**PANASZBEJELENTŐ LAP**

**TÁJÉKOZTATÁS**

**(Kérjük, a panaszbejelentő lap kitöltése előtt szíveskedjen elolvasni!)**

E tájékoztató a vasúti személyszállításra vonatkozó panasz intézményével és a panasz megtételére szolgáló panaszbejelentő lap kitöltésével kapcsolatos tudnivalókról ad felvilágosítást.

**Panaszbejelentés**

A vasúti személyszállítást igénybe vevő vagy igénybe venni szándékozó személy (a továbbiakban: panaszos) panasszal élhet a Nemzeti Fejlesztési Minisztérium Piacfelügyeleti és Utasjogi Főosztály Vasúti Igazgatási Szervnél (a továbbiakban: vasúti igazgatási szerv). Ezen a panaszbejelentő lapon a vasúti igazgatási szervhez bejelentést a panaszos akkor tehet, ha álláspontja szerint a vasúti társaság vagy a közlekedésszervező megsértette:

* a vasúti személyszállítást igénybe vevő utasok jogairól és kötelességeiről szóló 1371/2007/EK rendeletben,
* a személyszállítási szolgáltatásokról szóló 2012. évi XLI. törvényben,
* az országos működési engedély alapján végzett vasúti személyszállítás részletes feltételeiről szóló 271/2009. (XII. 1.) Korm. rendeletben,
* a térségi, az elővárosi, a városi és a helyi működési engedély alapján, valamint a kisvasút és a múzeumvasút által végzett vasúti személyszállítás részletes feltételeiről szóló 195/2016. (VII. 13.) Korm. rendeletben,
* a vasúti társaságok és közlekedésszervezők személyszállítási üzletszabályzatában

meghatározott valamely rendelkezést.

Panasz akkor terjeszthető elő, ha a panaszos a vasúti társaság vagy a közlekedésszervező panaszkezelési eljárását igénybe vette, de az nem vezetett a panaszos számára kielégítő eredményre. Panaszt benyújtani a vasúti társaság vagy a közlekedésszervező panaszkezelési eljárását lezáró dokumentum panaszossal való közlésétől számított, ennek hiányában az üzletszabályzat panaszkezelésre vonatkozó részében az eljárásra meghatározott határidő leteltét követő 30 napon belül lehet.

A vasúti társaság vagy a közlekedésszervező panaszkezelési eljárásában hozott, az ügyet lezáró dokumentumot a vasúti igazgatási szerv részére a panasz mellékleteként be kell nyújtani.

Panasz jelen tájékoztatóban szereplő panaszbejelentő lap benyújtásával vagy olyan levélben tehető, amely tartalmazza a panaszos és a vasúti társaság vagy a közlekedésszervező azonosításához szükséges adatokat, a feltételezett jogsértés megjelölését, a feltételezett jogsértést megvalósító konkrét magatartás leírását és a feltételezett jogsértéssel kapcsolatos állításokat alátámasztó tényeket és bizonyítékokat.

**Panaszbenyújtás formája**

A panasz bejelentése lehetséges:

* levélben,
* jelen panaszbejelentő lapon,
* személyesen.

A panaszbejelentő lap letölthető a [www.kormany.hu](http://www.kormany.hu) honlapról (Dokumentumok/Nemzeti Fejlesztési Minisztérium/ Tevékenységre vonatkozó adatok/Hirdetmények, közlemények valamint a Hatósági ügyek almenüpontból).

A kitöltött panaszbejelentő lap személyesen, postai és elektronikus úton nyújtható be a vasúti igazgatási szervhez.

**Cím: Nemzeti Fejlesztési Minisztérium Piacfelügyeleti és Utasjogi Főosztály Vasúti Igazgatási Szerv, 1066 Budapest, Teréz krt. 38.**

**Levelezési cím: Nemzeti Fejlesztési Minisztérium, 1440 Budapest, Pf. 1.**

**E-mail cím:** [**igazgatasiszerv.vasut@nfm.gov.hu**](mailto:igazgatasiszerv.vasut@nfm.gov.hu)

**Panasz elbírálása**

A panaszosnak joga van ahhoz, hogy panaszát a vasúti igazgatási szerv elbírálja. A személyszállítási szolgáltatásokról szóló 2012. évi XLI. törvény és a panaszokról és a közérdekű bejelentésekről szóló 2013. évi CLXV. törvény alapján a korábbival azonos tartalmú, ugyanazon panaszos által tett ismételt, továbbá a névtelen panasz vizsgálata mellőzhető.

A panaszos jogosult tájékoztatást kapni az ügynek – hatáskör hiányában – más hatósághoz történő áttételéről, továbbá alapos panasz esetén a szükséges hatósági lépések megtételéről.

Ha a panaszos a vasúti társaság vagy a közlekedésszervező panaszkezelési eljárását lezáró dokumentumot a panasz mellékleteként nem nyújtja be, a vasúti igazgatási szerv a panaszost hiánypótlásra szólíthatja fel. A vasúti igazgatási szerv a panaszostól további felvilágosítást és információt kérhet.

A 30 napos határidőn túl benyújtott panaszt a vasúti igazgatási szerv érdemi vizsgálat nélkül elutasítja.

A vasúti igazgatási szerv a panaszt a beérkezésétől számított hat héten belül bírálja el. E határidőbe nem számítanak bele egyes, a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvényben meghatározott időtartamok.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| A vasúti személyszállításra vonatkozó panaszbejelentő lap | | | | |
|  | | | | |
| A. | A panaszosra vonatkozó személyi adatok | | | |
| 1. Név: | | |  | |
| 1. Születési hely és idő: | | |  | |
| 1. Anyja neve: | | |  | |
| 1. Cím: | | |  | |
| B. | A vasúti társaságra vagy a közlekedésszervezőre vonatkozó adatok | | | |
| 1. A vasúti társaság vagy a közlekedésszervező neve: | | |  | |
| C. | A panaszra vonatkozó adatok | | | |
| 1. A panasz típusa:   (x-el jelölendő) | | Tájékoztatás | |  |
| Menetjegyvásárlás, helyfoglalás | |  |
| Késés | |  |
| Személy- és poggyászbiztosítás | |  |
| Kerékpárszállítás | |  |
| Fogyatékkal élő és csökkent mozgásképességű személyek segítése | |  |
| Egyéb | |  |
| 1. A panasz leírása: | |  | | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1. Mit sérelmez a vasúti társaság vagy a közlekedésszervező döntésével kapcsolatban? |  | |
| 1. A panaszt alátámasztó mellékelt dokumentumok jegyzéke:   (A vasúti társaság vagy a közlekedésszervező panaszkezelési eljárásában hozott, az ügyet lezáró dokumentum, a menetjegy, helyjegy, jegyzőkönyvek, számlabizonylatok, stb.) |  | |
| Kelt: | |  |
| Aláírás: | |  |