

[Hem](#) > ... > [Dina Rättigheter](#) > [Grundläggande Rättigheter](#) > Portugal

# Nationella domstolar och icke-rättsliga organ

Innehåll inlagt av  
Portugal



Portugal

## Nationella domstolar

Om medborgarnas grundläggande rättigheter kränks kan de väcka talan vid domstol. De portugisiska domstolarna (tvistemålsdomstolar och förvaltningsdomstolar) ansvarar för att skipa rättvisa, skydda medborgarnas lagstadgade rättigheter och intressen, förbjuda brott mot demokratin och rättsstatsstaten och avgöra offentliga och privata tvister (artikel 202 i den portugisiska konstitutionen).

Författningsdomstolen prövar frågor av konstitutionell karaktär. Om alla ordinära rättsmedel har uttömts (artiklarna 70.2 och 72 i lagen om författningsdomstolen) har den part som under ett förfarande anför att en tillämpad lag strider mot konstitutionen rätt att inge ett överklagande till författningsdomstolen.

Mer information finns på sidan [Domstolsväsende i medlemsstaterna - Portugal](#).

## Nationella människorättsinstitut

### Ombudsman (*O Provedor de Justiça*)

Sedan 1999 har den portugisiska ombudsmannen, utöver de uppgifter som beskrivs nedan, fungerat som nationellt människorättsinstitut. Ombudsmannen har ackrediterats med A-status av FN och uppfyller till fullo de s.k. Parisprinciperna.

Ombudsmannens arbete består bl.a. av att främja och skydda de grundläggande rättigheterna, särskilt rättigheterna för de som på grund av ålder eller psykomotorisk nedsättning är mest sårbara, nämligen barn, äldre eller personer med funktionsnedsättning.

Mer information om hur klagomål inges och behandlas finns i avsnittet om ombudsmannen.

## Ombudsmannen

Ombudsmannen har inrättats genom lag och har till uppgift att "försvara och främja medborgarnas rättigheter, friheter, garantier och legitima intressen" (artikel 1.1 i lag nr 9/91 av den 9 april 1991 i sin nuvarande version) om dessa kränks vid medborgarnas kontakter med offentliga myndigheter. Om alla andra rättsmedel har uttömts (både administrativa och/eller vid domstol) eller tidsfristen för att överklaga har löpt ut, kan medborgarna kostnadsfritt inge sitt klagomål till ombudsmannen, tillsammans med en motivering.

Som påpekats är den portugisiska ombudsmannen även nationellt människorättsinstitut och fungerar som nationell förebyggande mekanism.

I maj 2013 beslutade ministerrådet att i enlighet med det fakultativa protokollet till konventionen mot tortyr och annan grym, omänsklig eller förnedrande behandling eller bestraffning utse ombudsmannen till nationell förebyggande mekanism. Ombudsmannen har därför till uppgift att besöka och inspektera platser där människor

hålls frihetsberövade – fängelser, kliniker, psykiatriska vårdanstalter, ungdomsvårdsskolor, etc. – för att övervaka kvaliteten på de frihetsberövades boende och mat, kontrollera huruvida de intagnas grundläggande rättigheter respekteras (inklusive, i förekommande fall, rätten till personlig integritet och legitim kontakt med släktingar och juridiska ombud) samt fastställa huruvida det finns (eller inte finns) individuella terapiprogram.

Behandling av klagomål:

Klagomål kan inges till ombudsmannen via brev, fax, e-post, på telefon eller personligen på ombudsmannens kontor ([klicka här för adresser](#)), via ett [e-formulär för klagomål](#) och på något av åklagarmyndighetens kontor.

All korrespondens som ombudsmannen tar emot är inte klagomål. Ofta rör det sig om anonyma redogörelser, en enkel begäran om information eller juridisk rådgivning eller allmänna utsagor i specifika frågor. Dessa följs inte upp.

När ett klagomål har ingetts inleds ett utredningsförfarande (man behöver inte alltid göra en helt ny utredning, eftersom klagomål som rör liknande frågor kan behandlas gemensamt så att man enklare kan hitta en snabb och processekonomisk lösning). Med andra ord gör ombudsmannen vad som krävs för att fastställa de faktiska omständigheterna. Ombudsmannen kan t.ex. höra den enhet som klagomålet riktas mot och även den klagande själv. Klaganden kan också själv begära att bli hörd av ombudsmannen.

Förfarandet kan avslutas med rekommendationer, förslag, anmärkningar och andra alternativa metoder för att lösa motstridiga intressen och kan även leda till en begäran om att författningsenligheten eller lagenligheten ska granskas.

Utöver att besvara klagomål från medborgarna kan ombudsmannen inleda förfaranden på eget initiativ för att undersöka situationer som ombudsmannen uppmärksammats på och som faller inom ombudsmannens ansvarsområde.

## Särskilda organ för mänskliga rättigheter

### Barnombudsman

Nationella kommissariatet för främjande och skydd av barns och ungas rättigheter (*Comissão Nacional de Promoção dos Direitos e Proteção das Crianças e Jovens – CNPDPCJ*)

Kommissariatets roll är att hjälpa till att planera statligt ingripande och samordna, övervaka och utvärdera den åtgärd som vidtas av offentliga myndigheter och samhället för att skydda och främja barns och ungas rättigheter. En av kommissariatets viktigaste uppgifter är att uppmuntra undertecknandet av protokoll om samordning och samarbete bland övriga organ, kommittéerna för skydd av barn och unga (*Comissões de Proteção de Crianças e Jovens – CPCJ*) som är spridda över landet.

Dessa kommittéer är inte några rättsliga myndigheter utan fristående organ som verkar för att främja barns och ungas rättigheter och förhindra eller sätta stopp för situationer som kan påverka barns och ungas säkerhet, hälsa, yrkesutbildning, utbildning eller allmänna utveckling. Åklagarmyndigheten (*Ministério Público*) övervakar arbetet i kommittéerna för skydd av barn och unga och bedömer huruvida deras beslut är lagenliga och välgrundade.

Vid behov görs en rättslig prövning. Kommittéerna bedriver sin verksamhet i plenum och ansvarar för att vidta åtgärder för att främja rättigheter och förhindra farliga situationer för barn och unga.

