

Főoldal>Az Ön jogai>Alapjogok>Kitől kaphatok segítséget?>Illetékes bíróságok és szervek listája>

Tagállami bíróságok és más, nem igazságszolgáltatási szervek

Tagállami bíróságok és más, nem igazságszolgáltatási szervek

Portugália

### Nemzeti bíróságok

Alapvető jogaik megsértése esetén az állampolgárok bírósághoz fordulhatnak. A portugál bíróságok (polgári és közigazgatási bíróságok) feladata az igazságszolgáltatás, az állampolgárok jogszabály által védelemben részesített jogainak és érdekeinek biztosítása, a demokratikus jogrend megsértésének megakadályozása és a köz- vagy magánjogviták rendezése (a Portugál Köztársaság Alkotmányának 202. cikke).

Az Alkotmánybíróság különös felelőssége a jogi és alkotmányos ügyekhez kapcsolódó igazságszolgáltatás. A rendes jogorvoslati lehetőségek kimerülése esetén (az Alkotmánybíróságról szóló alaptörvény 70. cikkének (2) bekezdése és 72. cikke) az Alkotmánybírósághoz fordulhat az a fél, aki az eljárás során valamely alkalmazott jogszabály alkotmányellenességére hivatkozott.

További információért lásd: [Igazságszolgáltatási rendszerek a tagállamokban - Portugália](#).

### Nemzeti Emberi Jogi Intézmény

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

1999 óta a portugál ombudsman a lentebb bemutatott funkciók mellett betölti a nemzeti emberi jogi intézmény szerepét is, amelynek az Egyesült Nemzetek Szervezete a párizsi alapelvekkel való teljes összhang alapján „A” státuszt biztosít.

Ezzel összhangban az ombudsman munkája magában foglalja az alapvető emberi jogok előmozdítását és védelmét, különös figyelemmel azok jogaira, akik életkoruk vagy pszichomotoros képességeik sérülése alapján a legveszélyeztetettebbek: ők a gyermekek, az időskorúak és a fogyatékkal élő személyek.

A panaszokat az ombudsmanról szóló szakaszban hivatkozott eljárással összhangban kell benyújtani és elbírálni.

#### Ombudsman

Az ombudsman az a jogszabályban létrehozott intézmény, akinek feladata „az állampolgárok jogainak, szabadságainak, biztosítékainak és jogos érdekeinek védelme és előmozdítása” (az 1991. április 9-i 9/91. sz. törvény 1. cikke (1) bekezdésének hatályos változata), amelyek jogellenesen sérülhetnek az állampolgárok hatóságokkal való érintkezése során. Ha nem áll rendelkezésükre más lehetőség, akár azért, mert valamennyi (közigazgatási és/vagy bírósági) jogorvoslati lehetőség kimerült, akár azért, mert lejárt a jogorvoslat iránti kérelem benyújtására rendelkezésre álló határidő, az ombudsmanhoz fordulhatnak, és illetékmentesen benyújthatják panaszukat álláspontjuk indokolásának bemutatásával.

A fentieknek megfelelően Portugáliában az ombudsman egyben a Nemzeti Emberi Jogi Intézmény is, a Nemzeti Megelőző Mechanizmus szerepében.

2013 májusában döntött úgy a Minisztertanács, hogy az ombudsmanra osztja a Nemzeti Megelőző Mechanizmus szerepét, a kínzás és más kegyetlen, embertelen és megalázó bánásmódról és büntetésről szóló egyezmény fakultatív jegyzőkönyve alapján. Ezzel összhangban az ombudsman feladata a zárt intézmények – börtönök, klinikák, pszichiátriai kórházak, fiatalkorúak oktatóközpontjai stb. – ellenőrző látogatása a szabadságuktól megfosztott személyek lakhatási és élelmezési körülményei minőségének nyomon követése érdekében, ennek keretében annak ellenőrzése, hogy tiszteletben tartják-e a bentlakók alapvető jogait (beleértve lehetőség szerint a magánélethez való jogot, valamint a rokonokkal és jogi képviselőkkel való jogszerű kapcsolattartás jogát), és az egyéni terápiás programok fenntartásának (vagy egyéb vonatkozásainak) biztosítása.

#### Panaszkezelés:

A panaszokat be lehet nyújtani levélben, faxon vagy e-mailben az ombudsmanhoz, telefonon, személyesen az ombudsman hivatalánál ([címeért kattintson ide](#)), elektronikus panaszbejelentő űrlapon ([kattintson ide](#)) és bármely ügyészségen.

Az ombudsmanhoz beérkező megkeresések közül nem mind valódi panasz – gyakran fordulnak elő névtelen felvilágosítások, tájékoztatás vagy jogi tanácsadás iránti egyszerű kérelmek, vagy konkrét kérdésekre vonatkozó általános nyilatkozatok. Ezekre nem adható válasz.

A panaszok alapján eljárás indul (nem feltétlenül új eljárás, mivel a hasonló témájú panaszokat a gyorsaság és az eljárás gazdaságossága érdekében egy eljárásban kezelik), megfelelő kivizsgálással. Másszóval megteszik a szükséges intézkedéseket a tényállás megállapítása iránt, például meghallgatják azt a jogalanyt, akivel szemben a panaszt benyújtották, és magát a panaszos felet is, aki ugyancsak kérhet az ombudsmanról megbeszélési lehetőséget.

Ennek az eljárásnak a végén a panaszok alapján születhet ajánlás, javaslat, észrevétel és egyéb, az egymással szemben álló érdekek összehangolását célzó alternatív eszköz, és sor kerülhet az alkotmányosság vagy a jogszerűség felülvizsgálata iránti kérelemre is.

Az állampolgári panaszok megválaszolása mellett az ombudsman saját kezdeményezésre is indíthat eljárást a bármely módon tudomására jutott, és hatáskörébe tartozó helyzetek kivizsgálására.

### Szakosodott emberi jogi szervek

#### Gyermekjogvédelmi Szervezet

**A Gyermekek- és Ifjúságvédelem és a Kapcsolódó Jogok Előmozdításával Foglalkozó Nemzeti Bizottság (*Comissão Nacional de Promoção dos Direitos e Proteção das Crianças e Jovens - CNPDPCJ*)**

A Bizottság feladata, hogy segítse az állami beavatkozás megtervezését, valamint koordinálja, nyomon kövesse és értékelje az állami szervek és a közösség által a gyermekek és fiatalok jogainak védelme és előmozdítása érdekében tett intézkedéseket. Legfontosabb feladatai közé tartozik többek között a Gyermekvédelmi Bizottság és az Ifjúságvédelmi Bizottság (*Comissões de Proteção de Crianças e Jovens – CPCJ*) közötti koordinációs és együttműködési jegyzőkönyvek aláírásának az egész országra kiterjedő szorgalmazása.

A CPCJ-k olyan funkcionális autonómiával rendelkező hivatalos, nem igazságügyi intézmények, amelyek célja a gyermek- és ifjúsági jogok előmozdítása, és az olyan helyzetek megelőzése vagy megszüntetése, amely érintheti biztonságukat, egészségüket, képzsüket, oktatásukat vagy általános fejlődésüket. Az ügyészség (*Ministério Público – MP*) nyomon követi a gyermek- és ifjúságvédelmi bizottságok munkáját, és értékeli határozataik jogszerűségét és érdemi tartalmát, szükség esetén bírósági felülvizsgálat kezdeményezésével.

