

[Strona Główna](#) > ... > [Twoje Prawa](#) > [Prawa Podstawowe](#) > Portugal

Sądy krajowe i inne organy pozasądowe

Autor treści:
Portugalia

Portugalia



Sądy krajowe

W przypadku naruszenia praw podstawowych obywatele mogą wnosić sprawy do sądów. Sądy portugalskie (sądy powszechne i administracyjne) odpowiadają za wymierzanie sprawiedliwości, obronę chronionych prawem praw i interesów obywateli, zapobieganie naruszaniu zasady państwa prawa oraz rozstrzyganie sporów publicznych lub prywatnych (art. 202 Konstytucji Republiki Portugalii).

Trybunał Konstytucyjny jest szczególnie odpowiedzialny za wymierzanie sprawiedliwości w sprawach dotyczących kwestii prawnych i konstytucyjnych. Po wyczerpaniu zwyczajnych środków odwoławczych (art. 70 ust. 2 i art. 72 ustawy organicznej o Trybunale Konstytucyjnym) strona, która w postępowaniu powołała się na niezgodność zastosowanej ustawy z konstytucją, ma prawo odwołać się do Trybunału Konstytucyjnego.

Więcej informacji znajduje się na stronie [Systemy sądowe w państwach członkowskich - Portugalia](#).

Krajowe instytucje praw człowieka

Rzecznik Praw Obywatelskich (O Provedor de Justiça)

Od 1999 r. poza funkcjami opisanymi poniżej portugalski Rzecznik Praw Obywatelskich sprawuje funkcję krajowej instytucji praw człowieka i został akredytowany przez Organizację Narodów Zjednoczonych ze statusem A jako organ funkcjonujący w pełni zgodnie z zasadami paryskimi.

Zadania Rzecznika Praw Obywatelskich obejmują w związku z tym promowanie i ochronę podstawowych praw człowieka, ze szczególnym uwzględnieniem praw osób wymagających szczególnego traktowania ze względu na wiek lub zaburzenia psychomotoryczne, tj. dzieci, osób starszych oraz osób niepełnosprawnych.

Składanie i rozpatrywanie skarg odbywa się zgodnie z procedurą wskazaną w sekcji dotyczącej Rzecznika Praw Obywatelskich.

Rzecznik Praw Obywatelskich

Rzecznik Praw Obywatelskich jest organem ustawowym, którego zadaniem jest „ochrona i promowanie praw, wolności, gwarancji i uzasadnionych interesów obywateli” (art. 1 ust. 1 ustawy nr 9/91 z dnia 9 kwietnia 1991 r. z późn. zm.), które mogą zostać niesłusznie naruszone w kontaktach obywateli z organami publicznymi. Jeżeli obywatele nie mogą skorzystać z innych środków, czy to ze względu na wyczerpanie wszystkich środków odwoławczych (w postępowaniu administracyjnym lub sądowym), czy ze względu na upływ terminu wniesienia środka odwoławczego, mogą skontaktować się z Rzecznikiem Praw Obywatelskich i nieodpłatnie wnieść do niego skargę, przedstawiając uzasadnienie swojego stanowiska.

Jak stwierdzono powyżej, Rzecznik Praw Obywatelskich w Portugalii jest również krajową instytucją praw człowieka, która pełni rolę krajowego mechanizmu prewencji (Mecanismo Nacional de Prevenção).

W maju 2013 r. Rada Ministrów podjęła decyzję o powierzeniu Rzecznikowi Praw Obywatelskich roli krajowego

mechanizmu prewencji zgodnie z Protokołem fakultatywnym do Konwencji w sprawie zakazu stosowania tortur oraz innego okrutnego, niehumanitarnego lub poniżającego traktowania albo karania. W związku z tym Rzecznik Praw Obywatelskich odpowiada za przeprowadzanie wizytacji w miejscach zatrzymań – więzieniach, szpitalach psychiatrycznych, zakładach poprawczych itd., aby monitorować warunki mieszkaniowe i żywieniowe osób pozbawionych wolności, kontrolować przestrzeganie ich praw podstawowych (w tym – w miarę możliwości – prawa do prywatności i prawa do uzasadnionego kontaktu z krewnymi i pełnomocnikami prawnymi) oraz upewnić się, że istnieją (lub nie) indywidualne programy leczenia.

Rozpatrywanie skarg:

Skargi do Rzecznika Praw Obywatelskich można przesyłać pocztą tradycyjną, faksem lub pocztą elektroniczną. Skargi można również składać telefonicznie lub osobiście w Biurze Rzecznika Praw Obywatelskich ([adresy dostępne tutaj](#)), za pomocą elektronicznego formularza skargi ([tutaj](#)) lub w każdej prokuraturze.

Nie wszystkie pisma otrzymywane przez Rzecznika Praw Obywatelskich są w praktyce skargami – często są to anonimowe wyjaśnienia, zwyczajne wnioski o przekazanie informacji i udzielenie porady prawnej lub ogólne stwierdzenia dotyczące określonych kwestii. W związku z takimi pismami nie podejmuje się żadnych działań następczych.

Skargi prowadzą do postępowania (niekoniecznie wszczyna się nowe postępowanie, ponieważ skargi dotyczące podobnych spraw mogą zostać rozpatrzone w pojedynczym postępowaniu ze względu na szybkość i ekonomię procesową), w trakcie którego sprawa zostaje odpowiednio rozpatrzona. Innymi słowy, podejmowane są niezbędne czynności wyjaśniające, aby ustalić fakty, np. w drodze przesłuchania podmiotu, przeciw któremu wniesiono skargę, a także samego skarżącego, który również może wystąpić o przesłuchanie przed Rzecznikiem Praw Obywatelskich.

Zakończenie takiego postępowania w przedmiocie danej skargi może skutkować przedstawieniem zaleceń, sugestii, uwag i innych alternatywnych sposobów rozstrzygnięcia konfliktu interesów, a także wniesieniem skargi o zbadanie zgodności z konstytucją lub legalności.

Poza odpowiadaniem na skargi od obywateli Rzecznik Praw Obywatelskich może wszczynać postępowania z własnej inicjatywy, aby zbadać sytuacje, które w jakikolwiek sposób zwróciły jego uwagę i które wchodzą w zakres jego kompetencji.

Wyspecjalizowane organy ochrony praw człowieka

Organizacja Ochrony Praw Dziecka

Krajowa Komisja ds. Promowania Praw i Ochrony Dzieci i Młodzieży (Comissão Nacional de Promoção dos Direitos e Proteção das Crianças e Jovens – CNPDPCJ)

Komisja ta pomaga w planowaniu interwencji państwa oraz koordynuje, monitoruje i ocenia działania podejmowane przez instytucje publiczne i społeczność w celu ochrony i promowania praw dzieci i młodzieży. Jednym z jej najważniejszych zadań jest zachęcanie do podpisywania protokołów w sprawie koordynacji i współpracy między innymi między Komitetami ds. Ochrony Dzieci i Młodzieży (*Comissões de Proteção de Crianças e Jovens – CPCJ*) w całym kraju.

CPCJ są oficjalnymi instytucjami pozasądowymi o autonomii funkcjonalnej, których celem jest promowanie praw dzieci i młodzieży oraz eliminowanie sytuacji, które mogą niekorzystnie wpłynąć na ich bezpieczeństwo, zdrowie, szkolenie, kształcenie lub ogólny rozwój oraz zapobieganie takim sytuacjom. Prokuratura (Ministério Público) monitoruje pracę Komitetów ds. Ochrony Dzieci i Młodzieży oraz ocenia legalność i zasadność podejmowanych przez nie decyzji, przeprowadzając w razie konieczności kontrolę sądową.

