Tribunali nazionali e altri organi extragiudiziari

Tribunali nazionali e altri organi extragiudiziari

Portogallo

Tribunali nazionali

In caso di violazione dei loro diritti fondamentali, i cittadini possono adire i tribunali nazionali. I tribunali portoghesi (civili e amministrativi) sono responsabili dell'amministrazione della giustizia, della tutela dei diritti e degli interessi dei cittadini garantiti dalla legge, del divieto di infrangere lo stato di diritto democratico e della risoluzione di controversie pubbliche o private (articolo 202 della costituzione della Repubblica portoghese).

D'altro canto, l'amministrazione della giustizia in materia giuridica e costituzionale è di competenza specifica della Corte costituzionale. Il ricorso alla Corte costituzionale è ammesso per la parte che ha invocato l'incostituzionalità di una legge applicata una volta esauriti tutti i mezzi di ricorso ordinari (articolo 70, comma 2, e articolo 72 della legge organica della Corte costituzionale).

Maggiori informazioni sono reperibili sulla pagina riguardante i Sistemi giudiziari negli Stati membri - Portogallo

Istituzioni nazionali per i diritti umani

O Provedor de Justiça (Difensore civico)

Dal 1999 il Difensore civico portoghese svolge, oltre alle funzioni illustrate di seguito, il ruolo di istituzione nazionale per i diritti umani, accreditata con "status A" dalle Nazioni Unite in ragione del pieno rispetto dei principi di Parigi.

Di conseguenza, tra le attività del Difensore civico rientrano la promozione e la protezione dei diritti umani fondamentali, con un'attenzione particolare per i diritti delle persone ritenute più vulnerabili in funzione dell'età o di una disabilità psicomotoria: bambini, anziani e persone disabili.

La presentazione e l'esame delle denunce sono effettuati seguendo la procedura descritta nella seguente sezione sul Difensore civico.

***O Provedor de Justiça* (Difensore civico)**

Il difensore civico è un organo istituito per legge, il cui obiettivo è tutelare e promuovere i diritti, le libertà, le garanzie e gli interessi legittimi dei cittadini (articolo 1, paragrafo 1, della legge n. 9/91, del 9 aprile 1991 e relative modifiche), che possono essere ingiustamente violati nelle pratiche con le autorità pubbliche. Laddove non abbiano altre possibilità, avendo esaurito tutte le vie di ricorso (amministrative o giudiziarie) o perché i termini per proporre l'impugnazione sono scaduti, gli interessati possono rivolgersi al Difensore civico e sporgere denuncia senza alcun costo, presentando argomenti a sostegno della loro posizione.

Come indicato in precedenza, in Portogallo il Difensore civico è anche l'istituzione nazionale per i diritti umani, con il ruolo di meccanismo nazionale di prevenzione.

Questa ultima funzione gli è stata attribuita dal Consiglio dei ministri nel maggio 2013, nell'ambito del protocollo opzionale alle Convenzione delle Nazioni Unite contro la tortura ed altre pene o trattamenti crudeli, inumani o degradanti. Il Difensore civico è quindi responsabile dello svolgimento delle visite di ispezione presso i centri di detenzione - carceri, cliniche, ospedali psichiatrici, centri per la rieducazione dei minori, ecc. - per verificare la qualità delle strutture di alloggio e dell'alimentazione per le persone private della libertà, controllare l'effettivo rispetto dei diritti fondamentali dei detenuti (ivi compreso, ove possibile, del diritto alla vita privata e ai legittimi contatti con i familiari e i legali rappresentanti) e certificare l'esistenza (o meno) di programmi terapeutici individuali.

Esame delle denunce

Le denunce possono essere inviate al difensore civico via posta, fax o e-mail oppure utilizzando il modulo elettronico accessibile sul sito web. È possibile sporgere denuncia anche telefonicamente o di persona presso l'Ufficio del Difensore civico o la procura.

Non tutte le comunicazioni ricevute dal Difensore civico sono vere e proprie denunce (spesso si tratta di chiarimenti anonimi, semplici richieste di informazioni e consulenza legale o dichiarazioni di ordine generale su determinate questioni, cui non viene dato alcun seguito).

La presentazione di una denuncia comporta una procedura debitamente istruita (non necessariamente nuova, poiché le denunce relative a questioni analoghe possono essere esaminate nell'ambito di un'unica procedura, per ragioni di rapidità e risparmio procedurale). In altri termini, vengono effettuate le indagini necessarie per appurare i fatti, ad esempio ascoltando il soggetto contro cui è sporta la denuncia e gli stessi autori della denuncia, che possono altresì chiedere un'udienza con il difensore civico.

Conclusa questa procedura, la denuncia può essere seguita da raccomandazioni, indicazioni, osservazioni e altre alternative di conciliazione degli interessi in conflitto, nonché richieste di controlli di costituzionalità o legalità.

Oltre agli interventi che danno seguito alle denunce dei cittadini, il Difensore civico può avviare procedure di propria iniziativa, per condurre indagini su situazioni di cui viene a conoscenza e che rientrano nel suo ambito di competenze.

Organi specializzati nei diritti umani

Organizzazione per la protezione dei diritti dei minori

***Comissão Nacional de Promoção dos Direitos e Proteção das Crianças e Jovens* - CNPDPCJ (Commissione nazionale per la promozione dei diritti e la protezione di bambini e giovani)**

La CNPDPCJ coordina l'azione di tutti gli enti pubblici e privati, delle strutture e dei programmi di intervento nel settore della promozione dei diritti e della protezione dei bambini e dei giovani. Formula raccomandazioni, monitora, sostiene e coordina le attività delle *Comissões de Proteção de Crianças e Jovens* - CPCJ (comitati per la protezione di bambini e giovani) in tutto il paese.

