаде жалба във връзка с обяви за работа и други методи за набиране на служители, при които не е гарантирано правото на равенство между мъжете и жените при достъпа до заетост.

Всеки работник може да подаде жалба в случай на дискриминация между мъжете и жените при достъпа до заетост, на работното място и при професионално обучение.

Жалби могат да бъдат подавани с писмо, по факс или по електронна поща. Те могат да се подават и по телефон чрез безплатния телефонен номер 800 204 684, или в помещенията на CITE, като предварително се уговори среща — тел.: 21 780 37 09.

CITE е длъжен да докладва на службата, която отговаря за инспекцията по труда (Органа за условията на труд), за становища, с които се потвърждава или при които има индикации за наличието на дискриминационни трудови практики на основание на пола, с което може да бъде образувано производство за административно нарушение, както е описано по-долу.

Орган за условията на труд (*Autoridade para as Condições do Trabalho — ACT*)

Органът за условията на труд е държавна служба, чиято цел е да насърчава подобряването на условията на труд в континенталните територии на Португалия, като осъществява контрол върху спазването на трудовото законодателство в контекста на частните трудови правоотношения и насърчава здравословни и безопасни условия на труд във всички частни сектори.

Той наблюдава също така спазването на законодателството в областта на здравословните и безопасни условия на труд във всички сектори и в отделите и органите на централната публична администрация (преки, непреки и местни), включително в публични институции и при процедури за предоставяне на

персонализирани услуги или публични средства.

Жалби могат да бъдат подавани във връзка с недостатъци в съоръженията или неспазване на разпоредбите, които са от компетентността на АСТ, в това число: безопасни и здравословни условия на труд; срочни трудови договори; неравенство и дискриминация на работното място; командироване на работници; продължителност и организация на работното време; колективно представителство на работниците; недеклариран или нерегламентиран труд; временна заетост; труд, полаган от имигранти.

Обработване на жалби:

Всеки работник, представител на работниците или друга заинтересована страна може да подаде жалба, като попълни [електронния формуляр](#), достъпен на уебсайта на АСТ.

Когато при изпълнение на задълженията си инспекторът по труда лично и пряко (дори след събитието) установи или докаже каквото и да е нарушение на правилата, което се наказва с глоба, се изготвя официален доклад. За нарушения, които не е доказал лично, инспекторът по труда изготвя доклад за инцидент, подкрепен от наличните доказателства и имената на поне двама свидетели.

След изготвянето на доклада обвиненото лице се уведомява и му се предоставя срок от 15 дни, в които да заплати глобата доброволно, да представи писмен отговор, придружен от подкрепящи документи и списък със свидетели, или да се яви лично, за да бъде изслушано.

Крайният срок за приключване на разследването е 60 дни и може да бъде удължен със същия период в надлежно обосновани случаи.

Като допълнително наказание, много сериозни административни нарушения или повторни сериозни административни нарушения, извършени умишлено или поради груба небрежност, могат да бъдат оповестени публично. В случай на повторно извършване на посочените по-горе административни нарушения могат да бъдат наложени допълнителни санкции, напр. временна забрана за извършване на дейност, лишаване от правото на участие в публични търгове или в процедури за възлагане на обществени поръчки или публикуване на присъдата, като се вземат предвид вредните последици за служителя или икономическите ползи, отнети от работодателя.

Когато нарушението включва неизпълнение на задължение, плащането на глобата не освобождава нарушителя от изпълнението на задължението, ако това е все още възможно. Ако нарушението произтича от неплащането на суми, АСТ може да реши, че освен глобата в срока за плащането ѝ трябва да бъдат платени и сумите, дължими на работниците.

Португалска агенция по околната среда (*Agência Portuguesa do Ambiente* — APA)

Задачата на Португалската агенция по околната среда е да предлага, разработва и наблюдава интегрираното и основано на участие управление на политиките за екологично и устойчиво развитие съгласувано с други секторни политики и в сътрудничество с публични и частни организации, които преследват същата цел. Нейната работа е насочена към постигане на високо равнище на опазване и подобряване на околната среда и към предоставяне на висококачествени услуги на гражданите. Тя също така е националният орган, компетентен за прилагането на системата за екологична отговорност.