Komitety prowadzą prace w trybie plenarnym i w trybie ograniczonym. Komitet pracujący w trybie plenarnym odpowiada za wdrażanie działań, których celem jest promowanie praw dzieci i młodzieży i zapobieganie sytuacjom, które są dla nich niebezpieczne.

Komitet pracujący w trybie ograniczonym interweniuje w sytuacjach, w których zagrożone jest dziecko lub młoda osoba, w szczególności poprzez organizowanie spotkań z osobami, które chcą skorzystać z pomocy komitetu ds.

ochrony, i doradzanie takim osobom, podejmowanie decyzji w sprawie wszczęcia i przeprowadzenia postępowań dotyczących promowania i ochrony praw, przeprowadzanie wstępnej oceny sytuacji, o których wie dany komitet ds. ochrony, oraz badanie takich spraw, zwracanie się do członków komitetu pracującego w trybie plenarnym o udział w badaniu spraw, ilekroć jest to konieczne, podejmowanie decyzji dotyczących stosowania środków promowania i ochrony, a także ich monitorowanie i dokonywanie ich przeglądu (z wyjątkiem środka, który wymaga zgody osoby wybranej do przysposobienia lub instytucji adopcyjnej), badanie i monitorowanie środków promowania i ochrony na wniosek złożony w kontekście współpracy z innymi komitetami ds. ochrony, składanie komitetowi pracującemu w trybie plenarnym sprawozdań co sześć miesięcy, bez wskazywania tożsamości osób zaangażowanych, na temat wszczętych postępowań i zaawansowania postępowań będących w toku.

Rozpatrywanie skarg:

Każdy może bezpośrednio poinformować CPCJ o niebezpiecznej sytuacji drogą pocztową, telefoniczną, faksem lub pocztą elektroniczną bądź osobiście w biurach komitetów. Komitety odpowiadają za obszar gminy, na terenie której się znajdują. Wykaz danych kontaktowych komitetów ds. ochrony według obszaru, na którym mieszka dziecko, znajduje się pod [adresem](#)

Interwencje CPCJ wymagają zgody rodziców i mogą doprowadzić do zastosowania następujących środków:

- wspólne wsparcie dla rodziców;
- wspólne wsparcie dla innego członka rodziny;
- umieszczenie dziecka w pieczy osoby o nieposzlakowanej opinii;
- zapewnienie wsparcia w samodzielnym życiu;
- umieszczenie w pieczy zastępczej;
- umieszczenie pod opieką w placówce.

Środki promowania i ochrony są stosowane w normalnym środowisku życia lub w placówce, w zależności od ich charakteru.

Organy ds. równości

Komisja ds. Obywatelstwa i Równouprawnienia Płci (Comissão para a Cidadania e a Igualdade de Género – CIG)

Komisja ds. Obywatelstwa i Równouprawnienia Płci jest krajowym organem odpowiedzialnym za promowanie i poszanowanie zasady równości mężczyzn i kobiet. Zakres jej kompetencji obejmuje następujące obszary: kształcenie obywatelskie, równouprawnienie płci, ochrona macierzyństwa i ojcostwa, promowanie środków ułatwiających równe uczestnictwo kobiet i mężczyzn w różnych dziedzinach życia, godzenie życia zawodowego, prywatnego i rodzinnego kobiet i mężczyzn, zwalczanie przemocy domowej i przemocy ze względu na płeć oraz handlu ludźmi, a także wspieranie ofiar.

CIG jest centralną służbą zarządzaną bezpośrednio przez państwo i posiada autonomię administracyjną. Jest częścią Prezydencji Rady Ministrów i podlega Sekretarzowi Stanu ds. Obywatelstwa i Równości.

W szczególności jest odpowiedzialna za przyjmowanie skarg dotyczących przypadków dyskryminacji lub przemocy ze względu na płeć i składanie takich skarg w stosownych przypadkach, a także wydawanie opinii i zaleceń skierowanych do właściwych organów lub zaangażowanych podmiotów.

Rozpatrywanie skarg:

CIG przyjmuje skargi dotyczące przypadków dyskryminacji lub przemocy ze względu na płeć drogą elektroniczną, przez profil Komisji na Facebooku oraz w formie papierowej.

Otrzymane skargi są analizowane i klasyfikowane przez służby wewnętrzne, które odpowiadają skarżącemu bezpośrednio poprzez ten sam kanał. Opinie lub zalecenia mogą być wysyłane do zaangażowanych podmiotów, a poszczególne sprawy mogą być kierowane do właściwych organów [np. do prokuratury, ASAE (Autoridade de Segurança Alimentar e Económica – Urzędu ds. Bezpieczeństwa Żywności i Gospodarki), ERC (Entidade Reguladora para a Comunicação Social – Urzędu Regulacji Mediów)] z kopią do wiadomości zaangażowanych podmiotów.

Wysoka Komisja ds. Migracji (Alto Comissariado para as Migrações – ACM)

[Komisja ds. Równości i Zwalczania Dyskryminacji Rasowej (Comissão para a Igualdade e Contra a Discriminação Racial – CICDR)]

Wysoka Komisja ds. Migracji jest instytucją publiczną, która zajmuje się określaniem, wdrażaniem i oceną sektorowej i międzysektorowej polityki publicznej w zakresie migracji istotnej dla przyciągnięcia migrantów w kontekście krajowym i międzynarodowym oraz w kontekście portugalskojęzycznych regionów na świecie. Jej zadaniem jest zapewnienie integracji imigrantów i grup etnicznych, w szczególności społeczności romskich, a także zarządzanie różnorodnością kulturową, etniczną i religijną oraz jej promowanie. Jednym z najważniejszych zadań Komisji jest zwalczanie wszelkich form dyskryminacji ze względu na kolor skóry, narodowość, pochodzenie etniczne lub wyznanie niezależnie od formy takiej dyskryminacji. W tym celu podejmuje ona działania, organizuje kampanie lub wydarzenia informacyjne oraz rozpoznaje sprawy związane z wykroczeniami o charakterze administracyjnym określonymi w przepisach prawa.

Pod auspicjami Wysokiej Komisji ds. Migracji działa Komisja ds. Równości i Zwalczania Dyskryminacji Rasowej (Comissão para a Igualdade e Contra a Discriminação Racial – CICDR). Jej celem jest zapobieganie dyskryminacji rasowej we wszystkich formach oraz jej zwalczanie, a także karanie czynów popełnionych przez dowolną osobę, które to czyny naruszają prawa podstawowe lub uniemożliwiają lub ograniczają wykonywanie praw ekonomicznych, socjalnych lub kulturalnych ze względu na przynależność rasową, kolor skóry, narodowość, pochodzenie etniczne lub region pochodzenia, zgodnie z warunkami i ograniczeniami określonymi w ustawie nr 93/2017 z dnia 26 sierpnia 2017 r. ustanawiającej ramy prawne dotyczące przeciwdziałania i zakazu dyskryminacji oraz działania na rzecz zwalczania dyskryminacji. Ustawą nr 93/2017 zakazano wszelkich określonych w prawie form dyskryminacji, w tym szeregu praktyk stanowiących przejaw dyskryminacji ze względu na rasę, pochodzenie etniczne, kolor skóry, narodowość, pochodzenie lub region pochodzenia.