I CPCJ sono istituzioni ufficiali non giudiziarie che godono di autonomia operativa e mirano a promuovere i diritti dei bambini e dei giovani, nonché a prevenire o porre fine a situazioni che possono inficiare la loro sicurezza, salute, formazione, istruzione e sviluppo in generale. Il *Ministério Público* - MP (Pubblico ministero) monitora il lavoro dei comitati per la protezione di bambini e giovani ed esamina la legittimità e il merito delle loro decisioni, sottoponendole a controlli giurisdizionali se necessario. I comitati si riuniscono in plenaria e in sessioni ristrette. Nell'ambito della plenaria sono decise le azioni di promozione dei diritti e di prevenzione delle situazioni pericolose per i bambini e i giovani, mentre i comitati ristretti intervengono nelle situazioni i cui un bambino o un giovane si trova in pericolo, in particolare: prendendo in debita considerazione le richieste di chi si rivolge ai comitati e fornendo loro

indicazioni; effettuando valutazioni preliminari delle situazioni di cui i comitati per la protezione sono a conoscenza e indagando su casi; decidendo in merito all'applicazione di misure di promozione e di protezione, nonché monitorandole e sottoponendole a riesami (ad eccezione delle misure che comportano l'approvazione di un soggetto specifico per l'adozione o di un istituto di adozione).

Esame delle denunce

Tutti possono trasmettere informazioni relative a una situazione di pericolo direttamente ai CPCJ per posta, telefono, fax o e-mail oppure di persona presso gli uffici dei comitati. I comitati per la protezione sono competenti dell'area comunale in cui sono situati. L'elenco di recapiti dei comitati in base alla zona di residenza del minore è consultabile sulla seguente pagina web: http://www.cnpcjr.pt/search.asp

L'intervento dei CPCJ, che richiede l'approvazione e l'accordo dei genitori, può portare all'attuazione delle seguenti misure:

assistenza ai genitori;

assistenza ad altri familiari;

affidamento a un idoneo tutore;

sostegno per una vita indipendente;

collocazione presso una famiglia affidataria;

collocazione in struttura.

Le misure di promozione e di protezione sono attuate nei normali ambienti di vita o nell'ambito dell'affido, in base alla loro natura.

Organismi per le pari opportunità

***Comissão para a Cidadania e a Igualdade de Género* - CIG (Commissione per la cittadinanza e la parità di genere)**

La Commissione per la cittadinanza e la parità di genere è l'organismo nazionale responsabile della promozione e del rispetto del principio della parità tra donne e uomini. Opera nei seguenti ambiti: istruzione civica, parità tra uomini e donne, tutela della maternità e della paternità, promozione di mezzi per facilitare l'equa partecipazione delle donne e degli uomini in diversi ambiti della vita, conciliazione della vita lavorativa, privata e familiare di donne e uomini, lotta alla violenza domestica e di genere e alla tratta di esseri umani e sostegno alle vittime.

La CIG è un servizio centrale sotto la diretta amministrazione dello Stato, dotato di autonomia amministrativa. Fa parte della presidenza del Consiglio dei ministri ed è posto sotto l'autorità del Segretario di Stato per la cittadinanza e la parità.

Nello specifico, è sua competenza ricevere le denunce su casi di discriminazione o violenza basata sul genere e di presentarle, ove opportuno assieme a pareri e raccomandazioni, alle autorità competenti o agli organismi interessati.

Esame delle denunce

Le denunce riguardanti i casi di discriminazione o di violenza basata sul genere possono essere inviate alla CIG via e-mail, attraverso la pagina Facebook della stessa CIG e in formato cartaceo.

Una volta pervenute, le denunce vengono analizzate e classificate dai servizi interni, che rispondono direttamente al denunciante attraverso lo stesso canale. I pareri e/o le raccomandazioni possono essere trasmessi agli organismi interessati e/o i casi possono essere deferiti alle autorità competenti (ad esempio, la procura, l'ASAE (*Autoridade de Segurança Alimentar e Económica* - autorità per la sicurezza alimentare ed economica), ERC (*Entidade Reguladora para a Comunicação Social* - autorità di regolamentazione dei media) inviandone una copia ai soggetti interessati.

***Alto Comissariado para as Migrações* - ACM (Alto commissariato per le migrazioni)**

[*Comissão para a Igualdade e Contra a Discriminação Racial* - CICDR (Commissione per l'uguaglianza e contro la discriminazione razziale)]

L'Alto commissariato per le migrazioni (ACM) è un'istituzione pubblica, responsabile dell'attuazione delle politiche pubbliche in materia di migrazioni. Il suo ruolo consiste nel combattere ogni forma di discriminazione per motivi di colore, nazionalità, origine etica o religione. Ha competenza per quanto concerne la raccolta di informazioni sulle pratiche discriminatorie e il coordinamento delle attività della Commissione per l'uguaglianza e contro la discriminazione razziale (CICDR).

La CICDR è un organo consultivo indipendente dell'ACM, specializzato nella lotta alle discriminazione per motivi razziali, il cui obiettivo è prevenire e proibire tutte le forme di discriminazione razziale, nonché punire gli atti che violano i diritti fondamentali o ne restringono o impediscono l'esercizio dei diritti economici, sociali o culturali da parte di un'autorità pubblica, di un servizio o di una persona fisica, a causa dell'appartenenza a una particolare razza, nazionalità, etnia o colore.

Esame delle denunce

È possibile sporgere denuncia presso l'ACM o direttamente presso la CICDR, via posta, fax, e-mail o telefono. Un modulo elettronico di denuncia è disponibile anche sul sito web della CICDR.

L'Alto commissario trasmette la denuncia all'Ispettorato generale del ministero competente, che dovrà inviare una relazione dopo avere cercato di dimostrare la verità dei fatti presunti. La relazione è trasmessa alla commissione permanente della CICDR, che formula un parere consultivo, utilizzato quale base per la decisione dell'Alto commissario per le migrazioni. La decisione può includere l'imposizione di una sanzione sino a cinque retribuzioni minime per le persone fisiche e sino a dieci retribuzioni minime per un ente o un'impresa pubblica.

La Commissione conserva un registro degli atti discriminatori e delle relative sanzioni inflitte e pubblica le violazioni a fini di prevenzione di tali atti e di sensibilizzazione del pubblico alle questioni della parità e della non discriminazione.