I begränsad sammansättning ingriper kommittéerna i situationer där ett barn eller en ung person befinner sig i fara. Framför allt tar de hand om och ger råd till personer som vänder sig till dem, beslutar om att inleda och utföra befordrings- och skydds-förfaranden, gör en preliminär bedömning av situationer som de redan känner till, utreder ärenden, begär att kommitténs medlemmar deltar i utredningen av ärenden där så är nödvändigt, fattar beslut om åtgärder för att främja och skydda barns och ungas rättigheter samt övervakar och granskar dessa (med undantag av åtgärder som innebär att en person godkänns för adoption eller att en adoptionsinstitution godkänns), utreder och övervakar åtgärder för att främja och skydda barns och ungas rättigheter som krävs av i samarbetet med andra kommittéer, rapportera till kommittén i plenum var sjätte månad, utan att identifiera de inblandade personerna, om förfaranden som har inletts om läget i pågående förfaranden.

Behandling av klagomål:

Alla kan vända sig direkt till en lokal kommitté för att uppmärksamma den på en farlig situation. Kommittén kan kontaktas via brev, fax eller e-post, eller personligen på kommitténs kontor. Kommittéerna är ansvariga för det geografiska område där de är belägna. Klicka [här](#) för att se en förteckning över ansvariga kommittéer utifrån var barnet bor.

Ett ingripande från en kommitté kräver föräldrarnas samtycke och godkännande och kan leda till

- gemensamt stöd från föräldrarna,
- gemensamt stöd från en annan familjemedlem,
- att barnet anförtros en person med gott anseende,
- att barnet ges stöd för att kunna leva ett självständigt liv,
- fosterhem,
- att barnet placeras på institution.

Beroende på åtgärdernas karaktär vidtas åtgärder för att främja och skydda barns och ungas rättigheter i deras normala livsmiljö eller någon annanstans.

## Jämställdhetsorgan

Kommissariatet för medborgarskap och jämställdhet (*Comissão para a Cidadania e a Igualdade de Género - CIG*)

Kommissariatet för medborgarskap och jämställdhet är det nationella organ som ansvarar för att främja och upprätthålla principen om jämställdhet mellan män och kvinnor. Den bedriver verksamhet på följande områden: medborgarskapsutbildning, jämställdhet mellan män och kvinnor, skydd i samband med moderskap och faderskap, främjande av medel för att underlätta mäns och kvinnors lika deltagande på olika områden, kvinnors och mäns möjligheter att förena arbetsliv och familjeliv, bekämpning av våld i hemmet, könsbaserat våld och människohandel och stöd till brottsoffer.

CIG är ett fristående statligt organ med administrativt oberoende. CIG ingår i ministerrådets presidium och sorterar under statssekreteraren för medborgarskap och jämställdhet.

CIG ansvarar framför allt för att ta emot klagomål om diskriminering eller könsbaserat våld och lämnar i förekommande fall yttranden och rekommendationer till behöriga myndigheter eller berörda enheter.

Behandling av klagomål:

CIG tar emot klagomål om diskriminering och könsbaserat våld via e-post, CIG:s Facebooksida och i pappersform.

De mottagna klagomålen analyseras av CIG:s interna enheter som svarar klaganden direkt via samma kanaler. CIG kan lämna yttranden och/eller rekommendationer till berörda enheter och/eller hänskjuta ärendet till behöriga myndigheter (t.ex. åklagarmyndigheten, myndigheten för livsmedelssäkerhet och ekonomi (*Autoridade de Segurança Alimentar e Económica - ASAE*) eller medietillsynsmyndigheten (*Entidade Reguladora para a Comunicação Social - ERC*), med kopia till berörda enheter.

Högsta migrationskommisarien (*Alto Comissariado para as Migrações - ACM*)

(Kommisariatet för likabehandling och mot rasdiskriminering (*Comissão para a Igualdade e Contra a Discriminação Racial - CICDR*))

Högsta migrationskommisariatet (ACM) är en offentlig institution som arbetar med att definiera, genomföra och utvärdera statens sektorspecifika och sektorövergripande migrationspolitik som är relevant för att locka migranter i ett nationellt och internationellt sammanhang och inom ramen för den portugisisktalande delen av världen för att integrera invandrare och etniska grupper, i synnerhet romerska samhällen, och för att hantera och främja mångfald mellan kulturer, etniciteter och religioner. En av kommissionens viktigaste uppgifter är att bekämpa alla former av diskriminering på grund av färg, nationalitet, etniskt ursprung eller religion, oavsett

formen för sådan diskriminering, genom åtgärder, kampanjer eller offentliga evenemang för att öka allmänhetens medvetenhet och genom att handlägga administrativa brott som har fastställts enligt lagen.

Under ACM:s överinseende finns ett kommissariat för likabehandling och mot rasdiskriminering (*Comissão para a Igualdade e Contra a Discriminação Racial* - CICDR). Kommissariats mål är att förhindra och förbjuda rasdiskriminering och att bestraffa handlingar som kränker grundläggande rättigheter eller förvägrar eller hindrar en person från att utöva ekonomiska, sociala eller kulturella rättigheter på grund av att de tillhör en viss ras eller har en viss hudfärg, nationalitet eller etnisk härkomst, enligt de villkor och inom de gränser som gäller enligt lag nr 93/2017 av 26 augusti 2017 som fastställer den rättsliga ramen för förebyggande och förbud mot och åtgärder mot diskriminering. Lag nr 93/2017 förbjuder alla former av diskriminering, enligt definitionen i lagen, inklusive en rad förfaranden baserade på ras, etnicitet, färg, nationalitet, härkomst eller ursprungsregion.

Behandling av klagomål:

Klagomål kan inges till ACM eller direkt till CICDR via brev, fax, e-post eller telefonsamtal. På CICDR:s webbplats finns även ett [e-formulär för klagomål](#).

Diskriminering av individer utgör en administrativ överträdelse som kan straffas med böter som varierar mellan en och två gånger värdet av det sociala stödsindexet. Diskriminering av en offentlig eller privat juridisk person utgör en administrativ överträdelse som kan straffas med böter som varierar mellan fyra och tjugo gånger värdet av det sociala stödsindexet.

När det gäller både enskilda personer och privata och offentliga juridiska personer påverkar tillämpningen av böter inte eventuellt civilrättsligt ansvar eller tillämpning av ett annat straff som avser samma fall.

