

**Nationale Gerichte**

Bürger und Bürgerinnen, die sich in ihren Grundrechten verletzt fühlen, können sich an die Gerichte wenden. Die portugiesischen Gerichte (Zivil- und Verwaltungsgerichte) sind nach Artikel 202 der Verfassung der Portugiesischen Republik für die Rechtsprechung, die Wahrung der gesetzlich geschützten Rechte und Interessen der Bürgerinnen und Bürger, die Ahndung von Verstößen gegen rechtsstaatliche Grundsätze und die Beilegung von Streitigkeiten öffentlich- und privatrechtlicher Natur zuständig.

Dem Verfassungsgericht kommt durch seine Rechtsprechung in Rechts- und Verfassungsfragen eine besondere Bedeutung zu. Wenn alle ordentlichen Rechtsbehelfe ausgeschöpft wurden (Artikel 70 Absatz 2 und Artikel 72 des Organgesetzes des Verfassungsgerichts (*Lei Orgânica do Tribunal Constitucional*)), ist die Partei, die sich während des Verfahrens auf die Verfassungswidrigkeit einer angewandten Rechtsvorschrift berufen hat, berechtigt, Verfassungsbeschwerde einzulegen.

Weitere Informationen stehen auf der folgenden Internetseite zur Verfügung: [Gerichtsorganisation der Mitgliedstaaten – Portugal](#)

**Nationale Menschenrechtsinstitution****Bürgerbeauftragte/r (O Provedor de Justiça)**

Seit 1999 erfüllt der bzw. die portugiesische Bürgerbeauftragte neben den nachfolgend beschriebenen Tätigkeiten auch die Aufgaben als nationale Menschenrechtsinstitution, die von den Vereinten Nationen mit dem Status „A“ akkreditiert wurde, weil sie die Pariser Grundsätze in vollem Umfang erfüllt. Somit zählen auch die Förderung und der Schutz der Grundrechte zu den Pflichten des/der Bürgerbeauftragten, wobei den Rechten von Personen, die wegen ihres Alters oder aufgrund von psychomotorischen Beeinträchtigungen am schutzbedürftigsten sind, besondere Aufmerksamkeit gilt, d. h. Kindern, älteren Menschen und Menschen mit Behinderungen.

Für die Einreichung und Bearbeitung von Beschwerden gilt das Verfahren, das im Folgenden ausführlicher erläutert wird.

**Bürgerbeauftragte/-r**

Das Amt des Ombudsmanns für das Rechtswesen (nachstehend der bzw. die Bürgerbeauftragte) ist ein staatliches Organ mit der Aufgabe, die Rechte, Freiheiten, Garantien und rechtmäßigen Interessen der Bürger und Bürgerinnen zu fördern und zu schützen (Artikel 1 Absatz 1 des Gesetzes Nr. 9/91 vom 9. April 1991 in seiner aktuellen Fassung), wenn sie bei den Interaktionen der Bürger mit den Behörden ohne Rechtsgrund beschnitten werden. Wenn kein anderer Weg offen steht, sei es, weil alle Rechtsbehelfe (administrativer und/oder gerichtlicher Natur) ausgeschöpft wurden, sei es, weil die Frist für das Einlegen von Rechtsbehelfen verstrichen ist, können sich die Bürger an den Bürgerbeauftragten oder die Bürgerbeauftragte wenden und unentgeltlich unter Angabe von Gründen eine Beschwerde einreichen.

Wie bereits dargelegt, hat der oder die portugiesische Bürgerbeauftragte auch die Funktion der nationalen Menschenrechtsinstitution inne, die mit dem nationalen Mechanismus zur Verhütung von Folter betraut ist.

Im Mai 2013 beschloss der Ministerrat, dem Bürgerbeauftragten bzw. der Bürgerbeauftragten nach dem Fakultativprotokoll zum Übereinkommen gegen Folter und andere grausame, unmenschliche oder erniedrigende Behandlung oder Strafe die Aufgaben im Zusammenhang mit dem nationalen Mechanismus zur Verhütung von Folter zu übertragen. Dementsprechend inspiziert der bzw. die Bürgerbeauftragte Einrichtungen, in denen Menschen zwangsuntergebracht werden (z. B. Gefängnisse, Krankenhäuser, psychiatrische Kliniken oder Jugendstrafanstalten). Der/die Bürgerbeauftragte kontrolliert die Qualität der Unterbringung und Ernährung von Personen, denen die Freiheit entzogen wurde, die Einhaltung der Grundrechte der Anstaltsinsassen (insbesondere das Recht auf Privatsphäre und das Recht auf den persönlichen Umgang mit Verwandten und Anwälten, soweit dies ermöglicht werden kann) und stellt sicher, dass individuelle Therapieprogramme (oder Ähnliches) angeboten werden.

**Bearbeitung von Beschwerden:**

Beschwerden können per Post, Fax, E-Mail, Telefon oder persönlich beim/bei der Bürgerbeauftragten ([für Adressen hier klicken](#)), über ein elektronisches Beschwerdeformular ([hier klicken](#) und bei jeder Staatsanwaltschaft eingereicht werden).

Nicht alle Mitteilungen, die der bzw. die Bürgerbeauftragte erhält, sind tatsächlich Beschwerden – häufig handelt es sich um anonyme Erklärungen, einfache Informationsanfragen oder Ersuchen um Rechtsberatung sowie allgemeine Meinungsäußerungen zu bestimmten Themen. Ein Rückmeldung zu diesen Mitteilungen ist nicht möglich.

Eine Beschwerde löst ein Verfahren aus (und zwar nicht notwendigerweise ein neues Verfahren, denn auf gleichartige Angelegenheiten bezogene Beschwerden können aus Gründen der Schnelligkeit und der Verfahrensökonomie zu einem einzigen Verfahren zusammengefasst werden), in dessen Verlauf eine ordnungsgemäße Untersuchung durchgeführt wird. Es werden also die erforderlichen Nachforschungen zur Ermittlung des Sachverhalts vorgenommen, z. B. durch Anhörung der Einrichtung, gegen die sich die Beschwerde richtet, oder auch des Beschwerdeführers selbst, der ebenfalls eine Anhörung beim/bei der Bürgerbeauftragten beantragen kann.

Am Ende des Beschwerdeverfahrens können Empfehlungen, Vorschläge oder Anmerkungen erteilt oder andere alternative Verfahren in die Wege geleitet werden, um gegensätzliche Interessen miteinander in Einklang zu bringen. Darüber hinaus kann eine Beschwerde dazu führen, dass ein Antrag auf Überprüfung der Verfassungs- bzw. Rechtmäßigkeit gestellt wird.

Der/die Bürgerbeauftragte kann auch von sich aus Verfahren einleiten, um Sachverhalte zu untersuchen, von denen er bzw. sie auf welche Art auch immer Kenntnis erlangt hat und die in seinen/ihren Aufgabenbereich fallen.

**Einrichtungen zum Schutz spezieller Menschenrechte****Organisation zum Schutz der Rechte des Kindes****Nationale Kommission zur Förderung der Rechte und des Schutzes von Kindern und Jugendlichen (Comissão Nacional de Promoção dos Direitos e Proteção das Crianças e Jovens – CNPDPCJ)**

Die Kommission wird bei der Planung staatlichen Handelns unterstützend tätig und koordiniert, überwacht und evaluiert die Maßnahmen öffentlicher Stellen und der Zivilgesellschaft zum Schutz und zur Förderung der Rechte von Kindern und Jugendlichen. Eine ihrer wichtigsten Aufgaben besteht darin, die Unterzeichnung von Protokollen über die Koordinierung und die Zusammenarbeit unter anderem zwischen den über das gesamte Land verteilten Ausschüssen für Kinder- und Jugendschutz (*Comissões de Proteção de Crianças e Jovens – CPCJ*) zu fördern.

Dabei handelt es sich um nichtgerichtliche staatliche Einrichtungen, die eigenständig arbeiten und deren Ziel die Stärkung der Rechte von Kindern und Jugendlichen sowie die Verhütung bzw. Beendigung von Situationen ist, die die Sicherheit, Gesundheit, Ausbildung, Erziehung und allgemeine Entwicklung von Kindern und Jugendlichen beeinträchtigen können. Die Staatsanwaltschaft (*Ministério Público – MP*) überwacht die Tätigkeit der CPJC, beurteilt die Rechtmäßigkeit und Begründetheit ihrer Entscheidungen und nimmt gegebenenfalls eine gerichtliche Überprüfung vor.

