



Португалия

Основни права - Португалия

Национални съдилища

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

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

За повече информация вж. страницата относно [Съдебни системи в държавите членки - Португалия](#)

Национална институция по правата на човека

- **Омбудсман (O Provedor de Justiça)**

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

Следователно работата на омбудсмана включва насърчаване и защита на основните права на човека, обръщане на специално внимание на правата на най-уязвимите лица, чиято уязвимост се дължи на възраст или психомоторни увреждания: деца, възрастни хора и хора с увреждания.

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

Омбудсман (O Provedor de Justiça)

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

Както бе посочено по-горе, омбудсманът в Португалия е и националната институция по правата на човека, като изпълнява ролята на национален превантивен механизъм.

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

Обработка на жалби:

Жалбите до омбудсмана могат да се подават с писмо, по факс или електронна поща. Гражданите могат да използват и електронен формуляр, който е достъпен на уебсайта. Жалби могат да се подават и по телефон, или лично, в службата на омбудсмана или във всяка прокуратура.

Не всички получени от омбудсмана съобщения действително са жалби — често пъти те включват анонимни обяснения, искания за информация и правна консултация, или общи изявления по специфични въпроси. Тези съобщения не могат да доведат до последващи действия.

Подаването на жалби води до процедура (не е задължително да е нова, тъй като жалбите, засягащи сходни въпроси, могат да се разглеждат в рамките на една процедура от съображения за бързина и процедурно опростяване), при която се извършва надлежна проверка. С други думи, за установяване на фактите се правят необходимите проверки, напр. като се изслуша субектът, срещу когото е подадена жалбата, и дори самият жалбоподател, който може да поиска също така среща с омбудсмана.

В края на тази процедура жалбите могат да доведат до препоръки, предложения, забележки и други алтернативни начини за сближаване на противоречиви интереси, а така също могат да доведат до искания за контрол за конституционност или законосъобразност.

Освен да отговаря на жалбите на гражданите, омбудсманът може да започва процедури по собствена инициатива с цел да разследва достигнали до неговото знание ситуации, които са от неговата компетентност.

Специализирани органи по правата на човека

- **Организация за защита на правата на детето**

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

CNPDPCJ координира действията на всички публични и частни организации, структури и програми за въздействие при насърчаване на правата и закрила на децата и младите хора. Тя издава препоръки и наблюдава, подпомага и надзирава работата на Комисиите за закрила на децата и младите хора (*Comissões de Proteção de Crianças e Jovens* — CPCJ) в цялата държава.

Комисиите за закрила на децата и младите хора (CPCJ) са официални, несъдебни институции с функционална автономност, чиято цел е да укрепват правата на децата и младите хора и да предотвратяват или прекратяват ситуации, които могат да засегнат тяхната безопасност, здраве, обучение, образование или цялостното им развитие. Прокуратурата (*Ministério Público* — MP) наблюдава работата на Комисиите за закрила на децата и младите хора и преценява законността и правилността на техните решения, а когато е необходимо, упражнява съдебен контрол.

Комисиите извършват дейност в пленарен или ограничен състав. Пленарният състав на комисиите отговаря за изпълнението на действия по насърчаване на правата и предотвратяване на опасни ситуации за децата и младите хора.

Ограниченият състав на комисиите се намесва в ситуации, в които дете или млад човек се намира в опасност, и по-специално като: посещава и консултира хора, които са се обърнали към комисията за закрила; извършва предварителна оценка на ситуации, за които комисията за закрила е уведомена, и разследва случаи; взема решения относно прилагането на мерки за насърчаване и защита и упражнява надзорни и контролни правомощия във връзка с тях (с изключение на мерки относно предоставяне на дете на избрано лице за осиновяване или на институция с оглед на бъдещо осиновяване).

Обработка на жалби:

Всеки може да изпрати информация за опасна ситуация директно до CPCJ с писмо, по телефон, факс или електронна поща, или лично в службите на комисиите. Комисиите за закрила отговарят за общинските райони, в които се намират. Натиснете тук, за да разгледате списъка с контакти на комисиите за закрила според района, в който живее детето. <http://www.cnpcjr.pt/search.asp>

Намесата на CPCJ изисква одобрението и съгласието на родителите и може да доведе до прилагане на следните мерки:

- Помощ за родителите;
- Помощ за друг член на семейството;
- Предоставяне на попечителство на подходящо лице;
- Помощ за независим живот;

- Приемна грижа;
- Настаняване в институция;

Мерки за насърчаване и защита се прилагат в обичайната среда за живеене или настаняване, в зависимост от тяхното естество.