Kommissariatet för ett register över fysiska och juridiska personer som har bötfällts eller ålagts andra påföljder. Domstolarna och arbetsmiljömyndigheten måste skicka alla beslut som bekräftar diskriminering till kommissariatet. När tidsfristen för en rättslig prövning har löpt ut, när ingen rättslig prövning har sökts eller kommissariatets beslut har blivit *res judicata* publiceras utdrag av detta på ACM:s webbplats under fem år. Sådana utdrag omfattar åtminstone identifiering av den juridiska personen som befunnits skyldig, information om typen av diskriminering och vilka böter och ytterligare sanktioner som har utdömts.

## Dataskyddsmyndighet

Portugisiska dataskyddsmyndigheten (*Comissão Nacional de Proteção de Dados* - CNPD)

CNPD är ett oberoende administrativt organ som sorterar under nationalförsamlingen. CNPD har i uppdrag att övervaka och kontrollera att behandlingen av personuppgifter sker med respekt för de mänskliga rättigheterna och de friheter och garantier som anges i konstitutionen och i lagstiftningen. CNPD är den nationella myndigheten för övervakning av personuppgifter. CNPD samarbetar med andra länders dataskyddsmyndigheter för att skydda och upprätthålla utlandsboendes rättigheter.

Behandling av klagomål:

Privatpersoners klagomål och anmälningar om personuppgiftskränkningar ska inges skriftligen till CNPD. Klagomål kan även inges på elektronisk väg med hjälp av det [formulär](#) som finns på CNPD:s webbplats. Klagomålet ska innehålla klagandens namn, adress och underskrift.

Så snart ett klagomål har registrerats inleds prövningen av det, och det överlämnas till en medlem av CNPD för en preliminär bedömning. Om frågan inte faller inom CNPD:s ansvarsområde eller om det på grund av karaktären på klagandens utsaga inte går att utfärda något beslut, får klagomålet bedömas eller vidarebefordras av den CNPD-medlem som tilldelades klagomålet.

CNPD:s beslut fattas genom majoritetsbeslut. Besluten är bindande och kan överklagas.

## Andra specialiserade organ

## Nationella institutet för rehabilitering, IP (*Instituto Nacional para a Reabilitação, IP – INR, I.P.*)

Det nationella institutet för rehabilitering är ett integrerat statligt organ som för närvarande lyder under ministeriet för arbetsmarknad, solidaritet och social trygghet. Det är administrativt oberoende och har egna medel. Institutet arbetar för att säkerställa lika möjligheter, bekämpa diskriminering och stärka personer med funktionsnedsättning genom att främja deras grundläggande rättigheter.

INR tar emot klagomål om diskriminering på grund av funktionsnedsättning enligt lag nr 46/2006 av den 28 augusti 2006, som förbjuder och straffar diskriminering på grund av funktionsnedsättning och förekomsten av en allvarlig hälsorisk. Som diskriminering betraktas varje handling som kränker en grundläggande rättighet eller förvägrar eller hindrar en person från att utöva en rättighet, på grund av funktionsnedsättning.

Behandling av klagomål:

En fullständig beskrivning av den situation som anses utgöra diskriminering bör lämnas till institutet så att ett klagomålsförfarande kan inledas. Ett formulär för klagomål finns på webbplatsen <https://www.inr.pt/formulario-de-queixa> och kan skickas via e-post till [inr@inr.mtsss.pt](mailto:inr@inr.mtsss.pt).

Klagomålet måste innehålla uppgifter som gör att det går att identifiera klaganden (fullständigt namn, id-nummer eller id-kortsnummer, skatteregistreringsnummer, fullständig adress eller andra kontaktuppgifter) och tydligt redogöra för alla faktiska omständigheter. Klagomålet ska ange vittnen (namn, adress och kontaktuppgifter) och ska i möjligaste mån styrkas med bevisföremål, bevisning eller handlingar som visar att diskrimineringen har ägt rum.

Efter att klagomålet har ingetts överlämnas klagomålet till den behöriga förvaltningsmyndighet (generalinspektorat, tillsynsmyndighet eller annat behörigt organ) som har rätt att pröva ärendet och/eller utdöma påföljder under den period som föregår en rättegång. Under denna period sker även bevisupptagning. Därefter avslutas antingen ärendet eller påförs böter (och eventuellt andra påföljder). En kopia av beslutet skickas till det nationella institutet för rehabilitering.

Beroende på om det är en fysisk eller juridisk person som har gjort sig skyldig till diskrimineringen kan denne påföras böter på 5-30 gånger minimimånadslönen.

Beroende på hur allvarlig förseelsen är och förövarens grad av skuld kan ytterligare påföljder utdömas, t.ex. beslagtagande av ägodelar, näringsförbud, förlust av rätten att ta emot bidrag eller förmåner från statliga myndigheter, stängning av inrättningar och offentliggörande av domar.

## Kommissariatet för likabehandling i arbetslivet (*Comissão para a Igualdade no Trabalho e no Emprego – CITE*)

CITE är ett kollegialt organ med företrädare för tre olika parter (staten, fackföreningarna och arbetsgivarna). Varje part har lika många medlemmar. CITE är administrativt oberoende och en juridisk person. CITE arbetar för likabehandling och mot diskriminering av män och kvinnor i arbetslivet, på arbetsmarknaden och inom yrkesutbildningen. CITE samarbetar vid tillämpning av lagstiftning och avtalsförpliktelser på detta område, liksom vid förpliktelser i samband med skydd av föräldraskapet och när det gäller möjligheterna att förena arbetsliv och familje- och privatliv inom den privata, den offentliga och den kooperativa sektorn.

Som myndighet har CITE bl.a. till uppgift att bedöma de klagomål som ingetts till den, eller situationer som den är medveten om, som tyder på överträdelser av lagstiftningen om likabehandling av och förbud mot diskriminering av män och kvinnor i arbetslivet, på arbetsmarknaden och inom yrkesutbildningen. CITE arbetar även för att se till att föräldraskapet skyddas och att det blir möjligt att förena arbetsliv och familje- och privatliv, samt tillhandahåller information och rättshjälp på detta område.

Behandling av klagomål:

Alla kan inge klagomål beträffande platsannonser och andra rekryteringsmetoder som inte garanterar att män och kvinnor ges lika tillträde till arbetsmarknaden.

