

Védett tulajdonságú csoportok hozzáféréseinek akadályai a közigazgatási döntéshozatalban



Tartalomjegyzék

M1. melléklet: A diszkriminatív esetek dokumentumelemzése

M2. melléklet: A lakossági fókuszcsoportos beszélgetések és interjúk kvalitatív elemzése

M3. melléklet: Kutatási jelentés 1. – A ColoRom Közhasznú Egyesület és
a T-Tudok Tudásmenedzsment és Oktatókutatató Zrt. tanulmánya

M4. melléklet: Kutatási jelentés 2. – Az Ipsos Zrt. tanulmánya

Mellékletek

M4. melléklet: Kutatási jelentés 2. – Az Ipsos Zrt. tanulmánya

TARTALOM

ÖSSZEFOGLALÓ	5
BEVEZETÉS, A KUTATÁS KÖRÜLMÉNYEI	15
A LAKOSSÁG VISZONYA A VÉDETT TULAJDONSÁGOKKAL RENDELKEZŐ CSOPORTOKHOZ ÉS AZ EGYENLŐ BÁNÁSMÓD KÉRDÉSÉHEZ	16
TUDATOSSÁG AZ EGYENLŐ BÁNÁSMÓD KÉRDÉSÉBEN	22
DISZKRIMINÁCIÓS TAPASZTALATOK	26
HÁTRÁNYOS MEGKÜLÖNBÖZTETÉS ÉS POZITÍV DISZKRIMINÁCIÓ AZ ÖNKORMÁNYZATI ÜGYINTÉZÉSNEEL	30
HÁTRÁNYOS MEGKÜLÖNBÖZTETÉS ÉS POZITÍV DISZKRIMINÁCIÓ AZ EGÉSZSÉGÜGYBEN.....	37
DISZKRIMINÁCIÓS TAPASZTALATOK AZ OKTATÁSBAN	43
A SZOCIÁLIS ELLÁTÓRENDSZER HATÉKONYSÁGA A VÉDETT TULAJDONSÁGGAL RENDELKEZŐ CSOPORTOK SZEMPONTJÁBÓL.....	50
A VÉDETT TULAJDONSÁGGAL RENDELKEZŐ CSOPORTOK ÉRDEKÉRVÉNYESÍTŐ KÉPESSÉGE	62
AZ INFORMÁCIÓÁRAMLÁS AKADÁLYAI ÉS LEHETŐSÉGEI; INTERNETES ÜGYINTÉZÉS ...	66
A KUTATÁSI EREDMÉNYEK ÖSSZEFOGLALÁSA; KONKLÚZIÓK	71
KOMMUNIKÁCIÓS KIHÍVÁS	71
AZ INTOLERANCIA KULTÚRÁJA	71
A KÖLCSÖNÖS ÉRZÉKENYSÉG HIÁNYA	72
AZ OKTATÁS	72
A SZOCIÁLIS ELLÁTÓ RENDSZER.....	72
FÜGGELÉK	73
ÁBRÁK ÉS TÁBLÁZATOK JEGYZÉKE	74

ÖSSZEFOGLALÓ

A kutatás körülményei

A kutatássorozat, az Egyenlő Bánásmód Hatóság megbízásából készült a közigazgatás és jogalkotás kirekesztő mechanizmusainak feltárása érdekében. Egyrészt a védett tulajdonságokkal rendelkező lakossági csoportok hozzáféréseinek akadályait vizsgálja a közigazgatási döntéshozatal és a közszolgáltatások elérése tekintetében a lakosság és három kiválasztott érintett csoport véleményének és tapasztalatainak a feltárásával; másrészt az önkormányzatok szintjén tárja fel a kirekesztés mechanizmusait az önkormányzatokat megkereső kutatás és az esélyegyenlőségi dokumentumok elemzése révén.

Jelen tanulmány az első modul eredményeit mutatja be.

A lakossági felmérésben három kiválasztott védett tulajdonságokkal rendelkező csoport áll a vizsgálat fókuszában: idősök, romák, fogyatékos emberek (mozgásszervi, érzékszervi, mentális). A bemutatott adatok a teljes lakosság körében végzett omnibuszkutatásból, a 65 év felüliek tapasztalatait további kérdésekkel vizsgáló omnibuszblokkból, egy romák körében 300 fő megkérdezésével végzett kérdőíves kutatásból, továbbá idősökkel és fogyatékos emberek felvett strukturált interjúkból származnak.

Ahogy arra számítottunk, az általunk vizsgált csoportok közül a romák (Bogardus-skálával mért) elutasítottsága a legmagasabb a társadalomban. Őket követik az értelmi fogyatékos emberek, majd, jóval alacsonyabb elutasítottsággal az érzékszervi és a mozgásszervi fogyatékosokkal rendelkezők. Az egyes csoportok elutasítottsága korrelál egymással, a romaellenes attitűddel jellemezhető az átlagosnál jóval nagyobb valószínűséggel utasítják el a fogyatékos embereket is. A Bogardus-skála eredményeit megerősíti, hogy a fogyatékos emberekkel készült interjúk sem mutatnak a fogyatékosok szempontjából teljesen támogató közeget.