A bizottságok plenáris és szűkített összetételben működnek. A plenáris bizottság feladata a gyermek- és ifjúsági jogok előmozdítására irányuló tevékenységek végrehajtása és az őket veszélyeztető helyzetek megelőzése.

A szűkített bizottság olyan helyzetekben avatkozik be, amelyekben valamely gyermek vagy fiatal korú veszélyben van, különösen a következő feladatokat végez: foglalkozik a védelmi bizottsághoz fordulókkal és tanácsot ad nekik; dönt arról, hogy indítsanak és folytassanak-e jogokat előmozdító és védő

eljárásokat, a védelmi bizottság tudomására jutott helyzeteket előzetesen felméri, kivizsgálja az ügyeket, szükség esetén kéri a plenáris bizottsági tagok részvételét az ügyek kivizsgálásában, dönt az jogok előmozdítását és védelmét szolgáló intézkedések alkalmazásáról, valamint azok nyomon követéséről és felülvizsgálatáról (az örökbefogadásra kiválasztott személy vagy az örökbefogadást végző intézmény jóváhagyását magában foglaló intézkedések kivételével), a más jogvédő bizottságokkal való együttműködés keretében kéri, jogok előmozdítására és védelmére szolgáló intézkedések kivizsgálása és nyomon követése, a plenáris bizottságnak hathavonta való jelentéstétel az érintett személyek megnevezése nélkül a megindított eljárásokról, valamint a folyamatban lévő eljárások állásáról.

#### **Panaszkezelés:**

Postai úton, telefonon, faxon vagy e-mailen keresztül, vagy személyesen a bizottságok irodáiban bárki jelezheti veszélyes helyzet fennállását közvetlenül a CPCJ felé. A bizottságok a fekvésük helye szerinti körzeti területért felelősek. A gyermek lakóhelye szerinti területen működő védelmi bizottságok elérhetőségének listáját [itt](#) találja.

A CPCJ beavatkozásához szükséges a szülők beleegyezése és jóváhagyása, és a következő intézkedések végrehajtását eredményezheti:

a szülők közös támogatása,

egy másik családtag közös támogatása,

a gyermek jó hírnevű személyre bízása,

az önálló életvitel támogatása,

nevelőszülői gondozás,

intézményi gondozásba vétel.

Az előmozdítást és védelmet szolgáló intézkedéseket jellegüktől függően a megszokott lakókörnyezetben vagy gondozásba vétel keretében hajtják végre.

#### **Az egyenlőséggel foglalkozó szervek**

##### **Az Állampolgársággal és a Nemek közötti Egyenlőséggel Foglalkozó Bizottság (*Comissão para a Cidadania e a Igualdade de Género - CIG*)**

Az Állampolgársággal és a Nemek közötti Egyenlőséggel Foglalkozó Bizottság a férfiak és nők közötti egyenlőség elvének előmozdításáért és fenntartásáért felelős nemzeti szerv. A következő területeken végzi munkáját: állampolgári ismeretek; férfiak és nők közötti egyenlőség; az anyaság és az apaság védelemben részesítése; a nők és férfiak élet különböző területein való egyenlő részvételét ösztönző módszerek előmozdítása; a munka, a magán- és a családi élet összehangolása férfiaknál és nőknél; a családon belüli és a nemi alapú erőszak, és az emberkereskedelem elleni küzdelem, valamint az áldozatok támogatása.

A CIG igazgatási autonómiával rendelkező, az állami közigazgatás részét képező központi szolgálat. Része a Minisztertanács Elnökségének, és az állampolgári és egyenlőségi kérdésekkel foglalkozó államtitkár felügyelete alatt áll.

Felelős különösen a hátrányos megkülönböztetést vagy nemi alapú erőszakot érintő ügyekre vonatkozó panaszok befogadásáért, és adott esetben benyújtásáért, vélemények és ajánlások illetékes hatóságok vagy érintett jogalanyok részére történő kibocsátásáért.

#### **Panaszkezelés:**

A hátrányos megkülönböztetést vagy nemi alapú erőszakot érintő ügyekre vonatkozó panaszokat a CIG e-mailben, a bizottság Facebook-oldalán keresztül bejelentve, és papír alapon fogadja.

A befogadott panaszokat a belső szolgálatok elemzik és osztályozzák, és ugyanazon a csatornán keresztül közvetlenül válaszolnak a panaszosnak. A vélemények és/vagy ajánlások megküldhetők az érintett jogalanyoknak, és/vagy az ügy az illetékes hatóság (pl. ügyészség, ASAE (*Autoridade de Segurança Alimentar e Económica* – Élelmiszerbiztonsági és Gazdasági Hatóság), ERC (*Entidade Reguladora para a Comunicação Social* – Média Szabályozó Hatóság) elé terjeszthető, az érintett jogalanyok másolatban történő értesítésével.

##### **Migrációs Főbizottság (*Alto Comissariado para as Migrações - ACM*)**

##### **[Az Egyenlőséggel és a Faji Megkülönböztetés Elleni Küzdelemmel Foglalkozó Bizottság (*Comissão para a Igualdade e Contra a Discriminação Racial - CICDR*)]**

A Migrációs Főbizottság (ACM) olyan köztisztviselő, amely a bevándorlók és az etnikai csoportok, különösen a roma közösségek integrációja, valamint a kultúrák, az etnikumok és a vallások közötti sokszínűség kezelése és előmozdítása érdekében olyan, a migrációval kapcsolatos ágazati és ágazatközi közpolitikák meghatározásán, végrehajtásán és értékelésén dolgozik, amelyek relevánsak a migránsok nemzeti és nemzetközi bevonása szempontjából, valamint a világ portugál ajkú részével összefüggésben. Egyik legfontosabb feladata a borszínen, állampolgárságon, etnikai származáson vagy valláson alapuló megkülönböztetés valamennyi formája elleni küzdelem – függetlenül a megkülönböztetés formájától –, fellépések, kampányok vagy figyelemfelkeltő események, valamint a jogszabályban meghatározott közigazgatási szabálysértések feldolgozása révén.

Az ACM védnöksége alatt létezik az Egyenlőséggel és a Faji Megkülönböztetés Elleni Küzdelemmel Foglalkozó Bizottság (*Comissão para a Igualdade e Contra a Discriminação Racial* – CICDR). A bizottság célja a faji megkülönböztetés megelőzése és betiltása, valamint minden olyan személy szankcionálása, aki alapvető jogokat sért, vagy gazdasági, szociális vagy kulturális jogok gyakorlását megtagadja vagy korlátozza adott fajhoz, etnikumhoz való tartozás, borszín, állampolgárság, származási régió miatt, a hátrányos megkülönböztetés tilalmáról és az ellene való fellépésről szóló, 2017. augusztus 26-i 93/2017. sz. törvényben megszabott feltételekkel és korlátokkal. A 93/2017. sz. törvény tiltja az abban meghatározott hátrányos megkülönböztetés minden formáját, beleértve a fajon, etnikai származáson, borszínen, állampolgárságon, származáson vagy származási régió alapuló több gyakorlatot.

#### **Panaszkezelés:**

A panaszokat az ACM-hez vagy közvetlenül a CICDR-hez lehet benyújtani postai úton, faxon, e-mailben vagy telefonon keresztül. Egy [elektronikus panaszbejelentő formanyomtatvány](#) is elérhető a CICDR honlapján.