Die Ausschüsse kommen sowohl im Plenum als auch in Sitzungen im kleineren Kreis zusammen. Den Sitzungen, an denen alle Ausschussmitglieder teilnehmen, obliegt die Umsetzung von Maßnahmen zur Stärkung der Rechte von Kindern und Jugendlichen sowie zur Verhütung von Situationen, die Kinder und Jugendliche gefährden könnten.

Ein in kleinem Kreis tagender Ausschuss greift ein, wenn sich ein Kind oder Jugendlicher in einer Gefahrensituation befindet, insbesondere durch: Betreuung und Beratung von Personen, die sich an den Schutzausschuss wenden; Entscheidung über die Eröffnung und Durchführung von Verfahren zur Förderung und zum Schutz von Kindern und Jugendlichen, Erstbewertung von Situationen, die dem Schutzausschuss zur Kenntnis gelangt sind, Untersuchung von Fällen, Aufforderung an Mitglieder des Plenarausschusses, sich gegebenenfalls an der Untersuchung von Fällen zu beteiligen, Entscheidung über die Umsetzung von Förderungs- und Schutzmaßnahmen und Überwachung der Durchführung dieser Maßnahmen (hiervon ausgenommen sind Maßnahmen, die die Zustimmung einer für eine Adoption ausgewählten Person oder einer mit Adoptionsangelegenheiten betrauten Einrichtung erfordern), Untersuchung und Überwachung der Förderungs- und Schutzmaßnahmen, die von ihm im Rahmen der Zusammenarbeit mit anderen Schutzausschüssen gefordert wurden, halbjährliche Berichterstattung an den Plenarausschuss über die eingeleiteten Verfahren und den Stand der laufenden Verfahren, ohne Nennung der beteiligten Personen.

#### **Bearbeitung von Beschwerden:**

Jeder kann den CPCJ Informationen über eine Situation, durch die ein Kind oder ein Jugendlicher gefährdet wird, direkt per Brief, Telefon, Fax oder E-Mail sowie persönlich in einem der Büros der CPCJ zukommen lassen. Die örtliche Zuständigkeit der Ausschüsse richtet sich nach der Gemeinde, in der sich das Büro des jeweiligen Ausschusses befindet. [Hier](#) klicken, um die Liste der Büros des Ausschusses aufzurufen und das für den Wohnort des betroffenen Kindes zuständige Büro in Erfahrung zu bringen.

Die CPCJ können nur mit Einverständnis der Eltern tätig werden und unter anderem folgende Maßnahmen ergreifen:

Gemeinsame Unterstützung der Eltern

Gemeinsame Unterstützung eines anderen Familienmitglieds

Übertragung der Sorge auf eine Person mit gutem Leumund

Unterstützung einer eigenständigen Lebensführung

Unterbringung in einer Pflegefamilie

Unterbringung in einer Einrichtung

Maßnahmen zur Förderung und zum Schutz eines Kindes oder Jugendlichen werden, je nachdem, worum es sich dabei handelt, im gewöhnlichen Lebensumfeld der Betroffenen oder durch ihre Unterbringung in einer Pflegefamilie oder Einrichtung umgesetzt.

#### **Gleichbehandlungsgremien**

##### **Kommission für Bürgerfragen und Gleichstellung der Geschlechter (*Comissão para a Cidadania e a Igualdade de Género – CIG*)**

Die CIG ist das staatliche Organ zur Förderung und Wahrung des Prinzips der Gleichbehandlung von Mann und Frau. Sie ist in den folgenden Bereichen tätig: staatsbürgerliche Bildung, Gleichstellung der Geschlechter; Schutz von Mutter- und Vaterschaft, Förderung von Instrumenten zur Unterstützung der gleichberechtigten Teilhabe von Mann und Frau in verschiedenen Lebensbereichen, Vereinbarkeit von Familie, Privatleben und Beruf für Frauen und Männer, Bekämpfung der häuslichen und der geschlechtsbezogenen Gewalt und des Menschenhandels sowie Unterstützung der Opfer.

Die CIG ist ein zentraler Dienst unter direkter Verwaltung des Staates mit autonomer Verwaltung. Sie ist im Präsidium des Ministerrats vertreten und ist dem Staatssekretär für Bürgerschafts- und Gleichstellungsangelegenheiten unterstellt.

Sie ist insbesondere dafür zuständig, in Fällen der Diskriminierung oder der geschlechtsbezogenen Gewalt Beschwerden entgegenzunehmen und gegebenenfalls auch einzulegen, sowie den zuständigen Behörden bzw. den beteiligten Unternehmen, Organisationen und Einrichtungen Stellungnahmen und Empfehlungen zu erteilen.

#### **Bearbeitung von Beschwerden:**

Beschwerden über Fälle der Diskriminierung oder der geschlechtsbezogenen Gewalt können per E-Mail, über die CIG-Facebook-Seite oder auch in Papierform bei der CIG eingereicht werden.

Eingegangene Beschwerden werden von den internen Dienststellen der CIG, die dem Beschwerdeführer auf dem von ihm genutzten Kommunikationskanal antworten, geprüft und klassifiziert. Die CIG kann den betroffenen Einrichtungen Stellungnahmen und/oder Empfehlungen erteilen und/oder die Fälle an die zuständige Behörde weiterleiten, z. B. an die Staatsanwaltschaft, die ASAE (*Autoridade de Segurança Alimentar e Económica – Behörde für Lebensmittel- und wirtschaftliche Sicherheit*) oder die ERC (*Entidade Reguladora para a Comunicação Social – staatliche Medienregulierungsstelle*); ist letzteres der Fall, wird den betroffenen Einrichtungen eine entsprechende Kopie übermittelt.

##### **Hohe Kommission für Migration (*Alto Comissariado para as Migrações – ACM*)**

##### **[Kommission zur Förderung der Gleichstellung und zur Bekämpfung der Diskriminierung aus Gründen der Rasse (*Comissão para a Igualdade e Contra a Discriminação Racial – CICDR*)]**

Die Hohe Kommission für Migration (ACM) ist eine öffentliche Einrichtung, deren Tätigkeit die Festlegung, Umsetzung und Bewertung sektorspezifischer und sektorübergreifender staatlicher Strategien im Bereich der Migration umfasst, die für die Anwerbung von Migranten im nationalen und internationalen Kontext sowie im Kontext der portugiesischsprachigen Welt relevant und geeignet sind, Einwanderer und ethnische Gruppen, insbesondere Roma-Gemeinschaften, zu integrieren, zwischen Kulturen, Ethnien und Religionen zu vermitteln und ihre Vielfalt zu fördern. Eine ihrer wichtigsten Aufgaben ist die Bekämpfung aller Formen von Diskriminierung aufgrund der Hautfarbe, der Nationalität, der ethnischen Herkunft oder der Religion, unabhängig von der konkreten Form der Diskriminierung, mit Aktionen, Kampagnen und Veranstaltungen zur Sensibilisierung der Öffentlichkeit sowie durch die Verfolgung gesetzlich sanktionierter Ordnungswidrigkeiten.

Die unter der Schirmherrschaft der ACM stehende Kommission für Gleichstellung und gegen Rassendiskriminierung (*Comissão para a Igualdade e Contra a Discriminação Racial – CICDR*) widmet sich der Aufgabe, Rassendiskriminierung zu verhindern und zu verbieten und Handlungen zu bestrafen, durch die Grundrechte verletzt oder wirtschaftliche, soziale oder kulturelle Rechte aufgrund der Zugehörigkeit zu einer bestimmten Rasse oder Ethnie, der Hautfarbe, der Staatsangehörigkeit, der Abstammung oder der Herkunftsregion verweigert oder beschnitten werden. Die Bedingungen und Grenzen ihrer Tätigkeit sind im Gesetz Nr. 93/2017 vom 26. August 2017 geregelt, das den rechtlichen Rahmen für die Prävention und das Verbot von Diskriminierung und Maßnahmen gegen Diskriminierung vorgibt. Dieses Gesetz verbietet jede Form der Diskriminierung (wie sie im Gesetz definiert ist), einschließlich einer Reihe von Praktiken, die auf die Rasse, die ethnische Zugehörigkeit, die Hautfarbe, die Staatsangehörigkeit, die Abstammung oder die Herkunftsregion abstellen.

#### **Bearbeitung von Beschwerden:**

Beschwerden können per Brief, Fax, E-Mail oder Telefon bei der Hohen Kommission für Migration oder direkt bei der CICDR eingereicht werden. Auf der CICDR-Website steht auch [ein elektronisches Beschwerdeformular](#) zur Verfügung.

Eine Diskriminierung durch eine natürliche Person stellt eine Ordnungswidrigkeit dar, die mit einer Geldbuße in Höhe des ein- bis zweifachen Werts des Sozialhilfeindex geahndet wird. Eine Diskriminierung durch eine juristische Person des öffentlichen oder privaten Rechts stellt eine Ordnungswidrigkeit dar, die mit einer Geldbuße in Höhe des vier- bis zwanzigfachen Werts des Sozialhilfeindex geahndet wird.