Autorità per la protezione dei dati

***Comissão Nacional de Proteção de Dados* - CNPD (Commissione nazionale di protezione dei dati)**

La CNPD è un organo amministrativo indipendente posto sotto la direzione dell'Assemblea della Repubblica. Il suo ruolo consiste nel monitorare e verificare il trattamento dei dati personali in piena conformità con i diritti umani e le libertà e garanzie sancite dalla Costituzione e dalla legge. La Commissione è l'autorità nazionale per il monitoraggio dei dati personali. La CNPD coopera con le autorità di vigilanza sulla protezione dei dati di altri Stati, al fine di proteggere e garantire il rispetto dei diritti delle persone che vivono all'estero.

Esame delle denunce

Le denunce e le istanze riguardanti una violazione dei dati personali possono essere inviate per iscritto alla CNPD. Si può sporgere denuncia anche per via elettronica, utilizzando il modulo reperibile sul sito web della CNPD. L'istanza deve recare il nome, l'indirizzo e la firma dell'autore.

Una volta registrata, la denuncia è esaminata e sottoposta a una valutazione preliminare di un membro della CNPD. Se la questione sollevata non è di competenza della CNPD oppure qualora la dichiarazione dell'interessato non permetta, per la sua natura, l'emissione di una decisione, il caso può essere esaminato oppure inoltrato come opportuno dal membro della Commissione cui era stata affidato.

Le decisioni della CNDP sono adottate a maggioranza, hanno carattere vincolante e possono essere oggetto di denunce o ricorsi.

Altri organi specializzati

***Instituto Nacional para a Reabilitação, IP* - INR, I.P. (Istituto nazionale per la riabilitazione)**

L'Istituto nazionale per la riabilitazione, I.P. è un'istituzione pubblica integrata, posta sotto l'autorità del ministero del lavoro, della solidarietà e della sicurezza sociale, dotata di autonomia amministrativa e risorse proprie. L'Istituto si adopera per garantire pari opportunità, lottare contro le discriminazioni e assicurare l'emancipazione delle persone disabili, promuovendone i diritti fondamentali.
L'INR, I.P. può ricevere denunce relative ai casi di discriminazione per motivi di disabilità previsti dalla legge in materia di discriminazione. Si considerano discriminazioni tutti gli atti che violano qualsivoglia diritto fondamentale o che neghino o limitino l'esercizio di qualunque diritto di un individuo in ragione di una qualunque disabilità.

Esame delle denunce

Per avviare una procedura di denuncia occorre inviare all'Istituto una descrizione completa della situazione ritenuta discriminatoria. Sul sito web dell'Istituto è accessibile un modulo di denuncia, che può essere inviato via mail.
Nella denuncia deve essere precisata l'identità del denunciante (nome completo, numero del documento di identità o della carta di cittadino, codice fiscale, indirizzo completo, numero di telefono o altre informazioni di recapito) e inclusa una descrizione chiara di tutti i fatti. Devono inoltre essere specificati il nome, l'indirizzo e i recapiti dei testimoni e allegati, nella misura del possibile, documenti, prove e giustificativi che dimostrino la perpetrazione dell'atto discriminatorio.
Dopo la presentazione della denuncia, il caso è trasmesso all'autorità amministrativa competente (ispettorati generali, autorità di regolamentazione o altri organi competenti), dotata dei poteri investigativi e/o sanzionatori per la fase istruttoria, durante la quale saranno raccolte le prove. In seguito, il caso viene chiuso o è comminata una sanzione pecuniaria (assieme ad altre eventuali sanzioni). Una copia della decisione è inviata all'Istituto nazionale di riabilitazione, I.P.
Il compimento di qualunque atto discriminatorio è soggetto al pagamento di un'ammenda di un importo da cinque a trenta volte il valore della retribuzione mensile minima garantita, a seconda che la violazione sia commessa da una persona fisica o giuridica.
In base alla gravità del reato e alla colpevolezza dell'autore, possono essere inflitte ulteriori sanzioni, quali il sequestro dei beni personali, il divieto di svolgere attività professionali o di altri tipo, la negazione del diritto a sussidi o benefici garantiti dalle autorità pubbliche, la chiusura di stabilimenti e la pubblicazione delle condanne.

***Comissão para a Igualdade no Trabalho e no Emprego* - CITE (Commissione per la parità nel lavoro e nell'occupazione)**

La CITE è un organismo collegiale composto da tre organi di pari grado e dotato di autonomia amministrativa e di personalità giuridica. Promuove la parità e la non discriminazione tra uomini e donne sul lavoro, nell'occupazione e nella formazione professionale e coopera nell'applicazione della legge e degli obblighi previsti dagli accordi in questo ambito, nonché dagli obblighi riguardanti la protezione della genitorialità e la conciliazione della vita professionale con quella familiare e privata nel settore privato, pubblico e cooperativo.
Tra i compiti principali della CITE rientrano l'esame delle denunce pervenute o di situazioni di cui sia a conoscenza che indicano una violazione delle disposizioni giuridiche in materia di parità e di non discriminazione tra donne e uomini sul lavoro, nell'occupazione e nella formazione professionale. La Commissione si adopera inoltre per garantire la protezione della genitorialità e la conciliazione della vita professionale con quella familiare e privata e fornisce informazioni e assistenza giudiziaria al riguardo.

Esame delle denunce

Chiunque può presentare una denuncia riguardante annunci di posti di lavoro e altre modalità di assunzione che violano il diritto all'uguaglianza tra donne e uomini nell'accesso all'occupazione.
Tutti i lavoratori possono presentare una denuncia in caso di discriminazione tra donne e uomini nell'accesso all'occupazione, al lavoro e alla formazione professionale.
Le denunce possono essere presentate per posta, fax, e-mail, per telefono al numero verde 800 204 684 oppure di persona presso la sede della CITE, previo appuntamento - tel. 21 780 37 09.
La CITE è tenuta a presentare pareri che confermano o indicano l'esistenza di pratiche di lavoro discriminatorie per motivi di genere al servizio responsabile dell'ispezione del lavoro (Autorità per le condizioni di lavoro), che può avviare procedimenti penali amministrativi nei modi descritti in seguito.