Az egyén által elkövetett hátrányos megkülönböztetés közigazgatási szabálysértésnek minősül, amely a szociális támogatási mutató értékének vagy kétszeresének megfelelő bírsággal sújtható. A közjogi vagy magánjogi jogi személy által elkövetett hátrányos megkülönböztetés közigazgatási szabálysértésnek minősül, amely a szociális támogatási mutató értéke négyszeresétől húszszorosáig terjedő pénzbírsággal büntethető.

A magánszemélyek, valamint a magán- és közjogi jogi személyek esetében a bírságok kiszabása nem zárja ki az ugyanazon ügyre vonatkozó esetleges polgári jogi felelősséget vagy más szankció alkalmazását.

A bizottság nyilvántartást vezet azokról a magánszemélyekről és jogi személyekről, akik/amelyek pénzbírságot és további büntetést kaptak. A bíróságoknak és a munkakörülményekkel foglalkozó hatóságnak minden olyan határozatot meg kell küldeniük a bizottságnak, amely diszkriminatív gyakorlat tényét állapítja meg. Ha a bírósági jogorvoslatra nyitva álló határidő lejárt, és nem kérték bírósági jogorvoslatot, vagy ha a bizottság határozata jogerőre emelkedett, e határozat kivonatait öt éven keresztül közzéteszik az ACM honlapján. Ezek a kivonatok tartalmazzák legalább a bűnösnek talált jogi személy nevét, a megkülönböztetés típusára és jellegére, valamint az alkalmazott bírságokra és további szankciókra vonatkozó információkat.

#### **Adatvédelmi szerv**

##### **Portugál Adatvédelmi Hatóság (*Comissão Nacional de Proteção de Dados - CNPD*)**

A CNPD a köztársaság nemzetgyűlésének irányítása alatt áll, független közigazgatási szerv. Feladata, hogy az emberi jogok, valamint az alkotmányban és a törvényben rögzített szabadságok és garanciák maradéktalan tiszteletben tartása mellett ellenőrizze és felügyelje a személyes adatok feldolgozását. A

bizottság a személyes adatok nyomon követésével foglalkozó nemzeti hatóság. A CNPD együttműködik már államok adatvédelmi felügyeleti hatóságaival a külföldön élő személyek jogainak védelme és fenntartása érdekében.

#### **Panaszkezelés:**

A magánszemélyek személyesadat-megsértésre vonatkozó panaszait és kérelmeit írásban kell benyújtani a CNPD felé. A panaszokat elektronikus úton is be lehet nyújtani a CNPD honlapján található [formanyomtatvány](#) segítségével. Szerepelni kell rajtuk a szerzők nevének, címének és aláírásának.

A panasz nyilvántartásba vételét követően megvizsgálják azt, és előzetes értékelés céljából megküldik a CNPD egyik tagjának. Ha a felvetett kérdés nem tartozik a CNPD hatáskörébe vagy nem lehet az egyén nyilatkozata jellegének megfelelő határozatot hozni, az ügygel foglalkozó tag értékelheti vagy megfelelően továbbíthatja azt.

A CNPD határozatait többséggel hozza, kötelező érvényűek, és azokkal szemben panasszal és fellebbezéssel lehet élni.

#### **Más szakosodott szervek**

##### **Nemzeti Rehabilitációs Intézet, IP (*Instituto Nacional para a Reabilitação, IP - INR, I.P.*)**

A Nemzeti Rehabilitációs Intézet egy integrált közintézmény, jelenleg a Munkaügyi, Szolidaritási és Szociális Biztonsági Minisztérium felügyelete alatt áll, igazgatási autonómiával és saját vagyonnal rendelkezik. Az Intézet az egyenlő lehetőségek biztosításán, a hátrányos megkülönböztetés megszüntetésén munkálkodik, és alapvető jogai előmozdításával támogatja a fogyatékossgal élő személyeket.

Az INR panaszt nyújthat be a fogyatékossgon alapuló hátrányos megkülönböztetéssel kapcsolatban, a 2006. augusztus 28-i 46/2006. sz. törvény előírta szerint, amely tiltja és szankcionálja a fogyatékossgon és a súlyos egészségügyi kockázat előzetes fennállásán alapuló hátrányos megkülönböztetést. Hátrányos megkülönböztetésnek minősül az olyan cselekmény, amely bármely fogyatékossg alapján alapvető jogot sért, vagy megtagadja vagy korlátozza bárki bármely jogának gyakorlását.

#### **Panaszkezelés:**

A hátrányosan megkülönböztetőnek tekintett helyzet teljes bemutatását meg kell küldeni az Intézetnek a panaszjelzés megindításához. A panaszbejelentő formanyomtatvány letölthető a [honlapról](#) és e-mailben elküldhető az [inr@inr.mtsss.pt](mailto:inr@inr.mtsss.pt) címre.

A panaszban azonosítani kell a panaszost (teljes név, személyazonosító igazolvány száma vagy állampolgári igazolvány száma, az adófizető adóazonosító jele, teljes cím, telefon vagy más elérhetőség), és egyértelműen be kell mutatni az egész tényállást. Meg kell jelölni a tanúkat, meg kell adni nevüket, címüket és elérhetőségüket, és a lehetőségekhez képest alá kell támasztani a panaszt a hátrányosan megkülönböztető aktus megtörténtét bizonyító részletekkel, bizonyítékokkal vagy iratokkal.

A panasz benyújtását követően az ügyet megküldik az illetékes közigazgatási hatóságnak (főfelügyelet, szabályozó hatóság vagy más illetékes szerv), amely ellenőrzési és/vagy szankcionálási hatáskörrel rendelkezik a vizsgálati szakaszban, amelynek során összegyűjtik a bizonyítékokat, és amelyet követően az ügyet lezárják vagy bírságot szabnak ki (bármely további büntetéssel együtt). A határozat másolatát megküldik a Nemzeti Rehabilitációs Intézet részére.

A hátrányosan megkülönböztető aktus elkövetése a garantált havi minimálbér értékének 5-30-szorosával megegyező bírság megfizetésével büntethető, attól függően, hogy természetes vagy jogi személy követte el a jogsértést.

A bűncselekmény súlyosságától és az elkövető felelősségi szintjétől függően kiegészítő büntetések szabhatók ki, ilyen például vagyontárgyak lefoglalása, foglalkozástól vagy tevékenység gyakorlásától eltiltás, hatósági támogatások vagy kedvezmények igénybevétele megtagadása, létesítmények bezárása és az ítéletek közzététele.

##### **A munkaügyi és foglalkoztatási egyenlőségért felelős bizottság (*Comissão para a Igualdade no Trabalho e no Emprego - CITE*)**

A CITE háromoldalú és egyenlő jogosultságokkal rendelkező felekből álló testület, igazgatási autonómiával és jogi személyiséggel rendelkezik. Előmozdítja a férfiak és nők közötti egyenlőséget és hátrányos megkülönböztetés tilalmát a munkavégzés, a foglalkoztatás és a szakképzés területén, és együttműködik az ezen a területen érvényes jogszabályok és megállapodásokban meghatározott kötelezettségek, továbbá az anyaság és apaság védelmére és a szakmai élet családi- és magánélettel való, magánszektorbeli, közszférabeli és szövetkezeti szektorbeli összeegyeztethetőségére vonatkozó kötelezettségek érvényre juttatásában.