Rozpatrywanie skarg:

Skargi można składać do ACM lub bezpośrednio do CICDR drogą pocztową, faksem, pocztą elektroniczną lub telefonicznie. Na stronie internetowej CICDR dostępny jest również [elektroniczny formularz skargi](#).

Osoba, która dopuszcza się aktu dyskryminacji, popełnia wykroczenie o charakterze administracyjnym zagrożone karą grzywny, której wysokość wynosi od jednokrotności do dwukrotności wartości minimum socjalnego. Publiczna lub prywatna osoba prawna, która dopuszcza się aktu dyskryminacji, popełnia wykroczenie o charakterze administracyjnym zagrożone karą grzywny, której wysokość stanowi od czterokrotności do dwudziestokrotności wartości minimum socjalnego.

Zarówno w przypadku osób fizycznych, jak i prywatnych i publicznych osób prawnych zastosowanie grzywien nie wyklucza możliwości poniesienia odpowiedzialności cywilnej ani zastosowania innej kary w odniesieniu do tej samej sprawy.

Komisja prowadzi rejestr informacji na temat osób fizycznych i prawnych, na które nałożono karę grzywny i dodatkowe kary. Sądy i Urząd ds. Warunków Pracy są zobowiązane do przekazywania Komisji wszystkich decyzji potwierdzających, że doszło do dyskryminacyjnych praktyk. W przypadku niewniesienia do sądu żadnego środka zaskarżenia w wyznaczonym terminie lub gdy decyzja Komisji uprawomocni się, wyciągi z takiej decyzji są zamieszczane na stronie internetowej Wysokiej Komisji ds. Migracji na okres pięciu lat. Wyciągi takie muszą zawierać przynajmniej następujące informacje: oznaczenie osoby prawnej uznanej za winną, rodzaj i charakter aktu dyskryminacji oraz nałożone grzywny i dodatkowe sankcje.

Organ ds. ochrony danych

Portugalska Komisja ds. Ochrony Danych (Comissão Nacional de Proteção de Dados – CNPD)

CNPD jest niezależnym organem administracyjnym zarządzanym przez Zgromadzenie Republiki. Jej rolą jest monitorowanie i nadzorowanie przetwarzania danych osobowych z pełnym poszanowaniem praw człowieka oraz wolności i gwarancji zapisanych w konstytucji i przepisach prawa. Komisja jest Krajowym Organem ds. Monitorowania Danych Osobowych. CNPD współpracuje z organami nadzorującymi ochronę danych w innych państwach, aby chronić prawa osób mieszkających za granicą i zapewnić ich przestrzeganie.

Rozpatrywanie skarg:

Osoby fizyczne, które składają skargi i wnioski dotyczące naruszenia danych osobowych, powinny kierować je na piśmie do CNPD. Skargi można składać również drogą elektroniczną z wykorzystaniem formularza dostępnego na stronie internetowej CNPD. Należy podać imię i nazwisko, adres oraz podpis składających skargę.

Po zarejestrowaniu skargi jest ona badana i przekazywana do wstępnej oceny członkowi CNPD. Jeżeli dana sprawa nie wchodzi w zakres kompetencji CNPD lub jeżeli nie można wydać decyzji ze względu na charakter sprawy, może ona zostać oceniona lub skierowana do właściwego podmiotu przez członka Komisji, któremu ją powierzono.

Decyzje CNPD zapadają większością głosów, mają moc wiążącą i mogą stanowić przedmiot skargi lub środka odwoławczego.

Inne wyspecjalizowane organy

Krajowy Instytut ds. Rehabilitacji (Instituto Nacional para a Reabilitação, IP – INR, IP)

Krajowy Instytut ds. Rehabilitacji jest zintegrowaną instytucją publiczną, która obecnie podlega Ministerstwu Pracy, Solidarności i Zabezpieczenia Społecznego oraz posiada autonomię administracyjną i własne środki. Instytut działa na rzecz zapewnienia równych szans, zwalczania dyskryminacji oraz poprawy sytuacji osób niepełnosprawnych poprzez promowanie ich praw podstawowych.

Krajowy Instytut ds. Rehabilitacji może przyjmować skargi dotyczące dyskryminacji ze względu na niepełnosprawność, jak przewidziano w ustawie nr 46/2006 z dnia 28 sierpnia 2006 r., w której zakazuje się dyskryminacji ze względu na niepełnosprawność i istnienie poważnego zagrożenia zdrowia oraz penalizuje się tego rodzaju dyskryminację. Za dyskryminację uważa się każdy czyn, który narusza jakiegokolwiek prawo podstawowe lub uniemożliwia bądź ogranicza wykonywanie dowolnych praw przez jakąkolwiek osobę ze względu na jakąkolwiek formę niepełnosprawności.

Rozpatrywanie skarg:

Aby Instytut mógł wszcząć postępowanie, należy mu przesłać pełen opis sytuacji, którą uznano za przypadek dyskryminacji. Na stronie internetowej <https://www.inr.pt/formulario-de-queixa> dostępny jest formularz skargi, który można przesłać pocztą elektroniczną na adres inr@inr.mtsss.pt.

W skardze należy podać dane identyfikacyjne skarżącego (imię i nazwisko, numer dowodu tożsamości lub karty obywatela, numer podatnika, pełen adres, numer telefonu lub inne dane kontaktowe) oraz jasno opisać wszystkie fakty. W skardze należy wskazać świadków, podając ich imiona i nazwiska, adresy i dane kontaktowe. Skargę należy w miarę możliwości poprzeć za pomocą dowodów rzeczowych, innych środków dowodowych lub dokumentów, które potwierdzają, że doszło do dyskryminującego zachowania.

Po złożeniu skargi sprawa zostaje przekazana właściwemu organowi administracji (takiemu jak inspektorat generalny, organ regulacyjny lub inny właściwy organ), który posiada uprawnienia w zakresie inspekcji lub nakładania sankcji w postępowaniu przygotowawczym, podczas którego gromadzone będą dowody i po którego przeprowadzeniu sprawa zostanie zakończona albo nałożona zostanie grzywna (wraz z wszelkimi dodatkowymi karami). Kopię decyzji przesyła się do Krajowego Instytutu ds. Rehabilitacji.

Dyskryminujące zachowanie podlega karze grzywny, której wysokość może wynosić od pięciokrotności do trzydziestokrotności minimalnego gwarantowanego miesięcznego wynagrodzenia, w zależności od tego, czy naruszenia dopuściła się osoba fizyczna, czy prawna.

W zależności od wagi naruszenia i winy osoby, która się dopuściła takiego zachowania, można nałożyć dodatkowe kary, takie jak zajęcie majątku, zakaz wykonywania danych zawodów lub czynności, odebranie prawa do dotacji lub świadczeń przyznawanych przez organy publiczne, zamknięcie placówek i opublikowanie wyroków.

Komisja ds. Równości w Pracy i Zatrudnieniu (Comissão para a Igualdade no Trabalho e no

Emprego - CITE)

CITE jest trójstronnym organem kolegialnym o równorzędnej strukturze, który posiada autonomię administracyjną i osobowość prawną. Promuje równość i brak dyskryminacji między mężczyznami a kobietami w pracy, w zatrudnieniu i w szkoleniu zawodowym oraz współpracuje w obszarze stosowania prawa i wykonywania obowiązków przewidzianych w odpowiednich porozumieniach w tym obszarze, a także obowiązków związanych z ochroną rodzicielstwa i godzeniem życia zawodowego z życiem rodzinnym i prywatnym w sektorze prywatnym, publicznym i spółdzielczym.