Alla arbetstagare kan inge klagomål om det förekommer diskriminering mellan män och kvinnor vid tillträde till

arbetsmarknaden, i arbetslivet och inom yrkesutbildningen.

Klagomål kan inges via brev, fax eller e-post. Klagomål kan även inges via gratisnumret 800 204 684, eller personligen på CITE:s kontor, efter att ha bokat tid i förväg – tfn: 21 780 37 09.

CITE är skyldig att överlämna yttranden som bekräftar eller pekar på praxis på arbetsmarknaden som utgör diskriminering på grund av kön till den myndighet som ansvarar för arbetsplatsinspektioner (arbetsmiljömyndigheten), så att denna kan inleda det administrativa förfarande som beskrivs nedan.

### Arbetsmiljömyndigheten (*Autoridade para as Condições do Trabalho – ACT*)

Arbetsmiljömyndigheten (ACT) är en statlig myndighet som har till uppgift att främja bättre arbetsvillkor på hela det portugisiska fastlandet. Den övervaka att arbetslagstiftningen följs vid privata anställningsförhållanden och främjar arbetsmiljön inom den privata sektorn.

ACT övervakar att arbetsmiljölagstiftningen följs inom alla sektorer och inom den statliga förvaltningens avdelningar och organ (direkta, indirekta och lokala). Detta inbegriper offentliga institutioner och förfarandena för att tillhandahålla individanpassade tjänster eller allmänna medel.

Klagomål kan inges beträffande brister i lokaler eller underlåtenhet att följa bestämmelser som omfattas av ACT:s behörighet, inklusive arbetsmiljöförhållanden, avtal om fast anställning, bristande jämställdhet och diskriminering på arbetsplatsen, utstationering av arbetstagare, arbetstidens längd och hur denna organiseras, arbetstagares kollektiva representation, odeklarerat eller svart arbete, tillfälligt arbete och arbete som utförs av invandrare.

Behandling av klagomål:

Varje arbetstagare, arbetstagarrepresentant eller annan berörd part kan inge ett klagomål genom att fylla i det [e-formulär](#) som finns på ACT:s webbplats.

Om yrkesinspektören under det att han eller hon utför sitt uppdrag personligen och direkt (även efter händelsen) upptäcker eller styrker att det har skett en överträdelse av bestämmelserna utarbetas en officiell rapport. För de överträdelser som yrkesinspektören inte personligen kan styrka utarbetas en händelserapport med stöd av den bevisning som föreligger och namnet på åtminstone två vittnen.

Efter att rapporten har färdigställts underrättas den anklagade och får 15 dagar på sig att frivilligt betala böterna, inkomma med ett skriftligt svar tillsammans med styrkande bevisning och en lista på vittnen, eller själv inställa sig till förhör.

Fristen för att slutföra utredningen är 60 dagar. I vederbörligen styrkta fall får fristen förlängas med en lika lång period.

Mycket allvarliga administrativa överträdelser eller upprepade administrativa överträdelser som begåtts avsiktligt eller på grund av stor försumlighet får offentliggöras som ytterligare en påföljd. Om dessa administrativa överträdelser upprepas får ytterligare påföljder utfärdas, t.ex. ett tillfälligt näringsförbud, förbud mot att delta i auktioner eller offentliga upphandlingar eller offentliggörande av påföljden, med beaktande av de negativa effekter detta skulle få för den anställde eller den ekonomiska skada som arbetsgivaren skulle lida.

Om överträdelsen består i underlåtenhet att fullgöra en skyldighet innebär betalningen av böterna inte att den skyldige befrias från skyldigheten att fullgöra skyldigheten om detta fortfarande är möjligt. Om överträdelsen beror på att ett visst belopp inte har betalats får ACT, utöver böterna, besluta att de belopp som arbetstagarna har rätt till ska betalas inom samma frist som böterna.

### Den portugisiska miljöbyrån (*Agência Portuguesa do Ambiente – APA*)

Den portugisiska miljöbyrån (APA) har till uppgift att föreslå, utveckla och övervaka åtgärder för att på ett deltagarbaserat sätt integrera förvaltningen av miljöpolitiken och politiken för hållbar utveckling med annan sektorspolitik. APA:s arbete sker i samarbete med offentligrättsliga och privaträttsliga enheter som arbetar för att uppnå samma mål. Byrån arbetar för att öka miljöskyddet och förbättra miljön och för att ge medborgarna tjänster av hög kvalitet.

APA är även den nationella myndighet som ansvarar för att genomföra systemet med miljöansvar. Miljöskador omfattar i) skador på skyddade arter och naturliga livsmiljöer, ii) vattenskadorna, iii) markskador.

Synpunkter som rör skador på miljön eller ett nära förestående hot om sådana skador kan lämnas till byrån som kan uppmanas att vidta åtgärder. Den person som lämnat synpunkterna bör överlämna alla relevanta upplysningar eller exempel på ingripanden som de förfogar över.

Behandling av klagomål:

Alla privatpersoner/berörda parter kan inge ett klagomål via post eller e-post. På byråns webbplats finns även ett [e-formulär](#) för klagomål.

Den behöriga myndigheten prövar begäran om åtgärder och underrättar de berörda parterna om huruvida begäran bifalls eller avslås. Om den behöriga myndigheten bekräftar förekomsten av miljöskador och bifaller sökandens begäran underrättas den verksamhetsansvarige om att en begäran om åtgärder har bifallits och att byrån kommer att fatta ett beslut om vilka åtgärder som ska vidtas.

Generalinspektoratet för jordbruksfrågor, havsfrågor, miljöfrågor och frågor som rör fysisk planering (*Inspeção-Geral da Agricultura, do Mar, do Ambiente e do Ordenamento do Território – IGAMAOT*)

IGAMAOT är en central tjänst inom statsförvaltningen som ansvarar för kontroll, granskning och tillsyn av avdelningar och organ inom IGAMAOT:s verksamhetsområde när det gäller administration, styrning och uppdrag. På livsmedelsreglerings- och livsmedelssäkerhetsområdet övervakar IGAMAOT stöd från nationella fonder och EU-fonder. När det gäller miljö, fysisk planering och bevarandet av naturen säkerställer IGAMAOT kontinuerlig övervakning och bedömning av lagenligheten.

