

Tájékoztatás a hatósági eljárás során az ügyfelet megillető jogokról és az ügyfelet terhelő kötelezettségekről.

A hatósági eljárás szabályait, így az ügyfelet megillető általános jogokat és az ügyfelet terhelő általános kötelezettségeket a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény (Ket) határozza meg.

Az alábbiakban tájékoztatást adunk az egészségbiztosítónál folytatott hatósági eljárások során az ügyfelet megillető általános jogokról és az ügyfelet terhelő általános kötelezettségekről, illetve egyes eljárási cselekmények során az ügyfelet megillető általános jogokról és általános kötelezettségekről.

Az ügyfél általános jogai és kötelezettségei a hatósági eljárás során

Az ügyfeleket a hatósági eljárásban a következő, általános jogosultságok illetik meg:

- törvény előtti egyenlőség,
- ügyeiket indokolatlan megkülönböztetés és részrehajlás nélkül kell elintézni,
- tisztességes ügyintézéshez való jog,
- a jogszabályokban meghatározott határidőben hozott döntéshez való jog,
- az eljárás során az anyanyelv használatának joga (lásd részletesen lent),
- tájékoztatáshoz való jog

Az eljáró 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.

Az ügyfeleket a hatósági eljárásban a következő, általános kötelezettségek terhelik:

- a hatósági eljárás során az ügyfél köteles jóhiszeműen eljárni,
- az ügyfél magatartása nem irányulhat a hatóság megtévesztésére,
- az ügyfél magatartása nem irányulhat a döntéshozatal, illetve a végrehajtás indokolatlan késleltetésére (az ügyfél jóhiszeműségét az eljárásban vélelmezik, a rosszhiszeműség bizonyítása a hatóságot terheli).

A rosszhiszemű ügyfél eljárási bírsággal sújtható és a többletköltségek megfizetésére kötelezhető.

A Ket-ben meghatározott esetekben a kötelezettség felróható módon történő megszegése esetén – az eljárás akadályozásának következményeként – eljárási bírság kiszabásának van helye. Az eljárási bírság egy eljárásban, ugyanazon kötelezettség ismételt megszegése vagy más kötelezettségszegés esetén ismételten is kiszabható.

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

Az ügyfelet egyes eljárási cselekmények során megillető általános jogok és kötelezettségek

Az eljárás során alkalmazott kapcsolattartás módja, illetve annak megváltoztatása

Az eljárás során a hatóság az ügyféllel a következő módokon tarthat kapcsolatot:

a) írásban

- aa) postai úton,
- ab) telefaxon,
- ac) személyesen átadott irat útján,
- ad) kézbesítési meghatalmazott útján,
- ae) a hatóság kézbesítője útján,
- af) kézbesítési ügygondnok útján,
- ag) hirdetményi úton vagy
- ah) a Ket-ben meghatározott módon elektronikus úton vagy

b) szóban.

Ha törvény vagy eredeti jogalkotói hatáskörben kiadott kormányrendelet eltérően nem rendelkezik, az eljárás megindítására irányuló kérelmet benyújtó ügyfél jogosult elektronikus úton is kapcsolatot tartani a hatósággal, kivéve, ha az az adott kapcsolattartás tekintetében nem értelmezhető.

Az ügyfél a kérelmére induló eljárás során egy alkalommal indokolás nélkül, további esetekben méltányolható indokolással megváltoztathatja a kapcsolattartás általa addig alkalmazott módját.

Az ügyfél köteles az első kapcsolatfelvétel alkalmával - a kézbesítési meghatalmazás előterjesztésével együtt - kézbesítési meghatalmazottat megnevezni, ha

- a) magyarországi lakcímmel vagy székhellyel nem rendelkezik,
- b) képviselőt nem nevezett meg, és
- c) elektronikus kapcsolattartásnak nincs helye.

Tájékoztatáshoz való jog

Tájékoztatáskérés céljából valamennyi kapcsolattartási formát használhatja az ügyfél, és a hatóság ugyanolyan formában köteles tájékoztatni az ügyfelet, mint amilyen formában az ügyfél a tájékoztatást kérte, de a tájékoztatáskéréshez való jog nem gyakorolható visszaélészerűen. Visszaélészerű a joggyakorlás pl., ha a tájékoztatáskérést megelőző öt munkanapon belül az ügyféllel a hatóság döntést közölt, vagy olyan eljárási cselekményre került sor, amelyben az ügyfél részt vett.

Nyelvhasználat

A hatósági eljárás hivatalos nyelve a magyar.

A magyar nyelvet nem ismerő ügyfél – a fordítási és tolmácsolási költség viselése mellett – kérheti, hogy a hatóság az anyanyelvén vagy valamely közvetítő nyelven megfogalmazott kérelmét bírálja el. A kisebbségi szervezet nevében eljáró személy, valamint az a természetes személy, aki a nemzeti és etnikai kisebbségek jogairól szóló törvény hatálya alá tartozik, a hatósági eljárás során használhatja az adott kisebbség nyelvét. A kisebbség nyelvén benyújtott kérelem tárgyában hozott magyar nyelvű döntést az ügyfél kérésére a kérelemben használt nyelvre le kell fordítani, és a fordítási és tolmácsolási költséget az eljáró közigazgatási hatóság viseli.

Ha a közigazgatási hatóság nem magyar állampolgárságú, a magyar nyelvet nem ismerő személy ügyében - ideértve a jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet megbízásából eljáró

természetes személyt is - 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, és a fordítási és tolmácsolási költséget az eljáró hatóság viseli.