A védett tulajdonsággal rendelkezők érdekeit védő pozitív diszkriminációnak¹ a társadalomban gyenge a támogatottsága, 5-ös skálán átlagosan 2,6-ot ér el az egyetértés azzal, hogy a különböző okból hátrányos helyzetűeket a munkavállalásnál előnyben kell részesíteni. A hátrányos helyzetűek esélyének növelését szolgáló integrált oktatást pedig a lakosság kisebb része támogatja.

A fogyatékos emberek támogatását ennek ellenére a kimagasló többség fontosnak tartja; a védett csoportok érdekében hozott önkormányzati döntések fontossága csak a romákkal kapcsolatos döntések esetében kérdőjeleződik meg jelentős mértékben.

A lakosság viszonya a védett tulajdonságokkal rendelkező csoportokhoz és az egyenlő bánásmód kérdéséhez

¹ Az Ebktv. 11. §-a egyszerre jelentett terminológiai és tartalmi változást. A terminológiai változás a pozitív diszkrimináció kifejezés felváltása az előnyben részesítéssel. A köznyelvben és a szakirodalomban egyaránt pozitív diszkriminációnak szokták hívni az Alkotmány 70. §-ának megfelelő, a jogegyenlőség megvalósulását célzó intézkedéseket.

Forrás: szoc.tanszek.unideb.hu/tart/palyazat/Innotars/Dokumentumok_files/A%2520diszkriminacio%2520tilalma%2520a%2520munkaeropiacon.doc, 13. oldal (letöltve: 2013. április 8.)

**Tudatosság az
egyenlő
bánásmód
kérdésében**

A lakossági mintában közel egyharmad azok aránya, akik szerint előfordulnak olyan helyzetek, amelyekben a romák a többiekénél kedvezőbb bánásmódban részesülnek, és az ilyen véleményen lévők kimagasló többsége szerint ez az előnyben részesítés túlzott. A fogyatékos emberek és az idősek 15, illetve 14 százalék szerint kapnak kedvezőbb bánásmódot egyes helyzetekben, és esetükben a jelentős többség indokoltnak is tartja ezeket a lépéseket.

Az idősek támogatásának elfogadása a helyzetük javítását célzó intézkedések alapján is magas, a generációs konfliktusok a kutatásban legfeljebb annyiban jelentek meg, hogy az idősek pozitív diszkriminálását valamivel alacsonyabb mértékben tartják indokoltnak a megkérdezettek, mint a fogyatékos embereket (80 százalék a 93-mal szemben azok között, akik szerint kedvezőbb bánásmódban részesülnek ezek a csoportok, mint mások).

Az egyenlő bánásmód kérdésével, az ezzel foglalkozó intézményekkel és jogorvoslati lehetőségekkel kapcsolatban alacsony tudatosságot tapasztalhatunk a lakosságban, a teljes lakosság 28, az idősek 33 és a romák 35 százaléka nem tud válaszolni arra a kérdésre, hogy létezik-e olyan törvény, amely tiltja a diszkriminációt, és körülbelül a megkérdezettek fele van tisztában a létezésével. A romák ismeretszintje az átlagtól enyhén elmarad. Az Egyenlő Bánásmód Hatóságról az alacsony ismeretszintnek megfelelően a lakosság kisebbsége hallott (a teljes népesség 29 százaléka), az idősek mutatkoznak ennél a kérdésnél is a legkevesbé tájékozottnak, de a romáké sem haladja meg szignifikánsan az átlagot.

Kisebbségben vannak azok, akik szerint eleget foglalkoznak Magyarországon az egyenlő bánásmód kérdésével, de körülbelül ugyanilyen arányban gondolják azt az emberek, hogy nem foglalkoznak eleget vele; emellett magas a kérdésre válaszolni nem tudók aránya, ami szintén a tudatosság alacsony szintjére világít rá. Az átlagnál markánsabb álláspontot fogalmaznak meg a roma válaszadók, csak harmaduk gondolja azt, hogy eleget foglalkoznak a kérdéssel és a csoport fele úgy véli, hogy nagyobb hangsúllyal kellene szerepelnie ennek a témának a közéletben.

A roma megkérdezettek elsősorban a cigány kisebbségi önkormányzatokat említették, mint olyan szervezeteket, amelyekhez a jogaik sérülése esetén fordulhatnak; az EBH a nekik feltett nyitott kérdések alapján nincs benne a köztudatban: három válaszadó említette.

Diszkriminációs tapasztalatok

A lakosság hetedével fordult elő, hogy élete során, érzése szerint valamilyen védett tulajdonsága miatt, hátrányos megkülönböztetés érte. Leggyakoribbak az ilyen élmények az iskolában és állásra jelentkezésnél. A diszkriminációs tapasztalatok kifejtését kérő nyitott kérdésekre adott válaszok alapján a leggyakoribb ilyen típusú élmény a magas életkor miatt elszenvedett hátrány a munkaerőpiacon, illetve számos közegben a roma származásból adódó hátrányok. Emellett a közszolgáltatások igénybevétele során tapasztalt kellemetlenségeket (például, hogy sokat kell várni az önkormányzati ügyintézésnél, illetve az egészségügyi ellátásnál) értékelték jellemzően hátrányos megkülönböztetésnek a válaszadók.