Щетите върху околната среда включват: i) щети, причинени на защитени видове и естествени местообитания; ii) щети на водите; iii) щети на почвата.

Резултати от наблюдения, отнасящи се до щети върху околната среда или до непосредствена заплаха от такива щети, могат да бъдат представени на агенцията, като от нея може да бъде поискано да предприеме действия. Лицето, представило резултатите от наблюденията, следва да представи и всички съответни данни или сведения за интервенции, с които разполага.

Обработване на жалби:

Всяко лице/заинтересована страна може да изпрати искане по пощата или по електронната поща. На уебсайта на агенцията е достъпен и [електронен формуляр за контакт](#).

Компетентният орган разглежда искането за предприемане на действия и уведомява заинтересованите страни дали то е прието, или отхвърлено. Ако компетентният орган потвърди, че е налице щета върху околната среда, и подкрепи искането на заявителя, операторът се уведомява за искането за предприемане на действия с оглед на приемането на решение относно мерките, които трябва да бъдат приети.

Главен инспекторат по земеделието, моретата, околната среда и териториалното устройство (*Inspecção-Geral da Agricultura, do Mar, do Ambiente e do Ordenamento do Território* — IGAMAOT)

IGAMAOT е централна служба, пряко подчинена на държавната администрация, и отговаря за контрола, одита и надзора на отделите и органите в сферата на дейност на IGAMAOT по отношение на администрацията, управлението и мисията. В сферата на регулирането и сигурността на храните инспекторатът осъществява надзор върху подкрепата от национални фондове и фондове на ЕС. В сферата на околната среда, териториалното устройство и опазването на природата той осигурява текущо наблюдение и оценка на законосъобразността.

Неговата дейност обхваща оператори от публичния и частния сектор и отделни граждани по въпроси, свързани със законодателството в областта на околната среда, териториалното устройство или опазването на природата, както и бенефициерите на подкрепа в областта на селското стопанство и рибарството от национални фондове и фондове на ЕС.

IGAMAOT получава жалби относно деяния, които са от неговата компетентност. Той се намесва в случаи с най-голям потенциален риск в сътрудничество с другите компетентни органи, в зависимост от докладваната ситуация.

Обработване на жалби:

На уебсайта си IGAMAOT разполага с електронно бюро, чрез което могат да бъдат подавани жалби, като се попълни [електронен формуляр](#) с подробно описание на наблюдаваната ситуация, заедно с името и данните за контакт на жалбоподателя. Жалбоподателят може да поиска тези данни да останат поверителни, като постави отметка в съответната графа във формуляра.

По жалби, изявления, доклади за инциденти и други искания, подадени до IGAMAOT и съдържащи материали, които може да бъдат проучени при проверка, се завежда специално административно производство, водено в съответствие с Административнопроцесуалния кодекс.

Анонимни искания не подлежат на последващо разглеждане, освен когато са достатъчно обосновани или документираны.

В хода на административното производство IGAMAOT определя краен срок за получаване на отговор на исканията за информация или за изпращане на информация от съответните органи.

В рамките на разследването също така могат да бъдат предприети стъпки със съответните субекти с оглед събиране на информация и доказателства, които ще позволят да се направи преценка на необходимостта от извършване на проверка.

След като случаят бъде разгледан и без да се засяга задължителният доклад за целите на наказателното преследване, се изготвя обосновано предложение, което трябва да се представи на главния инспектор, който може да реши случаят да се приключи, да бъде поставен под наблюдение, да бъдат предприети извънредни действия или случаят да се отнесе до члена на правителството, отговарящ за IGAMAOT, който да се произнесе по него.

Главен инспекторат за правосъдните служби (*Inspecção-Geral dos Serviços de Justiça* — IGSJ)

IGSJ е централна служба, пряко подчинена на държавната администрация, която разполага с административна автономия и е натоварена със задачата да извършва одити и проверки и да осъществява надзор над всички организации, отдели и органи, които са под юрисдикцията на Министерството на правосъдието или подлежат на надзор или регулиране от него, включително над

администрациите на местата за лишаване от свобода, с оглед отстраняване на закононарушения или нередности и оптимизиране на функционирането на службите.

