**PANASZBEJELENTŐ LAP**

**TÁJÉKOZTATÁS**

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

A 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 az Építési és Közlekedési Minisztérium 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 kötelezettségeiről szóló, az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2021/782 rendeletében (2021. április 29.),
* 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, valamint
* a vasúti társaság és közlekedésszervező személyszállítási üzletszabályzatában

meghatározott valamely rendelkezést.

Vasúti személyszállítás esetén panaszt benyújtani a vasúti társaság vagy közlekedésszervező panaszkezelési eljárását lezáró dokumentum panaszossal való közlésétől számított, ennek hiányában a személyszállítási üzletszabályzat panaszkezelésre vonatkozó részében az eljárásra meghatározott határidő leteltét követő 3 hónapon belül lehet.

E határidőn túl a vasúti igazgatási szervhez benyújtott panasz vizsgálatát a vasúti igazgatási szerv mellőzi.

A vasúti társaság vagy a közlekedésszervező panaszkezelési eljárásában hozott, az ügyet lezáró dokumentumot a vasúti igazgatási szerv részére a panasz mellékleteként be kell nyújtani. Ennek hiányában a vasúti igazgatási szerv hiánypótlási felhívást bocsát ki.

Panasz a 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.

**A panasz benyújtásának formája**

A panasz bejelentése lehetséges:

* levélben (postai vagy elektronikus úton az e-Papír szolgáltatás igénybevételével),
* jelen panaszbejelentő lapon,
* személyesen.

A panaszbejelentő lap letölthető a [www.kozlekedesihatosag.kormany.hu](http://www.kozlekedesihatosag.kormany.hu) honlapról (Vasúti szakterület/ Vasúti Igazgatási Szerv/ Eljárások/Vasúti személyszállítást érintő panasz elbírálása)

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

**Építési és Közlekedési Minisztérium Vasúti Igazgatási Szerv**

**Cím: 1066 Budapest, Teréz krt. 38.**

**Levelezési cím: 1442 Budapest Pf. 89.**

**E-Papír szolgáltatás igénybevétele esetén a címzett: Építési és Közlekedési Minisztérium Közlekedési Hatósági Ügyekért Felelős Helyettes Államtitkárság**

**A panasz elbírálása**

A személyszállítási szolgáltatásokról szóló 2012. évi XLI. törvény és a panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról szóló 2023. évi XXV. 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 hívja fel. A vasúti igazgatási szerv a panaszostól további felvilágosítást és információt kérhet.

A 30 napos határidőn túl benyújtott panaszt a vasúti igazgatási szerv visszautasítja.

A vasúti igazgatási szerv a panaszt a beérkezésétől számított 30 napon belül bírálja el.

|  |
| --- |
| 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 |  |
| 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 |