- **Органи по въпросите на равенството**

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

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

CIG е централна служба под прякото ръководство на държавната администрация и има административна автономност. Тя е част от председателството на Министерския съвет и се намира под ръководството на държавния секретар по въпросите на гражданството и равенството.

Нейна е по-специално отговорността за получаване на жалби относно случаи на дискриминация или основано на пола насилие и за тяхното подаване, когато е необходимо, както и за издаване на становища и препоръки към компетентните органи или засегнатите организации.

Обработка на жалби:

Жалби относно случаи на дискриминация или основано на пола насилие се получават от CIG по електронната поща чрез страницата на комисията във Facebook и на хартиен носител.

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

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

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

Висшата комисия по въпросите на миграцията (ACM) е публична институция, която изпълнява публичните политики, свързани с миграцията. Нейната роля е да се бори с всички форми на дискриминация, основана на цвят на кожата, националност, етническа принадлежност или религия. Тя отговаря за получаването на информация, свързана с дискриминационни практики и координирането на работата на Комисията по въпросите на равенството и борбата с расовата дискриминация (CICDR).

CICDR е независим консултативен орган на ACM, който е специализиран в борбата с расовата дискриминация. Целта му е да предотвратява и забранява расовата дискриминация във всичките ѝ форми и да налага санкции за действия от страна на даден публичен орган, служба или физическо лице, които нарушават основните права или ограничават, или пречат на упражняването на икономически, социални или културни права на основание принадлежност към дадена раса, цвят на кожата, националност или етническа принадлежност.

Обработка на жалби:

Жалбите могат да бъдат подадени до ACM или директно до CICDR с писмо, по факс, по електронна поща или чрез телефонно обаждане. На уебсайта на комисията можете да намерите електронен формуляр за жалби.

Върховният комисар изпраща жалбата на главния инспекторат към компетентното министерство, който трябва да представи доклад, след като е направил опит да установи истината за предполагаемите факти. Докладът се представя пред постоянния комитет към Комисията за равенство и борба с расовата дискриминация, който издава консултативно становище. Висшият комисар по въпросите на миграцията взема решение въз основа на това становище. Решението

може да включва налагането на глоба в размер на пет минимални трудови възнаграждения за физически лица и до 10 минимални трудови възнаграждения за публични организации/дружества.

Комисията има регистър за практиката на дискриминационни действия и на съответните наложени санкции. С цел да възпре подобни действия и да повиши осведомеността на хората по въпроси, свързани с равенството и борбата с дискриминацията, комисията оповестява нарушенията на закона.

- **Орган по защита на данните**

Национална комисия по защита на данните (*Comissão Nacional de Proteção de Dados — CNPD*)

CNPD е независим административен орган под ръководството на Събранието на Република Португалия. Неговата роля е да наблюдава и надзирава обработката на личните данни да се извършва при спазване на правата на човека, свободите и гаранциите, заложи в Конституцията и закона. Комисията е националният орган за наблюдение на обработването на личните данни. CNPD си сътрудничи с надзорните органи по защита на личните данни на други държави с цел защита и спазване на правата на хората, живеещи в чужбина.

Обработка на жалби:

Жалби и молби от физически лица, отнасящи се до нарушаване на лични данни, следва да се изпращат до CNPD в писмен вид. Жалбите могат да се подават и по електронен път чрез формуляра на уебсайта на CNPD. Трябва да бъдат посочени името, адресът и подписът на лицата, които ги подават.

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

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

- **Други специализирани органи**

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

Националният институт по реабилитация, IP е интегрирана публична институция, която понастоящем е под ръководството на Министерството на труда, солидарността и социалната сигурност и разполага с административна автономност и свои собствени активи. Работата на института е да гарантира равни възможности, борба срещу дискриминацията и предоставяне на възможност на хората с увреждания, като се насърчават техните основни права.

