

Főbb, az ügyfeleket érintő jogi rendelkezések összefoglalása

Az ügyfelek hivatali ügyeinek intézésekor alapvetően két központi jogszabály rendelkezései határozzák meg az ügy menetét, valamint a hivatal és az ügyfél kapcsolatát: a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás alapvető szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény (Ket.), valamint az egyenlő bánásmódról és az esélyegyenlőség biztosításáról szóló 2003. évi CXXXV. törvény (Ebtv.). Utóbbi értelmezéséhez szükséges néhány alaptörvényi szabály ismerete is.

Az ügyfelek tekintetében leginkább az alábbi főbb rendelkezések relevánsak.

A közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás alapvető szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény (Ket.)

- a hatóság az eljárás során köteles megtartani és másokkal megtartatni a jogszabályokat
- a hatóság hatáskörét az adott ügy egyedi sajátosságaira tekintettel gyakorolja
- a hatóság hatáskörének gyakorlásával nem élhet vissza, hatásköre gyakorlása során a szakszerűség, az egyszerűség és az ügyféllel való együttműködés követelményeinek megfelelően köteles eljárni
- a hatóság az ügyfél jogát és jogos érdekét csak a közérdek és az ellenérdekű ügyfél jogának, jogos érdekének védelméhez szükséges mértékben korlátozza
- a hatóság védi az ügyfelek jóhiszeműen szerzett és gyakorolt jogait
- az ügyfeleket a hatósági eljárásban megilleti a törvény előtti egyenlőség, ügyeiket indokolatlan megkülönböztetés és részrehajlás nélkül kell intézni
- hatósági eljárásban tilos minden olyan különbségtétel, kizárás vagy korlátozás, amelynek célja vagy következménye a törvény előtti egyenlő bánásmód megsértése, az ügyfél és az eljárás egyéb résztvevője jogának csorbítása
- a hatóság a költségtakarékosság és a hatékonyság érdekében úgy szervezi meg a tevékenységét, hogy az az ügyfélnek és a hatóságnak a legkevesebb költséget okozza, és az eljárás a lehető leggyorsabban lezárható legyen
- a tisztességes ügyintézéshez való jog tartalmazza a határidőn belüli döntéshez való jogot, az anyanyelv használatának lehetőségét a törvényben meghatározott keretek között, valamint a nyelvi kiszolgáltatottság tilalmát
- az ügyfeleket megilleti a tisztességes ügyintézéshez, a jogszabályokban meghatározott határidőben hozott döntéshez való jog és az eljárás során az anyanyelv használatának joga
- a közigazgatási hatóság az ügyfél és az eljárás egyéb résztvevője számára biztosítja, hogy jogaikról és kötelezettségeikről tudomást szerezzenek, és előmozdítja az ügyféli jogok gyakorlását
- a jogi képviselő nélkül eljáró ügyfelet tájékoztatja az ügyre irányadó jogszabály rendelkezéseiről, az őt megillető jogokról és az őt terhelő kötelezettségekről, illetve a kötelezettség elmulasztásának jogkövetkezményeiről, továbbá a természetes személy ügyfél részére a jogi segítségnyújtás igénybevételének feltételeiről
- a hatóság biztosítja az iratbetekintési jogot
- az ügyfél köteles jóhiszeműen eljárni
- az ügyfélnek joga van ahhoz, hogy az eljárás során nyilatkozatot tegyen, vagy a nyilatkozattételt megtagadja

Ügyintézési időben forduljon bizalommal ügyintéző munkatársainkhoz! Kérjük, ügyintézési időn túl munkatársainkat ne keressék, hogy a folyamatban levő ügyeket nyugodtan és alaposan tudják megoldani! Önökért dolgozunk!

Az Alaptörvény és az egyenlő bánásmódról és az esélyegyenlőség biztosításáról szóló 2003. évi CXXV. törvény (Ebtv.)

A törvény célja: hogy mindenkit egyenlőként, emberi méltóságát tiszteletben tartva kezeljenek a hatóságok.

Az alaptörvényi alapja az alábbi szabályrendszer (XV. cikk):

- (1) A törvény előtt mindenki egyenlő. Minden ember jogképes.
- (2) Magyarország az alapvető jogokat mindenkinek bármely megkülönböztetés, nevezetesen faj, szín, nem, fogyatékoság, nyelv, vallás, politikai vagy más vélemény, nemzeti vagy társadalmi származás, vagyoni, születési vagy egyéb helyzet szerinti különbségtétel nélkül biztosítja.
- (3) A nők és a férfiak egyenjogúak.
- (4) Magyarország az esélyegyenlőség és a társadalmi felzárkózás megvalósulását külön intézkedésekkel segíti.
- (5) Magyarország külön intézkedésekkel védi a családokat, a gyermekeket, a nőket, az időseket és a fogyatékkal élőket.

Ebből következően az azonos helyzetben levőket (mint pl. az ügyfelek) egyenlőként kell kezelni, a megkülönböztetés viszont nem tilos, de alaptörvényi és törvényi elvárás, hogy a megkülönböztetés nem lehet önkényes.

Milyen szempontok alapján tilos a megkülönböztetés? Bármely tulajdonságon alapuló megkülönböztetés tilos! A törvény azonban kifejezetten megad néhány szempontot. Ezek alapján sem lehet senkit hátrányos megkülönböztetésben részesíteni:

- neme
- faji hovatartozása
- bőrszíne
- nemzetisége
- nemzetiséghez tartozása
- anyanyelve
- fogyatékosága
- egészségi állapota
- vallási vagy világnézeti meggyőződése
- politikai vagy más véleménye
- családi állapota
- anyasága (terhessége) vagy apasága
- szexuális irányultsága, nemi identitása
- életkora
- társadalmi származása
- vagyoni helyzete
- foglalkoztatási jogviszonyának vagy munkavégzésre irányuló egyéb jogviszonyának részmunkaidős jellege, illetve határozott időtartama
- érdekképviselőhez való tartozása
- egyéb helyzete, tulajdonsága vagy jellemzője

Tilos ezen kívül:

A zaklatás, vagyis az az emberi méltóságot sértő magatartás, amely az érintett személynek fenti tulajdonságával függ össze, és célja vagy hatása valamely személlyel szemben megfélemlítő, ellenséges, megalázó, megszegyenítő vagy támadó környezet kialakítása.

A jogellenes elkülönítés, vagyis az a rendelkezés, amely a fenti tulajdonságai alapján egyes személyeket vagy személyek csoportját a velük összehasonlítható helyzetben lévő személyektől vagy személyek csoportjától - anélkül, hogy azt törvény kifejezetten megengedné - önkényesen elkülönít.

A megtorlás, vagyis a magatartás, amely az egyenlő bánásmód követelményének megsértése miatt kifogást emelő, eljárást indító vagy az eljárásban közreműködő személlyel szemben ezzel összefüggésben jogsérelmet okoz, jogsérelem okozására irányul vagy azzal fenyeget.

Amennyiben hátrányos megkülönböztetést tapasztal ügyei intézésekor, a törvény szerint jogosult az Egyenlő Bánásmód hatósághoz fordulni.