Ha a közigazgatási eljárásban siket, néma vagy siketnéma személy vesz részt, jeltolmácsot kell alkalmazni. A jeltolmácsolás költségeit az eljáró közigazgatási hatóság viseli.

Nyilatkozattételi jog, az eljárás során szükséges adatok közlésének kötelezettsége, illetve az adatszolgáltatás megtagadásának joga

A hatóság az eljárása során jogosult a természetes személy ügyfél és az eljárás egyéb résztvevője azonosítása céljából nevének, születési nevének, születési idejének, születési helyének, anyja nevének, lakcímének, valamint az egészségbiztosítási ellátásokkal kapcsolatos eljárásokban a TAJ kezelésére, illetve - jogszabályban meghatározott módon és körben - jogosult az eljárás lefolytatásához szükséges védett adat megismerésére.

Az ügyfél azonosításához szükséges adatok kivételével az ügyféltől nem kérhető olyan adat igazolása, amely nyilvános, vagy amelyet valamely hatóság, bíróság vagy a Magyar Országos Közjegyzői Kamara jogszabállyal rendszeresített nyilvántartásának tartalmaznia kell.

A kérelemhez az ügyfélnek csatolni kell a jogszabályban előírt mellékleteket.

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.

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 kötelező adatszolgáltatást az ügyfél, illetve kérelemre indult eljárásban az ellenérdekű ügyfél *akkor tagadhatja meg*, ha

- a) nem kapott felmentést az államtitoknak vagy szolgálati titoknak minősített adatra vonatkozó titoktartási kötelezettség alól,
- b) nyilatkozatával saját magát vagy hozzátartozóját bűncselekmény elkövetésével vádolná.

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

A személyes adatok és titok védelméhez való jog

A hatósági eljárás tartama alatt a hatóság gondoskodik arról, hogy a törvény által védett titok és a hivatás gyakorlásához kötött titok ne kerüljön nyilvánosságra, ne juthasson illetéktelen személy tudomására, és a személyes adatok védelme biztosított legyen.

Képviselői jog

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.

A meghatalmazott a képviselői jogosultságát a következők szerint köteles igazolni.

A meghatalmazást írásba kell foglalni vagy jegyzőkönyvbe kell mondani. Írásbeli meghatalmazás esetében a meghatalmazott köteles eredeti meghatalmazását vagy annak hitelesített másolatát az első kapcsolatfelvétel alkalmával az iratokhoz csatolni.

Az írásbeli meghatalmazást közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba (pl. két tanúval hitelesített okiratba) kell foglalni. Az ügyvédnek adott meghatalmazáshoz, ha azt az ügyfél saját kezűleg írta alá, tanúk alkalmazása nem szükséges. A külföldön kiállított meghatalmazást közokiratba vagy hitelesített magánokiratba kell foglalni, és felülhitelesítéssel kell ellátni.

A meghatalmazás a teljes hatósági eljárásra vagy egyes eljárási cselekményekre is szólhat, a teljes hatósági eljárásra szóló meghatalmazás az eljárással kapcsolatos minden nyilatkozatra és cselekményre kiterjed. A meghatalmazás korlátozása csak annyiban hatályos, amennyiben az magából a meghatalmazásból kitűnik.

A késedelem kimentésének joga

Aki az eljárás során valamely határnapot, határidőt önhibáján kívül elmulasztott, igazolási kérelmet terjeszthet elő.

Iratbetekintési jog, iratbetekintési jog korlátozása

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.

Nem lehet betekinteni

- a) a döntés tervezetbe az eljárás jogerős befejezéséig,
- b) 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,
- c) betekintési vagy megismerési engedély hiányában az államtitkot vagy szolgálati titkot tartalmazó iratba,
- d) 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.

Jogorvoslati jog

Az ügyfél – egyes kivételekkel – az elsőfokú határozat és a végzések ellen fellebbezhet (egyres végzések ellen önálló fellebbezéssel lehet élni, egyes végzések csak az ügyet érdemben eldöntő határozat elleni fellebbezésben támadhatóak). A fellebbezési jog nincs meghatározott jogcímmel kötve, fellebbezni bármely okból lehet, amelyre tekintettel az érintett a döntést, intézkedést sérelmesnek tartja. A fellebbezésre jogosult a fellebbezési határidőn belül a fellebbezési jogáról szóban vagy írásban lemondhat, a fellebbezési jogról történő lemondó nyilatkozat nem vonható vissza.

Az ügyfél, illetve a kifejezetten rá vonatkozó rendelkezés tekintetében az eljárás egyéb résztvevője a hatóság jogerős határozatának felülvizsgálatát a határozat közlésétől számított harminc napon belül jogszabálysértésre hivatkozással kérheti a közigazgatási ügyekben eljáró bíróságtól a határozatot hozó hatóság elleni kereset indításával. Ha törvény alapján a végzés ellen önálló fellebbezésnek van helye, az ügyfél, továbbá a kifejezetten rá vonatkozó végzés esetében az eljárás egyéb résztvevője jogszabálysértésre hivatkozással kezdeményezheti a jogerős végzés bírósági felülvizsgálatát a végzés közlésétől számított harminc napon belül.

Ha az ügyfélnek a jogerős határozattal lezárt ügyben a határozat jogerőre emelkedését követően jutott tudomására a határozat meghozatala előtt már meglévő, az eljárásban még el nem bírált és az ügy elbírálása szempontjából lényeges tény, adat vagy más bizonyíték, a tudomásszerzéstől számított tíz munkanapon belül újrafelvételi kérelmet nyújthat be, feltéve, hogy elbírálása esetén az ügyfélre kedvezőbb határozatot eredményezett volna.