Жалби до Националният институт по реабилитация, IP могат да се получават във връзка с дискриминация, основана на увреждане, както е предвидено в Закона за дискриминацията. За дискриминация се счита всяко действие, което нарушава всяко основно право или отрича, или ограничава упражняването на всяко право от всяко лице въз основа на някакъв вид увреждане.

Обработка на жалби:

До института се изпраща цялостно описание на ситуацията, за която се счита, че е дискриминационна, за да може да започне процедурата по жалбата. На уебсайта е наличен формуляр за жалби и той може да бъде изпратен по електронната поща.

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

След като жалбата бъде подадена, преписката ще бъде изпратена на компетентния административен орган (главни инспекторати, регулаторни органи или други компетентни органи), който разполага с правомощия да извършва проверка и /или да налага санкции в хода на фазата на разследване, по време на която ще се събират доказателства, след което случаят или се приключва без последствия, или се налага глоба (заедно с всички допълнителни санкции). Копие от решението се изпраща на Националния институт по реабилитация, IP.

Извършването на дискриминационно действие подлежи на плащане на глоба, която може да бъде в размер между пет и 30 пъти стойността на минималното гарантирано месечно трудово възнаграждение, в зависимост от това дали нарушенията са извършени от физически или юридически лица.

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

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

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

Сред основните му задачи е оценката на жалби, подадени до него, или ситуации, при които му е известно до каква степен са нарушени правните разпоредби за равенство и недискриминация между жените и мъжете на работното място, в заетостта и професионалното обучение. Той работи също така за осигуряване на защитата на родителските права и съчетаването на професионалния живот със семейния и частния живот и предоставя информация и правна помощ във връзка с това.

Обработка на жалби:

Всеки може да подаде жалба срещу обявления за работа и други начини за наемане на служители, които не гарантират правото на равенство между мъжете и жените при достъпа до заетост.

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

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

CITE трябва да докладва на службата, която отговаря за инспекцията по труда („Органът за условията на труд“), за твърденията относно наличието на дискриминационни трудови практики, основани на пол, като тя може да образува производство за административно нарушение, както е описано по-долу.


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

Органът за условията на труд е държавна служба, чиято цел е да насърчава подобряването на условията на труд в континенталните територии на Португалия чрез контрол върху спазването на трудовите стандарти в контекста на частните трудови правоотношения, насърчавайки безопасността и здравето на работното място във всички частни сектори.

Той наблюдава също така спазването на законодателството за безопасността и здравето на работното място във всички сектори и отделите и органите на централната публична администрация (преки, непреки и местни), включително публични институции и процедури за предоставяне на персонализирани услуги или публични средства.

Жалби могат да бъдат подавани по отношение на недостатъци на оборудването или неспазване на разпоредбите, които са от компетентността на ACT, включително: безопасни и здравословни условия на работното място, срочни трудови договори; неравенство и дискриминация на работното място; командироване на работници; продължителност и организация на работното време; колективно представителство на работниците; недеklarиран или нерегламентиран труд; временна заетост; труд, полаган от имигранти.

Обработка на жалби:

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

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

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

Крайният срок за приключване на разследването е 60 дни, който срок може да бъде удължен за същото време в надлежно обосновани случаи.

Като допълнително наказание много тежки административни нарушения или повторения на тежки административни нарушения, извършени умишлено или поради груба небрежност, могат да бъдат оповестени публично. В случай на повтаряне на посочените по-горе административни нарушения могат да бъдат наложени допълнителни наказания, напр. временна забрана за извършване на дейности, лишаване от правото на участие в публични продажби или публични търгове, или публикуване на присъдата, като се вземат предвид вредните последици за служителя или пропуснатите икономически ползи от работодателя.

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

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

Задачата на португалската агенция по околната среда е да предлага, разработва и наблюдава интегрираното и основано на участие управление на политиките за екологично и устойчиво развитие в сътрудничество с други секторни политики и във взаимодействие с публични и частни организации, които преследват същата цел. Нейната работа е свързана с високо равнище на опазване и подобряване на околната среда и с предоставяне на висококачествени услуги на гражданите. Националният орган е компетентен и за прилагането на системата за екологична отговорност.