Могат да се подават жалби относно действия и бездействия, считани за противозаконни, по-специално забавяния при предоставяне на публични услуги; лошо обслужване; неуместно поведение на служители или представители; лоши условия в помещенията; и като цяло всякакви нередности или недостатъци във функционирането на службите.

Обработване на жалби:

Жалбите могат да бъдат подавани без особени формалности по един от следните начини: лично, по пощата или по телефон, факс или електронна поща. На уебсайта на IGSJ е достъпен [формуляр за жалби](#) за тази цел.

Жалби, доклади за инциденти и изявления, които са подадени лично до IGSJ, се получават от дежурния инспектор, натоварен с тази дейност.

Подадените жалби винаги получават номер на преписка. Този номер се съобщава на жалбоподателя и той трябва да го използва при всеки контакт с IGSJ. Когато е уместно, жалбата може да бъде съчетана с текуща или предстояща проверка или одит.

Жалбоподателите могат да поискат от IGSJ информация за развитието на своя случай, като използват всякакви средства за комуникация и цитират номера на преписката. Ако жалбата е подадена чрез уебсайта на IGSJ, напредъкът по нея може да бъде проследен, като се използва паролата за достъп, която се генерира при подаване по електронен път.

Анонимни жалби се разглеждат единствено ако се прецени, че представените в тях изявления са последователни и подробни. На жалбоподателя не се предоставя информация за резултата от проведените разследвания, нито достъп до информация за развитието на съответния случай чрез уебсайта на IGSJ, тъй като достъпът до тази информация зависи от регистрацията на потребителя.

Главен инспекторат по вътрешните работи (*Inspecção-Geral da Administração Interna* — IGAI)

IGAI е независима служба за външен контрол на дейността на полицията. Инспекторатът е подчинен на Министерството на вътрешните работи (*Ministério da Administração Interna* — MAI) и неговите компетенции обхващат всички служби и сили за сигурност (Националната републиканска гвардия (*Guarda Nacional Republicana* — GNR), Полицията за обществена сигурност (*Polícia de Segurança Pública* — PSP) и Службата за чужденците и граничния контрол (*Serviço de Estrangeiros e Fronteiras* — SEF), които са подчинени на това министерство. Той извършва одити, проверки и надзор на високо равнище на тези органи и защитава правата на гражданите, като обръща специално внимание на защитата на правата на човека и поддържането на общественения ред.

Всяко лице (португалец или чужденец), група лица, асоциации, дружества или други корпоративни органи могат да подават жалби относно действия и бездействия, считани за противозаконни, по-специално жалби, свързани с нарушения на основните права на гражданите от служители на органите, подчинени на MAI. Такива нарушения включват: забавяния при предоставянето на публични услуги, лошо обслужване, неуместно поведение на служителите на публичната администрация или на други служители в рамките на компетентността на MAI, лоши условия в помещенията и като цяло всякакви нередности или недостатъци във функционирането на службите.

Обработване на жалби:

Жалбите могат да бъдат подавани без особени формалности по следните начини: по пощата, лично, по електронна поща или като се използва електронният [формуляр за жалби](#).

В жалбата следва да се съдържа подробно описание на наблюдаваната ситуация, да бъде посочено отговорното лице, както и точната дата и място (улица и номер, град, енория и община), и ако е възможно — да се включи карта с местоположението на докладваната ситуация.

Ако при представяне на доклада за инцидента не е възможно да се предоставят доказателства, това

трябва да бъде направено впоследствие във възможно най-кратък срок.

IGAI ще гарантира, че всички жалби, които попадат в неговата компетентност, се проверяват надлежно и че всички посочени жалбоподатели получават отговор на изявленията си. От IGAI може да бъде поискана информация относно развитието на случаите, като се посочи номерът на преписката.

Анонимни жалби се разглеждат единствено ако се прецени, че представените в тях изявления са последователни и подробни.

Главен инспекторат по образованието и науката (*Inspeção-Geral da Educação e Ciência* — IGEC)

IGEC наблюдава законосъобразността и редовността на действията, извършвани от органи, отдели и агенции към Министерството на образованието или под ръководството на съответния член на правителството. Той също така наблюдава, извършва одит и осъществява надзор над функционирането на образователната система в предучилищното, училищното и висшето образование. В неговата компетентност влизат специалните форми на образование, извънучилищното обучение, науката и технологиите, както и органите, отделите и агенциите към министерството.