Sowohl bei natürlichen Personen als auch bei juristischen Personen des privaten und des öffentlichen Rechts steht die Verhängung von Geldbußen einer etwaigen zivilrechtlichen Haftung oder der Verhängung einer zusätzlichen Sanktion in demselben Fall nicht entgegen.

Die Kommission führt ein Register mit Angaben zu natürlichen und juristischen Personen, gegen die Geldbußen und zusätzliche Sanktionen verhängt wurden. Die Gerichte und die Behörde für Arbeitsbedingungen (*Autoridade para as Condições do Trabalho*) müssen der Kommission alle Entscheidungen übermitteln, in denen das Vorliegen diskriminierender Praktiken festgestellt wurde. Ist die Frist für eine gerichtliche Anfechtung abgelaufen und wurde keine Klage erhoben oder ist die Entscheidung der Kommission rechtskräftig geworden, werden Auszüge dieser Entscheidung für einen Zeitraum von fünf Jahren auf der Website der ACM veröffentlicht. Diese Auszüge enthalten als Mindestangaben die Identität der juristischen Person, die der Diskriminierung für schuldig befunden wurde, Informationen über die Art und Form der Diskriminierung sowie die verhängten Geldbußen und zusätzlichen Sanktionen.

#### **Datenschutzbehörde**

##### **Nationale Datenschutzkommission (*Comissão Nacional de Proteção de Dados – CNPD*)**

Die CNPD ist ein eigenständiges Verwaltungsorgan, das der Versammlung der Republik – dem portugiesischen Parlament – unterstellt ist. Ihre Aufgabe besteht darin, die Aufsicht über die Verarbeitung personenbezogener Daten auszuüben und sicherzustellen, dass dabei die Menschenrechte sowie die in der Verfassung und in den Gesetzen verankerten Freiheiten und Garantien der Bürger vollumfänglich eingehalten werden. Als nationale Behörde für Datenschutzaufsicht arbeitet sie mit den Datenschutzbehörden anderer Staaten zusammen, um die Rechte von im Ausland lebenden Personen zu schützen und zu wahren.

##### **Bearbeitung von Beschwerden:**

Beschwerden und Anträge natürlicher Personen, die mit einer Verletzung des Schutzes personenbezogener Daten in Zusammenhang stehen, sollten schriftlich bei der CNPD eingereicht werden. Beschwerden können auch anhand des elektronischen [Formulars](#) auf der CNPD-Website eingelegt werden. Erforderlich sind Name und Anschrift sowie die Unterschrift des Verfassers.

Nachdem der Eingang der Beschwerde registriert wurde, wird diese geprüft und einem Mitglied der CNPD zu einer ersten Bewertung vorgelegt. Fällt der Sachverhalt nicht in den Aufgabenbereich der CNPD oder kann aufgrund der Art der Darlegung keine Entscheidung erlassen werden, kann der Fall von dem Mitglied der CNPD, dem die Angelegenheit zugewiesen wurde, beschieden oder weitergeleitet werden.

Die Entscheidungen der CNPD werden durch einfache Mehrheit ihrer Mitglieder getroffen. Sie haben einen bindenden Charakter und können angefochten werden.

#### **Weitere spezialisierte Stellen**

##### **Nationale Einrichtung zur Rehabilitation (*Instituto Nacional para a Reabilitação, IP – INR, I.P.*)**

Die Nationale Einrichtung zur Rehabilitation ist eine integrative Einrichtung des Staates, die derzeit dem Ressort des Ministeriums für Arbeit, Solidarität und Soziale Sicherung unterstellt ist. Sie verfügt über eine eigene Verwaltung und einen eigenen Haushalt. Sie setzt sich dafür ein, dass die Chancengleichheit behinderter Menschen gewahrt, ihre Ungleichbehandlung bekämpft und die Selbstverantwortung und Selbstbestimmung von Menschen mit besonderen Bedürfnissen durch die Stärkung ihrer Grundrechte gefördert wird.

Die Einrichtung ist für Beschwerden zuständig, die nach dem Gesetz Nr. 46/2006 vom 28. August 2006, das die Diskriminierung aufgrund einer Behinderung und des Vorliegens eines ernsthaften Gesundheitsrisikos verbietet, eingereicht werden. Der Ausdruck Diskriminierung bezeichnet in diesem Zusammenhang jegliche Handlung, die die Grundrechte eines Menschen aufgrund einer Behinderung gleich welcher Art verletzt oder einer Person die Ausübung eines jedweden Rechts aufgrund einer körperlichen, geistigen oder seelischen Beeinträchtigung versagt oder einschränkt.

##### **Bearbeitung von Beschwerden:**

Zur Einleitung des Beschwerdeverfahrens sollte der INR, I.P. eine vollständige Darlegung des als diskriminierend angesehenen Sachverhalts übermittelt werden. Auf der Website <https://www.inr.pt/formulario-de-queixa> steht ein Beschwerdeformular zur Verfügung, das per E-Mail an folgende Adresse gesendet werden kann: [inr@inr.mtsss.pt](mailto:inr@inr.mtsss.pt).

In der Beschwerde muss der Beschwerdeführer angegeben (vollständiger Name, Nummer des Personalausweises oder der Bürgerkarte, Steuernummer, vollständige Anschrift, Telefonnummer oder anderweitige Kontaktdaten) und der komplette Sachverhalt klar dargelegt werden. Zur Stützung der Beschwerde sind ferner Zeugen unter Angabe ihres Namens, ihrer Anschrift und ihrer Kontaktdaten zu benennen und soweit möglich Beweismittel (z. B. Gegenstände oder Dokumente), die das Vorliegen der diskriminierenden Behandlung belegen, vorzulegen.

Nach Eingang der Beschwerde wird der Fall an die zuständige Verwaltungsbehörde weitergeleitet (Generalinspektionen, Aufsichtsbehörden oder andere zuständige Stellen), die mit einer Überprüfungs- und/oder Sanktionsbefugnis während der Ermittlungsphase ausgestattet ist. Am Ende dieses Verfahrensabschnitts, in dem auch Beweise erhoben werden, wird das Verfahren entweder eingestellt oder es wird eine Geldbuße (zusammen mit etwaigen weiteren Sanktionen) verhängt. Eine Kopie der Entscheidung wird der INR übermittelt.

Der Verstoß gegen ein Diskriminierungsverbot wird mit einer Geldbuße zwischen dem Fünffachen und dem Dreißigfachen des garantierten monatlichen Mindestlohns geahndet, je nachdem ob die Zuwiderhandlung von einer natürlichen oder einer juristischen Person begangen wurde.

In Abhängigkeit von der Schwere des Verstoßes und der Schuld des Täters können zusätzliche Strafen auferlegt werden, z. B. die Beschlagnahmung von Vermögenswerten, die Verhängung von Berufsverboten bzw. die Untersagung der Ausübung bestimmter Tätigkeiten, die Versagung des Anspruchs auf öffentliche Subventionen oder Leistungen, die Schließung von Einrichtungen sowie die Veröffentlichung der Verurteilungen.

##### **Kommission für die Gleichstellung in Arbeit und Beschäftigung (*Comissão para a Igualdade no Trabalho e no Emprego – CITE*).**

Die CITE ist ein auf dem Kollegialprinzip beruhendes Dreiergremium mit gleichberechtigten Mitgliedern, das über organisatorische Eigenständigkeit verfügt und mit Rechtspersönlichkeit ausgestattet ist. Sie fördert die Gleichbehandlung und Nichtdiskriminierung von Männern und Frauen am Arbeitsplatz, in Beschäftigungsverhältnissen und in der Berufsbildung. Darüber hinaus leistet sie einen Beitrag zur Einhaltung der einschlägigen Gesetze und Pflichten sowie der in diesem Bereich bestehenden Vereinbarungen und Verträge. Schließlich ist sie an der Durchsetzung der Verpflichtungen zum Schutz der Elternschaft sowie zur Vereinbarkeit von Familie, Privatleben und Beruf beteiligt, und zwar in der Privatwirtschaft, im öffentlichen und gewerkschaftlichen Sektor.

Zu ihren Hauptaufgaben zählt die Prüfung der bei ihr eingegangenen Beschwerden sowie von Sachverhalten, die ihr zur Kenntnis gelangt sind und die Anlass zur Vermutung geben, dass ein Verstoß gegen Rechtsvorschriften zur Gleichbehandlung von Frauen und Männern am Arbeitsplatz, in Beschäftigungsverhältnissen und in der Berufsbildung vorliegt. Darüber hinaus setzt sie sich für den Schutz der Elternschaft und die Vereinbarkeit von Familie, Privatleben und Beruf ein und stellt in diesem Zusammenhang Informationen zur Verfügung und leistet rechtlichen Beistand.