Вредите за околната среда включват: i) вреди, нанесени на защитени видове и естествени местообитания; ii) вреди, нанесени на водата; iii) вреди, нанесени на почвата.

Резултатите от наблюденията, отнасящи се до вредите за околната среда или непосредствената заплаха от такива вреди, могат да бъдат представени на агенцията, като от нея може да бъде поискано да предприеме действия. Лицето, предало резултатите от наблюденията, следва да представи и всички съответни данни или резултати от интервенции, с които разполага.

Обработка на жалби:

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

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

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

IGAMAOT е централна служба под прякото управление на държавната администрация и отговаря за контрола, одита и надзора на отделите и органите в сферата на дейност на IGAMAOT във връзка с администрацията, управлението и целите. В сферата на регулирането и сигурността на храните, службата осъществява надзор върху помощите от национални и европейски фондове. В сферата на околната среда, пространственото планиране и опазването на природата тя гарантира текущ мониторинг и оценка на законността.

Нейната дейност обхваща оператори от публичния и частния сектор, както и отделни граждани по въпроси, свързани със законодателството в областта на околната среда, пространственото планиране или опазването на природата, и бенефициерите на национална и европейска помощ в областта на селското стопанство и рибарството.

IGAMAOT получава жалби относно действия, които са от нейната компетентност. Тя разглежда въпроси с възможно най-голям потенциален риск в сътрудничество с други компетентни органи, в зависимост от докладваната ситуация.

Обработка на жалби:

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

Жалби, изявления, доклади за инциденти и други искания, подадени до IGAMAOT, които съдържат материал, който може да бъде разгледан в контекста на проверката, ще доведат до откриване на специална административна процедура, провеждана в съответствие с Административнопроцесуалния кодекс.

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

В хода на административната процедура IGAMAOT определя краен срок за получаване на отговор на исканията за информация или изпращането на информация до съответните органи.

В обхвата на разследването също така могат да бъдат предприети стъпки с оглед на събирането на информация и доказателства във връзка с необходимостта от извършване на проверка.

След като случаят вече е разгледан и без да се пренебрегва задължителният доклад за целите на наказателното производство, се изготвя обосновано предложение, което трябва да се представи на главния инспектор, който може да реши дали да приключи случая, да го постави под наблюдение, да предприеме извънредни действия или да препрати случая на министерството, отговарящо за IGAMAOT, което да се произнесе по него.

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

IGSJ е централна служба под прякото управление на държавната администрация, което разполага с административна автономност, и чиято задача е да провежда одити, проверки и надзор над всички организации, отдели и органи подведомствени на Министерството на правосъдието или подлежащи на надзор или регулиране от него, включително службите, свързани с управление на затворите, с оглед на коригирането на нередности и оптимизиране на функционирането на службите.

Жалби могат да бъдат подадени по отношение на считани за незаконни действия и бездействия, главно забавяния при предоставяне на публични услуги, лошо обслужване, неподходящо поведение на служители или представители; лоши условия в помещенията и като цяло всякакви нередности или недостатъци във функционирането на службите.

Обработка на жалби:

Жалбите могат да бъдат подадени без особени формалности по един от следните начини: лично, по обикновена поща или по телефон, факс или електронна поща. На уебсайта на IGSJ можете да намерите [електронен формуляр](#) за тази цел.

Жалби, доклади за инциденти и изявления, които са подадени лично до IGSJ, се получават от инспектора, на когото е възложена тази дейност.

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

Жалбоподателите могат да поискат от IGSJ информация за статуса на своя случай, като използват каквото и да било средство и като съобщят номера на преписката. Ако жалбата е подадена чрез уебсайта на IGSJ, нейното разглеждане може да бъде проследено, като се използва паролата за достъп, която се генерира при електронното подаване.

Анонимни жалби ще бъдат разглеждани само ако се счита, че представените изявления са последователни и подробни. На жалбоподателя няма да бъде предоставяна информация за резултата от всяко от проведените разследвания, нито ще му бъде предоставян достъп до информация за статуса на съответния случай чрез уебсайта на IGSJ, тъй като достъпът до тази информация зависи от регистрацията на потребителя.