Fő feladatai között értékeli az azzal kapcsolatban benyújtott panaszokat és tudomására jutott helyzeteket, hogy megsértették a nemek közötti egyenlőséget és hátrányos megkülönböztetés tilalmát a munkavégzés, a foglalkoztatás és a szakképzés területén biztosító jogszabályokat. Munkálkodik továbbá az anyaság és apaság védelmének és a szakmai élet családi- és magánélettel való összeegyeztethetőségének biztosításán, és ezzel kapcsolatban tájékoztatást és jogi segítséget nyújt.

#### **Panaszkezelés:**

Bárki benyújthat panaszt olyan álláshirdetéssel vagy más toborzási módszerrel kapcsolatban, amely nem biztosítja a férfiak és nők egyenlőségét a munkaerőpiacra való belépés területén.

Bármely munkavállaló benyújthat panaszt olyan esetben, ha a férfiak és nők között hátrányos megkülönböztetés történik a munkaerőpiacra való belépés, a munkavégzés, és a szakképzés területén.

A panasz benyújtható postai úton, faxon vagy e-mailben. Közölhető továbbá telefonon is az ingyenesen hívható 800 204 684 számon, vagy előzetes időpontkérés alapján a CITE irodáiban – telefonszám: 21 780 37 09.

A CITE jelenti a munkaügyi ellenőrzések elvégzéséért felelős szolgálatnak (munkakörülményeket ellenőrző hatóság) az olyan véleményeket, amelyek nemi alapon történő hátrányos megkülönböztetést jelentő munkaügyi gyakorlatok fennállását bizonyítják vagy feltételezik, és ez a szolgálat szabálysértési eljárást indíthat a következőkben részletezett módon.

##### **Munkakörülményeket ellenőrző hatóság (*Autoridade para as Condições do Trabalho - ACT*)**

A Munkakörülményeket ellenőrző Hatóság olyan állami szolgálat, amelynek célja a munkakörülmények javításának előmozdítása Portugália szárazföldi részén a magán munkaügyi kapcsolatok munkajogi szabályokkal való összhangjának nyomon követésével és valamennyi magánszektorban a munkabiztonság és a munkaegészségügy előmozdításával.

Nyomon követi továbbá valamennyi szektorban és a központi közigazgatás szervezeti egységeinél és szerveinél (közvetlen, közvetett és helyi) a munkabiztonságra és a munkaegészségügyre vonatkozó jogszabályoknak való megfelelést, ideértve a közintézményeket és a személyre szabott szolgáltatások vagy közfinanszírozás nyújtására irányuló eljárásokat.

A panaszokat létesítményi hiányosságok vagy az ACT hatáskörébe tartozó rendelkezések be nem tartása esetén lehet benyújtani, ezek közé tartoznak a következők: munkabiztonsági és munkaegészségügyi feltételek; határozott idejű munkaszerződések; egyenlőtlenség és hátrányos megkülönböztetés a munkavégzés során; munkavállalók kiküldetése; a munkaidő időtartama és szervezése; a munkavállalók kollektív képviselői; be nem jelentett vagy szabálytalan munkavégzés; idénymunka; bevándorlók foglalkoztatása.

#### **Panaszkezelés:**

Bármely munkavállaló, munkavállalói képviselő vagy más érdekelt fél benyújthat panaszt az ACT honlapján elérhető [elektronikus formanyomtatvány](#) kitöltésével.

Ha feladatainak ellátása során a munkaügyi felügyelő személyesen és közvetlenül (akár az eseményt követően) megállapítja vagy bizonyítja a szabályok bírsággal szankcionálható megsértését, hivatalos jelentés készül. A személyesen nem bizonyított jogsértések esetén a munkaügyi felügyelő eseti jelentést készít, amelyet a rendelkezésre álló bizonyíték és legalább két tanú neve támaszt alá.

A jelentés elkészültét követően a jogsértéssel vádolt személyt értesítik és 15 napot biztosítanak számára a bírság önkéntes befizetésére, írásbeli válasz benyújtására az azt alátámasztó bizonyítékokkal és tanúk felsorolásával együtt, vagy személyes fellebbezésre meghallgatás iránt.

A vizsgálat elvégzésének határideje 60 nap, amely kellően indokolt esetben ugyanilyen hosszú időtartammal meghosszabbítható.

Nagyon súlyos szabálysértések vagy szándékosan vagy súlyos gondatlanságból elkövetett súlyos szabálysértések ismétlődése esetén kiegészítő büntetesként nyilvánosságra hozható az eset. A fent hivatkozott szabálysértések megismétlődése esetén kiszabható további kiegészítő büntetés, például a tevékenység gyakorlásának ideiglenes megtiltása, az árveréseken vagy közbeszerzésekben való részvétel jogának megvonása, vagy a büntetés közzététele, figyelembe véve a munkavállalóra gyakorolt elrettentő hatást vagy a munkáltató által megvont gazdasági előnyt.

Ha a szabálysértés kötelezettség elmulasztásából áll, a bírság megfizetése nem mentesíti az elkövetőt a kötelezettség teljesítésétől, ha továbbra is van rá lehetőség. Ha a szabálysértés pénzüsszegek meg nem fizetéséből áll, az ACT a bírság mellett elrendelheti, hogy a munkavállalóknak fizetendő összegeket a bírságfizetési határidőn belül kell kifizetni.

#### **Portugál Környezetvédelmi Ügynökség (Agência Portuguesa do Ambiente - APA)**

A Portugál Környezetvédelmi Ügynökség célja a többi ágazati politikával összehangolt és az ugyanazon célok érdekében munkálkodó közjogi és magánjogi szervezetekkel együttműködésben álló környezetvédelmi és fenntartható fejlődésre vonatkozó politikák integrált és részvételen alapuló igazgatására vonatkozó javaslatok előterjesztése, annak kialakítása és nyomon követése. A magas szintű környezetvédelem és -fejlesztés érdekében tevékenykedik, valamint az állampolgárok felé irányuló magas szintű szolgáltatásnyújtásért. Az Ügynökség egyben a környezeti felelősségi rendszer végrehajtásáért felelős nemzeti hatóság.

A környezeti kár magában foglalja a következőket: i. a védett fajokban és természetes élőhelyekben okozott kár; ii. vizekben okozott kár; iii. területi károk.

A környezeti kárra vagy az ilyen jellegű közvetlen kárveszélyre vonatkozó észrevételeket közölni kell az Ügynökséggel és fel lehet kérni az eljárásra. Az észrevételt benyújtó személynek be kell nyújtania továbbá a rendelkezésre álló megfelelő információkat vagy beavatkozásokat.

#### **Panaszkezelés:**

A kérelmet bármely magánszemély vagy érdekelt fél benyújthatja postai úton vagy e-mailben. Egy [elektronikus formanyomtatvány](#) is elérhető az Ügynökség honlapján.

Az illetékes hatóság megvizsgálja az intézkedés iránti kérelmet és értesíti az érdekelt feleket annak elfogadásáról vagy elutasításáról. Ha az illetékes hatóság megállapítja a környezeti kár fennállását és elfogadja a kérelmező kérelmét, a gazdasági szereplőt értesíti az intézkedés iránti kérelemről és arról a szándékáról, hogy a végrehajtandó intézkedésekről döntést kíván hozni.