A roma megkérdezetteknek ezzel szemben a többsége (56 százaléka) tapasztalt élete során diszkriminációt, és a beszélőik alapján ezek az élmények olykor nagyon súlyosak lehetnek. Esetükben sem lehet teljesen figyelmen kívül hagyni azt a lehetőséget, hogy egyes diszkriminációs tapasztalataik valójában csak az őket érő kellemetlenségek hátrányos megkülönböztetésként történő értelmezései, ám mind az iskolában, mind az egészségügyben, az önkormányzatnál és a rendőrséggel kapcsolatba kerülve igen súlyos diszkriminatív bánásmódról is számot adtak a válaszadók.

A romákat munkára jelentkezésénél diszkriminálják a legvalószínűbben, szinte egybecsengően arról számoltak be a válaszadók, hogy ha kiderül, hogy a jelentkező roma, azonnal elutasítják.

Az idősök csak elvétve panaszkodnak arra, hogy „semmibe veszik őket”, „nem figyelnek rájuk eléggé” a közszolgáltatások igénybevétele során az önkormányzatnál és az egészségügyi intézményekben.

A fogyatékos emberek elsősorban az akadálymentesítés hiánya és a szociális ellátás alacsony színvonala kapcsán tapasztalnak nehézségeket.

Hátrányos megkülönböztetés és pozitív diszkrimináció az önkormányzati ügyintézésnél

Az általunk vizsgált védett tulajdonságokkal rendelkező csoportok közül a romák és a fogyatékos emberek az átlagosnál gyakrabban kerülnek kapcsolatba a települési önkormányzattal, ökmányirodával a nagyobb érintettségük miatt a szociális ügyintézés, közgyógyellátás, szociális foglalkoztatás, közmunka terén, így kiemelt jelentőségű az önkormányzati ügyintézés vizsgálata abból a szempontból, hogy tapasztalnak-e hátrányos megkülönböztetést az ügyintézés során.

A lakossági mintában a válaszadók igen kis hányada szerint merülnek fel a hosszú várakozási időn túl komoly problémák az önkormányzati ügyintézés során, a teljes lakosság három százaléka érzékelt olyat, hogy az ügyét hosszabb idő alatt, és egy százaléka olyat, hogy kevesebb odafigyeléssel intézték el másokénál.

A roma megkérdezetteknek ennél jelentősebb része rendelkezik rossz tapasztalatokkal, és a fogyatékos emberek önkormányzati kiszolgálása sem mindenhol megoldott.

A roma lakosság 10 százalékával fordult már elő, hogy az ügyintézés során sértő megjegyzést tettek roma származása miatt, és 12 százalékuk számol be arról, hogy az ügyintézés minőségében és gyorsaságában ugyancsak hátrányt szenvedtek. Ennél valamivel magasabb arányban (14 százalék) érzik úgy, hogy az önkormányzat dolgozói rosszabbul bánnak velük, mint a többi ügyféllel.

A romákat a hivatalokban sújtó hátrányos megkülönböztetés egyrészt az ügyintézők modorában, olykor megalázó megjegyzéseiben, másrészt a segítségnyújtás megtagadásában jelentkezik.

Az idősek a hivatalos ügyek intézése során az önkormányzat megközelítésének és a tájékozódásnak a nehézségével találkoznak. A nehezen mozgó, beteg emberek számára problémát jelenthet egyrészt az akadálymentesítés hiánya, de gyakoribb az, hogy nem tudják megközelíteni az önkormányzat épületét a közlekedés nehézségei miatt. Számukra az elektronikus ügyintézés sem jelentene megoldást, hiszen elenyésző arányban használnak internetet.

A fogyatékos emberek ugyanolyan problémákkal küzdenek, mint az idősek; a velük folytatott beszélgetések tapasztalatai alapján az akadálymentesítés hiánya viszonylag gyakori jelenség. Az önkormányzati kutatásban az akadálymentesítés több összetevője szerint vizsgáltuk, hogy mennyire felel meg az önkormányzatok épülete az elvárásoknak, és valóban azt láthatjuk, hogy bár a jelentős többségükben van mozgássérültek számára az épület megközelítését segítő rámpa, de a vizsgált szempontok szerint teljes körű akadálymentesítés csak az épületek kilenc százalékában van. A látássérültek találkoznak a legnagyobb akadályokkal, az épületek kisebb része akadálymentes ilyen szempontból, a sorszámosztó és kijelzős hívórendszerek a tapasztalataik szerint nincsenek felkészítve erre a problémára. A hallássérülteknek ugyancsak gondjuk van a hangos ügyfélfívó-rendszerekkel. Az ügyfélfívás módja gyakran nem találkozik egyszerre mind a látás-, mind a hallássérültek érdekeivel.