Главен инспекторат по вътрешните работи (*Inspeção-Geral da Administração Interna* — IGAJ)

IGAJ е независима служба за външен контрол на дейността на полицията. Той е под ръководството на Министерството на вътрешните работи (*Ministério da Administração Interna* — MAI) и е компетентен във връзка с всички служби и сили на

сигурността (GNR (*Guarda Nacional Republicana* — Национална републиканска гвардия), PSP (*Polícia de Segurança Pública* — Полиция за обществена сигурност) и SEF (*Serviço de Estrangeiros e Fronteiras* — Служба за чужденците и граничен контрол), които са подчинени на министерството. Той провежда одити, проверки и надзор на високо равнище на тези органи и защитава правата на гражданите, като обръща специално внимание на защитата на правата на човека и поддържането на обществения ред.

Всяко лице (португалец или чужденец), група лица, асоциации, дружества или други корпоративни органи могат да подадат жалба относно действия и бездействия, считани за незаконни, и по-специално жалби, свързани с нарушения на основните права на гражданите от специалисти към органите под ръководството на MAI. Такива нарушения включват: забавянето в предоставянето на публична услуга, лошо обслужване, неподходящо поведение на служителите на публичната администрация или други служители в рамките на компетентността MAI, лоши условия в помещенията и като цяло всички нередности или недостатъци при функционирането на службите.

Обработка на жалби:

Жалби могат да се подават без особени формалности по обикновена поща, лично или по електронна поща.

В жалбата следва да се съдържа подробно описание на наблюдаваната ситуация, да се идентифицира отговорното лице, да е уточнена конкретната дата и място (улица и номер, град, енория и община), а ако е възможно — да бъде придружена от карта с местоположението на докладваната ситуация.

Ако при представяне на доклада за инцидента не е възможно да се предоставят доказателства, това трябва да бъде направено впоследствие във възможно най-кратък срок.

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

Анонимни жалби ще бъдат разглеждани само ако се счита, че представените изявления са последователни и подробни.

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

IGEC наблюдава законността и редовността на действията на органи, отдели и агенции към Министерството на образованието или под управлението на съответния член на правителството. Той също така наблюдава, извършва одит и осъществява надзор над функционирането на образователната система в предучилищното и училищното образование (начално, основно и средно). В обхвата на неговата дейност влизат различни форми на образование, извънучилищно обучение, наука и технологии, както и органи, отдели и агенции към министерството.

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

Обработка на жалби:

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

Работата на омбудсмана се извършва от териториалните районни инспекции на IGEC, които са отговорни за оценяването на подадените от потребителите и представителите на образователната система жалби и за определянето най-подходящата процедура за тяхното разглеждане. Те могат да извършват и предварително разследване, чиято основна цел е да се определи предметът на жалбата и да се установят бързо и ефективно основанията за подаване на жалбата. Когато жалбите се отнасят до въпроси, които са от компетентността на ръководителя на група училища/самостоятелно училище, ректора/председателя/директора на висше учебно заведение/институт или на генералния директор на училища, те се препращат директно към тях чрез регионалните образователни представители. Жалби срещу образователни /научноизследователски органи/служби се разглеждат директно от IGEC, след като бъдат разпитани засегнатите страни.

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

Директори на групи училища/самостоятелни училища и ректорите/председателите/директорите на висши учебни заведения/институти упражняват дисциплинарен контрол върху педагогическия персонал, непедагогическия персонал и учениците. От своя страна генералните директори на училища упражняват, посредством регионалните образователни

представители, дисциплинарен контрол върху административния и управителния орган на групите училища /самостоятелните училища.

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

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

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

Главният инспекторат по здравеопазване е централна служба под прякото ръководство на държавната администрация, чиято задача е да гарантира спазването на закона и високото техническо ниво на изпълнение във всички области на здравеопазването, както от органите на Министерството на здравеопазването или тези под негово ръководство, така и от публични, частни органи или органи в социалния сектор.

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

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

Обработка на жалби:

Всички лица (португалци или чужденци), групи хора, асоциации, дружества или други корпоративни органи могат да подават своите жалби по пощата или по електронната поща.