IGAMAOT:s arbete omfattar den offentliga sektorn, privata aktörer och enskilda medborgare i frågor som rör miljölagstiftning, fysisk planering eller bevarandet av naturen, samt mottagare av nationellt stöd eller EU-stöd på jordbruks- eller fiskeområdet.

IGAMAOT tar emot klagomål mot handlingar som faller inom dess behörighetsområde. Tillsammans med andra behöriga myndigheter ingriper den där risken är som störst, beroende på omständigheterna i det enskilda fallet.

Behandling av klagomål:

IGAMAOT har en e-tjänst på sin webbplats. Där kan man inge klagomål genom att fylla i ett [e-formulär](#) och detaljerat beskriva den situation som observerats, tillsammans med namn och kontaktuppgifter. Klaganden kan begära att dessa uppgifter inte ska röjas genom att kryssa i lämplig ruta i formuläret.

Klagomål, utsagor, händelserapporter och andra framställningar som inges till IGAMAOT, och som innehåller material som kan undersökas vid en inspektion, resulterar i att ett särskilt administrativt förfarande inleds i enlighet med förvaltningslagen.

Anonyma klagomål behandlas inte, med undantag av om de är vederbörligen styrkta eller dokumenterade.

Under det administrativa förfarandet fastställer IGAMAOT en frist för att inkomma med upplysningar, eller för de berörda organen att lämna upplysningar.

Även när utredningen pågår kan man tillsammans med de berörda enheterna vidta åtgärder för att samla in information och bevisning för att avgöra huruvida en inspektion ska genomföras.

Så snart ett ärende har behandlats, och utan att det påverkar den obligatoriska rapport som ska lämnas vid ett brott, utarbetar IGAMAOT ett motiverat förslag och överlämnar detta till generalinspektoratet.

Generalinspektoratet avgör sedan om ärendet ska avslutas, övervakas, bli föremål för extraordinära åtgärder eller återförvisas till det statsråd som IGAMAOT sorterar under, som bestämmer vad som ska ske.

Generalinspektoratet för rättsliga frågor (*Inspeção-Geral dos Serviços de Justiça – IGSJ*)

IGSJ är en central tjänst som är direkt underställd den statliga förvaltningen, men med administrativt oberoende.

IGSJ:s uppgift består i att granska, inspektera och utöva tillsyn över alla enheter, avdelningar och organ som lyder under justitieministeriet eller som är föremål för detta ministeriums tillsyn eller som regleras av detta, inklusive kriminalvården, i syfte att åtgärda olagligheter eller oegentligheter och optimera tjänsternas funktion.

Klagomål kan inges mot sådana handlingar och fall av underlåtenhet att handla som bedöms vara olagliga. Det rör sig framför allt om förseningar i tillhandahållandet av allmännyttiga tjänster, dålig service, anställda eller företrädare som betett sig olämpligt, lokaler i dåligt skick och allmänna oegentligheter eller brister i samband med tjänsteutövningen.

Behandling av klagomål:

Klagomål kan inges utan att några formella krav måste vara uppfyllda. Klagomål kan inges på följande sätt: personligen, via vanlig post eller via telefon, fax eller e-post. På IGJS:s webbplats finns ett [formulär för klagomål](#).

Klagomål, händelserapporter och utsagor som personligen lämnas till IGJS tas emot av den inspektör som anförtrotts denna uppgift.

Alla klagomål tilldelas ett ärendenummer. Klaganden meddelas ärendenumret och ska ange detta vid alla kontakter med IGJS. I förekommande fall kan klagomålet kombineras med en pågående eller kommande inspektion eller granskning.

Genom att ange ärendenumret kan klaganden på valfritt sätt begära upplysningar från IGJS om hur ärendet fortskrider. Om klagomålet ingavs via IGJS:s webbplats kan ärendets gång följas med hjälp av det lösenord som skapades när klagomålet ingavs på elektronisk väg.

Anonyma klagomål behandlas endast om de utsagor som görs anses tillräckligt sammanhängande och detaljerade. Vid anonyma klagomål ges klaganden inte någon information om resultatet av utredningen. Det går inte heller att få upplysningar om ärendet via IGJS:s webbplats, eftersom tillgång till sådana upplysningar bygger på att användaren har registrerat sig.

### Generalinspektoratet för inrikesfrågor (*Inspeção-Geral da Administração Interna* – IGAI)

IGAI är ett oberoende organ som ansvarar för den externa kontrollen av den portugisiska polisens verksamhet. IGAI sorterar under inrikesministeriet (*Ministério da Administração Interna* – MAI), och dess ansvarsområde omfattar samtliga säkerhetstjänster och säkerhetsstyrkor (det nationella republikanska gardet (*Guarda Nacional Republicana* – GNR), den statliga civila polisen (*Polícia de Segurança Pública* – PSP) och utlännings- och gränspoliserna (*Serviço de Estrangeiros e Fronteiras* – SEF)) som lyder under detta ministerium. IGAI genomför granskningar, inspektioner och utövar tillsyn över dessa organ samt försvarar medborgarnas rättigheter. Skyddet av de mänskliga rättigheterna och upprätthållandet av den allmänna ordningen betonas särskilt.

Varje (portugisisk eller utländsk) person, grupp av personer, sammanslutning, företag eller annan juridisk person kan inge klagomål beträffande handlingar eller fall av underlåtenhet att handla som bedöms vara olagliga. Framför allt gäller detta klagomål som rör kränkningar av medborgarnas grundläggande rättigheter som begåtts av tjänstemän vid de organ som sorterar under inrikesministeriet (MAI). Det kan bl.a. röra sig om förseningar i tillhandahållandet av allmännyttiga tjänster, dålig service, anställda eller företrädare som betett sig olämpligt, lokaler i dåligt skick och allmänna oegentligheter eller brister i samband med tjänsteutövningen.

Behandling av klagomål:

Klagomål kan lämnas på följande sätt utan att några formella krav måste vara uppfyllda: via vanlig post, personligen eller genom att använda [e-formuläret för klagomål](#).

Klagomålet bör detaljerat beskriva den situation som observerats, identifiera ansvarig person, specificera exakt datum och plats (gata och husnummer, stad, församling och kommun). I förekommande fall bör klagomålet även åtföljas av en karta över var händelsen ägde rum.