Jednym z jej głównych zadań jest badanie otrzymywanych skarg lub sytuacji, co do których powzięto wiadomość, że doszło w nich do naruszenia przepisów prawa w zakresie równości i braku dyskryminacji między kobietami a mężczyznami w pracy, w zatrudnieniu i w szkoleniu zawodowym. Komisja działa również na rzecz zapewnienia ochrony rodzicielstwa i godzenia życia zawodowego z życiem rodzinnym i prywatnym oraz udziela informacji i porad prawnych w tym zakresie.

Rozpatrywanie skarg:

Każdy może złożyć skargę dotyczącą ogłoszeń w sprawie pracy lub innych metod rekrutacji pracowników, które nie gwarantują równości mężczyzn i kobiet w dostępie do zatrudnienia.

Każdy pracownik może złożyć skargę w przypadku dyskryminacji mężczyzn i kobiet w dostępie do zatrudnienia, w pracy i w szkoleniu zawodowym.

Skargi można składać pocztą tradycyjną, faksem lub pocztą elektroniczną. Można je przekazywać również poprzez bezpłatny numer telefonu 800 204 684 lub składać w siedzibie CITE po umówieniu wizyty pod nr. tel. 21 780 37 09.

CITE ma obowiązek przedstawiania opinii potwierdzających lub zwracających uwagę na istnienie praktyk w sektorze zatrudnienia, które stanowią dyskryminację ze względu na płeć, do organu odpowiedzialnego za inspekcję pracy (Urząd ds. Warunków Pracy), który może wszcząć postępowanie w przedmiocie przestępstwa administracyjnego, jak opisano poniżej.

Urząd ds. Warunków Pracy (Autoridade para as Condições do Trabalho - ACT)

Urząd ds. Warunków Pracy jest organem państwowym, którego celem jest promowanie poprawy warunków pracy na obszarze całej Portugalii kontynentalnej poprzez monitorowanie przestrzegania przepisów prawa pracy w kontekście prywatnych stosunków pracy oraz promowanie bezpieczeństwa i higieny pracy we wszystkich sektorach prywatnych.

Organ ten monitoruje również przestrzeganie przepisów w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy we wszystkich sektorach oraz w departamentach i organach centralnej administracji publicznej (bezpośredniej, pośredniej i lokalnej), w tym instytucjach publicznych, oraz procedury w zakresie świadczenia spersonalizowanych usług lub finansów publicznych.

Skargi mogą dotyczyć braków w infrastrukturze lub nieprzestrzegania przepisów, które wchodzą w zakres kompetencji ACT, w tym dotyczących takich kwestii jak: warunki bezpieczeństwa i higieny pracy, umowy o pracę na czas określony, nierówność i dyskryminacja w pracy, delegowanie pracowników, czas pracy i jego organizacja, zbiorowa reprezentacja pracowników, nierejestrowana lub nielegalna praca, praca tymczasowa i praca imigrantów.

Rozpatrywanie skarg:

Każdy pracownik, przedstawiciel pracownika lub inna zainteresowana osoba może złożyć skargę, wypełniając [formularz elektroniczny](#) dostępny na stronie internetowej ACT.

Jeżeli podczas wykonywania swoich obowiązków inspektor pracy osobiście i bezpośrednio (nawet po zaistnieniu zdarzenia) zweryfikuje lub udowodni jakiegokolwiek naruszenie zasad karane grzywną, sporządza się oficjalne sprawozdanie. W przypadku naruszeń, które nie zostaną udowodnione osobiście, inspektor pracy sporządza sprawozdanie ze zdarzenia, które potwierdza dostępnymi dowodami oraz podaje imiona i nazwiska co najmniej dwóch świadków.

Po sporządzeniu sprawozdania oskarżony otrzymuje powiadomienie i ma 15 dni na dobrowolne zapłacenie grzywny, złożenie pisemnej odpowiedzi wraz ze wszelkimi dokumentami potwierdzającymi i wykazem świadków lub osobiste stawienie się na przesłuchanie.

Termin na zakończenie czynności wyjaśniających wynosi 60 dni i może zostać przedłużony o kolejne okresy 60-dniowe w należycie uzasadnionych przypadkach.

Bardzo poważne przestępstwa administracyjne lub recydywa w odniesieniu do tych przestępstw, popełniono umyślnie lub w wyniku rażącego niedbalstwa, mogą zostać upublicznione. Stanowi to dodatkową karę. W razie recydywy można nałożyć kolejne dodatkowe kary, takie jak tymczasowy zakaz wykonywania działalności, pozbawienie prawa do uczestnictwa w licytacjach lub przetargach publicznych lub publikacja wyroku, uwzględniając szkodliwy wpływ na pracownika lub korzyść gospodarczą odniesioną przez pracodawcę.

Jeżeli przestępstwo polega na zaniechaniu wypełnienia obowiązku, płatność grzywny nie zwalnia sprawcy z wypełnienia tego obowiązku, jeżeli jest to w dalszym ciągu możliwe. Jeżeli przestępstwo wynika z zaniechania płatności, ACT może podjąć decyzję, że poza grzywną konieczne jest uiszczenie kwot należnych pracownikom w terminie wyznaczonym na zapłatę grzywny.

Portugalska Agencja ds. Środowiska (Agência Portuguesa do Ambiente – APA)

Zadaniem Portugalskiej Agencji ds. Środowiska jest proponowanie, rozwijanie i monitorowanie zintegrowanego i partycypacyjnego zarządzania strategiami w zakresie środowiska i zrównoważonego rozwoju w koordynacji z innymi strategiami sektorowymi oraz we współpracy z podmiotami publicznymi i prywatnymi, które działają w tym samym celu. Agencja działa na rzecz wysokiego poziomu ochrony środowiska i poprawy jego stanu oraz świadczenia obywatelom usług wysokiej jakości. Jest również krajowym organem odpowiedzialnym za wdrażanie systemu odpowiedzialności za środowisko.

Szkody w środowisku obejmują: (i) szkody dla gatunków chronionych i siedlisk przyrodniczych, (ii) szkody wyrządzone w wodach oraz (iii) szkody dotyczące powierzchni ziemi.

Do Agencji można zgłaszać obserwacje dotyczące szkód w środowisku lub bezpośredniego zagrożenia wystąpieniem takich szkód oraz wnioskować o podjęcie działań. Osoba zgłaszająca obserwacje powinna przedstawić również wszelkie istotne dane lub działania, które może podjąć.

Rozpatrywanie skarg:

Każda osoba fizyczna lub zainteresowany podmiot może przesłać wniosek pocztą tradycyjną lub elektroniczną. Na stronie internetowej Agencji dostępny jest również [elektroniczny formularz kontaktowy](#).

Właściwy organ analizuje wniosek o podjęcie działań i informuje zainteresowane osoby o jego przyjęciu lub odrzuceniu. Jeżeli właściwy organ potwierdzi istnienie szkody w środowisku i uwzględni wniosek, odpowiedni podmiot odpowiedzialny za sprawę otrzymuje zawiadomienie o wpływie wniosku o podjęcie działań w celu przyjęcia decyzji w sprawie środków, które należy zastosować.

Inspektorat Generalny ds. Rolnictwa, Morza, Środowiska i Planowania Przestrzennego (Inspeção-Geral da Agricultura, do Mar, do Ambiente e do Ordenamento do Território – IGAMAOT)

IGAMAOT jest centralną służbą zarządzaną bezpośrednio przez państwo i odpowiada za kontrolę, audyt i nadzorowanie departamentów i organów wchodzących w zakres działalności IGAMAOT. Organ ten zajmuje się czynnościami dotyczącymi administracji, zarządzania i kształtowania misji. Jeżeli chodzi o obszar regulacji dotyczących żywności i jej bezpieczeństwa, IGAMAOT monitoruje wsparcie z funduszy krajowych i unijnych. W dziedzinie środowiska, planowania przestrzennego i ochrony przyrody zapewnia bieżące monitorowanie i ocenę legalności.

