

## Az ügyfelek jogai és kötelezettségei a hatósági eljárásokban

### Eljárási alapelvek

A közigazgatási hatóság a hatáskörének gyakorlásával nem élhet vissza, hatásköre gyakorlása során a szakszerűség, az egyszerűség és az ügyféllel való együttműködés követelményeinek megfelelően köteles eljárni. A hatóság ügyintézője jóhiszeműen, továbbá a jogszabály keretei között az ügyfél jogát és jogos – ideértve gazdasági – érdekét szem előtt tartva jár el.

A közigazgatási hatóság e törvény alkalmazása során az eljárásban érintett kiskorú érdekeinek fokozott figyelembevételével jár el.

A közigazgatási hatóság az ügyfél jogát és jogos érdekét csak a közérdek és az ellenérdekű ügyfél jogának, jogos érdekének védelméhez szükséges mértékben korlátozza.

A közigazgatási hatóság védi az ügyfelek jóhiszeműen szerzett és gyakorolt jogait, ezek korlátait törvény határozza meg.

Az ügyfeleket a hatósági eljárásban megilleti a törvény előtti egyenlőség, ügyeiket indokolatlan megkülönböztetés és részrehajlás nélkül kell elintézni.

A közigazgatási 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 e törvényben biztosított jogának csorbítása. Az eljárás során az egyenlő bánásmód követelményét meg kell tartani.

A közigazgatási hatóság az eljárás során az érintett ügyre vonatkozó tényeket veszi figyelembe, minden bizonyítékot súlyának megfelelően értékeli, döntését valósághű tényállásra alapozza.

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 a nem jogszabályszerű eljárással okozott kárt a polgári jog szabályai szerint megtéríti.

A közigazgatási hatóság nem jogszabályszerű eljárása következtében személyiségi jogában megsértett jogalany számára sérelemdíjat fizet.

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 közigazgatási hatóság a korlátozottan cselekvőképes vagy cselekvőképtelen ügyfelet, illetve az eljárás korlátozottan cselekvőképes vagy cselekvőképtelen egyéb résztvevőjét megfelelő légkör biztosítása mellett, korára, egészségi állapotára és értelmi szintjére tekintettel tájékoztatja az őt megillető jogokról és az őt terhelő kötelezettségekről, valamint a lefolytatandó eljárási cselekményről.

A közigazgatási hatóság 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.

Jogszabály az ügy bonyolultságára tekintettel tájékoztatási kötelezettséget írhat elő a jogi képviselővel eljáró ügyfelek számára is.

A közigazgatási hatóság a törvényben meghatározott korlátozásokkal az ügyfeleknek és képviselőiknek, valamint más érdekelteknek biztosítja az iratbetekintési jogot, jogszabályban meghatározott esetben közmeghallgatást tart, és döntését az érintettekkel közli. A hatóság ugyanakkor gondoskodik a törvény által védett titkok megőrzéséről és a személyes adatok védelméről.

A közigazgatási hatósági eljárásban az ügyfél köteles jóhiszeműen eljárni.

Az ügyfél magatartása nem irányulhat a hatóság megtévesztésére vagy a döntéshozatal, illetve a végrehajtás indokolatlan késleltetésére. Az ügyfél jóhiszeműségét az eljárásban vélelmezni kell, a rosszhiszeműség bizonyítása a hatóságot terheli.

A közigazgatási 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.

Az eljárás megindítására irányuló kérelmet benyújtó ügyfél és az eljárás egyéb résztvevője – e törvény keretei között – az egyes kapcsolattartási formák közül szabadon választhat.

### **Nyelvhasználat**

Magyarországon a közigazgatási hatósági eljárás hivatalos nyelve a magyar. Ez azonban nem akadály a konzuli tisztviselő és a külpolitikáért felelős miniszter eljárása, valamint nemzetközi jogsegély során más nyelv használatának.