Om bevisning inte kan läggas fram vid tidpunkten för händelserapporten måste bevisningen läggas fram så snart som möjligt efter rapporten.

IGAI ser till att alla klagomål som faller inom dess ansvarsområde vederbörligen granskas och att alla

identifierade klagomål besvaras. Information om ärendets status kan begäras från IGAI genom att ange ärendenumret.

Anonyma klagomål behandlas endast om de utsagor som görs anses tillräckligt sammanhängande och detaljerade.

### Generalinspektoratet för utbildnings- och vetenskapsfrågor (*Inspeção-Geral da Educação e Ciência* - IGEC)

IGEC övervakar lagenligheten i alla handlingar som utförs av utbildningsministeriets organ, avdelningar eller byråer eller som sorterar under ansvarigt statsråd. Dessutom övervakar, granskar och utövar IGEC tillsyn över hur utbildningssystemet fungerar på förskole- och skolnivå (primär, sekundär eller högre utbildning). IGEC:s ansvarsområde omfattar alla former av utbildning, utbildning utanför skolan, vetenskap och teknik och ministeriets organ, avdelningar och byråer.

IGEC:s ombudsman skyddar, försvarar och främjar medborgarnas legitima rättigheter och intressen och ett rättvist utbildningssystem. Hans eller hennes arbete består i att bedöma och behandla klagomål från utbildningssystemets brukare och aktörer. Detta kan innebära en utredning eller ett disciplinärt förfarande.

Behandling av klagomål:

Klagomål kan inges via brev, fax eller e-post ([igec@igec.mec.pt](mailto:igec@igec.mec.pt)). Innan ett klagomål inges till IGEC bör utbildningssystemets brukare och företrädare om möjligt förklara situationen för de behöriga organen vid skolan eller högskolan.

Ombudsmannens arbete utförs av IGEC:s lokala inspektörer. Inspektörerna ansvarar för bedömningen av de klagomål som ingetts av utbildningssystemets brukare och företrädare och för att fastställa vilket förfarande som bör användas för att behandla klagomålet. De kan även genomföra en preliminär utredning för att definiera föremålet för klagomålet och snabbt och effektivt slå fast grunderna för klagomålet. När sådana klagomål rör ärenden som faller inom behörighetsområdet för skolans rektor, det högre lärosätets rektor/ordförande/direktör eller generaldirektören för skolor, via de regionala utbildningsdelegaterna, hänskjuts klagomålen direkt till dem. Klagomål som rör organ eller tjänster på utbildnings- eller vetenskapsområdet analyseras direkt av IGEC, efter att berörda parter getts tillfälle att yttra sig.

Klagomål som tas emot på IGEC:s högkvarter skickas till de lokala inspektionsenheterna för att avgöra vilket förfarande som bör användas.

Skoldirektörer och det högre lärosätets rektor/ordförande/direktör har rätt att vidta disciplinära åtgärder mot lärare, annan personal och elever. Generaldirektören för skolor har, via de regionala utbildningsdelegaterna, i sin tur rätt att vidta disciplinära åtgärder mot skolors administration och ledning.

Om det genom en inspektion slås fast att det har begåtts disciplinära överträdelser har generaldirektören emellertid befogenhet att inleda motsvarande disciplinära förfarande.

Om ett klagomål som tas emot på huvudkontoret eller i de lokala inspektionsområdena rör andra sektorer inom administrationen och/eller privata enheters handlingar som inte omfattas av den behörighet som tillkommer ministeriet för utbildning och vetenskap, hänskjuts klagomålet till behörig central, regional eller lokal myndighet, och den berörda parten underrättas om detta.

### Generalinspektoratet för hälso- och sjukvårdsfrågor (*Inspeção-Geral das Atividades em Saúde* - IGAS)

Generalinspektoratet för hälso- och sjukvårdsfrågor är en central enhet inom statsförvaltningen. Inspektoratet har till uppgift att se till att sjukvårdslagstiftningen efterlevs och att alla delar av sjukvården har en hög teknisk nivå. Detta gäller både organ som lyder under hälsoministeriet och organ som omfattas av dess behörighet, och organ inom den offentliga, privata eller sociala sektorn.

Alla oegentligheter och brister i samband med tillhandahållandet av hälso- och sjukvårdstjänster kan rapporteras till IGAS. Det kan t.ex. röra sig om sådana handlingar och fall av underlåtenhet att handla som bedöms vara

olagliga, misshushållning av pengar eller allmänna medel, bedrägeri eller korruption, hinder för eller ojämlik tillgång till hälso- och sjukvård hos en viss tjänsteleverantör eller inrättning eller att anställda eller yrkesutövare inom sjukvården har misskött sina uppgifter eller begått tjänstefel.

Om de rapporterade sakförhållandena inte omfattas av IGAS behörighet vidarebefordras utsagor eller klagomål från vederbörigen identifierade organ till det behöriga organet.

Behandling av klagomål:

Varje (portugisisk eller utländsk) person, grupp av personer, sammanslutning, företag eller annan juridisk person kan inge klagomål via post eller e-post.

Klagomål/utsagor kan lämnas när som helst och måste vara fullständiga och styrkta. I förekommande fall ska de innehålla detaljerade upplysningar om den berörda personen eller organisationen, de faktiska omständigheterna, när och var dessa ägde rum, uppgifter som gör att det går att identifiera personen (namn och kontaktuppgifter) och upplysningar om huruvida klagomålet/utsagan har lämnats till något annat organ.

IGAS analyserar de klagomål/utsagor som anses vara tillräckligt sammanhängande och detaljerade i fråga om tidpunkt, metod och plats för de faktiska omständigheterna eller handlingarna, deras författare och potentiellt ansvar.

Klagomål/utsagor kan leda till en inspektion eller ett klargörande i enligt med IGAS inspektionsregler. Vid en inspektion respekteras alltid principen om ett kontradiktoriskt förfarande. Det innebär att de berörda personerna ges tillfälle att yttra sig, med undantag för i de ärenden som anges i lag, dvs. i ärenden där detta vid en objektiv bedömning bedöms kunna hindra brottsutredningen och bevisupptagningen.

Vederbörigen identifierade berörda parter underrättas om vilket resultat IGAS kommer fram till.