##### **Bearbeitung von Beschwerden:**

Jeder kann Beschwerde gegen Stellenausschreibungen und andere Methoden der Anwerbung von Arbeitskräften einreichen, wenn damit der Gleichstellungsgrundsatz von Männern und Frauen beim Zugang zur Beschäftigung nicht garantiert ist.

Darüber hinaus kann jeder Arbeitnehmer im Fall der Ungleichbehandlung von Männern und Frauen beim Zugang zur Beschäftigung, am Arbeitsplatz und in der Berufsbildung Beschwerde einlegen.

Beschwerden können per Post, Fax und E-Mail eingereicht werden. Beschwerden können per Brief, Fax, E-Mail oder Telefon unter der kostenfreien Nummer 800 204 684 sowie persönlich in den Räumlichkeiten der CITE nach vorheriger Terminvereinbarung unter der Nummer 21 780 37 09 eingereicht werden.

Die CITE ist verpflichtet, der Behörde für die Arbeitsbedingungen (Autoridade para as Condições do Trabalho) Aussagen zu melden, die eine Ungleichbehandlung aufgrund des Geschlechts vermuten lassen oder bestätigen, woraufhin die Behörde das im Folgenden beschriebene Ordnungswidrigkeitsverfahren eröffnen kann.

#### **Behörde für die Arbeitsbedingungen (Autoridade para as Condições do Trabalho – ACT)**

Die ACT ist eine staatliche Behörde, deren Ziel es ist, die Verbesserung der Arbeitsbedingungen auf dem gesamten portugiesischen Festland zu unterstützen, indem sie die Einhaltung der arbeitsrechtlichen Vorschriften in der Privatwirtschaft überwacht und die Gesundheit und Sicherheit am Arbeitsplatz in allen Branchen des privaten Sektors fördert.

Darüber hinaus kontrolliert sie die Einhaltung der Arbeitsschutzgesetze in allen Sektoren und in der zentralen öffentlichen Verwaltung (Körperschaften der unmittelbaren, mittelbaren und lokalen Verwaltung), und zwar vor allem bei öffentlichen Einrichtungen sowie bei Verfahren zur Bereitstellung von personalisierten Dienstleistungen und zur Vergabe öffentlicher Gelder.

Beschwerde kann erhoben werden, wenn die Räumlichkeiten, Anlagen oder Ausstattung unzulänglich sind oder Vorschriften, die in den Zuständigkeitsbereich der ACT fallen, nicht eingehalten werden. Hierzu zählen vor allem Regelungen über die Sicherheit und den Gesundheitsschutz am Arbeitsplatz, befristete Arbeitsverträge, Ungleichbehandlung und Diskriminierung am Arbeitsplatz, die Entsendung von Arbeitnehmern, Dauer und Organisation der Arbeitszeit, die gewerkschaftliche Vertretung der Arbeitnehmer, nicht angemeldete oder irreguläre Arbeitsverhältnisse, Zeitarbeit und Arbeitsverhältnisse von Immigranten.

#### **Bearbeitung von Beschwerden:**

Jeder Arbeitnehmer, Arbeitnehmervertreter und jede andere interessierte Partei kann durch Ausfüllen des elektronischen [Formulars](#), das auf der ACT-Website zur Verfügung steht, eine Beschwerde einreichen.

Stellt der Arbeitsaufsichtsbeamte bei der Ausübung seiner Pflichten persönlich und unmittelbar (selbst nach dem Vorfall) einen Verstoß fest, der mit Geldbuße geahndet wird, wird ein amtlicher Bericht angefertigt. Bei Zuwiderhandlungen, die der Arbeitsaufsichtsbeamte nicht persönlich festgestellt hat, erstellt dieser einen Vorfallsbericht, in dem er die vorliegenden Beweise und mindestens zwei Zeugen angibt.

Nach Anfertigung des Berichts wird die Person, der der Verstoß zur Last gelegt wird, davon in Kenntnis gesetzt. Gleichzeitig wird ihr eine Frist von 15 Tagen eingeräumt, um die Geldbuße freiwillig zu begleichen, ein Antwortschreiben nebst etwaigen Beweisstücken und einer Liste von Zeugen einzureichen oder persönlich bei der Behörde vorstellig zu werden und sich zu der Sache zu äußern.

Der Untersuchungszeitraum beträgt 60 Tage und kann in hinreichend begründeten Fällen mehrmals um die gleiche Zeitspanne verlängert werden.

Im Falle von besonders gravierenden verwaltungsrechtlichen Delikten oder fortgesetzten schwerwiegenden Ordnungswidrigkeiten, die vorsätzlich oder grob fahrlässig begangen wurden, kann als zusätzliche Sanktionsmaßnahme die Öffentlichkeit in Kenntnis gesetzt werden. Im Wiederholungsfall können unter Berücksichtigung der Nachteile, die dem Arbeitnehmer entstanden sind, und des wirtschaftlichen Nutzens, der dem Arbeitnehmer durch die diskriminierende Handlung entgangen ist, gegen den Arbeitgeber weitere Zusatzstrafen verhängt werden, z. B. ein befristetes Verbot der Ausübung bestimmter Tätigkeiten, der Entzug des Rechts auf Teilnahme an Versteigerungen oder öffentlichen Ausschreibungen sowie die Veröffentlichung der Sanktionen.

Besteht der Rechtsverstoß in einem Pflichtversäumnis, befreit die Zahlung einer Geldbuße die zuwiderhandelnde Person nicht davon, die Verpflichtung nachträglich zu erfüllen, soweit dies noch möglich ist. Besteht das regelwidrige Verhalten in der Nichtzahlung von Geldbeträgen, kann die ACT zusätzlich zur Verhängung einer Geldbuße anordnen, dass die den Arbeitnehmern zustehenden Summen innerhalb der Frist zur Begleichung der Geldbuße zu entrichten sind.

#### **Portugiesische Umweltagentur (Agência Portuguesa do Ambiente – APA)**

Die Aufgabe der portugiesischen Umweltagentur besteht darin, in Abstimmung mit auf andere Politikbereiche bezogenen Strategien und in Zusammenarbeit mit öffentlichen und privaten Organisationen, die sich für die gleichen Ziele einsetzen, auf dem Prinzip der Bürgerbeteiligung beruhende integrierte Managementansätze vorzuschlagen, zu entwickeln und zu überwachen, die die Umsetzung politischer Strategien zugunsten einer nachhaltigen, umweltgerechten Entwicklung unterstützen. Sie setzt sich für ein hohes Umweltschutzniveau, für die Verbesserung des Umweltschutzes sowie für die Erbringung hochwertiger Dienstleistungen zugunsten der Bürger ein. Die Agentur ist auch die nationale Behörde, die für die Umsetzung des Umwelthaftungssystems zuständig ist.

Zu Umweltschäden gehören unter anderem i) die Schädigung geschützter Arten und natürlicher Lebensräume; ii) die Schädigung der Gewässer; iii) die Schädigung des Bodens.

Werden Umweltschäden beobachtet oder ist das Auftreten von Umweltschäden unmittelbar zu befürchten, kann die Agentur informiert und zum Eingreifen aufgefordert werden. Die Person, die der Agentur derartige Vorkommnisse mitteilt, sollte gleichzeitig alle ihr zur Verfügung stehenden Informationen, die von Belang sein könnten, und alle Angaben zu etwaigen Abhilfemaßnahmen einreichen.

#### **Bearbeitung von Beschwerden:**

Jede Person/interessierte Partei kann der Agentur auf dem Postweg oder per E-Mail eine Aufforderung zum Tätigwerden übermitteln. Darüber hinaus steht auf der Website der Agentur ein [elektronisches Kontaktformular](#) zur Verfügung.

Die zuständige Behörde prüft die Aufforderung zum Tätigwerden und informiert die interessierten Parteien darüber, ob dem Antrag stattgegeben wurde oder nicht. Wenn die zuständige Behörde das Vorliegen eines Umweltschadens bestätigt und dem Ersuchen des Antragstellers entspricht, wird das betroffene Unternehmen von der Aufforderung zum Tätigwerden in Kenntnis gesetzt, um es dazu zu veranlassen, eine Entscheidung über Abhilfemaßnahmen zu treffen.