#### **Mezőgazdasági, Tengeri, Környezetvédelmi és Területrendezési Főfelügyelet (Inspeção-Geral da Agricultura, do Mar, do Ambiente e do Ordenamento do Território - IGAMAOT)**

Az IGAMAOT az állami közigazgatás részét képező központi szolgálat, amelynek feladata igazgatási, irányítási és feladat-meghatározási szempontból az IGAMAOT tevékenységi területén belül működő szervezeti egységek és szervek felügyelete és ellenőrzése. Az élelmiszeripari szabályozás és élelmiszerbiztonság területén nyomon követi a nemzeti és uniós alapokból származó támogatásokat. A környezetvédelem, a területrendezés és a természetvédelem területén biztosítja a jogszerűség folyamatos nyomon követését és értékelését.

Munkája lefedi a közszférát és a magán gazdasági szereplőket, valamint az egyes állampolgárokat a környezetvédelmi jogszabályokkal, területrendezéssel vagy természetvédelemmel kapcsolatos kérdésekben, és a mezőgazdaság és a halászat területén a nemzeti vagy európai támogatásban részesülő kedvezményezetteket.

Az IGAMAOT a hatáskörébe tartozó aktusokhoz kapcsolódó panaszokat fogadja. A bejelentett helyzettől függően más illetékes hatóságokkal együttműködve avatkozik be a legnagyobb kockázatot jelentő ügyekben.

#### **Panaszkezelés:**

Az IGAMAOT e-irodát működtet a honlapján, amelyen keresztül a panaszokat be lehet nyújtani az [elektronikus formanyomtatvány](#) kitöltésével, amelyben részletesen be kell mutatni az észlelt helyzetet, valamint meg kell adni a panaszos nevét és elérhetőségét. A panaszos a formanyomtatvány megfelelő négyzetét bejelölve kérheti, hogy ezeket az adatokat kezeljék bizalmasan.

Az IGAMAOT-hoz benyújtott olyan panaszok, nyilatkozatok, eseményekről szóló jelentések és egyéb kérelmek, amelyek vonatkozásában a közölt információt ellenőrzéssel összefüggésben lehet vizsgálni, a közigazgatási eljárásról szóló törvénnyel összhangban álló különös igazgatási eljárás megindítását eredményezik.

A névtelen kérelmekkel nem foglalkoznak, kivéve, ha kellően alátámasztottak vagy dokumentáltak.

Az igazgatási eljárás során az IGAMAOT határidőt állapít meg az érintett szervezetnek küldött adatkérő vagy tájékoztatásra irányuló kérelmére adandó válasz vonatkozásában.

A vizsgálat keretében továbbra is meg lehet tenni olyan lépéseket az érintett jogalanyok vonatkozásában, amelyek célja az ellenőrzés megindításáról szóló döntést lehetővé tevő információ és bizonyíték begyűjtése.

Az ügy vizsgálatát követően a bűncselekmények kötelező bejelentésére vonatkozó kötelezettség sérelme nélkül indokolt javaslat készül a főfelügyelő részére, aki dönthet az ügy lezárásáról, nyomon követéséről, rendkívüli intézkedéseket hoz vagy az ügyet az IGAMAOT-ért felelős kormánytag elé terjeszti, aki eldönti az ügy kezelésének módját.

#### **Igazságszolgáltatási Főfelügyelet (Inspeção-Geral dos Serviços de Justiça - IGSJ)**

Az IGSJ igazgatási autonómiával rendelkező, az állami közigazgatás részét képező központi szolgálat, amelynek feladata az Igazságügyi Minisztériumhoz tartozó vagy annak felügyelete vagy irányítása alatt álló valamennyi jogalany, szervezeti egység és szerv felügyelete és ellenőrzése, ideértve a büntetés-végrehajtási szolgálatokat is, a jogsértések vagy szabálytalanságok helyreigazítása és a szolgálatok működésének optimalizálása érdekében.

Panaszt lehet benyújtani a jogellenesnek tekintett aktusokkal vagy mulasztásokkal, főként a közszolgáltatásokat érintő késedelmekkel kapcsolatban; elégtelen szolgáltatással kapcsolatban; a munkatársak vagy tisztviselők helytelen magatartásával kapcsolatban; létesítmények elégtelen feltételeivel kapcsolatban; és általánosságban a szolgálatok működésében tapasztalt bármely szabálytalansággal vagy hiányossággal kapcsolatban.

#### **Panaszkezelés:**

A panasz bármely különös formai követelmény betartásának mellőzésével benyújtható: személyesen, postai úton, vagy telefonon, faxon vagy e-mailben. Az erre a célra szolgáló elektronikus [formanyomtatvány](#) letölthető az IGSJ honlapjáról.

Az IGSJ számára személyesen benyújtott panaszokat, eseményekről szóló jelentéseket és nyilatkozatokat az erre a célra kijelölt felügyelő fogadja.

Valamennyi benyújtott panasz ügyszámot kap. A panaszost értesítik az ügyszámról, és az IGSJ-vel való kapcsolattartás során hivatkozni kell arra. Adott esetben a panasz összevonható folyamatban lévő ellenőrzéssel vagy vizsgálattal.



A panaszos bármely módon, az ügyszám megadásával tájékoztatást kérhet az IGSJ-től ügyének állásáról. Ha a panaszt az IGSJ honlapján keresztül nyújtották be, kezelésének menete nyomon követhető az elektronikus benyújtásnál kapott hozzáférési jelszó használatával.

A névtelen panaszokat csak akkor vizsgálják, ha az abban szereplő állításokat következetesnek és részletezettnek tartják. A panaszos nem kap tájékoztatást a vizsgálatok eredményéről, és az IGSJ honlapján keresztül sem férhet hozzá az adott ügy állására vonatkozó információhoz, mivel az ezen tájékoztatáshoz való hozzáférés feltétele a felhasználó regisztrációja.

#### **Belügyi Főfelügyelet (*Inspecção-Geral da Administração Interna* - IGAI)**

Az IGAI a rendőri tevékenység külső ellenőrzéséért felelős független szolgálat. A Belügyminisztérium (*Ministério da Administração Interna* – MAI) felügyelete alatt áll, és hatáskörébe tartozik az e minisztérium keretében működő valamennyi biztonsági szolgálat és testület [GNR (*Guarda Nacional Republicana* – Nemzeti Köztársasági Gárda), PSP (*Polícia de Segurança Pública* – Közbiztonsági Rendőrség) és a SEF (*Serviço de Estrangeiros e Fronteiras* – Külföldiekkel foglalkozó és Határok felügyelő Szolgálat)]. Magas szintű ellenőrzést és felügyeletet biztosít e szervek vonatkozásában, és védi az állampolgárok jogait, különös hangsúllyal az emberi jogok védelmére és a közrend fenntartására.

Bármely személy (portugál vagy külföldi), személyek csoportja, egyesület, társaság vagy más társas vállalkozás benyújthat panaszt jogellenesnek tekintett aktusok vagy mulasztások kapcsán, különösen ilyenek a MAI felügyelete alatt álló szervek hivatásos munkatársai által elkövetett alapvető jog-sértésekre vonatkozó panaszok. Az ilyen jogsértések közé tartozik: a közszolgáltatásokat érintő késedelmek, elégtelen szolgáltatás, a közszolgálatban dolgozók vagy a MAI hatáskörébe tartozó más munkatársak helytelen magatartása, létesítmények elégtelen feltételei, és általánosságban a szolgálatok működésében tapasztalt bármely szabálytalanság vagy hiányosság.