Жалбите/изявленията могат да бъдат подавани по всяко време и трябва да бъдат пълни и обосновани, като предоставят, когато е възможно, подробна информация за въпросното лице или организация, фактите, датите и местата, където са настъпили, лична идентификация (име и данни за контакт) и информация за това, дали жалбата/изявлението е било подадено до друг орган.

IGAS анализира жалбите/изявленията, за които се счита, че времето, начина и мястото на настъпване на фактите или действията, техните извършители, както и потенциалната отговорност, са последователни и подробни.

Жалбите/изявленията могат да доведат до извършване на проверка или процедура по изясняване в съответствие с разпоредбите за инспекция на IGAS.

В случай на процедури за проверка винаги се спазва принципът на състезателните производства. Това позволява на заинтересованите лица да бъдат чути, освен в предвидените по закон случаи, т.е. случаите, в които разследването на наказателното производство и събирането на доказателства може да бъде обективно възпрепятствано.

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

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

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

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

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

- Достъпа до здравеопазване
- Дискриминацията

- Качеството на здравната помощ
- Качеството на административната помощ
- Правата на потребителите
- Срока на изчакване за разглеждане
- Срока на изчакване за преглед
- Финансови въпроси
- Правни въпроси
- Качество на оборудването

Обработка на жалби:

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

Възможно е да изпратите изявлението си директно до ERS по пощата, телефона, лично или чрез онлайн книгата за жалби, която можете да намерите на уебсайта на ERS на адрес <https://www.ers.pt/pages/50>. ERS разглежда жалби, подадени чрез онлайн книгата за жалби, по същия начин, по който разглежда тези, които са вписани в традиционната книга за жалби, намираща се в помещенията на доставчиците на здравно обслужване.

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

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

ERS изисква при подаване на жалбата жалбоподателят да подаде всички свързани с нея изявления. В зависимост от съдържанието на жалбата и изявленията, които са подадени, ERS ще предприеме подходящите според него действия в съответствие с възложените му по закон правомощия. Ако дадена жалба не е ясно формулирана или достатъчно последователна, преписката по нея ще бъде приключена. Ако жалбата не е в неговата компетентност, ERS уведомява жалбоподателя за органа, който е отговорен за разглеждането на жалбата, и я препраща.

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

IGMTSSS е служба под прякото ръководство на държавната администрация и е част от Министерството на труда, солидарността и социалната сигурност (*Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social — MTSSS*). От него се осъществява надзор над службите и органите на MTSSS или тези под ръководството на съответния министър.

IGMTSSS извършва оценка на правното и регулаторно съответствие на действията на отделите и органите на министерството или на тези, които са под ръководството на съответния министър, и преценява тяхната работа и управление чрез провеждането на проверки и одити. Той оценява качеството на предоставените на гражданите услуги и препоръчва промени и мерки за коригиране на установените недостатъци и нередности.

До инспектората могат да бъдат изпратени жалби или доклади за инциденти относно нарушения, извършени от органи под ръководството на министерството, включително институции, принадлежащи към *Santa Casa da Misericórdia* (Свещен дом на милостта), и частни институции за социална солидарност.

Обработка на жалби:

Жалби могат да бъдат подадени по пощата, електронната поща или чрез [електронен формуляр](#) който можете да намерите на уебсайта. Освен идентифициране на предмета на жалбата и датата на фактите, жалбата следва да включва и кратко и ясно описание на събитията, довели до нея.

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

ASAE е националният административен орган, специализиран в областта на безопасността на храните и икономическия мониторинг. Той отговаря за оценката и съобщаването на рисковете в хранителната верига и за регулиране на икономическите дейности в хранителния и нехранителния сектор чрез мониторинг на спазването на съответното регулаторно законодателство.

Всички доставчици на стоки или на услуги, които извършват дейността си на установено, постоянно и реално място, които имат директен контакт с хора и предоставят стоки или услуги в Португалия, трябва да имат книга за жалби.

Обработка на жалби:

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

Незаконни действия също могат да бъдат докладвани чрез [електронния формуляр](#), който може да бъде намерен на уебсайта на ASAE, като те могат да бъдат свързани с административни нарушения или наказателноправни въпроси, които са в компетентността на този орган.