**Hátrányos
megkülönböztetés
és pozitív
diszkrimináció az
egészségügyben**

Az egészségügyben a lakossági minta alapján a hosszú várakozási idő, a várólisták és a hálapénz problémája okozza a legfőbb gondot, hátrányos megkülönböztetést tehát elsősorban amiatt élnek át, ha nem tudják megfizetni a megfelelő ellátást és azt, hogy hamarabb sorra kerüljenek.

A romák az egészségügyben a hosszú várakozási idő mellett a rendelőben/kórházban dolgozók udvariatlan, megkülönböztető viselkedésével és nem megfelelő ellátással is szembe néznek, amelyeknek súlyos egészségügyi következményei lehetnek.

Az idősök tapasztalatai a várakozási időn kívül általában kedvezőek, bár érkeznek panaszok a túlzsúfolt egészségügyben tapasztalható embertelen bánásmódra, a megfelelő ellátás hiányára is.

A problémák között egyrészt a háziiorvosi rendelőbe való eljutás, másrészt a másik településre szakorvoshoz utazás által okozott problémák kerültek szóba. A távolsági közlekedésben önállóan utazni nem képes embereknél a válaszok alapján a család és az egészségügyi intézmény által működtetett betegszállítás jelent megoldást, a települési önkormányzatok által nyújtott segítség nem került szóba az interjúk során.

A fogyatékos emberekkel készített interjúk alapján az egészségügyi intézmények nagyobb arányban akadálymentesek, mint az önkormányzati épületek; kevesebb probléma fordul elő, de azért nem mindenhol megoldott a mozgássérültek közlekedése, az érzékszervi fogyatékkal rendelkezők pedig itt is nehézségekkel küzdenek. A problémák, amennyiben vannak, ugyanolyanok, mint az önkormányzatoknál, és ennél a csoportnál is kiegészíti a képet a hosszú várólisták kérdése.

A közszolgáltatások hozzáférhetőségét az egészségügy terén a hátrányos megkülönböztetésnek az egészségügyi intézményekben történő megjelenésén kívül az egészségmegőrzést szolgáló szűrővizsgálatokon való részvétel lehetőségeinek feltárásával is megközelítettük a kutatásban.

Azok az egészségügyi szűrések, amelyeket a települési önkormányzatok, illetve egészségügyi intézmények szerveznek minden megkérdezett csoport szerint fontosak. Szűrővizsgálatokról szóló értesítések a lakosság 43 százalékához jutnak el a kutatás eredményei szerint, a 65 év felettieknél eléri a többséget (60 százalék), a romák pedig ennél is magasabb arányban értesülnek a településen szervezett vizsgálatokról (68 százalék). Az információhoz jutás mértékét követi azok aránya is, akik részt vettek valamilyen szűrésen az elmúlt évben, tehát nem jellemző a vizsgált védett tulajdonságokkal rendelkező csoportok hátrányba kerülése az egészségügyi szűrések elérése tekintetében.

Diszkriminációs tapasztalatok az oktatásban

A lakossági minta alapján az oktatásban a romákat és a fogyatékos embereket egyaránt éri hátrányos megkülönböztetés.

A roma minta szerint a csoportot sújtó hátrányos megkülönböztetés testet ölt mind a szegregációs tapasztalatokban, mind az iskolai viselkedés és teljesítmény eltérő értékelésében, az iskolai programokból való kirekesztésben, de előfordulnak megalázó, a cigánysággal kapcsolatban negatív általánosításokat tartalmazó megjegyzések, és bántalmazás is.

A kötelező oktatásba való belépésnek is vannak a romák számára akadályai, bár ezek csak a szűk kisebbséget érintik: a gyermekkel rendelkezők egy százalékával fordult elő, hogy nem vették fel a gyermeket egy óvodába, azért, mert roma; öt százalék számolt be arról, hogy abban az életkorban, amikor még nem kötelező az óvoda, nem vették fel a gyereket, mert nem volt a szülőnek munkahelye, és otthon tudott lenni vele; három százalék tapasztalt olyat, hogy egy általános iskolába nem vették fel a gyermekét roma származása miatt.

Az, hogy előfordul, hogy nem vesznek fel roma gyerekeket a település valamelyik iskolájába, a szegregációnak csak az egyik módja; az iskolán belül a gyerekek még nagyobb arányát érintő kirekesztés tapasztalható. A válaszadó szülők 10 százalékának gyermeke tanul elkülönített roma osztályban, hasonló arányban jellemző az, hogy a roma gyerekeket kizárják az iskolai, oktatáson kívüli programokból, és hogy a tanításon kívüli iskolai tevékenységek során, például az iskolai étkezésnél a gyermek hátrányt szenved. A válaszadók 38 százaléka szerint legalább közepes mértékben jellemző az, hogy gyermekük iskolai teljesítményét másként értékeli a tanárok, mint a többi gyerekéét.