Омбудсманът на IGEC защитава, отстоява и насърчава законните права и интереси на гражданите и справедливостта на образователната система. Дейността му включва анализиране и разглеждане на жалби от потребители и представители на образователната система и може да обхваща провеждане на разследване или дисциплинарно производство.

Обработване на жалби:

Жалби могат да бъдат подавани с писмо, по факс или по електронна поща (igec@igec.mec.pt). Преди да подадат жалба до IGEC, потребителите и представителите на образователната система следва, когато е възможно, да обяснят ситуацията пред компетентните органи на групата училища/самостоятелното училище, висшето учебно заведение или органа/службата.

Работата на омбудсмана се извършва чрез териториалните районни инспекции на IGEC, които отговарят за оценяването на подадените от потребителите и представителите на образователната система жалби и за определянето на процедурата, която се счита за най-подходяща за тяхното разглеждане. Те могат да извършват и предварително разследване, чиято основна цел е да се определи предметът на жалбата и да се установят бързо и ефикасно основанията за подаването ѝ. Когато жалбите се отнасят до въпроси, които са от компетентността на ръководителя на групата училища/самостоятелното училище, ректора/председателя/директора на висшето учебно заведение/института или на генералния директор на училищата, те се препращат директно към тях чрез регионалните делегати за образованието. Жалби срещу образователни/научноизследователски органи/служби се разглеждат директно от IGEC, след като бъдат изслушани засегнатите страни.

Жалбите, получени в седалището на IGEC, се изпращат до териториалните районни инспекции, за да се определи най-подходящата процедура.

Директорите на групи училища/самостоятелни училища и ректорите/председателите/директорите на висши учебни заведения/институти упражняват дисциплинарен контрол върху педагогическия персонал, непедагогическия персонал и учениците. От своя страна генералните директори на училища упражняват, посредством регионалните делегати за образованието, дисциплинарен контрол върху административния и управленския персонал на групите училища/самостоятелните училища.

Когато обаче при проверка се установят извършени дисциплинарни нарушения, главният инспектор има право да образува съответното дисциплинарно производство.

Жалби, получени в седалището или в териториалните районни инспекции във връзка с дейността на други сектори на администрацията и/или с действия на частни субекти, които са извън обхвата на компетентността на Министерството на образованието и науката, се изпращат до компетентните централни, регионални или местни правителствени служби, като заинтересованата страна се уведомява за това.

Главен инспекторат по здравеопазване (*Inspeção-Geral das Atividades em Saúde — IGAS*)

Главният инспекторат по здравеопазване е централна служба, пряко подчинена на държавната администрация, чиято задача е да гарантира спазването на закона и високото техническо равнище на изпълнение във всички области на здравеопазването, както от органите на Министерството на здравеопазването или от подчинените му органи, така и от органи от публичния, частния и социалния сектор.

На IGAS могат да бъдат докладвани всякакви нередности или недостатъци във функционирането на службите, като например: действия и бездействия, считани за противозаконни, злоупотреба с парични или публични средства, измама или корупция, пречки или неравнопоставеност в достъпа до здравеопазване при определен доставчик или учреждение, неправомерно поведение от страна на здравните служители или специалисти и т.н.

Ако докладваните факти не са от компетентността на IGAS, изявленията или жалбите от надлежно посочени органи се предават на компетентния орган.

Обработване на жалби:

Всяко лице (португалец или чужденец), група лица, асоциации, дружества или други корпоративни органи могат да подават своите жалби по пощата или по електронна поща.

Жалби/изявления могат да бъдат подавани по всяко време и трябва да бъдат пълни и обосновани, като в тях се предоставя, когато е възможно, подробна информация за съответното лице или организация, фактите, датите и местата на настъпването им, лични идентификационни данни (име и данни за контакт) и информация за това дали жалбата/изявлението е било подадено до друг орган.

IGAS анализира жалбите/изявленията, за които се счита, че съдържат последователна и подробна информация за времето, начина и мястото на настъпване на фактите или действията, техните извършители, както и потенциалната отговорност.