Ако докладваното незаконно действие не попада в обхвата на компетентността на ASAE, жалбата се предава на компетентния орган.

Жалбата трябва да бъде изготвена така, че да е пълна и обоснована, а когато е възможно, да предоставя подробна информация за фактите и за докладвания орган, мястото на възникване на фактите (адрес и/или други отправни точки), основанията за жалбата и други свързани въпроси. Ако докладът е анонимен, на по-късен етап не може да бъде предоставена допълнителна информация.

При получаване на жалбата и всички свързани с нея изявления ASAE ще започне подходящата процедура, ако фактите по жалбата показват административно нарушение, посочено в приложимите специфични правила. Ако случаят не е такъв, ASAE ще уведоми доставчика на стоки или услуги, така че да може да представи изявления, които счита за подходящи, в рамките на 10 работни дни.

След анализа на съдържанието на изявленията и съдържанието на жалбата по същество, ASAE може да изпрати жалбата на друг орган, който е компетентен по проблема, изложен в жалбата, или да предложи прекратяване на преписката по жалбата, ако няма основание за предприемане на действия.

Ако анализът на фактите, посочени в жалбата, води до съдебен спор, и след като са предприети всички необходими стъпки за решаване на ситуацията, ASAE уведомява жалбоподателя в писмен вид (при положение че той е надлежно идентифициран) за процедурите и мерките, които са били или ще бъдат предприети след подаване на жалбата.

Други органи

Институт за социална сигурност IP (*Instituto da Segurança Social I.P.* — ISS)

Институтът за социална сигурност, IP е публична институция със специален, определен от закона статут. Той се намира под непрякото управление на държавата и разполага с административна и финансова автономност, както и със собствени активи.

Институтът е отговорен за гарантиране на предоставянето на правна защита. Правната защита е правото на лицата и организациите с нестопанска цел, които нямат възможност да платят свързаните със съдебни производства разходи в случай на уволнение, развод, съдебно отстранение, възбрана/запор и т.н. или извънсъдебни производства в случай на развод по взаимно съгласие.

Правната защита включва:

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

Правна помощ — назначаване на адвокат и плащане на неговото възнаграждение, или плащането на възнагражденията на назначен от съда съветник (наименование, давано на адвокатите, определени да предоставят служебна защита по наказателни или административни производства), освобождаване от правни разноски или възможности за разсрочено плащане, както и определяне на съдебен изпълнител (тези задължения винаги се изпълняват от съдебен служител).

Право на правна защита имат следните:

- Португалски граждани и граждани на Европейския съюз.
- Чужденци и лица без гражданство с валидно разрешение за пребиваване в държава — членка на Европейския съюз.
- Чужденци без валидно разрешение за пребиваване в държава — членка на Европейския съюз, — ако законите на техните държави на произход предоставят същите права на португалските граждани.
- Лица, които живеят или пребивават в държава — членка на Европейския съюз, различна от държавата членка, в която трябва да се проведе производството (трансгранични спорове).
- Юридически лица с нестопанска цел — имат право на правна помощ като освобождаване от правни такси и други процесуални разноски, назначаване и плащане на таксите на адвоката, плащане на хонорара на назначен от съда съветник и назначаване на съдебен изпълнител.

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

Съгласно португалското законодателство се счита, че хората, които въз основа на дохода, активите и текущите разноски на своето домакинство не са в обективно състояние да платят разноските по делото, страдат от финансови затруднения.

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

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

Правото на правна защита може да бъде проверено чрез симулатор за правна защита, който може да бъде намерен на поставената вдясно колона на следната уеб страница: <http://www.seg-social.pt/calculo-do-valor-de-rendimento-para-efeitos-de-proteccao-juridica>

За повече информация вж. страницата [Образуване на съдебно производство - Правна помощ](#).

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

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

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

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

Искът трябва да бъде подаден чрез подходящия формуляр, който можете да намерите в помещенията на комисията или в службите за подкрепа на жертвите на АРАВ. На уебсайта на комисията можете да намерите [електронен формуляр](#).

Искът е освободен от плащането на всякакви разноски или разходи от жертвата, а документите и удостоверенията, необходими за подаване на иска, също могат да бъдат получени безплатно.

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

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

Последна актуализация: 15/05/2018