Prace Inspektoratu obejmują sektor publiczny i podmioty prywatne oraz poszczególnych obywateli w sprawach dotyczących przepisów w zakresie ochrony środowiska, planowania przestrzennego lub ochrony przyrody, a także beneficjentów wsparcia krajowego lub europejskiego z sektorów rolnictwa i rybołówstwa.

IGAMAOT przyjmuje skargi dotyczące czynów, które wchodzą w zakres jego kompetencji. Interweniuje w

sprawach najwyższego potencjalnego ryzyka wraz z pozostałymi właściwymi organami, w zależności od zgłoszonej sytuacji.

Rozpatrywanie skarg:

Na stronie internetowej IGAMAOT dostępny jest „e-desk”, za pośrednictwem którego można składać skargi, wypełniając [elektroniczny formularz](#) i podając szczegółowy opis zaobserwowanej sytuacji wraz z imieniem i nazwiskiem skarżącego oraz jego danymi kontaktowymi. Skarżący może zwrócić się o zachowanie poufności tych danych, zaznaczając właściwe okienko w formularzu.

Skargi, oświadczenia, zgłoszenia zdarzeń i inne wnioski przekazane do IGAMAOT, zawierające materiał, który może być badany w kontekście inspekcji, doprowadzą do wszczęcia szczególnego postępowania administracyjnego, które prowadzi się zgodnie z kodeksem postępowania administracyjnego.

Nie rozpatruje się anonimowych wniosków, chyba że są dostatecznie uzasadnione lub udokumentowane.

W postępowaniu administracyjnym IGAMAOT wyznacza termin odpowiedzi na swoje wnioski o przekazanie informacji lub przesłanie informacji przez zaangażowane podmioty.

Na etapie czynności wyjaśniających nadal można podjąć środki wobec zaangażowanych podmiotów, aby zgromadzić informacje i dowody, które umożliwią wydanie decyzji dotyczącej konieczności przeprowadzenia inspekcji.

Po zbadaniu sprawy i bez uszczerbku dla obowiązkowego złożenia sprawozdania do celów karnych sporządza się uzasadniony wniosek w celu złożenia go do Inspektora Generalnego, który może podjąć decyzję o zamknięciu sprawy, jej monitorowaniu, podjęciu nadzwyczajnych działań lub skierowaniu sprawy do członka rządu właściwego do spraw IGAMAOT, który podejmuje decyzję o dalszych działaniach w sprawie.

Inspektorat Generalny ds. Służb Wymiaru Sprawiedliwości (Inspeção-Geral dos Serviços de Justiça - IGSJ)

IGSJ jest centralną służbą bezpośrednio zarządzaną przez państwo, która ma autonomię administracyjną i której zadaniem jest przeprowadzanie kontroli i inspekcji wszystkich podmiotów, departamentów i organów podlegających jurysdykcji Ministerstwa Sprawiedliwości, będących pod jego nadzorem lub przezeń zarządzanych, w tym służb więziennych, oraz nadzór nad tymi jednostkami, w celu skorygowania niezgodności z prawem lub nieprawidłowości i zoptymalizowania funkcjonowania służb.

Składane skargi mogą dotyczyć czynów i zaniedbań, które uważa się za niezgodne z prawem, w szczególności opóźnień w świadczeniu usługi publicznej, złej jakości usługi, niewłaściwego zachowania pracowników lub przedstawicieli, złych warunków lokalowych i ogólnie wszelkich nieprawidłowości lub braków w funkcjonowaniu służb.

Rozpatrywanie skarg:

Skargi można składać bez spełnienia szczególnych warunków formalnych w jeden z następujących sposobów: osobiście, pocztą tradycyjną, telefonicznie, faksem lub pocztą elektroniczną. Na stronie internetowej IGSJ znajduje się opracowany w tym celu [formularz skargi](#).

Skargi, zgłoszenia zdarzeń i oświadczenia składane osobiście w IGSJ przyjmuje wyznaczony w tym celu inspektor.

Składane skargi zawsze otrzymują sygnaturę sprawy. Skarżący jest powiadamiany o sygnaturze sprawy, którą musi podawać w kontaktach z IGSJ. W stosownych przypadkach skarga może zostać połączona z trwającą lub zawieszoną inspekcją lub kontrolą.

Skarżący mogą w dowolny sposób wystąpić do IGSJ o przekazanie informacji na temat stanu ich sprawy, podając jej sygnaturę. Jeżeli skarga została złożona za pośrednictwem strony internetowej IGSJ, postępy w sprawie można śledzić, korzystając z hasła dostępu wygenerowanego w chwili składania skargi drogą elektroniczną.

Anonimowe skargi zostaną rozpatrzone tylko wtedy, gdy zawarte w nich oświadczenia zostaną uznane za spójne i szczegółowe. Skarżący nie otrzyma informacji na temat rezultatów przeprowadzonych czynności wyjaśniających

ani nie będzie mógł sprawdzić informacji na temat danej sprawy poprzez stronę internetową IGSJ, ponieważ dostęp do takich informacji mają jedynie zarejestrowani użytkownicy.

Inspektorat Generalny do Spraw Wewnętrznych (Inspeção-Geral da Administração Interna – IGAI)

IGAI jest niezależną służbą sprawującą zewnętrzną kontrolę nad działalnością policji. Podlega Ministerstwu Spraw Wewnętrznych (Ministério da Administração Interna – MAI), a w zakres jego kompetencji wchodzi wszystkie służby i siły bezpieczeństwa, które podlegają temu ministerstwu. Są to: GNR (Guarda Nacional Republicana – Narodowa Gwardia Republikańska), PSP (Polícia de Segurança Pública – Policja ds. Bezpieczeństwa Publicznego) i SEF (Serviço de Estrangeiros e Fronteiras – Graniczna Służba Imigracyjna). IGAI przeprowadza kontrole i inspekcje tych organów na wysokim szczeblu oraz sprawuje nad nimi nadzór, a także chroni prawa obywateli, kładąc szczególny nacisk na ochronę praw człowieka i utrzymanie porządku publicznego.

Każda osoba (Portugalczyk lub obcokrajowiec), grupa osób, stowarzyszenie, spółka lub inna osoba prawna może złożyć skargę dotyczącą czynów i zaniechań, które uważa się za niezgodne z prawem, w szczególności jeśli dotyczy ona naruszenia podstawowych praw obywateli przez pracowników organów podlegających MAI. Naruszenia takie obejmują: opóźnienia w świadczeniu usługi publicznej, złą jakość usług, niewłaściwe zachowanie pracowników służby cywilnej lub innych pracowników podlegających MAI, złe warunki lokalowe i ogólnie wszelkie nieprawidłowości lub braki w funkcjonowaniu służb.

Rozpatrywanie skarg:

Skargi można składać bez spełnienia szczególnych warunków formalnych w jeden z następujących sposobów: pocztą tradycyjną, osobiście, pocztą elektroniczną lub za pomocą elektronicznego [formularza skargi](#).