A roma gyerekeket az iskolában a tanárok részéről történő megkülönböztetésnél is nagyobb mértékben érinti a többi gyerek kirekesztő magatartása, sértő megjegyzései. Az iskolás korú gyerekekkel rendelkező szülők 21 százaléka szerint előfordult már a gyermekével, hogy a többi gyerek sértő megjegyzést tett rá azért, mert roma. A szülők tapasztalatai alapján a tanárok ilyen esetekben semmit nem tesznek vagy nagyon gyengén lépnek fel a jelenséggel szemben.

Az oktatási intézményen belüli hátrányos helyzetet mutatja, hogy az önkormányzatoktól válaszolók 42 százaléka jellemzőnek tartja, hogy a magántanulóvá nyilvánított gyerekek között több a roma, mint a nem roma, és a sajátos nevelési igényű gyerekek közötti magasabb roma arány is jellemző a megkérdezettek ötöde szerint. Ezek az arányok jóval magasabbak azokon a településeken, ahol öt százalékot meghaladja a roma válaszadók által becsült aránya: 45 százalék szerint jellemző, hogy a magántanulók között, és 28 százalékuk szerint jellemző az, hogy az sni-gyerekek között több a roma, mint a nem roma.

**A szociális
ellátórendszer
hatékonysága a
védett
tulajdonságokkal
rendelkező
csoportok
szempontjából**

A fogyatékos gyerekek integrált iskolai oktatása, illetve önmagában az, hogy részt tudjanak venni az óvodai nevelésben, iskolai oktatásban korántsem teljes körűen megoldott az interjúk tapasztalatai alapján. Kisebb településeken, ahol csak egy-egy fogyatékos gyermek vesz részt az oktatásban, általában nincsenek felkészülve az intézmények a fogadásukra. A mozgásszervi fogyatékossgal élők beszámolóí alapján az iskolák jelentős része nem akadálymentesített, az érzékszervi fogyatékossgra is változó mértékben vannak felkészülve az intézmények, az értelmi fogyatékossgal élők és családjuk pedig a fejlesztő oktatás hiányával találkoznak. Minden fogyatékossg-típusnál a legjellemzőbb probléma, hogy a gyermek iskoláztatását helyben nem lehet megoldani, így vagy bentlakásos iskolába kell küldeni vagy a családot terheli az, hogy a közeli nagyobb városba hordják nap mint a nap a gyermeküket. Az interjúk tapasztalatai szerint a fogyatékos emberek integrált oktatása gyerekcipőben jár, sokkal jellemzőbb a speciális fejlesztő iskolák, vagy kimondottan mozgásszervi, illetve érzékszervi fogyatékkal rendelkezők oktatását végző iskolák igénybevétele.

Az integrált oktatásban részt vevő fogyatékos gyerekek sem találkoznak az interjúalanyok szerint teljesen befogadó közeggel, a többi gyerek kirekesztő magatartása mellett az is jellemző, hogy a fogyatékos gyerekek nem vehetnek részt minden oktatáson kívüli programban a többiekkel együtt; azokra a nehézségekre, hogy táborozás során vagy iskolai műsorban is biztosítsák a fogyatékos embereknek megfelelő körülményeket, sok esetben nincsenek felkészülve az intézmények és az oktatók.

A kutatásban kiemelt figyelmet kapott az a kérdés, hogy az érintett csoportok hozzáférése a szociális ellátáshoz tükrözi-e az egyenlő bánásmód igényét.

A szociális segély ügyintézése során hátrányos megkülönböztetést a lakosság 4 százaléka, a roma minta 15 százaléka tapasztalt; álláskeresői járadék és munkanélküli segély esetén ez az arány még alacsonyabb, a lakosság egészeben 1, a romák között 6 százalékat érint.

A szociális és munkanélküli segélyekkel kapcsolatban összességében megállapítható, hogy nem számottevőek a hozzáférés akadályai, a tájékozottság és a bizalom hiánya távol tartja (különösen a roma) rászorulókat egy részét, de kimagasló többségük tisztában van a lehetőségekkel és tud élni velük. A szociális problémák kezelését célzó hosszabb távú programok hatékonysága azonban igen alacsony, így a nehéz helyzetben lévő töredéke tud csak segítségükkel kikerülni a szociális ellátásra szorulókat közül.

A szociális ellátáshoz való hozzáférés legjellemzőbb gátja azoknál, akik rászorulnának, vagy valamikor rászorultak volna és mégsem igényeltek támogatást, a lakosság egészében a jogsultság hiánya, vagyis a túl szigorú feltételek. A roma népességben ezzel szemben azonosítható a tájékozottság hiánya és a bizalmatlanság, pesszimizmus is mint visszatartó erő: a segélyt nem igénylők 29 százaléka (az összes megkérdezett roma 7 százaléka) arról számolt be, hogy rászorult volna segélyre, és nem tudja, hogy jogosult lett volna rá vagy sem, de úgy gondolta, hogy nem kapná meg, ezért nem igényelt. Ez a jelenség az információhoz való hozzájutás egyenlőtlenségének problémájára hívja fel a figyelmet.

Nehezíti a romák helyzetét, hogy egyenlőtlenség tapasztalható abban a tekintetben, hogy kit vesznek fel közmunkára, valamint hogy a romákkal gyakran rosszabb, nehezebb munkát végeztetnek a közmunka során, mint a nem romákkal.

