**…………..**

részére

*[Szolgáltató megnevezése]*

*[****Város***

*utca*

*irányítószám]*

**Tárgy: panasz**

**Tisztelt Hölgyem/Uram!**

Alulírott, **……………………………………..** (lakcím: ………………………………………….……..) az alábbi ügyben fordulok Önhöz.

Panaszleírás: ………………………………………………………………………………………………..……………

…………………………………………………………………………………………………………………………………..

…………………………………………………………………………………………………………………………………..

…………………………………………………………………………………………………………………………………..

…………………………………………………………………………………………………………………………………..

……………………………………………………………………………………………………………………………………

A fenti problémák miatt közszolgáltatási szolgáltatás igénybevételétől esek el. Így kétféle jogom sérül: egyrészt nem utazhatok úgy, mint bárki más, másrészt *hiába vettek fel az iskolába/van jogviszonyom az intézményben/van nyitva az okmányiroda,* oda nem jutok el.

A mozgássérült emberek számára biztosítani kell, hogy másokkal egyenlő módon vehessenek részt a közösségi közlekedésben, mindenki egyenlő eséllyel vehesse igénybe a közszolgáltatásokat. Erről jogszabályok rendelkeznek. Ennek megfelelően az Önök felelőssége megteremteni annak a lehetőségét, hogy *eljuthassak az intézménybe, hivatalba, munkahelyre/hozzáférhessek az oktatási, egészségügyi, rehabilitációs szolgáltatásokhoz.*

A közszolgáltatásokhoz való hozzáférésről a Fogyatékossággal élő személyek jogairól szóló egyezmény – melyet a 2007. évi XCII. törvény hirdetett ki – 9. cikke rendelkezik:

*„A fogyatékossággal élő személyek önálló életvitelének és az élet valamennyi területén történő teljes körű részvételének lehetővé tétele érdekében a részes államok megfelelő intézkedéseket tesznek, hogy másokkal azonos alapon biztosítsák a fogyatékos személyek számára a fizikai környezethez, a közlekedéshez, az információhoz és kommunikációhoz, beleértve az információs és kommunikációs technológiákat és rendszereket, valamint más, nyilvánosan hozzáférhető vagy rendelkezésre álló lehetőségekhez és szolgáltatásokhoz való hozzáférést, mind városi, mind vidéki területeken.”*

A környezethez való akadálymentes hozzáférés kialakítása és fenntartása szoros összefüggésben van a fogyatékos emberek egyenlő esélyű hozzáféréshez való jogával, amelyet a fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról szóló 1998. évi XXVI. törvény definiál. Egy szolgáltatás – mint amilyen a közösségi közlekedés is – akkor hozzáférhető egyenlő eséllyel, *„ha igénybevétele – az igénybe vevő állapotának megfelelő önállósággal – mindenki, különösen a mozgási, látási, hallási, mentális és kommunikációs funkciókban sérült emberek számára akadálymentes, kiszámítható, értelmezhető és érzékelhető.”*

A mozgássérült embereknek ugyanolyan joguk van részt venni a közszolgáltatásokban – így a közösségi közlekedésben is –, mint bárki másnak, e jogukat pedig, a fent említett törvények értelmében, a szolgáltatók kötelesek biztosítani.

Emellett a mozgássérült emberek autóbuszon történő utazását a 213/2012. (VII. 30.) Korm. rendelet 6. §(1) bekezdése alapján úgy szükséges biztosítani, hogy „a szolgáltató köteles az utast a menetrendben foglalt feltételek szerint, biztonságosan elszállítani.“

Az Európai Parlament és Tanács 181/2011/EU rendeletének 9. cikke alapján:

*„A fuvarozók, utazásközvetítők és utazásszervezők a fogyatékosság vagy csökkent mozgásképesség tényére hivatkozva nem tagadhatják meg**a helyfoglalás elfogadását, menetjegy kiállítását vagy egyéb módon való biztosítását, valamint a személyek beszállítását.”*

Mindehhez szorosan kapcsolódik a tájékoztatáshoz való jog, melyről a fenti rendelet 11. cikke rögzíti, hogy „*a fuvarozóknak, utazásközvetítőknek és utazásszervezőknek biztosítaniuk kell, hogy az utazással és az utazási feltételekkel kapcsolatos minden lényeges általános információ – adott esetben az internetes foglalást és tájékoztatást is beleértve – megfelelő és akadálymentes formátumban a fogyatékossággal élő és a csökkent mozgásképességű személyek rendelkezésére álljon.“*

Megállapítható tehát, hogy az autóbuszos szolgáltatókat, így az Önök társaságát is, nemzetközi és hazai jogszabályok kötik, melyek alapján kötelesek a kerekesszékkel, az elektromos kerekesszékkel, az elektromos mopeddel közlekedő mozgássérült embereket elszállítani. Ezen kötelességük elmulasztása kártérítési pereket, hatósági eljárásokat vonhat maga után, melyek adott esetben magasabb összegű bírság kiszabásával is együtt járhatnak.

Ennek elkerülése érdekében kérem Önöket, hogy …………………………………………………………………………………………………………………………………….……………………………………….…….…………………………………………………………………………………….

…………………………………………………………………………….……………………………………………………...

……………………………………………………………………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………………………………………………………

Amennyiben az autóbuszon kép-, illetve hangfelvétel készült, kérem, tegyék lehetővé számomra annak megismerését, valamint kérem, hogy a felvéltelt a személyszállítási szolgáltatásokról szóló 2012. évi XLI. törvény 8. § (5) bekezdése alapján ne semmisítsék meg, illetve ne töröljék, hogy szükség esetén bizonyítékként felhasználható legyen az eljárásban.

Budapest, 2016. október „ “

Tisztelettel:

panaszos

(aláírás)

Értesül:

1. Címzett
2. saját példány