A települési, a területi és az országos nemzetiségi önkormányzat testülete határozatában meghatározhatja a hatáskörébe tartozó hatósági eljárás magyar nyelv melletti hivatalos nyelvét.

A nemzetiségi szervezet nevében eljáró személy, valamint az a természetes személy, aki a nemzetiségek jogairól szóló törvény hatálya alá tartozik, a közigazgatási hatóságnál használhatja az adott nemzetiség nyelvét. A nemzetiség nyelvén benyújtott kérelem tárgyában hozott magyar nyelvű döntést az ügyfél kérésére a kérelemben használt nyelvre le kell fordítani.

Annál a közigazgatási hatóságnál, amelynél a közigazgatási eljárás hivatalos nyelve nem csak a magyar, a magyar nyelvet használó ügyfeleket és az eljárás egyéb résztvevőit megilletik a nemzetiségek számára biztosított jogok.

Ha a közigazgatási hatóság nem magyar állampolgárságú, a magyar nyelvet nem ismerő személy ügyében magyarországi tartózkodásának tartama alatt hivatalból indít azonnali intézkedéssel járó

eljárást, vagy a természetes személy ügyfél azonnali jogvédelemért fordul a magyar közigazgatási hatósághoz, a hatóság köteles gondoskodni arról, hogy az ügyfelet joghátrány ne érje a magyar nyelv ismeretének hiánya miatt. Törvény az e bekezdésben foglalt rendelkezés alkalmazását az itt nem szabályozott esetekben is kötelezővé teheti.

### **Tájékoztatás**

Ha jogszabály eltérően nem rendelkezik, az ügyfél az e fejezetben meghatározott valamennyi kapcsolattartási formát használhatja tájékoztatáskérés céljából, és ha jogszabály lehetővé teszi, az e fejezetben meghatározott valamennyi kapcsolattartási formát használhatja időpontfoglalás céljából.

Ha a tájékoztatás az ügy irataiban lévő adatra vonatkozik, és az ügyfél az ügy jellege szerinti és az eljáró hatóság által jogszabály alapján kezelhető adatokkal magát a tájékoztatás iránti kérelmében azonosította, a tájékoztatást nem lehet megtagadni.

A hatóság a tájékoztatást nem köteles teljesíteni, ha az ügyfél a tájékoztatáskéréshez való jogát visszaélészerűen gyakorolja. Visszaélészerű a joggyakorlás különösen, ha a tájékoztatáskérést megelőző nyolc napon belül az ügyféllel a hatóság döntést közölt, vagy olyan eljárási cselekményre került sor, amelyben az ügyfél részt vett.

### **Képviselő**

Ha törvény nem írja elő az ügyfél személyes eljárását, helyette törvényes képviselője vagy az általa vagy törvényes képviselője által meghatalmazott személy, továbbá az ügyfél és képviselője együtt is eljárhat. Az ellenérdekű ügyfelek képviselőjét nem láthatja el ugyanaz a személy.

Ha az ügyfél nem személyesen jár el, a hatóság az eljáró személy képviselői jogosultságát megvizsgálja. A meghatalmazott a képviselői jogosultságát a jogszabályban meghatározott módon köteles igazolni.

### **Az ügyfél nyilatkozata, adatszolgáltatási kötelezettsége**

Az ügyfélnek joga van ahhoz, hogy az eljárás során nyilatkozatot tegyen, vagy a nyilatkozattételt megtagadja.

Ha a tényállás tisztázása azt szükségessé teszi, a hatóság az ügyfelet a kérelmére indult eljárásban nyilatkozattételre hívhatja fel. Ha az ügyfél a kérelmére indult eljárásban a hatóság felhívására nem nyilatkozik, a hatóság a rendelkezésre álló adatok alapján dönt, vagy megszünteti az eljárást.