Az álláshoz jutás támogatását célzó programok az átlagosnál jobban elérik a roma népességet (a teljes lakosság 7 százaléka, a romák 35 százaléka vett részt ilyeneken). Mind a teljes népesség, mind a roma részcsoporthoz többsége úgy értékeli, hogy ezek a programok nem hatékonyak, nem jelentenek valódi, hosszú távú megoldást: a munkanélkülieknek segítő programról tapasztalatokkal rendelkező romák 80 százaléka tudja úgy, hogy a program egy időre munkát adott, de amikor vége lett, a résztvevők újra munkanélküliek lettek; és további 6 százalék szerint semmilyen segítséget nem jelentett. Az ilyen programok hasznosulása a romák körében az átlagnál valamivel rosszabb.

A bérlakásokhoz való hozzájutás terén a roma megkérdezettek tapasztalatai szerint igen kevésbé érvényesül az esélyegyenlőség és a rászorultság elve; a megkérdezettek háromnegyede szerint nem a rászorultság mértéke a döntő az önkormányzati bérlakásokban lakás jogának megszerzése során, hanem a jó kapcsolatok. A szélesebb tömegeket érintő lakásfenntartási támogatásnál is jellemzőek a negatív tapasztalatok, bár jobb a helyzet, mint a szociális bérlakáshoz jutás esetén; a roma megkérdezettek 32 százaléka úgy gondolja, hogy ezeknél a támogatásoknál sem a rászorultság mértéke a döntő.

Az esélyegyenlőségi és a rászoruló felzárkóztatását célzó programok hatékonyságának értékelése összefoglaló képet nyújt a romák és a szociális ellátórendszer kapcsolatáról. A roma megkérdezetteknek csak 12 százaléka gondolta úgy, hogy a romák lehetőségeinek javítását célzó esélyegyenlőségi programok eredményesek, sokat segítenek a romáknak; a többség (53%) úgy gondolja, hogy az ilyen programokra fordított pénzek egy része nem a rászorulókhöz jut, de így is nagy segítséget jelentenek a roma lakosságnak. Az esélyegyenlőségi programokkal kapcsolatban teljesen pesszimista álláspontot, azt, hogy a programok valójában nem a romák érdekeit szolgálják, az erre fordított pénzek másokhoz jutnak, 28 százalék osztja.

A szociális ellátórendszer működését az anyagi nehézségekkel küzdő idő emberek problémáinak szempontjából is vizsgáltuk. A házi idősgondozás hatékonyságával kapcsolatban összességében kedvező kép rajzolódik ki az eredményekből, az intézmény hatékonyságát az összes 65 éven felüli megkérdezett 5-ös skálán átlagosan 3,7-esre értékelte, 18 százalék szerint nagyon hatékony, és mindössze a válaszadók 6 százaléka adott a közepesnél alacsonyabb értékelést. A házi gondozásról közvetlen tapasztalattal rendelkezők (az idős minta 20 százaléka) az átlagosnál még magasabbra (4-esre) értékelik az intézmény működésének hatékonyságát. Az interjúkban problémaként merült fel, hogy kevés a gondozó; azoknak, akiknek az étel kihordása mellett más segítségre is szükségük volna, nem kapják meg a szükséges ellátást, és néhány interjúalany szerint nehézséget okoz, hogy nem tudják biztosítani, hogy mindig ugyanaz a gondozó járjon ki egy-egy segítségre szorulóhoz. A bentlakásos idősgondozás területén több probléma merül fel, és jellemzőbb az egyenlőtlen helyzet megélése. A válaszolni tudók kisebbsége (26%) tudja úgy, hogy ha valaki az egészségi állapota miatt már nem tudja otthon ellátni magát, és a házi gondozás sem elég, akadálytalanul helyet tud szerezni a bentlakásos idősök otthonában. Az összes megkérdezett 20 százaléka szerint a településén előfordul, hogy valaki azért nem kap helyet az idősök otthonában, mert egy kevésbé rászoruló, de jobb kapcsolatokkal rendelkező ember előzi meg. Az interjúknak az anyagi nehézségekkel küzdő idősök támogatásával kapcsolatos tapasztalata, hogy nincsenek, vagy csak elvétve fordulnak elő rendszeres támogatások, a legjellemzőbb az ünnepnapokon a rászorulóknak juttatott ajándékcsomag, illetve az egyszeri tüzelő és élelmiszersegítségek. A fogyatékos emberek életét is megnehezítik a helyzetükből fakadó anyagi problémák, így az akadálymentesítésen túl további segítséget is várnak az önkormányzatoktól. Elsősorban munkalehetőségre van szükségük, és ennek hiánya miatt a munkaképteleneknek pedig több támogatásra. A munkalehetőségek terén egyrészt a szociális foglalkoztatók hiányát, illetve alacsony számát emelik ki, másrészt úgy érzik, hogy nincs sem hatékonyan összegyűjtve a fogyatékos embereket foglalkoztatni képes munkahelyek listája, sem hatékonyan támogatva a fogyatékos emberek foglalkoztatása. A mozgásszervi fogyatékkal rendelkezők számára a távmunka jelenthetne megoldást, de tapasztalataik szerint szinte egyáltalán nincs lehetőség erre. A lakosság egészére és a vizsgált védett tulajdonsággal rendelkező csoportokra egyaránt igaz, hogy nem érzik úgy, hogy jelentős hatást tudnak gyakorolni az életüket befolyásoló önkormányzati döntésekre (ötös skálán 2,1-2,3-as átlag). A lakosság véleménye szerint a fogyatékosok és az idősök az átlagosnál (saját maguknál) alacsonyabb érdekérvényesítő képességgel rendelkeznek, a romák pedig hatékonyabban tudják megjeleníteni a saját érdekeiket.