#### **Panaszkezelés:**

A panasz bármely különös formai követelmény nélkül benyújtható: egyszerű levélben, személyesen, e-mailben vagy az [elektronikus panaszbejelentő űrlap](#) használatával.

A panaszosnak részletesen be kell mutatnia az észlelt helyzetet, meg kell jelölnie a felelős személyt, meg kell határozni a pontos dátumot és helyszínt (utca, házszám, város, település és körzet), és lehetőség szerint csatolnia kell a jelített helyzet megjelölését a térképen.

Ha az esemény bejelentésének időpontjában nincs lehetőség bizonyíték benyújtására, akkor azt követően a lehető leghamarabb be kell nyújtani.

Az IGAI gondoskodik arról, hogy a hatáskörébe tartozó valamennyi panaszt megfelelően megvizsgálják, és hogy valamennyi azonosított panaszos választ kap nyilatkozatára. Az ügyszám megadásával tájékoztatást lehet kérni az IGAI-tól az ügyek állásáról.

A névtelen panaszokat csak akkor vizsgálják, ha az abban szereplő állításokat következetesnek és részletezettnek tartják.

#### **Oktatási és Tudományos Főfelügyelet (*Inspecção-Geral da Educação e Ciência* - IGEC)**

Az IGEC nyomon követi az Oktatási Minisztérium vagy a megfelelő kormánytag felügyelete alatt álló szervek, szervezeti egységek és ügynökségek aktusainak jogszerűségét és szabályosságát. Ellenőrzi és felügyeli továbbá az oktatási rendszer működését az óvodai és iskolai oktatásban (alap-, közép- és felsőfokú oktatásban). Hatáskörébe tartoznak az oktatás különös formái, az iskolán kívüli oktatás, a tudomány és a technológia, valamint a minisztériumi szervek, szervezeti egységek és ügynökségek.

Az IGEC ombudsmanja biztosítja, védi és előmozdítja az állampolgárok jogait és jogos érdekeit, valamint az oktatási rendszer tisztességes és igazságos voltát. Munkájának részét képezi az oktatási rendszert igénybe vevők és annak alkalmazottai által benyújtott panaszok elemzése és kezelése, és sor kerülhet vizsgálatra vagy fegyelmi eljárásra.

#### **Panaszkezelés:**

A panasz benyújtható postai úton, faxon vagy e-mailben ([igec@igec.mec.pt](mailto:igec@igec.mec.pt)). Az IGEC-nek címzett panasz benyújtása előtt az oktatási rendszer igénybevevői és alkalmazottai a lehetőségekhez képest kifejtik a helyzetet az iskolai klaszter/nem csoportba sorolt iskola, felsőoktatási intézmény vagy szerv /szolgálat illetékes szervei előtt.

Az ombudsman munkáját az IGEC területi vizsgálati részlegei végzi, amelyek az oktatási rendszer igénybevevői és alkalmazottai által benyújtott panaszok értékeléséért és az elintézésükre legmegfelelőbbnek tartott eljárás meghatározásáért felelősek. Olyan előzetes vizsgálatot is végezhetnek, amely lényegében a panasz tárgyának megállapítására és a panasz indokainak gyors és hatékony megállapítására irányul. Ha az ilyen panasz az iskolai klaszter /nem csoportba sorolt iskola vezetőjének, felsőoktatási intézmény/létesítmény rektorának/elnökének/igazgatójának vagy iskolák igazgatóinak hatáskörébe tartozik, a regionális oktatási küldötteken keresztül a panaszokat közvetlenül hozzájuk intézzük. Az oktatási/tudományos szervekkel/szolgálatokkal kapcsolatos panaszokat közvetlenül az IGEC vizsgálja az érintett felek meghallgatását követően.

Az IGEC vezetőségéhez beérkezett panaszokat megküldik a területi vizsgálati részlegekhez a legmegfelelőbb eljárás megállapítása érdekében.

Az iskolai klaszter/nem csoportba sorolt iskola igazgatója és a felsőoktatási intézmény/létesítmény rektora/elnöke/igazgatója fegyelmi jogkört gyakorol az oktatók, a nem oktatással foglalkozó alkalmazottak és a tanulók tekintetében. Az iskolaigazgató a regionális oktatási küldötteken keresztül fegyelmi jogkört gyakorol az iskolai klaszter/nem csoportba sorolt iskola igazgatási és irányítási szerve tekintetében.

Amennyiben azonban egy ellenőrzés során kiderül, hogy fegyelmi vétségekre került sor, a főfelügyelő jogosult megindítani a megfelelő fegyelmi eljárást.

A vezetőséghez vagy a területi vizsgálati részlegekhez beérkezett, az Oktatási és Tudományos Minisztérium felügyeleti körén kívül eső magán jogalanyok egyéb igazgatási vonatkozásainak működésére és/vagy aktusaira vonatkozó panaszokat az illetékes központi, regionális vagy helyi kormányzati szervekhez utalják, és az érintett felet értesítik erről.

#### **Egészségügyi Főfelügyelet (*Inspecção-Geral das Atividades em Saúde* - IGAS)**

Az Egészségügyi Főfelügyelet az állami közigazgatás részét képező központi szolgálat, amelynek feladata az egészségügyi ellátás valamennyi területén biztosítani a jogszerűséget és a magas műszaki szinten működést, az Egészségügyi Minisztérium szervei vagy annak hatáskörébe tartozó szervek és a közszféra, magánszféra vagy a szociális ágazat szervei vonatkozásában.

A szolgáltatási szabálytalanságokat vagy működési hiányosságokat lehet jelenteni az IGAS részére, ilyenek például a következők: jogellenesnek tekintett aktusok vagy mulasztások, pénzzel vagy közvagyonnal való visszaélés, csalás vagy korrupció, valamint konkrét szolgáltató vagy létesítmény esetében az egészségügyi ellátás igénybevétele lehetőségének akadályai vagy egyenlőtlensége, az egészségügyben dolgozók vagy szakemberek kötelességszegése, stb.

Ha a bejelentett ügy nem tartozik az IGAS hatáskörébe, a megfelelően azonosított szervektől származó nyilatkozatokat vagy panaszokat továbbítják az illetékes szerv részére.

#### **Panaszkezelés:**

Bármely személy (portugál vagy külföldi), személyek csoportja, egyesület, társaság vagy más társas vállalkozás benyújthat panaszt postai úton vagy e-mailben.

A panaszt/nyilatkozatot bármikor be lehet nyújtani, és annak teljesnek és indokoltnak kell lennie, lehetőség szerint részletes tájékoztatással az érintett személyről vagy szervezetről, a tényállásról, az esemény időpontjáról és helyszínéről, tartalmaznia kell a személy azonosító adatait (név és elérhetőség), és azt, hogy a panaszt/nyilatkozatot más szervhez is benyújtották-e.

Az IGAS azokat a panaszokat/nyilatkozatokat vizsgálja, amelyekben a tények vagy aktusok megvalósulásának időpontja, módja és helyszíne, megvalósítója és az esetleges felelősség következetesnek és részletesnek bizonyul.

A panaszok/nyilatkozatok az IGAS ellenőrzési szabályzatával összhangban álló ellenőrzéshez vagy tisztázó eljáráshoz vezethetnek.