Tillsynsmyndigheten för hälso- och sjukvård (*Entidade Reguladora da Saúde - ERS*)

Tillsynsmyndigheten för hälso- och sjukvård (ERS) är en oberoende statlig myndighet som har till uppgift att reglera verksamheten vid hälso- och sjukvårdsinrättningar, dvs. alla offentliga, privata och sociala hälso- och sjukvårdsinrättningar på det portugisiska fastlandet (med undantag av apotek).

Uppgiften att reglera och utöva tillsyn över leverantörer av vårdtjänster handlar om att behandla klagomål från brukare, tjänsteleverantörer och institutioner, genomföra inspektioner och granskningar av tjänsteleverantörernas lokaler, utreda situationer som kan äventyra brukarrättigheter, utreda administrativa överträdelse och påföra böter, utfärda instruktioner, rekommendationer och yttranden samt genomföra studier om hur hälso- och sjukvårdssystemet är organiserat.

Klagomål som faller inom ETS ansvarsområde rör följande:

- Tillgång till hälso- och sjukvård
- Diskriminering
- Vårdkvaliteten
- Den administrativa kvaliteten
- Brukarrättigheter
- Väntetider för att träffa läkare eller annan vårdpersonal
- Väntetider för att boka tid
- Ekonomiska frågor
- Rättsliga frågor
- Lokalernas kvalitet

Behandling av klagomål:

Brukare kan inge klagomål via den bok för klagomål som måste finnas på varje vårdinrättning som tillhandahåller offentliga tjänster, eller direkt till vårdföretaget eller leverantören av vårdtjänsterna efter händelsen.

Man kan även kontakta ERS direkt via post, telefon, personligen eller via den nätversion av boken för klagomål

som finns på [ERS-portalen](#). ERS behandlar klagomål som ingetts via nätversionen av boken för klagomål på exakt samma sätt som klagomål från de traditionella böcker från klagomål som finns i vårdgivarnas lokaler.

Om klaganden har skrivit ned sitt klagomål i boken för klagomål i vårdgivarens lokaler kan vårdgivaren skicka den kopia av klagomålet till ERS som vårdgivaren bör ha fått när klagomålet upprättades (blått ark). Vårdgivaren har 10 arbetsdagar på sig att skicka klagomålet till ERS.

Om brukaren adresserar sitt klagomål direkt till vårdgivaren genom att skicka ett formellt brev, faxmeddelande eller e-post kan de skicka en kopia av originalet till ERS.

Så snart ERS har tagit emot klagomålet uppmanar ERS klaganden att inkomma med alla utsagor som denne anser relevanta. Beroende på innehållet i klagomålet och utsagorna vidtar ERS lämpliga åtgärder i enlighet med sina lagstadgade befogenheter. Om klagomålet inte går att identifiera eller inte är tillräckligt sammanhängande avslutas ärendet. Om klagomålet inte faller inom ERS ansvarsområde underrättar ERS klaganden om vilket organ som är ansvarigt för behandlingen och vidarebefordrar klagomålet dit.

### Generalinspektoratet vid ministeriet för arbetsmarknad, solidaritet och social trygghet (*Inspecção-Geral do Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social* – IGMTSSS)

IGMTSSS är ett organ som är direkt underställt statsförvaltningen och tillhör ministeriet för arbetsmarknad, solidaritet och social trygghet (*Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social* – MTSSS). IGMTSSS övervakar MTSSS tjänsteavdelningar och organ eller de tjänsteavdelningar och organ som omfattas av respektive ministers behörighet.

IGMTSSS bedömer huruvida verksamheten vid ministeriets avdelningar och organ eller de organ som omfattas av respektive ministers behörighet följer lagstiftningen, och utvärderar resultat av verksamheten och hur verksamheten styrs med hjälp av inspektioner och revisioner. Generalinspektoratet utvärderar kvaliteten på de tjänster som tillhandahålls och rekommenderar förändringar och åtgärder för att åtgärda de brister och oegentligheter som upptäckts.

Klagomål och händelserapporter om överträdelse som begåtts av organ som omfattas av ministeriets behörighet, inklusive institutioner som tillhör *Santa Casa da Misericórdia* och privata institutioner för social trygghet, kan adresseras till inspektören.

Behandling av klagomål:

Klagomål kan inges via post, e-post eller med hjälp av ett [e-formulär](#) som finns på webbplatsen. Utöver uppgifter som gör att det går att identifiera klaganden och datum för den faktiska händelsen bör klaganden bifoga en kort och koncis beskrivning av de omständigheter som ledde fram till händelsen.

### Myndigheten för livsmedelssäkerhet och ekonomisk säkerhet (*Autoridade de Segurança Alimentar e Económica* – ASAE)

ASAE är den nationella förvaltningsmyndighet som ansvarar för övervakningen av livsmedelssäkerhet och ekonomisk säkerhet. Den ansvarar för att bedöma och kommunicera risker i livsmedelskedjan och för att reglera ekonomisk verksamhet inom och utom livsmedelssektorn genom att övervaka att lagstiftningen på respektive område efterlevs.

Alla leverantörer av varor eller tjänster som bedriver sin verksamhet i en fast, permanent, fysisk anläggning, som allmänheten kommer i direkt kontakt med, och som levererar varor eller tjänster i Portugal är skyldiga att ha en bok för klagomål.

Behandling av klagomål:

Om en kund inte är helt nöjd med en tjänst eller en produkt kan de begära att få använda boken för klagomål för att förklara varför de inte är nöjda. Tjänsteleverantörerna ska skicka klagomålsformuläret i original till ASAE inom 10 arbetsdagar.

Olagliga handlingar kan även rapporteras via ett [formulär för klagomål](#) på ASAE:s webbplats. Det kan röra sig om

administrativa överträdelser eller brott som faller inom denna myndighets ansvarsområde.

Om den olagliga handling som rapporterats inte faller inom ASAE:s ansvarsområde hänvisas klaganden till den behöriga myndigheten.

Klagomålet ska vara fullständigt och styrkt, och om det går innehålla detaljerade uppgifter om de faktiska omständigheterna och det organ som klagomålet riktas mot, var de faktiska omständigheterna ägde rum (adress och/eller annan referenspunkt), grunderna för klagomålet och andra relevanta aspekter. Om rapporten lämnas in anonymt kan kompletterande upplysningar inte lämnas i ett senare skede.

