

## Tájékoztató a közlekedéssel kapcsolatos panaszokra vonatkozó eljárási szabályokról

Panasszal és közérdekű bejelentéssel bárki fordulhat a panasszal vagy a közérdekű bejelentéssel összefüggő tárgykörben eljárásra jogosult szervhez.

A **panasz** olyan kérelem, amely egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul, és elintézése nem tartozik más – így különösen bírósági, közigazgatási – eljárás hatálya alá. A panasz javaslatot is tartalmazhat.

A **közérdekű bejelentés** olyan körülményre hívja fel a figyelmet, amelynek orvoslása vagy megszüntetése a közösség vagy az egész társadalom érdekét szolgálja. A közérdekű bejelentés javaslatot is tartalmazhat.

A közlekedéssel kapcsolatos panaszt, közérdekű bejelentést (a továbbiakban: panasz) **először az adott szolgáltatóhoz kell benyújtani.**

A panaszkezelésre irányadó részletes eljárási szabályokat mindig az adott szolgáltató adott üzletszabálya tartalmazza, ezért célszerű áttanulmányozni azt, de az egységes szabályokat ebben a dokumentumban összefoglaljuk.

### A panasznak tartalmaznia kell:

- a panaszos és a panaszolt szolgáltató azonosításához szükséges adatokat,
- a feltételezett jogsértés megjelölését, illetve annak leírását,
- megtörténtének helyét,
- tényeket és bizonyítékokat.

**A korábbival azonos tartalmú, ugyanazon panaszos által tett ismételt, továbbá a névtelen adatokat tartalmazó panasz vizsgálata mellőzhető.**

A panaszt a feltételezett jogsértést követő **3 hónapon belül kell benyújtani**, melyet a Szolgáltatónak érdemben kell vizsgálnia.

A vizsgálat eredményéről és a tett intézkedésekről a szolgáltatónak **30 napon belül írásban** tájékoztatnia kell a panaszost, kivéve, ha a panasz harminc napon belül nem vizsgálható ki. Ebben az esetben a szolgáltatónak 30 napon belül értesítenie kell erről a panaszost, illetve tájékoztatnia kell a lezárás és eredményközlés várható időpontjáról. A végleges választ a szolgáltatónak legkésőbb a panasz kézhezvételétől számított **3 hónapon belül** kell megadnia.

Amennyiben a benyújtott panaszt elutasították, és azt a panaszos nem fogadta el, a panaszt további elbírálásra a szolgáltató 5 napon belül továbbítja a **Nemzeti Közlekedési Hatósághoz** (cím: 1066 Budapest, Teréz krt. 62.) az ügy elbírálása céljából. Ha a panaszt a szolgáltató nem bírálta el, azt a panaszos a Nemzeti Közlekedési Hatósághoz közvetlenül benyújthatja.

Ha a panasz alaposnak bizonyul, gondoskodni kell

- a) a jogszerű vagy a közérdeknek megfelelő állapot helyreállításáról, illetve az egyébként szükséges intézkedések megtételéről,
- b) a feltárt hibák okainak megszüntetéséről,

- c) az okozott sérelem orvoslásáról és
- d) indokolt esetben a felelősségre vonás kezdeményezéséről.

Figyelemmel arra, hogy a panasz eljárás nem közigazgatási eljárás, a Nemzeti Közlekedési Hatóság eljárását követően további jogorvoslatra nincs mód, csak a Nemzeti Közlekedési Hatóság eljárásával kapcsolatos panasz benyújtására.

Budapest, 2016. november 16.

Mozgáskorlátozottak Egyesületeinek Országos Szövetsége