Ellenőrzési eljárások esetén minden esetben tiszteletben tartják a kontradiktórius eljárás elvét. Ez lehetővé teszi az érintett felek meghallgatását, kivéve a jogszabályban előírt eseteket, például ha ez objektív módon hátrálthatja a büntetőeljárásban folytatott nyomozást és a bizonyításfelvételt.

A megfelelően azonosított érdekelt feleket értesítik az IGAS beavatkozásának eredményéről.

#### **Egészségügyi Szabályozó Hatóság (Entidade Reguladora da Saúde - ERS)**

Az Egészségügyi Szabályozó Hatóság (ERS) független közigazgatási szerv, amelynek feladata az egészségügyi létesítmények, vagyis a gyógyszertárak kivételével a portugál szárazföldön a lakosságot ellátó, a közszféra, magánszféra vagy a szociális ágazat valamennyi egészségügyi létesítménye tevékenységének szabályozása.

A szabályozó és felügyelő szolgáltatók feladata a következőket foglalja magában: az ügyfelek, szolgáltatók és intézmények panaszainak kezelése; az egészségügyi szolgáltatók szolgáltatásaira vonatkozó ellenőrzések lefolytatása; az ügyfelek jogait veszélyeztető helyzetek vizsgálata; szabálysértési eljárások lefolytatása és bírságszabás; utasítások, ajánlások és vélemények kibocsátása; az egészségügyi rendszer szervezetére vonatkozó tanulmányok készítése.

Az ERS hatáskörébe tartozó panaszok az alábbiakra vonatkozhatnak:

hozzáférés az egészségügyi ellátáshoz,

hátrányos megkülönböztetés,

az egészségügyi segítségnyújtás minősége,

az igazgatási segítségnyújtás minősége,

az ügyfelek jogai,

a várakozási idők személyes ügyintézésre,

személyes ügyintézési időpontok várakozási ideje,

pénzügyi kérdések,

jogi kérdések,

létesítmények minősége.

#### **Panaszkezelés:**

Az egészségügyi szolgáltatások igénybevevői a közszolgáltatást nyújtó létesítményekben biztosítandó panaszkönyv segítségével tehetnek panaszt, vagy az eseményt követően közvetlenül a társaságnál vagy szolgáltatónál/értékesítőnél.

A nyilatkozatokat postai úton, telefonon, személyesen vagy az ERS honlapján elérhető online panaszkönyv segítségével közvetlenül az [ERS portálon](#) is be lehet nyújtani. Az ERS pontosan ugyanúgy kezeli az online panaszkönyv segítségével benyújtott panaszokat, mint az egészségügyi szolgáltatók épületeiben rendelkezésre álló hagyományos panaszkönyv útján beérkező panaszokat.

Ha a panaszos a szolgáltató épületeiben rendelkezésre álló panaszkönyvbe írta nyilatkozatát, a nyilatkozat panaszbenyújtás időpontjában átadott másolatát (kék ív) meg lehet küldeni az ERS részére. A szolgáltatónak 10 munkanapja van a panasz ERS részére történő megküldésére.

Ha az ügyfél hivatalos postai levél útján, faxon vagy e-mailben közvetlenül a szolgáltatónak címzi nyilatkozatát, az eredeti dokumentum másolatát megküldheti az ERS részére.

A panasz beérkezésekor az ERS bekéri a panaszostól az általa relevánsnak tartott nyilatkozatokat. A panasz és a benyújtott nyilatkozatok tartalmától függően az ERS a jogszabályban ráruházott jogosultságokkal összhangban megteszi az általa megfelelőnek tartott intézkedéseket. Ha a panaszt nem lehet megfelelően azonosítani vagy nem kellően következetes, az ügyet lezárják. Ha a panasz nem tartozik a hatáskörébe, az ERS tájékoztatja a panaszost az ügy kezeléséért felelős szervről és megfelelően továbbítja azt.

#### **A Munkaügyi, Szolidaritási és Szociális Biztonsági Minisztérium Főfelügyelete (Inspeção-Geral do Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social - IGMTSSS)**

Az IGMTSSS közvetlen állami irányítás alatt álló szolgálat, és a Munkaügyi, Szolidaritási és Szociális Biztonsági Minisztérium (*Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social* – MTSSS) része. Az MTSSS szolgálatának és szerveinek vagy a megfelelő miniszterhez tartozó szolgálatoknak és szervezeteknek a felügyeletével foglalkozik.

Az IGMTSSS értékeli a minisztérium szervezeti egységei és szervei vagy a megfelelő miniszterhez tartozó szervezeti egységek és szervezetek aktusainak jogi és szabályozási megfelelőségét, és ellenőrzések segítségével értékeli teljesítményüket és irányításukat. Értékeli az állampolgároknak nyújtott szolgáltatások minőségét, és a feltárt hiányosságok vagy szabálytalanságok kiigazítására szolgáló változtatásokat és intézkedéseket javasol.

A Főfelügyelethez lehet intézni a minisztériumhoz tartozó szervezet – beleértve a *Santa Casa da Misericórdia* (Irgalmas Szent Ház) intézményeit és a szociális szolidaritás területén működő magánintézményeket is – jogsértéseire vonatkozó panaszokat vagy eseménybejelentéseket.

#### **Panaszkezelés:**

A panasz benyújtható postai úton, e-mailben vagy a honlapon elérhető [elektronikus formanyomtatvány](#) segítségével. A panasz tárgyának és a tények megvalósulása időpontjának azonosítása érdekében a panaszban tartalmaznia kell az arra okot adó események rövid és egyértelmű leírását.

#### **Élelmiszerbiztonsági és Gazdasági Hatóság (Autoridade de Segurança Alimentar e Económica - ASAE)**

Az ASAE az élelmiszerbiztonságra és gazdasági nyomon követésre szakosodott nemzeti igazgatási hatóság. Feladata az élelmiszerláncot érintő kockázatok értékelése és közlése, és a megfelelő jogi szabályozással való összhang nyomon követésével az élelmiszeripari ágazatban és a nem élelmiszertermelő ágazatokban zajló gazdasági tevékenységek szabályozása.

Valamennyi olyan termékértékesítőnek vagy szolgáltatóknak rendelkeznie kell panaszkönyvvel, aki állandó fizikai létesítményben végzi tevékenységét, közvetlenül kapcsolatban áll a nyilvánossággal, és terméket értékesít vagy szolgáltatást nyújt Portugáliában.

#### **Panaszkezelés:**

Ha az ügyfél nem teljesen elégedett az igénybe vett szolgáltatás vagy a termékvásárlás során, kérheti a panaszkönyvet, amelyben kifejtethi elégedetlensége okát. A szolgáltatóknak 10 munkanapon belül meg kell küldeni az ASAE részére az eredeti panaszkönyvi nyomtatványt.

A jogellenes aktusokat be lehet továbbá jelenteni az ASAE honlapján rendelkezésre álló [formanyomtatvány](#) segítségével, és azok hatóság hatáskörébe tartozó szabálysértések vagy bűncselekmények lehetnek.

Ha a bejelentett jogellenes aktus nem tartozik az ASAE hatáskörébe, a panaszt továbbítják az illetékes hatóságnak.

A panaszban teljesnek és megalapozottnak kell lennie, és tartalmaznia kell lehetőség szerint a tényekre vonatkozó részletes tájékoztatást és a bejelentéssel érintett szervet, a tények megvalósulásának helyét (cím és/vagy egyéb hivatkozási pont), a panasz okát és más fontos kérdést. Névtelen bejelentés esetén később nem nyújtanak további tájékoztatást.