#### **Generalinspektion für Landwirtschaft, Meer, Umwelt und Raumplanung (Inspeção-Geral da Agricultura, do Mar, do Ambiente e do Ordenamento do Território – IGAMAOT)**

IGAMAOT ist ein zentraler Dienst unter direkter Verwaltung des Staates, der die Verwaltung, Leitung und Aufgabenstellung der in seinem Wirkungsfeld tätigen Stellen kontrolliert, überprüft und beaufsichtigt. Im Bereich der Regulierung der Lebensmittelindustrie und der Ernährungssicherheit überwacht sie die Förderung durch nationale und durch EU-Gelder. Im Bereich des Umweltschutzes, der Raumplanung und des Naturschutzes ist sie für die kontinuierliche Kontrolle und Beurteilung der Rechtmäßigkeit ergriffener Maßnahmen verantwortlich.

Ihre Tätigkeit erstreckt sich ebenso auf den öffentlichen Sektor und die Privatwirtschaft wie auf Einzelpersonen, und zwar in Angelegenheiten, die sich auf Umweltvorschriften, Raumplanung und den Naturschutz beziehen. Darüber hinaus ist sie für die Begünstigten nationaler und europäischer Fördermaßnahmen im Bereich der Landwirtschaft und der Fischerei zuständig.



Bei der IGAMAOT können Beschwerden über Vorkommnisse eingereicht werden, die in ihren Aufgabenbereich fallen. Je nachdem, wie der gemeldete Sachverhalt beschaffen ist, greift sie in Fällen, die ein gravierendes potenzielles Risiko bergen, zusammen mit anderen zuständigen Behörden ein.

#### **Bearbeitung von Beschwerden:**

Auf der Website der IGAMAOT steht ein E-Desk zur Verfügung, über den Beschwerden mithilfe eines [elektronischen Formulars](#) eingereicht werden können. Anzugeben sind Namen und Kontaktdaten des Beschwerdeführers sowie eine detaillierte Beschreibung der beanstandeten Situation. Der Beschwerdeführer kann beantragen, dass seine Angaben vertraulich behandelt werden, indem er im entsprechenden Kästchen ein Häkchen setzt.

Anhand der Beschwerden, Meldungen, Vorfallsberichte und anderer an die IGAMAOT gerichteter Ersuchen, die eine Inspektion nahelegen, wird über die Eröffnung eines besonderen Verfahrens nach der Verwaltungsverfahrensordnung entschieden.

Anonyme Beschwerden werden nicht berücksichtigt, es sei denn, sie sind hinreichend begründet oder dokumentiert.

Während des Verwaltungsverfahrens setzt IGAMAOT eine Frist fest, binnen deren die betroffenen Stellen auf ihre Auskunftsanfragen oder Ersuchen um Übermittlung von Informationen antworten müssen.

Im Rahmen der Untersuchung können noch Maßnahmen bezüglich der betroffenen Stellen ergriffen werden, um Informationen einzuholen und Beweise zu erheben, anhand deren beurteilt werden kann, ob tatsächlich eine Inspektion durchzuführen ist.

Nach der Prüfung des Falls wird, ohne die Entscheidung im Rahmen des für Strafverfolgungszwecke zwingend vorgeschriebenen Berichts vorwegzunehmen, ein mit Gründen versehener Vorschlag erstellt und dem Generalinspekteur vorgelegt. Dieser kann den Fall zu den Akten legen, ihn weiter verfolgen, besondere Maßnahmen ergreifen oder ihn an das Mitglied der Regierung verweisen, das für die IGAMAOT zuständig ist, das dann seinerseits entscheidet, wie mit dem Fall zu verfahren ist.

#### **Generalinspektion der Justiz (*Inspeção-Geral dos Serviços de Justiça – IGSJ*)**

Die IGSJ ist ein eigenständiger zentraler Dienst unter direkter Verwaltung des Staates. Ihre Aufgabe besteht in der Prüfung, Inspektion und Beaufsichtigung sämtlicher Stellen, Behörden und Einrichtungen, die unter die Zuständigkeit des Justizministeriums fallen oder seiner Aufsicht und Regulierung unterstellt sind, insbesondere die Justizvollzugsanstalten. Sie korrigiert rechtswidriges Verhalten und Regelverstöße und optimiert die Arbeitsweise der Dienststellen. Beschwerden sind zulässig, wenn sie sich auf Handlungen oder Unterlassungen beziehen, die als unrechtmäßig angesehen werden, unter anderem auf Verzögerungen bei der Bereitstellung öffentlicher Dienstleistungen, eine schlechte Dienstleistungsqualität, unangemessenes Verhalten von Arbeitnehmern oder Beauftragten, schlechte Bedingungen in den Räumlichkeiten, allgemein auf jegliche Regelwidrigkeit oder Unzulänglichkeit in den Funktionsabläufen der Dienste.

#### **Bearbeitung von Beschwerden:**

Beschwerden können ohne besondere Formalität auf eine der folgenden Weisen eingereicht werden: persönlich, per Post oder per Telefon, Fax oder E-Mail. Ein entsprechendes [Beschwerdeformular](#) ist auf der Website der IGSJ verfügbar.

Persönlich eingereichte Beschwerden, Vorfallsberichte und Meldungen werden vom für diese Zwecke turnusmäßig eingeteilten Inspekteur angenommen.

Eingereichten Beschwerden wird stets eine Fallnummer zugewiesen. Diese wird dem Beschwerdeführer mitgeteilt, der sie bei jeder Kontaktaufnahme mit der IGSJ angeben muss. Eine Beschwerde kann gegebenenfalls mit einem bereits laufenden oder bevorstehenden Inspektions- bzw. Prüfverfahren zusammengefasst werden.

Der Beschwerdeführer kann unter Angabe der Fallnummer über jeglichen Kommunikationskanal von der IGSJ Auskunft über den Stand des Verfahrens verlangen. Wenn die Beschwerde über die IGSJ-Website eingereicht wurde, kann der Bearbeitungsfortschritt anhand des Zugangspassworts verfolgt werden, das bei der elektronischen Einreichung generiert wurde.

Anonyme Beschwerden werden nur dann geprüft, wenn die Aussagen als schlüssig und hinreichend detailliert angesehen werden. Bei anonymen Beschwerden werden dem Beschwerdeführer keine Informationen über etwaige Ermittlungsergebnisse mitgeteilt und es ist auch nicht möglich, den Bearbeitungsfortschritt des Falls über die IGSJ-Website zu verfolgen, da der Zugriff auf diese Angaben lediglich registrierten Nutzern möglich ist.

#### **Generalinspektion Innere Angelegenheiten (*Inspeção-Geral da Administração Interna – IGAI*)**

Die IGAI ist ein eigenständiger Dienst und mit der externen Kontrolle der Tätigkeit der Polizei betraut. Sie ist dem Ressort des Innenministeriums zugeordnet (*Ministério da Administração Interna – MAI*) und für alle Sicherheitsdienste und Sicherheitskräfte zuständig, die diesem Ministerium unterstellt sind, nämlich die GNR (*Guarda Nacional Republicana – Gendarmerie*), die PSP (*Polícia de Segurança Pública – Polizei*) und den SEF (*Serviço de Estrangeiros e Fronteiras – Ausländer- und Grenzbehörde*). Die IGAI ist für die Prüfung, Inspektion und Beaufsichtigung dieser Behörden auf hoher Ebene verantwortlich und stellt sicher, dass die Rechte der Bürger gewahrt werden. Dabei richtet sie ein besonderes Augenmerk auf den Schutz der Menschenrechte und auf die Aufrechterhaltung der öffentlichen Ordnung.

Beschwerden gegen als rechtswidrig angesehene Handlungen und Unterlassungen können von Personen (mit portugiesischer oder ausländischer Staatsangehörigkeit), Personengruppen, Verbänden, Unternehmen und Körperschaften gleich welcher Art eingereicht werden, insbesondere wenn sie sich auf Grundrechtsverstöße durch Mitarbeiter der Dienste beziehen, die dem Innenministerium unterstellt sind. Zu derartigen Verstößen zählen: Verzögerungen bei der Bereitstellung öffentlicher Dienstleistungen, eine schlechte Dienstleistungsqualität, unangemessenes Verhalten von Beschäftigten des öffentlichen Dienstes oder anderen Mitarbeitern im Zuständigkeitsbereich des Innenministeriums, ein schlechter Zustand der Räumlichkeiten und allgemein jegliche Regelwidrigkeit oder Unzulänglichkeit in den Funktionsabläufen der Dienste.

#### **Bearbeitung von Beschwerden:**

Beschwerden können ohne besondere Formalität auf folgende Weise eingelegt werden: per Post, persönlich, per E-Mail oder unter Verwendung des elektronischen [Beschwerdeformulars](#).