Skarżący powinien przedstawić szczegółowy opis zaobserwowanej sytuacji, wskazać osobę odpowiedzialną, określić dokładną datę i miejsce (ulicę i numer domu, miejscowość, sołectwo i gminę) oraz, w miarę możliwości, dołączyć mapę miejsca, w którym zaistniała zgłaszana sytuacja.

Jeżeli nie można przekazać dowodów w chwili zgłaszania zdarzenia, należy je przekazać jak najszybciej po dokonaniu zgłoszenia.

IGAI zapewnia, by wszystkie skargi wchodzące w zakres jego kompetencji zostały właściwie zbadane i by wszyscy wskazani skarżący otrzymali odpowiedź na przekazane przez siebie informacje. Istnieje możliwość wniesienia do IGAI wniosku o przekazanie informacji na temat stanu danej sprawy poprzez podanie jej sygnatury.

Anonimowe skargi zostaną rozpatrzone tylko wtedy, gdy zawarte w nich oświadczenia zostaną uznane za spójne i szczegółowe.

Inspektorat Generalny ds. Kształcenia i Nauki (Inspeção-Geral da Educação e Ciência – IGEC)

IGEC monitoruje zgodność z prawem i prawidłowość działań podejmowanych przez organy, departamenty i agencje Ministerstwa Edukacji lub przeprowadzanych pod nadzorem odpowiedniego członka rządu. Ponadto IGEC monitoruje, kontroluje i nadzoruje funkcjonowanie systemu kształcenia przedszkolnego i szkolnego (podstawowego, średniego i wyższego). Zakres jego kompetencji obejmuje szczególne formy kształcenia, kształcenie pozaszkolne, naukę i technologię oraz organy, departamenty i agencje Ministerstwa.

Rzecznik IGEC zabezpiecza, chroni i promuje uzasadnione prawa i interesy obywateli oraz sprawiedliwy charakter systemu kształcenia. Jego praca obejmuje analizę i rozpatrywanie skarg od użytkowników i przedstawicieli systemu kształcenia oraz może prowadzić do wdrożenia czynności wyjaśniających lub wszczęcia postępowania dyscyplinarnego.

Rozpatrywanie skarg:

Skargi można składać pocztą tradycyjną, faksem lub pocztą elektroniczną (igec@igec.mec.pt). Przed złożeniem skargi do IGEC użytkownicy i przedstawiciele systemu kształcenia powinni, w miarę możliwości, wyjaśnić sytuację odpowiednim organom zespołu szkół / samodzielnej szkoły, instytucji szkolnictwa wyższego lub innym organom/służbom.

Zadania rzecznika wykonują terytorialne inspekcje IGEC, które odpowiadają za ocenę skarg złożonych przez

użytkowników i przedstawicieli systemu kształcenia oraz określają najlepszą procedurę ich rozpatrzenia. Mogą one również przeprowadzać wstępne czynności wyjaśniające, których głównym celem jest szybkie i skuteczne określenie przedmiotu skargi i ustalenie jej podstawy. Jeżeli skargi takie dotyczą spraw, które wchodzą w zakres kompetencji dyrektora zespołu szkół / samodzielnej szkoły, rektora / przewodniczącego / dyrektora instytucji / placówki szkolnictwa wyższego lub dyrektora generalnego placówek szkolnych, są one kierowane bezpośrednio do nich poprzez regionalnych przedstawicieli ds. kształcenia. Skargi dotyczące organów / służb ds. kształcenia / nauki są analizowane bezpośrednio przez IGEC po wysłuchaniu zaangażowanych stron.

Skargi przyjęte w siedzibie IGEC są przekazywane do terytorialnych inspekcji, aby mogły one określić najwłaściwszą procedurę.

Dyrektorzy zespołów szkół / samodzielnych szkół oraz rektorzy / przewodniczący / dyrektorzy instytucji / placówki szkolnictwa wyższego sprawują nadzór dyscyplinarny nad kadrami pedagogicznymi, pracownikami niepedagogicznymi i uczniami / studentami. Z kolei dyrektor generalny placówek szkolnych sprawuje nadzór dyscyplinarny nad organami administracji i zarządzającymi zespołami szkół / samodzielnych szkół za pośrednictwem regionalnych przedstawicieli ds. kształcenia.

Jeżeli jednak w toku inspekcji okaże się, że popełniono wykroczenie dyscyplinarne, Inspektor Generalny ma prawo wszcząć odnośne postępowanie dyscyplinarne.

Skargi przyjęte w siedzibie lub w inspekcjach terytorialnych, które dotyczą funkcjonowania innych sektorów administracji lub działania podmiotów prywatnych niepodlegających Ministerstwu Edukacji i Nauki, są kierowane do właściwych służb rządowych, regionalnych lub samorządowych, o czym zawiadamiana jest zainteresowana osoba.

Inspektorat Generalny ds. Opieki Zdrowotnej (Inspeção-Geral das Atividades em Saúde – IGAS)

Inspektorat Generalny ds. Opieki Zdrowotnej jest centralną służbą zarządzaną bezpośrednio przez państwo, której zadaniem jest zapewnienie zgodności z prawem i wysokiego poziomu technicznego działalności we wszystkich obszarach świadczenia opieki zdrowotnej, prowadzonej zarówno przez organy Ministerstwa Zdrowia, jak i organy mu podlegające, oraz przez organy sektora publicznego, prywatnego lub społecznego.

Do IGAS można zgłaszać wszelkie nieprawidłowości lub braki w funkcjonowaniu służb, takie jak: czyny i uchybienia uznane za niezgodne z prawem, sprzeniewierzenie środków pieniężnych lub publicznych, przeszkody w dostępie do opieki zdrowotnej lub nierówny dostęp do tej opieki u danego świadczeniodawcy lub w danej placówce, nieuczciwość pracowników lub specjalistów w sektorze służby zdrowia itd.

Jeżeli zgłaszany fakt nie wchodzi w zakres kompetencji IGAS, oświadczenia lub skargi otrzymane od właściwie zidentyfikowanych organów są kierowane do właściwego organu.

Rozpatrywanie skarg:

Każda osoba (Portugalczyk lub obcokrajowiec), grupa osób, stowarzyszenie, spółka lub inna osoba prawna może złożyć skargę pocztą tradycyjną lub elektroniczną.

Skargi / oświadczenia można składać w dowolnej chwili; muszą one być kompletne i uzasadnione oraz muszą zawierać, w miarę możliwości, szczegółowe informacje na temat danej osoby lub organizacji, fakty, daty i miejsca, w których miały miejsce dane zdarzenia, dane osobowe umożliwiające identyfikację (imię, nazwisko lub nazwę i dane kontaktowe) oraz informację na temat tego, czy skargę / oświadczenie skierowano też do innego organu.

IGAS analizuje skargi / oświadczenia, w odniesieniu do których uzna, że przedstawiony w nich czas, metoda ustalenia i miejsce zaistnienia faktów lub dokonania czynności, osoby zaangażowane oraz ich potencjalna odpowiedzialność zostały przedstawione spójnie i szczegółowo.

Złożenie skargi / oświadczenia może prowadzić do wszczęcia inspekcji lub postępowania wyjaśniającego zgodnie z regulaminem inspekcji IGAS.

W przypadku procedur inspekcji zawsze przestrzegana jest zasada postępowania spornego. Umożliwia to wysłuchanie zainteresowanych osób, z wyjątkiem przypadków określonych w przepisach, np. gdy prowadzi się dochodzenie w postępowaniu karnym lub gdy przeprowadzenie dowodu może być obiektywnie utrudnione.

O wynikach interwencji IGAS informuje się zainteresowane osoby, które zostały należycie zidentyfikowane.