***Autoridade para as Condições do Trabalho* - ACT (Autorità per le condizioni di lavoro)**

L'Autorità per le condizioni di lavoro è un servizio statale che mira a promuovere il miglioramento delle condizioni di lavoro in tutto il Portogallo continentale, monitorando la conformità alle norme in materia di lavoro nell'ambito dei rapporti lavorativi privati e promuovendo la sicurezza e la salute sul lavoro in tutti i settori privati.
Monitora inoltre la conformità alle norme in materia di sicurezza e salute in tutti i settori, nonché nei dipartimenti e negli organi dell'amministrazione pubblica centrale (diretti, indiretti e locali), inclusi gli enti pubblici e le procedure di erogazione di servizi personalizzati o fondi pubblici.
È possibile presentare denunce riguardanti carenze nei servizi o il mancato rispetto di disposizioni competenza dell'ACT, che includono: le condizioni di sicurezza e di salute sul posto di lavoro, i contratti di lavoro a tempo determinato, le pratiche inique e discriminatorie sul lavoro, il distacco dei lavoratori, la durata e l'organizzazione dell'orario di lavoro, la rappresentanza collettiva dei lavoratori, il lavoro non dichiarato o irregolare, il lavoro temporaneo e il lavoro svolto dagli immigrati.

Esame delle denunce

Tutti i lavoratori, rappresentanti dei lavoratori o altre parti interessate possono sporgere denuncia compilando il modulo elettronico disponibile sul sito web dell'ACT.
Qualora nell'esercizio delle sue funzioni l'ispettore del lavoro verifichi o constati personalmente e direttamente (anche dopo il verificarsi dei fatti) un'infrazione punibile con una sanzione pecuniaria, provvederà a elaborare un rapporto ufficiale. Per le violazioni non accertate di persona, l'ispettore del lavoro redige una segnalazione di sinistro, supportata dalle prove disponibili, e nomina minimo due testimoni.
In seguito alla redazione della segnalazione, l'accusato è informato del fatto ed è tenuto, nel termine di 15 giorni, a pagare volontariamente l'ammenda e a presentare una risposta scritta corredata di tutti i documenti giustificativi e un elenco di testimoni oppure comparire di persona per essere sentito.
Il termine per la conclusione dell'inchiesta è di 60 giorni, prorogabili per altrettanti giorni in casi debitamente giustificati.
La pubblicazione di illeciti amministrativi molto gravi o di casi di recidiva di gravi illeciti amministrativi commessi intenzionalmente o per grave negligenza costituisce una sanzione aggiuntiva. In caso di recidiva dei suddetti illeciti amministrativi possono essere imposte altre sanzioni supplementari, come ad esempio il divieto temporaneo di esercizio di attività, la revoca del diritto di partecipazione a aste o gare pubbliche oppure la pubblicazione della sentenza, considerate le ripercussioni negative per il lavoratore o il beneficio economico revocato dal datore di lavoro.
Se l'illecito è rappresentato dall'omissione di un obbligo, il pagamento dell'ammenda non esonera l'autore dell'illecito dall'ottemperare all'obbligo, se ancora possibile. Laddove l'illecito sia dovuto al mancato pagamento di un importo, oltre alla sanzione pecuniaria l'ACT può decidere che gli importi dovuti ai lavoratori debbano essere versati entro il termine fissato per il pagamento della multa.

***Agência Portuguesa do Ambiente* - APA (Agenzia portoghese dell'ambiente)**

Il compito dell'Agenzia portoghese dell'ambiente è proporre, sviluppare e monitorare la gestione integrata e partecipativa delle politiche in materia di ambiente e di sviluppo sostenibile, in coordinamento con altre politiche settoriali e in collaborazione con gli enti pubblici e privati che perseguono lo stesso obiettivo. Si adopera per conseguire un elevato livello di protezione e di valorizzazione dell'ambiente e per garantire la fornitura di servizi di elevata qualità ai cittadini. È inoltre l'autorità nazionale responsabile dell'attuazione del sistema di responsabilità ambientale.
I danni all'ambiente includono: i) danni a specie protette e habitat naturali, ii) danni all'acqua e iii) danni al suolo.
È possibile presentare all'Agenzia dichiarazioni riguardanti danni ambientali o minacce imminenti di tali danni e richieste di intervento. Nel trasmettere le dichiarazioni occorre allegare altresì ogni dato e intervento pertinente a disposizione.

Esame delle denunce

Tutte le persone/parti interessate possono inviare una richiesta di intervento istanza per posta o via e-mail. Un modulo elettronico di contatto è disponibile anche sul sito web dell'Agenzia.
L'autorità competente esamina la richiesta e comunica alle parti interessate se è stata accolta o respinta. In caso confermi l'esistenza di un danno ambientale e accolga la richiesta, l'autorità competente notifica all'operatore la richiesta di intervento, ai fini dell'adozione di una decisione sulle misure da prendere.

***Inspeção-Geral da Agricultura, do Mar, do Ambiente e do Ordenamento do Território* - IGAMAOT (Ispettorato generale dell'agricoltura, del mare, dell'ambiente e della pianificazione territoriale)**

L'IGAMAOT è un servizio centrale posto sotto l'amministrazione diretta dello Stato ed è responsabile del controllo, delle ispezioni e delle verifiche dei dipartimenti e degli organismi negli ambiti di attività dell'Ispettorato, per quanto concerne la rispettiva amministrazione, gestione e missione. Nel settore della regolamentazione alimentare e della sicurezza degli alimenti, monitora il sostegno dei fondi nazionali e dell'UE. Nei settore dell'ambiente, della pianificazione territoriale e della conservazione della natura garantisce un monitoraggio e una valutazione costanti della legalità.
Le sue attività concernono da un lato il settore pubblico, gli operatori privati e i singoli cittadini per le questioni relative alla legislazione ambientale, la pianificazione territoriale o la conservazione della natura e dall'altro i beneficiari del sostegno nazionale o europeo per i settori dell'agricoltura e della pesca.
L'IGAMAOT riceve le denunce relative agli ambiti di sua competenza e interviene nei settori di maggiore rischio potenziale, in collaborazione con altre autorità competenti, a seconda della situazione denunciata.