Жалбите/изявленията могат да доведат до извършване на проверка или процедура по изясняване в съответствие с правилника на IGAS за извършване на проверки. В случай на процедури за проверка винаги се спазва принципът на състезателност. Това позволява на заинтересованите лица да бъдат изслушани, освен в предвидените по закон случаи, т.е. в случаите, в които разследването в хода на наказателно производство и събирането на доказателства може да бъдат обективно възпрепятствани.

Надлежно посочените заинтересовани страни се уведомяват за резултата от намесата на IGAS.

Регулаторен орган в областта на здравеопазването (*Entidade Reguladora da Saúde — ERS*)

Регулаторният орган в областта на здравеопазването (ERS) е независим публичен орган, чиято основна функция е да регулира дейността на здравните заведения, т.е. на всички здравни заведения в публичния, частния и социалния сектор, които обслужват гражданите в континенталните територии на Португалия, с изключение на аптеките.

Задачата по регулиране и надзор на доставчиците включва: разглеждане на жалби от потребители, доставчици и институции; извършване на проверки и одити на съоръженията на доставчиците на здравно обслужване; разследване на ситуации, които може да застрашат правата на потребителите; образуване на производства за административни нарушения и налагане на санкции; издаване на указания, препоръки и становища; извършване на проучвания за организацията на системата за здравеопазване.

Жалбите, попадащи в компетентността на ERS, се отнасят до:

- достъпа до здравни грижи;
- дискриминацията;
- качеството на здравната помощ;
- качеството на административната помощ;

- правата на потребителите;
- времето на изчакване за преглед;
- времето на изчакване за получаване на час за преглед;
- финансови въпроси;
- правни въпроси;
- качество на съоръженията.

Обработване на жалби:

Потребителите на здравни услуги могат да подадат жалба чрез книгата за жалби, която трябва да е на разположение в здравните заведения, в които се предоставят публични услуги, или директно до дружеството, или до доставчика на услугата след събитието.

Изявления може също така да се отправят директно до ERS по пощата, по телефона, лично или чрез онлайн книгата за жалби, която е достъпна на [портала на ERS](#). ERS разглежда жалби, подадени чрез онлайн книгата за жалби, по същия начин, по който разглежда жалбите, вписани в традиционната книга за жалби, които са на разположение в помещенията на доставчиците на здравно обслужване.

Ако жалбоподателят е написал изявлението си в книгата за жалби, която е на разположение в помещенията на доставчика, той може да изпрати на ERS копие от него, което би следвало да му е било предоставено в момента на подаване на жалбата (син лист). Доставчикът разполага с 10 работни дни да изпрати жалбата до ERS.

Ако потребителят изпрати изявлението си директно до доставчика, като използва за тази цел официално писмо (по пощата), факс или съобщение по електронна поща, той може да изпрати до ERS копие от оригиналния документ.

След получаване на жалбата ERS изисква от жалбоподателя да подаде всички изявления, които смята, че са от значение. В зависимост от съдържанието на жалбата и на подадените изявления ERS ще предприеме подходящите според него действия в съответствие с възложените му по закон правомощия. Ако дадена жалба не съдържа подходяща идентификация или не е достатъчно последователна, преписката по нея ще бъде приключена. Ако жалбата не е в неговата компетентност, ERS уведомява жалбоподателя кой е органът, отговорен за разглеждането ѝ, и я препраща до този орган.

Главен инспекторат към Министерството на труда, солидарността и социалната сигурност (*Inspecção-Geral do Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social — IGMTSSS*)

IGMTSSS е служба, пряко подчинена на държавната администрация, и е част от Министерството на труда, солидарността и социалната сигурност (*Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social — MTSSS*). Инспекторатът осъществява надзор над службите и органите на MTSSS или над службите и органите, подчинени на съответния министър.

IGMTSSS следи за спазването на правните и регулаторните изисквания в актовете на отделите и органите на министерството или на отделите и органите, подчинени на съответния министър, и оценява тяхната работа и управление чрез извършването на проверки и одити. Той оценява качеството на предоставените на гражданите услуги и препоръчва промени и мерки за отстраняване на установените недостатъци и нередности.

До инспектората може да бъдат изпращани жалби или доклади за инциденти във връзка с нарушения, извършени от подчинени на министерството органи, включително институции, принадлежащи към Свети дом на милосърдието (*Santa Casa da Misericórdia*), и частни институции за социална солидарност.