A panasz és a vonatkozó nyilatkozatok beérkezésekor az ASAE megindítja a megfelelő eljárást, ha a panaszban szereplő tények az alkalmazandó különös szabályozásban szereplő szabálysértésre utalnak. Ellenkező esetben az ASAE értesíti a termékértékesítőt vagy szolgáltatót, aki 10 munkanapon belül benyújthatja az általa megfelelőnek tartott nyilatkozatokat.

A nyilatkozatok tartalmának és a panasz érdemének vizsgálatát követően az ASAE megküldheti a panaszt az annak érdemében illetékes másik szervnek, vagy javasolhatja a panasz kezelésének lezárását, ha nem indokolt a cselekvés.

Ha a panaszban bemutatott tények vizsgálata bírósági eljáráshoz vezet, és a helyzet megoldása érdekében minden szükséges lépést megtettek, az ASAE írásban értesíti a panaszost (ha megfelelően azonosította magát) a panaszt követően tett vagy tervezett eljárásokról vagy intézkedésekről.

#### **Egyéb szervek**

##### **Szociális Biztonsági Intézet (*Instituto de Segurança Social, I.P. [ISS]*)**

A Szociális Biztonsági Intézet, I.P. jogszabályban biztosított különös jogállású köztisztviselői intézmény. Közvetett állami igazgatás alatt álló, igazgatási és pénzügyi autonómiával és saját vagyonnal rendelkező intézmény.

A jogvédelem nyújtásának biztosításáért felelős. A jogvédelem azon személyek és nonprofit szervezetek joga, akik/amelyek nem tudják megfizetni a bírósági eljáráshoz kapcsolódó költségeket elbocsátás, válás, kilakoltatás, lefoglalás stb. esetén, vagy a közös megegyezéssel történő válás peren kívüli eljárása során.

A jogvédelem a következőket foglalja magában:

**Jogi tanácsadás** – ügyvédi tanácsadás a konkrét esetekre vagy olyan ügyekre vonatkozó alkalmazandó jog technikai pontosítása érdekében, amelyekben megsértették valakinek a jogos személyhez fűződő érdekeit vagy jogait, vagy ezek megsértésének veszélye áll fenn (ez nem vonatkozik a nonprofit szervezetekre).

**Költségmentesség** – ügyvéd kirendelése és díjának megfizetése vagy a bíróság által kirendelt védő (*defensor officioso* - büntető vagy közigazgatási eljárásokban a vádlott/alperesi oldalon eljáró ügyvéd megnevezése) díjának megfizetése, a jogi költségek alóli mentesség vagy részletfizetési lehetőség biztosítása, és végrehajtási tisztviselelő kirendelése (a bírósági végrehajtó minden esetben ellátja a végrehajtási tisztviselelő feladatait).

A következő személyek jogosultak jogvédelemre:

Portugál állampolgárok és uniós polgárok.

A valamelyik uniós tagállamban érvényes tartózkodási engedéllyel rendelkező külföldiek és hontalanok.

Uniós tagállamban érvényes tartózkodási engedéllyel nem rendelkező külföldiek – ha származási országuk joga ugyanezt a jogot biztosítja a portugál állampolgároknak.

Az eljárás helye szerinti uniós tagállamtól eltérő tagállamban élő vagy tartózkodó személyek (határokon átnyúló jogviták).

Nonprofit jogi személyek – csak a jogi szolgáltatásokért fizetendő díjak és egyéb eljárási költségek, az ügyvéd kirendelése és díjának megfizetése, a bíróság által kirendelt védő díjának megfizetése és a végrehajtási tisztviselelő kirendelése tekintetében biztosított mentesség formájában jogosultak költségmentességre.

Valamennyi fent felsorolt személynek bizonyítania kell, hogy képtelen az ügygel, az ügyvéd megbízásával stb. kapcsolatos költségek viselésére.

A portugál joggal összhangban azok a személyek, akik jövedelmük, vagyonuk és folyamatos háztartási kiadásai alapján objektíve képtelenek az eljárási költségek viselésére, nehéz pénzügyi helyzetűnek minősülnek.

A költségmentesség iránti kérelem formanyomtatványa térítésmentesen hozzáférhető a Szociális Biztonsági Intézet bármelyik ügyfélszolgálati irodájában vagy **elektronikus formában** az Intézet honlapján.

A kérelmet személyesen vagy postai úton lehet eljuttatni a Szociális Biztonsági Intézet bármelyik ügyfélszolgálati irodájához (valamennyi szükséges dokumentummal együtt).

A jogvédelemre való jogosultság ellenőrizhető a következő honlap jobb oldali oszlopában megtalálható jogvédelmi kalkulátorral:

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

További tájékoztatás a **Költségmentesség** oldalon olvasható.

##### **Bűncselekmények Áldozatainak Védelmével Foglalkozó Bizottság (*Comissão para a Proteção das Vítimas de Crimes*)**

A Bűncselekmények Áldozatainak Védelmével Foglalkozó Bizottság az Igazságügyi Minisztérium azon szerve, amely felelős az erőszakos bűncselekmények és a családon belüli erőszak áldozatai által benyújtott állami kártérítés iránti kérelmek befogadásáért, vizsgálatáért és elbírálásáért.

A kártérítési kötelezettség a bűncselekményt elkövető személyt terheli, de bizonyos esetekben az állam nyújthat kártérítést, ha az elkövető képtelen megfizetni azt vagy lehetetlen észszerű időkereten belül kártérítéshez jutni, és a kár az áldozat életszínvonalának és életminőségének jelentős romlását okozza.

A kártérítés iránti kérelmet a bűncselekmény elkövetésének időpontjától számított egy éven belül, vagy büntetőeljárás esetén az eljárást lezáró határozattól számított egy éven belül lehet előterjeszteni. A bűncselekmény elkövetésének időpontjában kiskorú áldozatok a nagykorúság elérésétől vagy a nagykorúsítás időpontjától számított egy éven belül nyújthatják be a kérelmet.

A kérelmet a Bizottság helyiségeiben vagy az APAV (portugál áldozatokat támogató egyesület — *Associação Portuguesa de Apoio à Vítima*) áldozatsegítő irodáiban rendelkezésre álló, megfelelő formában kell benyújtani. Egy **elektronikus formanyomtatvány** is elérhető a bizottság honlapján.

A kérelem az áldozat számára költségmentes, és a kérelemhez szükséges dokumentumok és igazolások is térítésmentesen beszerezhetők.

Ha a bűncselekményt másik uniós tagállam területén követték el, a szóban forgó állam által fizetendő kártérítés iránti kérelmet be lehet nyújtani a Bűncselekmények Áldozatainak Védelmével Foglalkozó Bizottsághoz, ha a kérelmező szokásos tartózkodási helye Portugáliában van.

Utolsó frissítés: 05/02/2024

E lap nemzeti nyelvű változatát az adott tagállam tartja fenn. Az Európai Bizottság szolgálata készíti el a fordításokat a többi nyelvre. Előfordulhat, hogy az eredeti dokumentumon az illetékes tagállami hatóság által végzett változtatásokat a fordítások még nem tükrözik. Az Európai Bizottság nem vállal semmifajta felelősséget az e dokumentumban szereplő vagy abban hivatkozott információk vagy adatok tekintetében. Az ezen oldalért felelős tagállam szerzői jogi szabályait a Jogi nyilatkozatban tekintheti meg.