Esame delle denunce

È possibile sporgere denuncia anche utilizzando lo sportello elettronico sul sito web dell'IGAMAOT, completando il modulo elettronico con una descrizione dettagliata della situazione riscontrata, il nome e i recapiti del denunciante. Il denunciante può chiedere che queste informazioni restino riservate spuntando la rispettiva casella sul modulo.
Le denunce, le dichiarazioni, le segnalazioni di sinistri e le altre richieste presentate all'IGAMAOT, contenenti materiale esaminabile nell'ambito di un'ispezione comporteranno l'apertura di un procedimento amministrativo specifico condotto in conformità al codice di procedura amministrativa.
Alle richieste anonime non viene dato alcun seguito, a meno che non siano sufficientemente motivate o documentate.
Durante la procedura amministrativa, l'IGAMAOT fissa un termine per le risposte alle richieste di informazioni o all'invio di informazioni da parte degli organismi interessati.
Nell'ambito dell'indagine, gli enti interessati possono ancora adottare le misure del caso per raccogliere informazioni e prove che consentano di stabilire se sia necessario effettuare un'ispezione.
Una volta esaminata la questione e fatta salva la relazione obbligatoria a fini penali, viene elaborata una proposta motivata da presentare all'ispettore generale, che può decidere di chiudere il caso, di monitorarlo, di prendere provvedimenti straordinari o di deferire la questione al membro del Governo responsabile dell'IGAMAOT, che deciderà come procedere.

***Inspeção-Geral dos Serviços de Justiça* - IGSJ (Ispettorato generale dei servizi di giustizia)**

L'IGSJ è un servizio centrale posto sotto l'amministrazione diretta dello Stato e dotato di autonomia amministrativa, il cui compito è verificare, ispezionare e controllare tutti gli enti, dipartimenti e organi sotto la giurisdizione del ministero della Giustizia o soggetti al suo controllo o governo, inclusi i servizi di detenzione, al fine di correggere illegalità o irregolarità e di ottimizzare il loro funzionamento.
È possibile sporgere denuncia per tutti gli atti e le omissioni ritenute illecite, nello specifico ritardi nell'erogazione di servizi pubblici, mediocrità dei servizi, comportamento scorretto di funzionari o agenti, cattivo stato delle strutture e ogni irregolarità o lacuna nel funzionamento dei servizi.

Esame delle denunce

Le denunce possono essere presentate, senza particolari formalità, di persona, per posta ordinaria oppure via telefono, fax o e-mail. Un apposito modulo elettronico è reperibile sul sito web dell'IGSJ.
Le denunce, le segnalazioni di sinistri e le dichiarazioni presentate di persona all'IGSJ sono raccolte dall'ispettore incaricato di tale compito.
Alle denunce viene sempre assegnato un numero di caso, comunicato al denunciante, che dovrà utilizzarlo in tutti i contatti con l'IGSJ. Ove opportuno, la denuncia può essere associata a un'indagine in corso e pendente o a una procedura di audit.
I denuncianti possono chiedere all'IGSJ informazioni sull'evoluzione del caso in qualunque modo, riportando il numero del caso. Se la denuncia è stata presentata sul sito web dell'IGSJ, è possibile seguirne i progressi utilizzando la password di accesso generata in seguito alla presentazione elettronica.
Le denunce anonime saranno esaminate solo se le dichiarazioni fatte sono ritenute coerenti e circostanziate. Al denunciante non verranno fornite informazioni circa l'esito delle indagini svolte, né sarà garantito l'accesso alle informazioni sullo stato del caso attraverso il sito web dell'IGSJ, associato alle credenziali di registrazione dell'utente.

***Inspeção-Geral da Administração Interna* - IGAI (Ispettorato generale dell'amministrazione interna)**

L'IGAI è un servizio indipendente di controllo esterno dell'attività politica. Fa capo al *Ministério da Administração Interna* - MAI (ministero dell'Amministrazione interna) ed è responsabile di tutti i servizi e le forze di sicurezza (la GNR (*Guarda Nacional Republicana* - Guardia nazionale repubblicana), la PSP (*Polícia de Segurança Pública* - Polizia di pubblica sicurezza) e il SEF (*Serviço de Estrangeiros e Fronteiras* - Servizio stranieri e frontiere)) che dipendono da tale ministero. Esegue controlli, ispezioni e verifiche di alto livello dei suddetti organi e difende i diritti dei cittadini, con particolare riguardo alla tutela dei diritti umani e al mantenimento dell'ordine pubblico.
Ogni persona (portoghese o straniera), gruppo di persone, associazione, società o altro organismo societario può presentare una denuncia per atti e omissioni ritenuti illegali, in particolare riguardo a violazioni dei diritti fondamentali dei cittadini perpetrate dal personale degli organismi sotto l'autorità del MAI. Tali violazioni includono ritardi nella prestazione di servizi pubblici, la mediocrità dei servizi, il comportamento scorretto di funzionari pubblici o altri dipendenti facenti capo al MAI, cattive condizioni delle strutture e, in generale, qualsiasi irregolarità o lacuna nel funzionamento dei servizi.

Esame delle denunce

Le denunce possono essere presentate senza formalità specifiche per posta ordinaria, di persona o via e-mail.
La denuncia deve contenere una descrizione dettagliata della situazione osservata e precisare l'identità del responsabile, la data e il luogo esatti (via e numero civico, città, comune e frazione), nonché, se possibile, includere la posizione sulla mappa in cui si è verificata la situazione segnalata.

In caso non sia possibile addurre prove al momento della denuncia, sarà necessario presentarle il prima possibile.
L'IGAI assicurerà che tutte le denunce del suo ambito di competenza siano debitamente esaminate e che tutti i denuncianti identificati ricevano una risposta alle dichiarazioni trasmesse. L'IGAI può chiedere informazioni sullo stato dei casi indicandone il numero di riferimento.
Le denunce anonime saranno esaminate soltanto se le dichiarazioni fatte sono ritenute coerenti e circostanziate.