Обработване на жалби:

Жалби могат да бъдат подавани по пощата, по електронна поща или чрез [електронен формуляр](#), достъпен на уебсайта. Освен предмета на жалбата и датата на настъпване на фактите, жалбата следва да включва и кратко и ясно описание на събитията, довели до нея.

Орган по продоволствена сигурност и сигурност на икономиката (*Autoridade de Segurança Alimentar e Económica* — ASAE)

ASAE е националният административен орган, специализиран в областта на продоволствената сигурност и наблюдението на икономиката. Той отговаря за оценката и оповестяването на рисковете в хранителната верига и за регулирането на икономическите дейности в хранителния и нехранителния сектор, като наблюдава спазването на съответното регулаторно законодателство.

Всички доставчици на стоки или услуги, които осъществяват дейността си в установен и постоянен физически обект, имат пряк контакт с хора и предоставят стоки или услуги в Португалия, трябва да имат книга за жалби.

Обработване на жалби:

Ако клиентът не е напълно удовлетворен от предоставянето на дадена услуга или от закупения продукт, той може да поиска книгата за жалби, в която може да обясни причините за своето неудовлетворение. Доставчиците на услуги трябва да изпращат до ASAE оригиналните формуляри на жалбите в срок от 10 работни дни.

Сигнали за неправомерни деяния може също да бъдат изпращани чрез [електронния формуляр за жалба](#), достъпен на уебсайта на ASAE, и може да бъдат свързани с административни нарушения или с наказателноправни въпроси от компетенцията на този орган.

Ако неправомерното деяние, за което е подаден сигнал, не попада в обхвата на компетентността на ASAE, жалбата се предава на компетентния орган.

Жалбата трябва да бъде изготвена така, че да е пълна и обоснована, а когато е възможно, в нея трябва да се предоставя подробна информация за фактите и за органа, по отношение на който е подаден сигналът, за мястото на настъпване на фактите (адрес и/или други отправни точки), за основанията за жалбата и за други въпроси от значение. Ако сигналът е анонимен, на по-късен етап не може да бъде предоставена допълнителна информация.

След получаване на жалбата и на всички свързани с нея изявления ASAE започва подходящата процедура, ако от фактите по жалбата става ясно, че е извършено административно нарушение, посочено в приложимите специфични правила. В противен случай ASAE уведомява доставчика на стоки или услуги, така че да може да представи изявления, които счита за подходящи, в срок от 10 работни дни.

След като съдържанието на изявленията и съдържанието на жалбата по същество бъдат анализирани, ASAE може да препрати жалбата до друг орган, който е компетентен по изложения в жалбата проблем, или да предложи прекратяване на преписката по жалбата, ако няма основание за предприемане на действия.

Ако анализът на представените в жалбата факти сочи, че спорът следва да бъде решен по съдебен ред, и след като бъдат предприети всички необходими стъпки за разрешаване на ситуацията, ASAE уведомява жалбоподателя в писмен вид (при положение че той е надлежно посочен) за процедурите и мерките, които са били или ще бъдат предприети след подаване на жалбата.

Други органи

Институт за социална сигурност (*Instituto de Segurança Social, I.P.* (ISS))

Институтът за социална сигурност, I.P. е публична институция със специален статут съгласно закона. Той е непряко подчинен на държавата и разполага с административна и финансова автономия, както и със собствени активи.

Институтът отговаря за гарантиране на предоставянето на правна защита. На правна защита имат право лицата и субектите с нестопанска цел, които нямат възможност да платят свързаните със съдебни производства разходи в случай на уволнение, развод, съдебно отстранение, възбрана/запор и т.н. или

свързаните с извънсъдебни производства разходи в случай на развод по взаимно съгласие.

Правната защита включва:

правен съвет — консултация с адвокат за техническо изясняване на приложимото право по конкретни въпроси или случаи, в които законните лични интереси или права са нарушени или е налице риск от тяхното нарушаване (не се прилага по отношение на субекти с нестопанска цел).