Urząd Regulacyjny Służby Zdrowia (Entidade Reguladora da Saúde – ERS)

Urząd Regulacyjny Służby Zdrowia (ERS) jest niezależnym podmiotem publicznym, którego zadaniem jest regulowanie działalności placówek opieki zdrowotnej, tj. wszystkich placówek zdrowotnych sektora publicznego, prywatnego i społecznego, które służą mieszkańcom na obszarze Portugalii kontynentalnej, z wyjątkiem aptek.

Zadanie polegające na regulowaniu i nadzorowaniu świadczeniodawców obejmuje: rozpatrywanie skarg użytkowników, świadczeniodawców i instytucji, przeprowadzanie inspekcji i kontroli wyposażenia świadczeniodawców, badanie sytuacji, które mogą naruszyć prawa użytkowników, przeprowadzanie postępowań w przedmiocie przestępstw administracyjnych, wydawanie pouczeń, zaleceń i opinii oraz przeprowadzanie badań nad organizacją systemu opieki zdrowotnej.

Skargi, które wchodzą w zakres kompetencji ERS, dotyczą takich kwestii jak:

- dostęp do opieki zdrowotnej,
- dyskryminacja,
- jakość opieki zdrowotnej,
- jakość wsparcia administracyjnego,
- prawa użytkowników,
- czas oczekiwania na przyjęcie,
- czas oczekiwania na wizytę,
- kwestie finansowe,
- kwestie prawne,
- jakość wyposażenia.

Rozpatrywanie skarg:

Osoby korzystające ze świadczeń zdrowotnych mogą wpisać się do księgi skarg i zażaleń, która musi być dostępna w każdej placówce, w której świadczona jest usługa publiczna, lub złożyć skargę bezpośrednio w przedsiębiorstwie lub u świadczeniodawcy / dostawcy po zaistnieniu zdarzenia.

Oświadczenia można również przekazywać bezpośrednio do ERS listownie, telefonicznie, osobiście lub poprzez internetową księgę skarg i zażaleń, która jest dostępna na [stronie internetowej ERS](#). ERS rozpatruje skargi złożone w internetowej księdze skarg i zażaleń dokładnie w taki sam sposób jak w przypadku skarg złożonych w tradycyjnych księgach skarg i zażaleń, które są dostępne w budynkach świadczeniodawców.

Jeżeli skarżący wpisał oświadczenie do księgi skarg i zażaleń dostępnej w budynku świadczeniodawcy, może wysłać ERS kopię oświadczenia, które należało przekazać wraz ze składaną skargą (niebieski arkusz). Świadczeniodawca ma 10 dni roboczych na przesłanie skargi do ERS.

Jeżeli użytkownik skieruje swoje oświadczenie bezpośrednio do świadczeniodawcy, wysyłając oficjalne pismo (pocztą tradycyjną), faks lub wiadomość elektroniczną, może wysłać kopię oryginalnego dokumentu do ERS.

Po otrzymaniu skargi ERS zwraca się do skarżącego o złożenie oświadczeń, które uważa za istotne. W zależności od treści skargi i złożonych oświadczeń ERS podejmie działania, które uzna za właściwe, zgodnie ze swoimi uprawnieniami przewidzianymi w przepisach prawa. Jeżeli skarga nie została poprawnie zidentyfikowana lub nie jest wystarczająco spójna, zostanie pozostawiona bez rozpatrzenia. Jeżeli skarga nie wchodzi w zakres kompetencji ERS, organ ten informuje skarżącego o organie odpowiedzialnym za jej rozpatrzenie i kieruje skargę do tego organu.

Inspektorat Generalny Ministerstwa Pracy, Solidarności i Zabezpieczenia Społecznego (Inspeção-Geral do Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social – IGMTSSS)

IGMTSSS jest służbą zarządzaną bezpośrednio przez państwo, która jest częścią Ministerstwa Pracy, Solidarności i Zabezpieczenia Społecznego (Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social – MTSSS). Nadzoruje on służby i organy MTSSS lub te, które bezpośrednio podlegają właściwemu ministrowi.

IGMTSSS ocenia zgodność z przepisami i zgodność regulacyjną działań departamentów i organów Ministerstwa

lub tych, które podlegają właściwemu ministrowi, oraz ocenia ich pracę i zarządzanie nimi w drodze inspekcji i kontroli. Inspektorat ocenia jakość usług świadczonych na rzecz obywateli oraz zaleca zmiany i środki w celu wyeliminowania wykrytych braków i nieprawidłowości.

Do Inspektoratu można kierować skargi lub powiadomienia o zdarzeniach, które dotyczą naruszeń ze strony organów podlegających Ministerstwu, w tym instytucji należących do Santa Casa da Misericórdia (Świętego Domu Miłosierdzia) oraz prywatnych instytucji solidarności społecznej.

Rozpatrywanie skarg:

Skargi można składać listownie, pocztą elektroniczną lub poprzez [elektroniczny formularz](#) dostępny na stronie internetowej. W skardze należy zidentyfikować przedmiot skargi oraz datę zaistnienia faktów oraz zawrzeć zwięzły i jasny opis zdarzeń, które doprowadziły do jej złożenia.

Urząd ds. Bezpieczeństwa Żywnościowego i Gospodarczego (Autoridade de Segurança Alimentar e Económica – ASAE)

ASAE jest krajowym organem administracji, który specjalizuje się w monitorowaniu bezpieczeństwa żywności i gospodarki. Odpowiada on za ocenę ryzyka w łańcuchu żywnościowym i informowanie o nim oraz za regulowanie działalności gospodarczej w sektorze żywnościowym i w innych sektorach poprzez monitorowanie przestrzegania właściwych przepisów.

Wszyscy dostawcy towarów lub usługodawcy, którzy prowadzą działalność w stałym miejscu, mają bezpośredni kontakt ze społeczeństwem i dostarczają towary lub świadczą usługi w Portugalii, mają obowiązek posiadania księgi skarg i zażaleń.

Rozpatrywanie skarg:

Jeżeli klient nie jest w pełni zadowolony z otrzymywanej usługi lub nabywanego produktu, może poprosić o udostępnienie księgi skarg i zażaleń, w której można wyjaśnić przyczynę niezadowolenia. Usługodawcy muszą przesłać do ASAE oryginalne formularze skarg w ciągu 10 dni roboczych.

Czyny zabronione można zgłaszać również poprzez [formularz skargi](#) dostępny na stronie internetowej ASAE. Zgłoszenia te mogą dotyczyć przestępstw administracyjnych lub spraw karnych wchodzących w zakres kompetencji tego organu.

Jeżeli zgłoszony czyn zabroniony nie wchodzi w zakres kompetencji ASAE, skarga jest kierowana do właściwego organu.

Skarga musi być kompletna i uzasadniona oraz musi zawierać, w miarę możliwości, szczegółowe informacje na temat faktów i zgłaszanego organu, miejsca zaistnienia faktów (adres lub inne punkty odniesienia), przyczyny złożenia skargi i inne istotne informacje. Jeżeli czyn jest zgłaszany anonimowo, nie można dostarczyć dalszych informacji w późniejszym terminie.

Po przyjęciu skargi i wszystkich odnośnych oświadczeń ASAE wszczyna właściwe postępowanie, jeżeli fakty stwierdzone w skardze wskazują, że popełniono przestępstwo administracyjne, o którym mowa we właściwych przepisach szczególnych. W przeciwnym razie ASAE poinformuje dostawcę towarów lub usługodawcę o nieprzyjęciu skargi, tak aby mógł on złożyć oświadczenia, które uważa za stosowne, w ciągu 10 dni roboczych.