Inspeção-Geral da Educação e Ciência **- IGEC (Ispettorato generale dell'istruzione e delle scienze)**

L'IGEC verifica la legittimità e la regolarità delle azioni condotte da organi, dipartimenti e agenzie del ministero dell'Istruzione o sotto l'autorità del rispettivo membro del governo. È inoltre responsabile del controllo, dell'ispezione e della verifica del funzionamento del sistema di istruzione prescolastica e scolastica (primaria, secondaria e superiore). Sono di sua competenza le forme speciali di istruzione, l'istruzione extrascolastica, le scienze e le tecnologie, nonché gli organi, i dipartimenti e le agenzie del ministero.
Il difensore civico dell'IGEC tutela, difende e promuove i legittimi diritti e interessi dei cittadini e l'equità e la giustizia del sistema di istruzione. Tra le sue attività rientrano l'analisi e la gestione delle denunce presentate da utenti e funzionari del sistema di istruzione, nonché la possibilità di istruire indagini o procedure disciplinari.

Esame delle denunce

Le denunce possono essere presentate per posta, fax o e-mail. Prima di sporgere denuncia presso l'IGEC, gli utenti e i funzionari del sistema di istruzione dovrebbero, ove possibile, spiegare la situazione agli organi competenti dell'istituto scolastico comprensivo o singolo oppure dell'istituto o organismo/servizio di istruzione superiore.
Le attività del difensore civico sono svolte dalle unità di ispezione territoriali dell'IGEC, responsabili dell'esame delle denunce presentate dagli utenti e dai funzionari del sistema di istruzione, nonché della scelta della procedura ritenuta più appropriata per gestire una denuncia. Le unità territoriali possono altresì condurre un'indagine preliminare, volta essenzialmente a definire l'oggetto della denuncia e a esporne le motivazioni in modo rapido ed efficiente. In caso riguardino questioni di competenza del preside dell'istituto scolastico comprensivo/singolo, del rettore/presidente/direttore dell'istituto/ente di istruzione superiore o del direttore generale di una scuola, le denunce vengono sottoposte direttamente al soggetto competente attraverso i delegati regionali responsabili dell'istruzione. Le denunce relative agli istituti/servizi di istruzione/scienze vengono analizzati direttamente dall'IGEC dopo aver sentito le parti interessate.
Le denunce pervenute presso la sede centrale dell'IGEC sono trasmesse alle unità di ispezione territoriali, che stabiliranno la procedura più appropriata da applicare.
I presidi degli istituti scolastici comprensivi/singoli e i rettori/presidenti/direttori degli istituti/enti di istruzione superiore hanno autorità disciplinare su insegnanti, personale non docente e studenti. A loro volta, i direttori generali degli istituti scolastici esercitano, attraverso i delegati regionali competenti in materia di istruzione, autorità disciplinare sul corpo amministrativo e gestionale degli istituti scolastici comprensivi/singoli.
Tuttavia, laddove nell'ambito di un'ispezione si constatino illeciti disciplinari, l'ispettore generale ha il potere di avviare la procedura disciplinare del caso.
Le denunce pervenute presso la sede o le unità di ispezione territoriali riguardo al funzionamento di altri ambiti dell'amministrazione e/o all'azione di soggetti privati non posti sotto l'autorità del ministero dell'Istruzione e delle scienze sono sottoposte ai servizi governativi centrali o regionali competenti, con relativa notificazione all'interessato.

Inspeção-Geral das Atividades em Saúde **- IGAS (Ispettorato generale delle attività sanitarie)**

L'Ispettorato generale delle attività sanitarie è un servizio centrale posto sotto l'amministrazione diretta dello Stato, il cui compito consiste nel garantire il rispetto della legge e livelli tecnici elevati delle prestazioni fornite in tutti i settori dei servizi sanitari, sia da parte di organismi del ministero della Salute o sotto la sua autorità che di enti pubblici, privati o sociali.
Possono essere segnalate all'IGAS tutte le irregolarità o le carenze nel funzionamento dei servizi, come ad esempio le omissioni e gli atti considerati illegali, l'abuso di denaro o fondi pubblici, i casi di frode o corruzione, gli ostacoli o le disparità nell'accesso all'assistenza sanitaria presso un determinato fornitore o ente e la cattiva condotta da parte del personale o degli operatori sanitari.
Se il fatto segnalato non rientra nelle competenze dell'IGAS, le dichiarazioni o le denunce da parte di soggetti debitamente identificati vengono trasmesse all'organismo competente.

Esame delle denunce

Qualsiasi persona (portoghese o straniera), gruppo di persone, associazione, società o altro organismo societario può sporgere denuncia per posta o e-mail.
Le denunce/dichiarazioni possono essere presentate in qualsiasi momento e devono essere complete, fondate e, ove possibile, corredate da informazioni dettagliate sulla persona o sull'organizzazione interessata, sui fatti, sulle date e sui luoghi in cui sono avvenuti tali fatti e sull'identificazione personale (nome e recapiti), nonché informazioni sull'eventuale presentazione della denuncia/dichiarazione presso un altro organismo.
L'IGAS analizza le denunce/dichiarazioni in cui tempi, modalità e luoghi di fatti o atti, autori e potenziali responsabilità sono ritenuti coerenti e circostanziati.
Le denunce/dichiarazioni possono dare adito a procedure di ispezione o di chiarimento, in conformità al regolamento di ispezione dell'IGAS.
Nel caso delle procedure di ispezione è sempre osservato il principio del contraddittorio. In tal modo gli interessati hanno la possibilità di essere sentiti, a eccezione dei casi previsti dalla legge, cioè laddove sussistano ostacoli reali allo svolgimento delle indagini di un procedimento penale e all'acquisizione di prove.
Le parti interessate debitamente identificate sono informate dei risultati dell'intervento dell'IGAS.