Ha az ügyfél cselekvőképtelen, személyes nyilatkozattételre csak akkor hívható fel, ha a nyilatkozatától várható bizonyíték más módon nem pótolható és ehhez a törvényes képviselője hozzájárul. A cselekvőképtelen személyt indokolt esetben a lakcímén kell meghallgatni.

Ha jogszabály másként nem rendelkezik, az, aki korlátozottan cselekvőképes vagy szellemi, valamint egyéb állapota miatt korlátozottan képes megítélni a nyilatkozattétel jelentőségét, nyilatkozattételre csak akkor hívható fel, ha nyilatkozatot kíván tenni és a törvényes képviselője ehhez hozzájárul.

A nyilatkozat megtételére cselekvőképtelen vagy korlátozottan cselekvőképes ügyfél esetén csak a törvényes képviselő jelenlétében kerülhet sor. Írásbeli nyilatkozat esetén a törvényes képviselő a nyilatkozatot aláírja.

Ha az ügyfél és törvényes képviselője között érdekellentét van, a törvényes képviselőnek a bekezdésben meghatározott jogait a gyámhatóság gyakorolja. Ha az ügyfél a törvényes képviselőjével szemben terjeszt elő kérelmet, az érdekellentét fennállását meg kell állapítani. A gyámhatóság a cselekvőképtelen vagy korlátozottan cselekvőképes személyt törvényes képviselője jelenléte nélkül is meghallgathatja, ha az a cselekvőképtelen vagy korlátozottan cselekvőképes személy érdekében áll.

Törvény vagy kormányrendelet kötelezővé teheti, hogy a hivatalból folytatott eljárásban az ügyfél, a kérelemre indult eljárásban az ellenérdekű ügyfél a hatóság erre irányuló felhívására közölje az érdemi döntéshez szükséges adatokat, és jogkövetkezményeket állapíthat meg az adatszolgáltatási kötelezettség elmulasztása vagy valótlan adatok közlése esetére.

A törvényen vagy kormányrendeleten alapuló adatszolgáltatást hivatalból folytatott eljárásban az ügyfél, illetve kérelemre indult eljárásban az ellenérdekű ügyfél akkor tagadhatja meg, ha nem kapott felmentést a minősített adatra vonatkozó titoktartási kötelezettség alól, nyilatkozatával saját magát vagy hozzátartozóját bűncselekmény elkövetésével vádolná, vagy az ügyfél, illetve az ellenérdekű ügyfél médiatartalom-szolgáltató, vagy vele munkaviszonyban vagy munkavégzésre irányuló egyéb jogviszonyban álló személy, és nyilatkozatával a számára a médiatartalom-szolgáltatói tevékenységgel összefüggésben információt átadó személy kilétét felfedné.

Az ügyfelet vagy az ellenérdekű ügyfelet az adatszolgáltatásra kötelező végzés ellen önálló fellebbezésnek van helye.

Az ügyfél vagy képviselője, ha más tudomása ellenére az ügy szempontjából jelentős valótlan tényt állít, illetve ha a kötelező adatszolgáltatás körében a jogszabályban foglalt ok hiányában adatszolgáltatási kötelezettségét nem teljesíti, az ügy eldöntése szempontjából jelentős tényt elhallgat, vagy valótlan adatot szolgáltat, eljárási bírsággal sújtható.

A hatóság köteles az ügyfelet a nyilatkozattétellel, illetve adatszolgáltatási kötelezettséggel kapcsolatos jogairól tájékoztatni és kötelességeire, valamint a kötelezettségek elmulasztásának jogkövetkezményeire figyelmeztetni.

Ha jogszabály lehetővé teszi, az ügyfél a nyilatkozatot és az adatszolgáltatást – az ügyfél elektronikus azonosítását követően, az információ megőrzését biztosító módon történő rögzítés mellett – telefonon is megteheti, illetve teljesítheti, továbbá a nyilatkozattételt, adatszolgáltatást telefonon is megtagadhatja.