**A védett
tulajdonságokkal
rendelkező
csoportok
érdekérvényesítő
képessége**

Az érdekérvényesítő képességnek korlátját jelenti az állampolgári aktivitás és a tájékozottság hiánya is; a kutatásainkban megkérdezett idősök 42 százaléka, a romák 46 százaléka nem tudott választ adni arra a kérdésre, hogy született-e az elmúlt években olyan önkormányzati döntés, amely őket idős emberként, illetve romaként közvetlenül érintette, és a közmeghallgatásokon való részvétel is alacsony.

Az érdekérvényesítés közvetett formájaként vizsgáltuk, hogy a lakosság ismeretei szerint az önkormányzat közgyűlésének van-e olyan tagja, aki valamely általunk vizsgált védett tulajdonságokkal rendelkező csoport képviselője. A válaszok alapján viszonylag alacsony tájékozottsági szinttel találkozunk, a teljes lakosságban a megkérdezettek 54 százaléka nem tudja, hogy van-e 65 évnél idősebb tagja a közgyűlésnek, és hasonló mértékben tájékozatlanok abban a tekintetben is, hogy megjeleníti-e roma, illetve fogyatékossgal élő tag az adott csoportok véleményét a döntéshozásban. Az érintett csoportok tájékozottsági szintje sem feltétlenül magasabb.

A településfejlesztési tervezésben, pályázatok során a roma lakosság 36-38 százaléka (témától függően) szerint működik együtt az önkormányzat a kisebbségi önkormányzattal; az önkormányzati minta alapján ez a települések 31 százalékánál nagyon és további 32 százalékánál inkább jellemző.

A tájékozódás, a közszolgáltatásokkal kapcsolatos információhoz jutás gátja lehet a közszolgáltatások elérésének, egyes csoportokban pedig az információs csatornák fejlesztése hozzájárulhat az egyébként meglévő hátrányok leküzdéséhez.

A kutatás során egyrészt azt vizsgáltuk, hogyan tudja az önkormányzat elérni a lakosságot, különösen az általunk vizsgált csoportokat az őket érintő ügyekben, másrészt az internetes ügyintézés és az ehhez kapcsolódó egyenlőtlenség volt az érdeklődésünk fókuszában.

Az online ügyintézés elsősorban a mozgásban akadályozott, beteg embereknek nyújthat segítséget, de az itt látható használati mintázatok arra utalnak, hogy ilyen téren nem tudja betölteni egyelőre a funkcióját: igen alacsony az elektronikusan ügyet intézők aránya, és ők elsősorban a lakosság magasán képzett tagjaiból kerülnek ki, a védett tulajdonságokkal rendelkező csoportok közül az idősekre és a romákra nagyon kis mértékben jellemző.

Mind a leginkább érintett fogyatékos személyek válaszai, mind az önkormányzati minta alapján az derül ki, hogy kevés önkormányzat nyújt lehetőséget az online ügyintézésre.

Az önkormányzat az időseket leghatékonyabb módon hagyományos eszközökkel, helyi újságokon és hirdetményeken keresztül tudja elérni. Ez a jelenlegi gyakorlat és az érintettek szerint csak annyiban szorul korrekcióra, hogy a személyes megkeresés (postai úton vagy idősök klubján keresztül) még hatékonyabb lenne, és nagyobb odafigyelést tükrözne. A fogyatékos emberek többségének tapasztalata szerint az önkormányzat vagy a fogyatékos emberek érdekvédelmi szervezetein keresztül tud velük kapcsolatba lépni, vagy egyáltalán nem tud, hiszen nem rendelkezik információkkal arról, hogy kik az érintettek.