Die Beschwerde sollte eine detaillierte Beschreibung des gemeldeten Sachverhalts enthalten, die verantwortliche Person benennen und die genaue Angabe des Zeitpunkts sowie des Ortes (Straße, Hausnummer, Stadt, Stadtteil, Bezirk, Gemeinde) umfassen. Soweit möglich sollte ihr auch eine Landkarte oder ein Stadtplan beigefügt werden, denen der genaue Ort der beanstandeten Zuwiderhandlung zu entnehmen ist.

Falls zum Zeitpunkt der Erstellung des Vorfallsberichts keine Nachweise vorgelegt werden können, müssen diese sobald wie möglich nachgereicht werden.

Die IGAI stellt sicher, dass alle Beschwerden, die in ihren Zuständigkeitsbereich fallen, ordnungsgemäß geprüft werden und alle Beschwerdeführer, deren Identität bekannt ist, eine Antwort erhalten. Unter Angabe der Fallnummer können von der IGAI Informationen über den Bearbeitungsstand des Falls eingeholt werden.

Anonyme Beschwerden werden nur dann geprüft, wenn die Aussagen als schlüssig und hinreichend detailliert angesehen werden.

#### **Generalinspektion Bildung und Wissenschaft (*Inspeção-Geral da Educação e Ciência – IGEC*)**

Die IGEC überwacht die Rechtmäßigkeit und Ordnungsmäßigkeit von Handlungen der Dienststellen, Einrichtungen und Agenturen des Ministeriums für Bildung und Erziehung und der Körperschaften, die in dessen Zuständigkeit fallen. Darüber hinaus ist sie für die Überwachung, Prüfung und Beaufsichtigung der Einrichtungen des Bildungswesens verantwortlich, und zwar im schulischen (Grundschulen, weiterführende Schulen und Hochschulen) und im vorschulischen Bereich. Zu ihren Aufgaben zählen darüber hinaus besondere Formen der Bildung und Erziehung, die außerschulische Bildung, Wissenschaft und Technologie sowie die Einrichtungen, Dienststellen und Agenturen des Bildungsministeriums.

Die Ombudsstelle der IGEC ist für die Wahrung, den Schutz und die Förderung der Rechte und rechtmäßigen Interessen der Bürger verantwortlich und stellt sicher, dass das portugiesische Bildungswesen fair und gerecht ist. Zu ihren Aufgaben zählt die Prüfung und Bearbeitung von Beschwerden von Personen, die Bildungsleistungen in Anspruch nehmen oder im Bildungswesen tätig sind, und die gegebenenfalls zu Untersuchungs- oder Disziplinarverfahren führen.

#### **Bearbeitung von Beschwerden:**

Beschwerden können per Post, Fax und E-Mail ([igec@igec.mec.pt](mailto:igec@igec.mec.pt)) eingereicht werden. Vor Einreichen einer Beschwerde bei der IGEC sollten sowohl Nutzer als auch Mitarbeiter des Bildungswesens die Situation nach Möglichkeit der zuständigen Stelle des Schulverbunds, der Einzelschule, Hochschule oder höheren Bildungsanstalt darlegen.

Die Tätigkeiten der Ombudsstelle werden von den Personen in den jeweiligen Inspektionsgebieten der IGEC ausgeführt, die für die Beurteilung der Beschwerden von Nutzern und Vertretern des Bildungssystems verantwortlich sind und die darüber entscheiden, welches Verfahren für die Behandlung einer Beschwerde am besten geeignet erscheint. Sie können auch eine Voruntersuchung durchführen, um damit den Gegenstand der Beschwerde genau zu bestimmen und die Beschwerdegründe rasch und effizient zu konkretisieren. Bezieht sich eine Beschwerde auf eine Angelegenheit, die in die Zuständigkeit des Leiters eines Schulverbunds/einer Einzelschule, des Rektors/Präsidenten/Direktors einer Hochschule oder höheren Bildungseinrichtung oder der Generaldirektion der schulischen Einrichtungen fällt, wird sie durch den jeweiligen regionalen Bildungsbeauftragten direkt an die betreffende Stelle weitergeleitet. Beschwerden über Bildungsanstalten und wissenschaftliche Einrichtungen und Dienststellen werden nach der Anhörung der Parteien direkt von der IGEC geprüft.

Beschwerden, die bei der Hauptniederlassung der IGEC eingehen, werden an die territorial zuständige Dienststelle übermittelt, damit dort entschieden werden kann, welches Verfahren für den Fall am besten geeignet ist.

Die Direktoren der Schulverbände und Einzelschulen haben ebenso wie die Rektoren/Präsidenten/Direktoren von Hochschulen und höheren Bildungseinrichtungen Disziplinargewalt über die Lehrkräfte, das nicht unterrichtende Personal und die Schüler und Studenten. Der Generaldirektor der schulischen Einrichtungen kann durch die regionalen Bildungsbeauftragten wiederum die Disziplinargewalt über das Verwaltungs- und Leitungsorgan von Schulverbänden und Einzelschulen ausüben.

Wurde im Rahmen einer Inspektion nachgewiesen, dass ein Disziplinarverstoß vorliegt, ist der Generalinspekteur befugt, das entsprechende Disziplinarverfahren in die Wege zu leiten.

Bei der Hauptniederlassung oder bei den territorialen Dienststellen eingehende Beschwerden, die sich auf andere Verwaltungssektoren und/oder private Einrichtungen beziehen, die nicht dem Ministerium für Wissenschaft und Bildung unterstellt sind, werden an die zuständige zentrale, regionale oder kommunale Stelle des Staates weitergeleitet, und die betreffende Partei wird davon benachrichtigt.

#### **Generalinspektion des Gesundheitswesens (*Inspecção-Geral das Atividades em Saúde – IGAS*)**

Die IGAS ist ein zentraler Dienst unter direkter Verwaltung des Staates. Ihre Aufgabe besteht darin, sicherzustellen, dass in allen Bereichen der Gesundheitsversorgung die Gesetze eingehalten werden und ein hohes technisches Niveau gewahrt wird, und zwar sowohl aufseiten des Gesundheitsministeriums und der Einrichtungen und Dienststellen in seiner Zuständigkeit als auch aufseiten von Einrichtungen des öffentlichen, privaten und sozialen Sektors.

Der IGAS können alle Unregelmäßigkeiten oder Unzulänglichkeiten in den Funktionsabläufen der Dienststellen in ihrem Zuständigkeitsbereich gemeldet werden, z. B.: als rechtswidrig angesehene Handlungen und Unterlassungen, die Veruntreuung von Geldern und öffentlichen Mitteln, Betrug und Korruption, Hindernisse oder ungleiche Behandlung beim Zugang zu Gesundheitsleistungen in besonderen Einrichtungen, Fehlverhalten des Gesundheitspersonals usw. Wenn die IGAS für die beanstandeten Sachverhalte nicht zuständig ist, werden Meldungen und Beschwerden von Personen und Einrichtungen, deren Identität ordnungsgemäß nachgewiesen wurde, an die zuständigen Stellen weitergeleitet.

#### **Bearbeitung von Beschwerden:**

Beschwerden können von Personen (mit portugiesischer oder ausländischer Staatsangehörigkeit), Personengruppen, Verbänden, Unternehmen und Körperschaften gleich welcher Art auf dem Postweg oder per E-Mail eingereicht werden.

Beschwerden/Meldungen können jederzeit eingereicht werden. Sie müssen die vollständigen Angaben zum Vorwurf enthalten und begründet sein. Soweit möglich müssen detaillierte Angaben zur Person oder Organisation gemacht werden, auf die sich die Beschwerde bezieht. Auch sollte der komplette Sachverhalt einschließlich sämtlicher relevanter Daten und Örtlichkeiten geschildert und der Beschwerdeführer benannt werden (Name und Kontaktdaten). Schließlich sollte angegeben werden, ob bereits eine andere Stelle mit der Beschwerde/Meldung befasst wurde.

Die IGAS prüft Beschwerden und Meldungen, wenn die Schilderung des Zeitpunkts, des Ortes, des Sachverhalts sowie einer etwaigen Haftung als schlüssig und hinreichend detailliert angesehen werden und der Verfasser angegeben wurde.

Beschwerden/Meldungen können zu einer Inspektion oder zu einem Verfahren zur Klärung des Sachverhalts nach der IGAS-Verordnung über die Durchführung von Inspektionen führen.

Bei Inspektionsverfahren wird stets das Prinzip des beiderseitigen rechtlichen Gehörs eingehalten, d. h. den betroffenen Personen wird die Möglichkeit gegeben, sich zu äußern. Ausgenommen hiervon sind gesetzlich geregelte Fälle, in denen strafrechtliche Ermittlungen oder die Aufnahme von Beweisen nach objektiven Gesichtspunkten behindert werden können.