### **Tolmács**

Ha az ügyfél vagy az eljárás egyéb résztvevője által használt idegen nyelvet az ügyintéző nem beszéli, tolmácsot kell alkalmazni. Ha az ügyintéző beszéli az idegen nyelvet, a többi ügyfél és az eljárás egyéb résztvevője érdekében tolmácsot kell alkalmazni, kivéve, ha ők is beszélik az adott idegen nyelvet. Ennek tényét a jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell.

Ha az ügyfél vagy az eljárás egyéb résztvevője hallássérült, kérésére jelnyelvi tolmács közreműködésével kell meghallgatni, vagy a meghallgatás helyett a jelen lévő hallássérült írásban is nyilatkozatot tehet. Ha az ügyfél vagy az eljárás egyéb résztvevője siketvak, kérésére jelnyelvi tolmács közreműködésével kell meghallgatni. Ha a jelen lévő ügyfél vagy az eljárás egyéb résztvevője beszéd fogyatékos, kérésére a meghallgatás helyett írásban tehet nyilatkozatot.

A tolmácsra megfelelően irányadók a szakértőre vonatkozó rendelkezések.

A hatóság a hatósági ellenőrzés során a tényállás tisztázásához – ha az más módon nem lehetséges – az ellenőrzés helyszínén tartózkodó, idegen nyelvet beszélő személyt tolmácsként vehet igénybe. A tolmácsként igénybe vett személyt tájékoztatni kell a tolmács jogairól és kötelezettségeiről, és ennek tényét, valamint a tolmácsként igénybe vett személy nyilatkozatát a helyszíni ellenőrzés jegyzőkönyvében rögzíteni kell.

### **Az eljárás irataiba való betekintés**

Az ügyfél az eljárás bármely szakaszában betekinthez az eljárás során keletkezett iratba. Ez a jog akkor is megilleti az ügyfelet, ha korábban nem vett részt az eljárásban.

A tanú a vallomását tartalmazó iratba, a szemletárgy birtokosa a szemléről készített iratba tekinthez be.

Harmadik személy akkor tekinthez be a személyes adatot vagy védett adatot tartalmazó iratba, ha igazolja, hogy az adat megismerése joga érvényesítéséhez, illetve jogszabályon vagy hatósági határozaton alapuló kötelezettsége teljesítéséhez szükséges, valamint ha a védett adat megismerésének törvényi feltételei fennállnak. Az iratbetekintési jog – a személyes és védett adatok megismerhetetlenné tételéért, valamint az ilyen módon kivonatolt iratról való másolat készítéséért – kormányrendeletben meghatározott költségtérítés ellenében gyakorolható.

Törvény egyes ügyfajtákban meghatározhatja a (3) bekezdés alapján iratbetekintésre jogosult személyek körét.

Nem lehet betekinteni a döntés tervezetébe, az olyan iratba, amelyből következtetés vonható le annak a személynek a kilétére, akire vonatkozóan a hatóság a természetes személyazonosító adatok és a lakcím zárt kezelését rendelte el, felhasználói vagy megismerési engedély hiányában a minősített adatot tartalmazó iratba, az egyéb védett adatot tartalmazó iratba, ha azt az érintett adat védelmét szabályozó törvény kizárja, vagy ha a védett adat megismerésének hiánya nem akadályozza az iratbetekintésre jogosult személyt törvényben biztosított jogai gyakorlásában.

Az ügyfél az adatok megjelölésével kérheti az iratbetekintési jog korlátozását üzleti és más méltányolható magánérdekének védelmében. A hatóság a kérelemnek – a körülmények körültkintő mérlegelése alapján – akkor ad helyt, ha az adatok megismerésének hiánya az iratbetekintésre jogosultakat nem akadályozza jogaik gyakorlásában.

A hatóság a cselekvőképtelen vagy korlátozottan cselekvőképes ügyfél védelme érdekében erre irányuló kérelem nélkül is dönthez az iratbetekintési jog korlátozásáról.