Po przeanalizowaniu treści oświadczeń i przedmiotu skargi ASAE może przekazać skargę do innego organu właściwego dla przedmiotu skargi lub zakończenie postępowania, jeżeli nie ma uzasadnienia dla podjęcia działań.

Jeżeli analiza faktów przedstawionych w skardze doprowadzi do wszczęcia postępowania sądowego, po podjęciu wszystkich niezbędnych środków w celu rozwiązania problemu ASAE powiadamia skarżącego (jeżeli można go właściwie zidentyfikować) pisemnie o procedurach lub środkach, które zostaną wdrożone w związku ze skargą.

Inne organy

Instytut Zabezpieczenia Społecznego (Instituto da Segurança Social I.P. – ISS)

Instytut Zabezpieczenia Społecznego jest instytucją publiczną o szczególnym statusie przewidzianym w prawie. Jest pośrednio zarządzany przez państwo, a także posiada autonomię administracyjną i finansową oraz własne środki.

Instytut odpowiada za zapewnianie przyznania ochrony prawnej. Prawo do ochrony prawnej przysługuje osobom i podmiotom niekomercyjnym, które nie są w stanie pokryć wydatków związanych z postępowaniami sądowymi w razie zwolnienia, rozvodu, eksmisji, zajęcia itd. lub z postępowaniami pozasądowymi w razie rozvodu na zgodny wniosek małżonków.

Ochrona prawna obejmuje:

porady prawne – konsultacje z prawnikiem w celu uzyskania technicznych wyjaśnień dotyczących przepisów prawa, które mają zastosowanie w szczególnych sytuacjach lub w przypadkach naruszenia uzasadnionych osobistych interesów lub praw lub gdy istnieje ryzyko ich naruszenia (nie dotyczy podmiotów niekomercyjnych);

pomoc prawna – wyznaczenie prawnika i pokrycie opłat za jego usługi lub pokrycie kosztów obrońcy z urzędu (*defensor officioso* – w ten sposób określa się prawników oskarżonego w postępowaniu karnym lub strony pozwanej w postępowaniu administracyjnym), zwolnienie z kosztów prawnych lub możliwość zapłaty ratalnej oraz wyznaczenie podmiotu egzekucyjnego (obowiązki podmiotu egzekucyjnego zawsze wykonuje komornik).

Prawo do ochrony prawnej przysługuje następującym osobom:

- obywatelom Portugalii i Unii Europejskiej,
- obcokrajowcom i bezpaństwowcom posiadającym ważny dokument pobytowy w państwie członkowskim Unii Europejskiej,
- obcokrajowcom bez ważnego dokumentu pobytowego w państwie członkowskim Unii Europejskiej – jeżeli w przepisach ich krajów pochodzenia przewidziano, że takie samo prawo przysługuje obywatelom Portugalii,
- osobom, które mieszkają lub przebywają w państwie członkowskim Unii Europejskiej innym niż państwo członkowskie, w którym ma zostać przeprowadzone postępowanie (spory transgraniczne),
- osobom prawne nienastawionym na zysk – mają one prawo do pomocy prawnej wyłącznie w formie zwolnienia z kosztów prawnych i innych kosztów postępowania, wyznaczenia prawnika i opłacenia jego kosztów, pokrycia kosztów obrońcy z urzędu i wyznaczenia podmiotu egzekucyjnego.

Wszystkie osoby wymienione powyżej muszą wykazać, że nie są w stanie pokryć kosztów związanych z pozwem, wynajęciem prawnika itd.

Zgodnie z prawem portugalskim osoby, których dochód, majątek lub bieżące wydatki gospodarstw domowych wskazują, że osoby te nie są obiektywnie w stanie pokryć kosztów postępowania, uważa się za osoby borykające się z trudnościami finansowymi.

Formularze wniosku o przyznanie pomocy prawnej można uzyskać bezpłatnie w każdym biurze obsługi klienta Służb Zabezpieczenia Społecznego lub na stronie internetowej Służb Zabezpieczenia Społecznego w [formacie elektronicznym](#).

Wniosek można złożyć osobiście lub wysłać pocztą do dowolnego biura obsługi klienta Służb Zabezpieczenia Społecznego (należy dołączyć wszelkie niezbędne dokumenty).

Aby sprawdzić, czy dana osoba jest uprawniona do ochrony prawnej, należy skorzystać z symulatora ochrony prawnej, który dostępny jest w kolumnie po prawej pod następującym adresem:

<http://www.seg-social.pt/calculo-do-valor-de-rendimento-para-efeitos-de-proteccao-juridica>

Więcej informacji znajduje się na stronie [Pomoc prawna](#).

Komisja ds. Ochrony Ofiar Przestępstw (Comissão para a Proteção das Vítimas de Crimes)

Komisja ds. Ochrony Ofiar Przestępstw jest organem Ministerstwa Sprawiedliwości, który jest odpowiedzialny za przyjmowanie, analizowanie i rozpatrywanie wniosków o państwową kompensatę wniesionych przez ofiary przestępstw z użyciem przemocy i ofiary przemocy domowej.

Obowiązek wypłacenia kompensaty spoczywa na osobie, która popełniła przestępstwo, ale w niektórych przypadkach państwo może wypłacić kompensatę, jeżeli sprawca nie jest w stanie tego zrobić lub jeżeli nie można uzyskać kompensaty w rozsądnych ramach czasowych, a szkoda spowodowała istotne pogorszenie standardu i jakości życia ofiary.

Wniosek o kompensatę można złożyć w ciągu roku od dnia popełnienia przestępstwa lub – w przypadku postępowania karnego – w ciągu roku od dnia wydania prawomocnego wyroku w postępowaniu. Ofiary, które w chwili popełnienia przestępstwa były małoletnie, mogą złożyć wniosek w ciągu roku od osiągnięcia pełnoletności lub usamodzielnienia.

Wniosek należy złożyć na właściwym formularzu, który można uzyskać w siedzibie Komisji lub w biurach wsparcia ofiar APAV (Portugalskie Stowarzyszenie na rzecz Wsparcia Ofiar – Associação Portuguesa de Apoio à Vítima). Na stronie internetowej Komisji dostępny jest również [formularz elektroniczny](#).

Ofiara jest zwolniona z pokrycia kosztów i wydatków związanych z wnioskiem oraz może nieodpłatnie otrzymać dokumenty i zaświadczenia niezbędne do celów wniosku.

Jeżeli przestępstwo popełniono na terytorium innego państwa członkowskiego Unii Europejskiej, można złożyć do Komisji ds. Ochrony Ofiar Przestępstw wniosek o przyznanie kompensaty przez dane państwo, jeżeli skarżący ma miejsce zwykłego pobytu w Portugalii.

■ Ostatnia aktualizacja: 05/02/2024

Za wersję tej strony w języku danego kraju odpowiada właściwe państwo członkowskie. Tłumaczenie zostało wykonane przez służby Komisji Europejskiej. Jeżeli właściwy organ krajowy wprowadził jakieś zmiany w wersji oryginalnej, mogły one jeszcze nie zostać uwzględnione w tłumaczeniu. Komisja Europejska nie przyjmuje żadnej odpowiedzialności w odniesieniu do danych lub informacji, które niniejszy dokument zawiera, lub do których się odnosi. Informacje na temat przepisów dotyczących praw autorskich, które obowiązują w państwie członkowskim odpowiedzialnym za niniejszą stronę, znajdują się w informacji prawnej.