правна помощ — назначаване на адвокат и плащане на неговото възнаграждение, или плащане на възнаграждението на назначен от съда служебен защитник (*defensor officioso* — наименование, давано на адвокатите на ответници в наказателно производство или производство за административно нарушение), освобождаване от правни разноски или предоставяне на възможност за разсрочено плащане, както и определяне на изпълнител (тези задължения винаги се изпълняват от съдебен изпълнител).

Право на правна защита имат следните лица:

- португалски граждани и граждани на Европейския съюз;
- чужденци и лица без гражданство с валидно разрешение за пребиваване в държава — членка на Европейския съюз;
- чужденци без валидно разрешение за пребиваване в държава — членка на Европейския съюз, ако законите на техните държави на произход предоставят същите права на португалските граждани;
- лица, които живеят или пребивават в държава — членка на Европейския съюз, различна от държавата членка, в която трябва да се проведе производството (трансгранични спорове);
- юридически лица с нестопанска цел — имат право на правна помощ единствено под формата на освобождаване от правни такси и други процесуални разноски, назначаване на адвокат и поемане на възнаграждението му, плащане на хонорара на назначен от съда служебен защитник и назначаване на изпълнител.

Всички изброени по-горе лица трябва да докажат, че не могат да си позволят да платят разходите и разноските, свързани с процеса, наемането на адвокат и т.н.

Съгласно португалското законодателство хората, които, предвид дохода, активите и текущите разноски на своето домакинство, не са обективно в състояние да платят разноските по производството, страдат от финансови затруднения.

Заявленията за предоставяне на правна помощ могат да бъдат получени безплатно от всеки отдел за обслужване на клиенти към службите за социална сигурност или в [електронен формат](#) на уебсайта за социална сигурност.

Заявлението може да бъде подадено лично или да бъде изпратено по пощата до всеки отдел за обслужване на клиенти към службите за социална сигурност (моля, приложете всички необходими документи).

Правото на правна защита може да бъде проверено чрез симулатор за правна защита, който може да бъде намерен на колоната вляво на [следната уеб страница](#).

За повече информация вж. страницата [Правна помощ](#).

Комисия за защита на жертвите на престъпления (*Comissão para a Proteção das Vítimas de Crimes*)

Комисията за защита на жертвите на престъпления е орган към Министерството на правосъдието, отговорен за получаването, анализа и вземането на решения по искове за обезщетения от държавата, подадени от жертви на тежки престъпления и жертви на домашно насилие.

Задължението за плащане на обезщетението се носи от лицето, извършило престъплението, но в някои случаи държавата може да отпусне предварително обезщетение, в случай че извършителят няма възможност да плати или е невъзможно да се получи обезщетение в разумен срок, а вредата е причинила значително нарушаване на стандарта на живот и качеството на живот на жертвата.

Искането за обезщетение може да бъде подадено до една година от датата на извършване на престъплението или, в случай на наказателно производство — до една година след постановяване на окончателното решение по производството. Жертвите, които са малолетни или непълнолетни лица към момента на извършване на престъплението, могат да подадат иск до една година след достигане на пълнолетие или обявяването им за дееспособни.

Искането трябва да бъде подадено на подходящ формуляр, който е достъпен в помещенията на Комисията или в Службите за подкрепа на жертви на Португалска асоциация за подкрепа на жертви (*Associação Portuguesa de Apoio à Vítima — APAV*). [Формуляр за жалба](#) е достъпен и на уебсайта на комисията.

Жертвата не плаща за искането каквито и да е разноси или разходи, а документите и удостоверенията, необходими за подаване на искането, също могат да бъдат получени безплатно.

Ако престъплението е извършено на територията на друга държава — членка на Европейския съюз, искането за обезщетението, което трябва да бъде платено от въпросната държава, може да бъде подадено до Комисията за защита на жертвите на престъпления, ако ищецът е с обичайно пребиваване в Португалия.

■ Последна актуализация: 05/02/2024

Версията на националния език на тази страница се поддържа от съответната държава-членка. Преводите са направени от Европейската комисия. Възможно е евентуални промени, въведени в оригинала от компетентните национални органи, все още да не са отразени в преводите. Европейската комисия не поема каквато и да е отговорност по отношение на информация или данни, които се съдържат или споменават в този документ. Моля, посетете рубриката „Правна информация“, за да видите правилата за авторските права за държавата-членка, отговорна за тази страница.