Så snart ASAE har tagit emot klagomålet och eventuella utsagor inleder ASAE lämpligt förfarande om faktauppgifterna i klagomålet tyder på att det har skett en sådan administrativ överträdelse som avses i den specifika bestämmelse som är tillämplig. Om så inte är fallet underrättar ASAE leverantören av varorna eller tjänsten, så att dessa kan lämna de utsagor som de anser lämpliga inom 10 arbetsdagar.

Efter att ha analyserat innehållet i utsagorna och sakinnehållet i klagomålet kan ASAE skicka klagomålet till ett annat behörigt organ på området eller föreslå att ärendet ska avslutas, om det saknas motiv för att vidta åtgärder.

Om analysen av de faktauppgifter som anges i klagomålet resulterar i en tvist underrättar ASAE, efter att man gjort allt för att lösa situationen, skriftligen klaganden (om denne har identifierats) om de förfaranden som har vidtagits eller kommer att vidtas till följd av klagomålet.

## Övriga organ

### Institutet för social trygghet (*Instituto de Segurança Social, I.P.* – ISS)

Institutet för social trygghet, I.P. är en statlig myndighet med särskild ställning enligt lagen. Institutet lyder direkt under statsförvaltningen, är administrativt och ekonomiskt obundet och förfogar över egna medel.

Institutet säkerställer att rättsligt skydd beviljas. Rättsligt skydd är den rätt som tillkommer personer och ideella organisationer som inte kan betala utgifter i samband med ett rättsligt förfarande vid uppsägning, äktenskapskillnad, vräkning, utmätning etc., eller i samband med ett förfarande utanför domstol när makarna är överens om att skiljas.

Rättsligt skydd innefattar följande:

Juridisk rådgivning – Advokatkonsultation för att klargöra tekniska aspekter av den lag som är tillämplig på specifika frågor eller ärenden där legitima personliga intressen eller rättigheter kränks eller riskerar att kränkas (gäller inte ideella organisationer).

Rättshjälp – Utnämning av en advokat och betalning av dennes arvode eller betalning av arvodet för det juridiska ombud som domstolen utsett (*defensor officioso*) (det namn som ges advokater som försvarar en tilltalad i ett brottmål eller ett förvaltningsmål), befrielse från skyldigheten att betala rättegångskostnader eller möjlighet att betala kostnaderna på avbetalning och tilldelning av en exekutionstjänsteman (en domstolstjänsteman utför alltid en exekutionstjänstemans uppgifter).

Följande har rätt till rättsligt skydd:

- Portugisiska medborgare och EU-medborgare.
- Utlänningar och statslösa personer med giltigt uppehållstillstånd i en EU-medlemsstat.
- Utlänningar utan giltigt uppehållstillstånd i en EU-medlemsstat – om deras ursprungsländer beviljar portugisiska medborgare samma rätt.
- Personer som är bosatta eller har hemvist i en annan EU-medlemsstat än den medlemsstat där rättegången ska hållas (gränsöverskridande tvister). Ideella juridiska personer.
- Dessa har dock endast rätt till rättshjälp i form av befrielse från domstolsavgifter och andra kostnader för förfaranden, utnämning av advokat och betalning av advokatarvode, betalning av arvode för det ombud som domstolen har utsett och tilldelning av en exekutionstjänsteman.

Alla ovannämnda personer måste styrka att de inte har råd med kostnaderna i samband med målet, anlitandet

av en advokat etc.

Enligt portugisisk rätt anses personer som, grundat på sin inkomst, sina tillgångar och sina löpande hushållsutgifter, objektivt sett inte är i stånd att betala rättegångskostnaderna befinna sig i ekonomiska svårigheter.

Ansökningar om rättshjälp kan erhållas utan kostnad från valfritt socialförsäkringskontor eller i [elektronisk form](#) på myndigheten för social trygghets webbplats.

Ansökan kan lämnas personligen eller skickas med post till valfritt socialförsäkringskontor (bifoga alla nödvändiga handlingar).

Man kan kontrollera huruvida en person har rätt till rättsligt skydd genom den rättsskyddssimulator som finns i högerkolumnen på följande webbplats:

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

Mer information finns på sidan [Rättshjälp](#).

### Kommissariatet för skydd av brottsoffer (*Comissão para a Proteção das Vítimas de Crimes*)

Kommissariatet för skydd av brottsoffer är det organ inom justitieministeriet som ansvarar för att ta emot, bedöma och avgöra anspråk om ersättning från staten som ingetts av brottsoffer som drabbats av våldsbrott eller våld i hemmet.

Skyldigheten att betala ersättning åvilar den som har begått brottet. I vissa fall kan dock staten betala ut ersättningen i förskott om förövaren inte kan betala eller om det är omöjligt att få ersättning inom rimlig tid, och skadan på ett betydande sätt har påverkat brottsoffrets levnadsstandard och livskvalitet.

Ersättningsanspråket kan inges upp till ett år från dagen för brottet, eller vid ett brottmål upp till ett år efter den slutliga domen. Brottsoffer som var minderåriga vid tidpunkten för brottet kan inge sina anspråk upp till ett år efter att de blev myndiga eller myndighetsförklarades.

Anspråket måste inges på lämpligt formulär som finns att tillgå i kommissariatets lokaler eller på APAV:s brottsofferkontor (portugisiska föreningen för stöd till brottsoffer – *Associação Portuguesa de Apoio à Vítima*). På kommissariatets webbplats finns även ett [formulär för klagomål](#).

Brottsoffret behöver inte stå för några kostnader eller utgifter i samband med anspråket, och de dokument och intyg som krävs för anspråket kan också erhållas utan kostnad.

Om brottet begicks i en annan EU-medlemsstat, men klaganden är varaktigt bosatt i Portugal, kan ersättningsanspråket mot staten i fråga inges till kommissariatet för skydd av brottsoffer.

---

Senaste uppdatering: 05/02/2024

Sidans nationella språkversion sköts av respektive medlemsland. Översättningarna har gjorts av EU-kommissionen. Det är möjligt att översättningarna ännu inte tar hänsyn till eventuella ändringar som de nationella myndigheterna har gjort. Europeiska kommissionen fritar sig från allt ansvar för information och uppgifter i detta dokument. För de upphovsrättsliga regler som gäller för den medlemsstat som ansvarar för denna sida hänvisas till det rättsliga meddelandet.