Entidade Reguladora da Saúde **- ERS (Autorità di regolamentazione della sanità)**

L'Autorità di regolamentazione della sanità (ERS) è un organismo pubblico indipendente, il cui compito è disciplinare l'attività degli istituti sanitari, ossia di tutti gli istituti sanitari del settore pubblico, privato e sociale del Portogallo continentale, eccetto le farmacie.
Il compito di regolamentare e controllare le pratiche dei fornitori include le seguenti attività: gestire le denunce di utenti, fornitori e istituzioni; effettuare ispezioni e verifiche nelle strutture dei fornitori di servizi sanitari; condurre indagini sulle situazioni che potrebbero compromettere i diritti degli utenti; istruire procedimenti penali amministrativi e imporre sanzioni; elaborare istruzioni, raccomandazioni e pareri; condurre studi sull'organizzazione del sistema sanitario.
Rientrano nelle competenze dell'ERS le denunce relative ai seguenti aspetti:
accesso al sistema sanitario;
discriminazioni;
qualità del sistema di assistenza sanitaria;
qualità dell'assistenza amministrativa;
diritti degli utenti;
tempi di attesa per le visite;
tempi di attesa per gli appuntamenti:
questioni finanziarie;
questioni giuridiche;

qualità delle strutture.
Esame delle denunce
Gli utenti del servizio sanitario possono sporgere denuncia utilizzando il registro delle denunce disponibile nelle strutture di servizio pubblico oppure direttamente all'impresa o al fornitore di servizi dopo l'evento.
È inoltre possibile presentare un reclamo direttamente all'ERS via posta, telefonicamente, di persona o attraverso il registro online delle denunce accessibile sul sito web dell'ERS all'indirizzo https://www.ers.pt/pages/50. L'ERS gestisce le denunce presentate tramite il registro online delle denunce nello stesso identico modo in cui vengono gestite con i registri tradizionali disponibili nelle strutture che erogano servizi sanitari.
Se il denunciante ha iscritto la propria dichiarazione nel registro delle denunce presso le strutture del fornitore, quest'ultimo può inviare all'ERS la copia della dichiarazione, consegnatagli di norma al momento della denuncia (foglio blu). Il fornitore deve inviare la denuncia all'ERS entro 10 giorni lavorativi.
Se l'utente trasmette la propria dichiarazione direttamente al fornitore con una lettera formale (per posta), un fax o una e-mail, il fornitore può inviare all'ERS una copia dell'originale.
Al ricevimento della denuncia, l'ERS chiede al denunciante di presentare le dichiarazioni che ritiene rilevanti. A seconda del contenuto della denuncia e delle dichiarazioni presentate, l'ERS adotterà le azioni che riterrà opportune conformemente ai poteri conferiti dalla legge. Le denunce non ben definite o non sufficientemente coerenti vengono archiviate. Se la denuncia non rientra nel suo ambito di competenza, l'ERS comunica al denunciante l'organismo incaricato della gestione della denuncia, cui viene deferito il caso.

***Inspeção-Geral do Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social* - IGMTSSS (Ispettorato generale del ministero del Lavoro, della solidarietà e della sicurezza sociale)**

L'IGMTSSS è un servizio posto sotto l'amministrazione diretta dello Stato e che fa parte del *Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social* - MTSSS (Ministero del Lavoro, della solidarietà e della sicurezza sociale). Si occupa di monitorare i servizi e gli organismi del MTSSS o quelli posti sotto l'autorità del rispettivo ministro.
L'IGMTSSS esamina la conformità legale e normativa degli atti dei dipartimenti e degli organi del ministero o posti sotto la sua autorità e ne valuta le prestazioni e la gestione mediante ispezioni e verifiche. Valuta la qualità dei servizi forniti ai cittadini e formula raccomandazioni sulle modifiche e le misure necessarie per rimediare alle carenze e alle irregolarità rilevate.
Possono essere inviati all'Ispettorato denunce o segnalazioni di sinistro relative a violazioni commesse dagli enti facenti capo al ministero, ivi comprese le istituzioni facenti capo alla *Santa Casa da Misericórdia* e le istituzioni private di solidarietà sociale.

Esame delle denunce

Le denunce possono essere inviate per posta, e-mail oppure compilando il modulo elettronico disponibile sul sito web. Oltre a identificare l'oggetto della denuncia e la data dei fatti, la denuncia deve includere una descrizione breve e chiara degli eventi che ne sono oggetto.

***Autoridade de Segurança Alimentar e Económica* - ASAE (Autorità per la sicurezza alimentare ed economica)**

L'ASEA è l'autorità amministrativa nazionale specializzata nella sicurezza alimentare e nel monitoraggio economico. All'autorità compete valutare e comunicare i rischi individuati nella catena alimentare e regolamentare le attività economiche nel settore alimentare e non alimentare, monitorando il rispetto della legislazione normativa in materia.
Tutti i fornitori di beni o servizi che esercitano la loro attività in una sede fissa, permanente e fisica, hanno contatti diretti con il pubblico e forniscono beni o servizi in Portogallo sono tenuti a conservare un registro delle denunce.

Esame delle denunce

Se un cliente non è del tutto soddisfatto di un servizio o prodotto fornito, può chiedere il registro delle denunce per spiegare le ragioni dell'insoddisfazione. I fornitori di servizi sono tenuti a inviare all'ASAE i moduli originali di reclamo entro i successivi 10 giorni lavorativi.
Gli atti illeciti possono essere denunciati anche compilando il modulo elettronico disponibile sul sito web dell'ASAE e possono concernere illeciti amministrativi o penali di competenza dell'Autorità.
Se l'atto illecito segnalato non rientra nelle competenze dell'ASAE, la denuncia è trasmessa all'autorità competente.
La denuncia deve essere completa e sostanziata, nonché recare, ove possibile, informazioni dettagliate sui fatti e sull'organismo segnalato, sul luogo in cui si sono verificati i fatti (indirizzo e/o altri punti di riferimento), sulle ragioni della denuncia e su altre questioni pertinenti. In caso di denuncia anonima non sarà possibile fornire ulteriori informazioni in seguito.
Al ricevimento della denuncia e delle eventuali dichiarazioni, l'ASAE avvia la procedura del caso laddove i fatti esposti nella denuncia riguardino un illecito amministrativo contemplato dalla specifica norma applicabile. In caso contrario, l'ASAE informerà il fornitore di beni o servizi, affinché questi possa presentare le dichiarazioni ritenute appropriate entro 10 giorni lavorativi.
Dopo aver analizzato il contenuto delle dichiarazioni e il merito della denuncia, l'ASAE può sottoporre il caso a un altro organismo competente per l'oggetto della denuncia o proporre, qualora non sussistano giustificazioni di intervento, che la denuncia sia archiviata.
In caso l'analisi dei fatti esposti nella denuncia si concluda in un contenzioso e in seguito all'adozione di tutte le misure necessarie per risolvere la situazione, l'ASAE informa il denunciante per iscritto (se debitamente identificato) delle procedure o delle misure che sono state o saranno prese in seguito alla denuncia.