Betroffene Parteien, deren Identität ordnungsgemäß nachgewiesen wurde, werden über das Ergebnis der Maßnahmen der IGAS informiert.

#### **Aufsichtsbehörde für das Gesundheitswesen (*Entidade Reguladora da Saúde – ERS*)**

Die ERS ist eine eigenständige Körperschaft des öffentlichen Rechts, deren Aufgabe es ist, die Tätigkeiten der Einrichtungen des Gesundheitswesens zu reglementieren, darunter fallen abgesehen von den Apotheken alle öffentlichen, privaten und sozialen Einrichtungen der Gesundheitsvorsorge, die auf dem portugiesischen Festland Gesundheitsdienstleistungen für die allgemeine Öffentlichkeit erbringen.

Ihr Aufsichts- und Regulierungsauftrag umfasst unter anderem die folgenden Aufgaben: Behandlung von Beschwerden der Patienten, der Träger der Einrichtungen und der Einrichtungen selbst; Inspektionen und Prüfungen bezüglich der Ausstattung der Einrichtungen; Untersuchung von Sachverhalten, die die Rechte der Patienten gefährden können; Durchführung von Ordnungswidrigkeitsverfahren und Verhängung von Strafen; Erteilung von Anweisungen, Empfehlungen und Stellungnahmen; Durchführung von Studien über die Organisation des Gesundheitssystems.

Die ERS ist für Beschwerden in den folgenden Bereichen zuständig:

Zugang zu Gesundheitsleistungen

Diskriminierung

Qualität der medizinischen/fachlichen Betreuung

Qualität der administrativen Betreuung

Patientenrechte

Wartezeiten auf eine Behandlung

Wartezeiten auf einen Termin

Finanzielle Probleme

Rechtliche Probleme

Qualität der Ausstattung der Einrichtungen

#### **Bearbeitung von Beschwerden:**

Personen, die Gesundheitsleistungen in Anspruch nehmen, können anhand des Beschwerdebuchs, das in allen Einrichtungen, in denen öffentliche Dienstleistungen erbracht werden, zugänglich sein muss, Beschwerde einreichen. Darüber hinaus können sie sich unmittelbar nach dem Vorfall direkt an das Unternehmen, den Dienstleistungserbringer oder Anbieter wenden.

Schließlich können Vorfälle der ERS auch direkt auf dem Postweg, per Telefon, durch persönliche Vorsprache oder über das Online-Beschwerdebuch gemeldet werden, das auf dem [ERS-Portal](#) zur Verfügung steht. Die ERS bearbeitet Beschwerden, die über das Online-Beschwerdebuch eingereicht werden, in genau der gleichen Art und Weise, wie sie mit Beschwerden aus dem herkömmlichen Beschwerdebuch umgeht, das in den Gesundheitseinrichtungen vorhanden ist.

Wenn die Beschwerdeführer seine Aussage in das Beschwerdebuch der Gesundheitseinrichtung vor Ort eingetragen hat, kann er der ERS eine Kopie übermitteln. Diese sollte ihm zum Zeitpunkt der Beschwerdeeinlegung ausgehändigt werden (blauer Papierbogen). Der Beschwerdeempfänger muss die Beschwerde innerhalb von zehn Arbeitstagen an die ERS weiterleiten.

Wenn die Betroffenen ihre Beschwerde per Brief, Fax oder E-Mail dem Beschwerdeempfänger direkt übermitteln, können sie der ERS eine entsprechende Kopie zukommen lassen.

Nach Eingang der Beschwerde fordert die ERS den Beschwerdeführer auf, alle relevanten Sachverhalte vorzutragen. Abhängig vom Inhalt der Beschwerde und der dargelegten Anschuldigungen wird die ERS die Maßnahmen ergreifen, die sie im Einklang mit ihren gesetzlichen Befugnissen für angemessen hält. Wenn eine Beschwerde nicht mit den notwendigen Angaben versehen oder nicht hinreichend schlüssig ist, wird der Fall nicht weiter verfolgt. Fällt eine Beschwerde nicht in ihren Aufgabenbereich, teilt die ERS dem Beschwerdeführer mit, welche Stelle dafür zuständig ist, und leitet die Beschwerde an diese Stelle weiter.

#### **Generalinspektion des Ministeriums für Arbeit, Solidarität und Soziale Sicherheit (*Inspecção-Geral do Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social* – IGMTSSS)**

Die IGMTSSS ist ein Dienst unter direkter Verwaltung des Staates und Teil des Ministeriums für Arbeit, Solidarität und Soziale Sicherung (*Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social* – MTSSS). Ihr obliegt die Aufsicht über die Dienststellen und Einrichtungen des Arbeitsministeriums sowie der Körperschaften in dessen Zuständigkeitsbereich.

Die IGMTSSS beurteilt die Einhaltung der Rechts- und Regulierungsvorschriften durch die Stellen und Ämter des Ministeriums und der Organisationen und Körperschaften, die in dessen Zuständigkeitsbereich fallen, und bewertet deren Verwaltung und Leistungsfähigkeit durch Inspektionen und Prüfungen. Sie beurteilt die Qualität der Dienstleistungen, die für die Bürger erbracht werden, und schlägt Änderungen und Maßnahmen vor, um festgestellte Unzulänglichkeiten und Unregelmäßigkeiten zu beheben.

Die Generalinspektion bearbeitet Beschwerden und Vorfallsberichte über Verstöße von Körperschaften, die dem Arbeitsministerium unterstellt sind, insbesondere von Einrichtungen der *Santa Casa da Misericórdia* (Heiliges Haus der Barmherzigkeit, eine soziale Einrichtung der katholischen Kirche) sowie von privaten Sozialträgern.

#### **Bearbeitung von Beschwerden:**

Beschwerden können per Post, E-Mail oder anhand eines [elektronischen Formulars](#) eingereicht werden, das auf der Website zur Verfügung steht. Neben der Angabe des Beschwerdegegenstands sowie des Ortes und des Zeitpunkts, an dem sich der Vorfall zugetragen hat, sollte die Beschwerde eine kurze, klare Beschreibung der Ereignisse enthalten, die zu der Beschwerde geführt haben.

#### **Behörde für Lebensmittel- und wirtschaftliche Sicherheit (*Autoridade de Segurança Alimentar e Económica* – ASAE)**

Die ASAE ist die nationale Verwaltungsbehörde, die für Lebensmittelsicherheit und wirtschaftliche Aufsicht zuständig ist. Sie ist dafür verantwortlich, Risiken in der Lebensmittelkette zu bewerten und darüber zu informieren. Ferner ist sie für die Regulierung der Wirtschaftstätigkeit in der Lebensmittelbranche und im Nichtnahrungsmittelsektor zuständig, da sie die Einhaltung der einschlägigen Regelungen überwacht.

Alle Anbieter von Lebensmitteln und Erbringer von Dienstleistungen, die ihre Tätigkeit in einer festen, permanenten und physischen Niederlassung ausüben, direkten Umgang mit der allgemeinen Öffentlichkeit haben und Lebensmittel oder Dienstleistungen in Portugal anbieten, müssen über ein Beschwerdebuch verfügen.

#### **Bearbeitung von Beschwerden:**

Wenn ein Kunde bei der Inanspruchnahme einer Dienstleistung oder beim Kauf eines Produkts nicht vollständig zufrieden ist, kann er das Beschwerdebuch verlangen, in dem er die Gründe für seine Unzufriedenheit darlegen kann. Die betroffenen Unternehmen müssen die Beschwerdeformulare innerhalb von zehn Arbeitstagen im Original an die ASAE weiterleiten.

Rechtswidrige Handlungen, die sich auf Ordnungswidrigkeiten oder Strafsachen beziehen, die in den Aufgabenbereich der Behörde fallen, können auch anhand eines [Beschwerdeformulars](#) gemeldet werden.

Wenn die angezeigte rechtswidrige Handlung nicht dem Aufgabengebiet der ASAE entspricht, wird die Beschwerde an die zuständige Behörde weitergeleitet. In der Beschwerde ist der vollständige Sachverhalt wiederzugeben und zu begründen. Soweit möglich sollte sie eine genaue Beschreibung der Vorkommnisse, der Organisation, gegen die Beschwerde eingelegt wird, des Ortes (Adresse und/oder andere Orientierungspunkte), an dem sich das Ereignis zugetragen hat, der Beschwerdegründe und anderer maßgeblicher Aspekte enthalten. Bei anonymen Anzeigen ist es nicht möglich, nachträglich Informationen einzureichen.