Az iratbetekintési jog biztosítása érdekében a hatóság megismerhetlenné teszi azokat a személyes és védett adatokat, amelyek megismerésére az iratbetekintésre jogosult személy egyébként nem jogosult.

A hatóság az ügyfél, a tanú vagy harmadik személy kérelmére – annak vizsgálata mellett, hogy az iratbetekintést korlátozó okok a kérelem elbírálásakor fennállnak-e – az iratbetekintést biztosítja, vagy végzésben dönt az iratbetekintési kérelem elutasításáról. A végzés ellen az iratbetekintést kérő személy önálló fellebbezéssel élhet.

Az iratbetekintés során az arra jogosult másolatot, kivonatot készíthet vagy másolatot kérhet. A másolatot és a kivonatot a hatóság kérelemre hitelesíti.

Az iratbetekintésre jogosult az eljárás jogerős lezárását követően is betekinthes a hatóság kezelésében lévő iratokba.

Ha törvény a döntés nyilvánosságát nem korlátozza vagy nem zárja ki, az eljárás jogerős befejezését követően a személyes adatot és védett adatot nem tartalmazó jogerős határozatot, valamint az első fokú határozatot megsemmisítő és az első fokú határozatot hozó hatóságot új eljárásra utasító végzést bárki korlátozás nélkül megismerheti, és arról kormányrendeletben meghatározott költségtérítés ellenében másolatot kérhet.

Az előző bekezdésben meghatározott döntés megismerése iránti igényt a jogerős döntést hozó hatóság nyolc napon belül, a döntésben szereplő személyes adatok és a védett adatok megismerhetlenné tételét követően teljesíti. A döntésben szereplő természetes személyt az eljárásban betöltött szerepének megfelelően kell megjelölni, de ha a természetes személy azonosíthatóságának kizárására ez nem alkalmas, az azonosítását lehetővé tevő adatokat olyan módon kell törölni, hogy az ne járjon a megállapított tényállás sérelmével.

A döntésben nem tehető megismerhetlenné a közérdekből nyilvános adat.

Nem tehető megismerhetlenné a személyes vagy védett adat, ha az igénylő – az adat megjelölésével – igazolja, hogy annak megismerése joga érvényesítéséhez, illetve jogszabályon vagy hatósági határozaton alapuló kötelezettsége teljesítéséhez szükséges, valamint a védett adat megismerésének törvényi feltételei fennállnak.

Ha a hatóság hivatalból nem tudja megállapítani, hogy az iratbetekintési kérelem benyújtásakor az iratbetekintés a Ket. 69. § (2) bekezdés szerinti korlátozásának az okai fennállnak-e, az üzleti és más méltányolható magánérdek alapján védelemre jogosultat nyilatkozattételre hívja fel. Az iratbetekintés nem tagadható meg, ha a jogosult határidőben nem nyilatkozik.

### **A bizonyítékok ismertetése az ügyféllel**

Ha a hatóság az ügyfélnek az eljárás megindításáról való értesítését mellőzte, és az ügyben bizonyítási eljárást folytatott le, annak befejezésétől számított nyolc napon belül értesíti az ügyfelet, hogy az – az iratokba való betekintés szabályai figyelembevételével – megismerhesse a bizonyítékokat, azokra

nyolc napon belül észrevételt tehesen, élni tudjon nyilatkozattételi jogával, és további bizonyításra irányuló indítványt terjeszthessen elő.

Az értesítés mellőzhető, ha az ügyfél számára már a bizonyítási eljárás során a hatóság biztosította, hogy megismerjen minden bizonyítékot, és módjában álljon gyakorolni az előző bekezdésben meghatározott jogait, vagy ha az ellenérdekű ügyfél nélküli ügyben a hatóság teljesíti az ügyfél kérelmét.

Nem akadályozza az eljárás befejezésének, ha az ügyfél a hatóság által meghatározott határidőben nem élt a bizonyítékok megismerésének jogával.