Altri organi

***Instituto da Segurança Social I.P.* - ISS (Istituto di sicurezza sociale I.P.)**

L'istituto di sicurezza sociale I.P è un'istituzione pubblica con un statuto speciale previsto dalla legge. È sotto l'amministrazione indiretta dello Stato e dispone di un'autonomia amministrativa e finanziaria nonché di risorse proprie.
All'Istituto compete assicurare che sia garantita l'assistenza giudiziaria. L'assistenza giudiziaria dei diritti delle persone e degli enti senza scopo di lucro, che non sono in grado di pagare le spese associate ai procedimenti giudiziari in caso di licenziamento, divorzio, sfratto, sequestro, ecc. o ai procedimenti stragiudiziali nei divorzi consensuali.
L'assistenza giudiziaria include:
consulenza legale – consultazione con un avvocato per chiarimenti tecnici circa la legge applicabile a questioni o casi specifici in cui i legittimi interessi o diritti personali sono violati o a rischio di essere violati (non applicabile agli enti senza scopo di lucro);
patrocinio a spese dello Stato – nomina dell'avvocato e pagamento del rispettivo onorario o dell'onorario del difensore d'ufficio (designazione attribuita all'avvocato della difesa nei procedimenti penali o amministrativi), esenzione dalle spese giudiziarie o possibilità di pagarle a rate e attribuzione di un funzionario incaricato dell'esecuzione delle decisioni (un ufficiale giudiziario esercita sempre funzioni di esecuzione delle decisioni).
Hanno diritto all'assistenza giudiziaria:
i cittadini portoghesi e i cittadini dell'Unione europea;
gli stranieri e gli apolidi in possesso di un permesso di soggiorno valido in uno Stato membro dell'Unione europea;

gli stranieri senza un permesso di soggiorno valido in uno Stato membro dell'Unione europea – qualora le leggi dei loro paesi di origine garantiscano gli stessi diritti ai cittadini portoghesi;
le persone che vivono o risiedono in uno Stato membro dell'Unione europea in cui si terrà il procedimento (controversie transfrontaliere);
le persone giuridiche senza scopo di lucro – hanno diritto all'assistenza legale soltanto in termini di esenzione dalle spese giudiziarie e altri costi procedurali, nomina dell'avvocato e pagamento del relativo onorario, pagamento dell'onorario del consulente nominato dal tribunale e attribuzione di un funzionario incaricato dell'esecuzione.
Tutti i suddetti soggetti sono tenuti a dimostrare l'incapacità di sostenere i costi relativi legati alla causa, all'assunzione di un legale, ecc.
Secondo la legge portoghese, sono considerate in difficoltà finanziaria le persone che, in base al reddito, al patrimonio e alle spese correnti del proprio nucleo familiare, non siano obiettivamente in grado di farsi carico delle spese connesse a un procedimento.
I moduli per la domanda di ammissione al patrocino a spese dello Stato sono reperibili presso gli uffici del servizio utenti di previdenza sociale oppure utilizzando il modulo elettronico reperibile sul sito web dell'Istituto di sicurezza sociale.
La domanda può essere presentata di persona oppure inviata per posta a una delle sedi del servizio utenti del sistema di sicurezza sociale (allegando i documenti necessari).
La possibilità di accedere all'assistenza giudiziaria possono essere verificate attraverso il relativo simulatore reperibile sulla colonna di destra della seguente pagina web: http://www.seg-social.pt/calculo-do-valor-de-rendimento-para-efeitos-de-proteccao-juridica
Per maggiori informazioni, consultare la pagina Agire in giudizio - Patrocinio a spese dello Stato.

***Comissão para a Proteção das Vítimas de Crimes* (Commissione per la protezione delle vittime di reato)**

La Commissione per la protezione delle vittime di reato è l'organo del ministero della Giustizia cui compete ricevere, esaminare e decidere in merito alle richieste di risarcimento da parte dello Stato, presentate dalle vittime di reati violenti e di violenza domestica.
Il risarcimento è a carico dell'autore del reato, ma in alcuni casi lo Stato può corrisponderlo in anticipo laddove l'autore del reato non sia in grado di pagare o sia impossibile ottenere il risarcimento in tempi ragionevoli e il danno abbia comportato una notevole perturbazione del livello e della qualità di vita della vittima.
La domanda di risarcimento può essere presentata sino a un anno dalla data del reato oppure, in caso di procedimenti penali, sino a un anno dopo la decisione definitiva. Le vittime minori al momento del reato possono presentare la richiesta fino a un anno dopo il raggiungimento della maggiore età.
La domanda deve essere presentata nel formato predisposto, disponibile presso la Commissione stessa o negli uffici di assistenza alle vittime dell'APAV.
Anche sul sito web della Commissione per la protezione delle vittime di reato è reperibile un modulo elettronico.
La domanda è esente da costi o spese per le vittime e i documenti e i certificati necessari per la domanda possono essere ottenuti anche a titolo gratuito.
Se il reato è stato commesso nel territorio di un altro Stato membro dell'Unione europea, la domanda di risarcimento che dovrà essere trattata dallo Stato in questione può essere trasmessa alla Commissione per la protezione delle vittime di reato in caso il richiedente abbia la propria residenza abituale in Portogallo.

Ultimo aggiornamento: 05/02/2024

La versione di questa pagina nella lingua nazionale è affidata allo Stato membro interessato. Le traduzioni sono effettuate a cura della Commissione europea. È possibile che eventuali modifiche introdotte nell'originale dallo Stato membro non siano state ancora riportate nelle traduzioni. La Commissione europea declina qualsiasi responsabilità per le informazioni e i dati contenuti nel documento e quelli a cui esso rimanda. Per le norme sul diritto d'autore dello Stato membro responsabile di questa pagina, si veda l'avviso legale.