Wenn eine Beschwerde oder eine entsprechende Meldung bei ihr eingeht, leitet die ASAE das geeignete Verfahren in die Wege, sofern der in der Beschwerde dargelegte Sachverhalt das Vorliegen einer Ordnungswidrigkeit gegen eine konkrete geltende Regelung nahelegt. Andernfalls informiert die ASAE den Beschwerdegegner, damit dieser innerhalb von zehn Arbeitstagen zu dem Vorwurf Stellung nehmen kann.

Die ASAE kann die Beschwerde nach Prüfung der Aussagen und des Beschwerdegegenstands an eine andere Stelle weiterleiten, die in der Angelegenheit zuständig ist, oder vorschlagen, dass das Verfahren eingestellt wird, wenn ein Eingreifen unbegründet ist.

Wenn die Prüfung der Beschwerdegründe zur Einleitung eines Gerichtsverfahrens führt und nachdem alle erforderlichen Schritte zur Lösung des Problems ergriffen wurden, informiert die ASAE den Beschwerdeführer schriftlich über die Verfahren oder Maßnahmen, die infolge der Beschwerde in die Wege geleitet werden oder wurden (sofern dessen Identität ordnungsgemäß festgestellt wurde).

#### **Sonstige Stellen**

##### **Institut für soziale Sicherheit (*Instituto de Segurança Social, I.P.* – ISS)**

Das ISS ist eine öffentliche Einrichtung mit einem besonderen Rechtsstatus. Es ist der indirekten Verwaltung des Staates unterstellt, verfügt über organisatorische und finanzielle Eigenständigkeit und eigenes Vermögen.

Seine Aufgabe ist es, sicherzustellen, dass bei Bedarf unentgeltlicher Rechtsschutz gewährt wird. Dieser steht natürlichen Personen und Einrichtungen ohne Erwerbszweck zu, die bei einer Kündigung des Arbeitsverhältnisses, einer Ehescheidung, der Räumung eines Mietobjekts, einer Pfändung usw. nicht für die Kosten eines Gerichtsverfahrens bzw. bei einer einvernehmlichen Ehescheidung für die Kosten eines außergerichtlichen Verfahrens aufkommen können.

Der Rechtsschutz umfasst:

**Rechtsberatung** – Hinzuziehung eines Rechtsanwalts zur fachlichen Abklärung des auf bestimmte Probleme oder Fälle anwendbaren Rechts, wenn die Rechte oder rechtmäßigen Interessen einer Person verletzt werden oder verletzt werden könnten (nicht für Einrichtungen ohne Erwerbszweck).

**Prozesskostenhilfe** – Beauftragung eines Rechtsanwalts und Übernahme der Anwaltskosten oder Begleichung des Honorars und der Auslagen eines gerichtlich bestellten Rechtsbeistands (*defensor officioso* – so werden Rechtsanwälte bezeichnet, die im Rahmen von Straf- oder Ordnungswidrigkeitsverfahren für einen Beklagten tätig werden), Befreiung von den Prozesskosten, und zwar auch von der ratenweisen Bezahlung dieser Kosten und Zuweisung eines Gerichtsvollziehers (dessen Aufgaben stets von einem Justizbeamten erfüllt werden).

Einen Anspruch auf Rechtsschutz haben:

portugiesische Staatsbürger und Bürger der Europäischen Union

Ausländer und Staatenlose mit einem gültigen Aufenthaltstitel für einen Mitgliedstaat der Europäischen Union

Ausländer ohne einen gültigen Aufenthaltstitel für einen Mitgliedstaat der Europäischen Union, wenn die Gesetze ihres Herkunftslands portugiesischen Staatsangehörigen das gleiche Recht einräumen

Personen, die ihren Wohnort oder gewöhnlichen Aufenthalt in einem Mitgliedstaat der Europäischen Union haben, der nicht mit dem Mitgliedstaat identisch ist, in dem das Verfahren durchgeführt werden soll (grenzüberschreitender Rechtsstreit)

juristische Personen ohne Erwerbszweck – sie haben lediglich Anspruch auf Prozesskostenhilfe in Form der Befreiung von Prozess- und Verfahrenskosten, der Beauftragung eines Rechtsanwalts und der Übernahme der Anwaltskosten, der Begleichung der Kosten für einen gerichtlich bestellten Rechtsbeistand und der Zuweisung eines Gerichtsvollziehers

Die vorstehenden natürlichen und juristischen Personen müssen nachweisen, dass sie nicht in der Lage sind, für die Kosten des Rechtsstreits aufzukommen (Anwaltskosten usw.).

Nach portugiesischem Recht befinden sich Menschen, die aufgrund ihres Einkommens, ihres Vermögens und ihrer laufenden Haushaltsausgaben nach objektiven Gesichtspunkten nicht in der Lage sind, für die Verfahrenskosten aufzukommen, in einer finanziellen Notlage.

Formulare zur Beantragung von Prozesskostenhilfe sind unentgeltlich in jedem Servicebüro der portugiesischen Sozialversicherungsanstalt (*Segurança Social*) erhältlich oder können in [elektronischem Format](#) auf der entsprechenden Internetseite heruntergeladen werden.

Der Antrag kann persönlich oder auf dem Postweg an jedes Servicebüro der Sozialversicherungsanstalt übermittelt werden, wobei alle erforderlichen Dokumente anzufügen sind.

Ob eine Person Anspruch auf Prozesskostenhilfe hat, kann anhand des Prozesskostenhilferechners ermittelt werden, der auf der folgenden Internetseite in der rechten Spalte zur Verfügung steht: <http://www.seg-social.pt/calculo-do-valor-de-rendimento-para-efeitos-de-proteccao-juridica>

Weitere Informationen sind auf der Internetseite [Prozesskostenhilfe](#) erhältlich:

#### **Kommission zum Schutz der Opfer von Straftaten (*Comissão para a Proteção das Vítimas de Crimes*)**

Die Kommission zum Schutz der Opfer von Straftaten ist eine Einrichtung des Justizministeriums und für die Annahme, Prüfung und Bescheidung von Anträgen auf staatliche Entschädigung der Opfer von Gewaltverbrechen und häuslicher Gewalt zuständig.

Eigentlich ist der Täter zur Entschädigung des Opfers verpflichtet. Allerdings kann der Staat in bestimmten Fällen einen Vorschuss zahlen, wenn der Täter nicht zu einer Entschädigungszahlung in der Lage ist oder diese nicht innerhalb eines angemessenen Zeitraums erwirkt werden kann und die Tat zu einer erheblichen Beeinträchtigung des Lebensstandards oder der Lebensqualität des Opfers geführt hat.

Die Entschädigungsforderung kann bis zu einem Jahr nach dem Datum, an dem die Straftat begangen wurde, oder im Fall eines Strafprozesses bis zu einem Jahr nach dem Datum der rechtskräftigen Entscheidung eingereicht werden. Opfer, die zum Zeitpunkt der Straftat minderjährig waren, können die Entschädigungsforderung bis zum Ablauf des Jahres einreichen, das auf das Erreichen bzw. auf die Erklärung ihrer Volljährigkeit folgt.

Die Entschädigungsforderung ist anhand des dafür vorgesehenen Formulars einzureichen, das bei der Kommission oder in den Niederlassungen der portugiesischen Vereinigung zur Unterstützung der Opfer von Straftaten (*Associação de Apoio à Vítima*, APAV) erhältlich ist. Auf der Website der Kommission steht auch ein [Beschwerdeformular](#) zur Verfügung.

Bei der Einreichung der Forderung entstehen dem Opfer keinerlei Kosten oder Ausgaben und die hierfür benötigten Dokumente und Bescheinigungen werden ebenfalls unentgeltlich bereitgestellt.

Wenn die Straftat im Hoheitsgebiet eines anderen Mitgliedstaats der Europäischen Union begangen wurde, kann der Antrag auf eine Entschädigungszahlung durch den betreffenden Staat bei der portugiesischen Kommission zum Schutz der Opfer von Straftaten gestellt werden, wenn der Antragsteller seinen gewöhnlichen Aufenthalt in Portugal hat.

Letzte Aktualisierung: 21/12/2021

Die verschiedenen Sprachfassungen dieser Seite werden von den betreffenden Mitgliedstaaten verwaltet. Die Übersetzung wurde vom Übersetzungsdienst der Europäischen Kommission angefertigt. Es kann sein, dass Änderungen der zuständigen Behörden im Original in den Übersetzungen noch nicht berücksichtigt wurden. Die Kommission übernimmt keinerlei Verantwortung oder Haftung für Informationen, die dieses Dokument enthält oder auf die es verweist. Angaben zum Urheberrechtsschutz für EU-Websites sind dem rechtlichen Hinweis zu entnehmen.