**Az
információáram-
lás akadályai és
lehetőségei;
internetes
ügyintézés**

BEVEZETÉS, A KUTATÁS KÖRÜLMÉNYEI

Az Ipsos Zrt. az Egyenlő Bánásmód Hatóság megbízásából kutatást készített „a közigazgatás és a jogalkotás kirekesztő mechanizmusainak vizsgálata önkormányzati szinten” témában. A kutatás középpontjában a védett tulajdonságokkal rendelkező csoportok közszolgáltatásokhoz való hozzáférése terén a jelenlegi helyzet felmérése, ismert és esetleg ismeretlen problémák, nehézségek keresése és az egyenlő bánásmód érdekében tett intézményes lépések hatásának vizsgálata állt. A kutatásban három védett tulajdonságokkal rendelkező csoport helyzetének átfogó feltárásán keresztül kívántuk megismerni az egyenlő bánásmód érvényesülésének lehetőségeit és korlátait az országban: romák, fogyatékos személyek, idősek (65 éven felüliek). A három csoport feltételezéseink szerint a védett tulajdonságok különböző aspektusát jelenítik meg a társadalomban. A romák a fokozottan hátrányos gazdasági helyzetük és az őket sújtó előítéletek miatt kiemelt jelentőségű csoport ebben a kérdésben. A fogyatékos emberek helyzetükből fakadóan szintén számos nehézséggel küzdenek a kutatás középpontjában álló területeken, és az élethelyzetük az állami és önkormányzati intézmények részéről beavatkozást igényel; viszont feltételeztük, hogy nem érintik őket a társadalmi kirekesztésnek a romák számára jelenlévő, explicit formái. Az idősek az előbbi két csoporthoz hasonlóan segítséget, támogatást igényelnek az önkormányzati intézményektől, viszont sajátosak abban az értelemben, hogy védett tulajdonságuk olyan tulajdonság, amelyre mindenki szert tesz, megkülönböztetésük tehát más jelentéseket hordoz, és feltehetően eltérően is működik.

A kutatás két, egymást kiegészítő modulból épült fel: egyrészt a lakossági attitűdök, ismeretek és az érintettek problémáinak felmérésével, másrészt az önkormányzatoknál (és rajtuk keresztül részben) az önkormányzat által fenntartott intézményekben uralkodó gyakorlat elemzésével kívánt közel kerülni a helyzet feltárásához. Jelen tanulmány a lakosság körében végzett kutatások tapasztalatait foglalja össze, de ahol szükséges, az önkormányzati felmérés tapasztalataira is kitérünk.

A lakosság véleményét és a védett tulajdonságokkal rendelkező csoportokat érintő problémákat négy különböző kutatás lebonyolításával tártuk fel: 500 fős, omnibuszkutatás részeként végzett kérdőíves kutatással vizsgáltuk a teljes felnőtt magyar népesség álláspontját, és a 65 év felettieknek további kérdéseket is feltettünk ugyanezen kutatásban és a megfelelő elemszám biztosítása érdekében egy újabb omnibuszkutatás során (217 fő), továbbá 24 idős emberrel készítettünk strukturált mélyinterjút. A romák körében személyes megkérdezéssel végzett 300 fős kérdőíves vizsgálatot végeztünk. A fogyatékos emberek három csoportjában (mozgásszervi, érzékszervi és mentális fogyatékkal élők) pedig strukturált mélyinterjút vettünk fel csoportonként 23 fő megkérdezésével az ország különböző pontjain.

A lakossági omnibuszkutatás mintavételi eljárása az úgynevezett szigetes minta: a mintavétel első szintjének alapját a kistérségek jelentik, kiegészítve a budapesti kerületekkel és a megyeszékhelyekkel, megyei jogú városokkal, amelyek önállóan jelennek meg. A minta második szintjeként a kistérségekből települések kerülnek kiválasztásra. A minta készítésénél félévente rotálásra kerülnek mind a kistérségek, mind a kistérségekből kiválasztott települések. A mintába beválasztott településeken belül utca- és házszámlistával meghatározott, területileg koncentrált szigeteken kell a kérdezésnek megtörténnie, egy sziget körülbelül 800–1000 lakosú területet fed le. A lekérdezendő interjút a megadott szigeten belül lehet csak lekérdezni.

A romák körében felvett minta egy korábbi adatfelvétel tapasztalataira épülve biztosítja a reprezentativitást: a kutatásban szereplő települések együttesen torzításmentesen fedik le a hazánkban élő roma kisebbség területi elhelyezkedését, a mintavétel véletlenszerűségét a statisztikai alapegységek, úgynevezett PSU-k biztosították.

Az idősekkel és a fogyatékos emberekkel készített strukturált mélyinterjút az ország hét régiójában a csoportok egy-egy megyeszékhelyen, más városban, illetve községben élő tagjával készítettük; Budapesten minden csoport két-két tagjával készült interjú. A mintába a fogyatékos embereket képviselő érdekvédelmi szervezetek közreműködésével választottuk be a résztvevőket. Az interjúk során elsősorban nyitott és általános kérdéseket tartalmazó kérdőíveket kérdeztünk le szakmailag felkészült kérdezők.

A LAKOSSÁG VISZONYA A VÉDETT TULAJDONSÁGOKKAL RENDELKEZŐ CSOPORTOKHOZ ÉS AZ EGYENLŐ BÁNÁSMÓD KÉRDÉSÉHEZ

Ahhoz, hogy alaposabban megértsük az egyenlő bánásmód érvényesülését a közszolgáltatásokhoz való hozzáférés terén a kiválasztott csoportokban, meg kell ismernünk azt a kulturális környezetet is, amelyben ezek a kérdések fölmerülnek. A lakosság viszonyulása a védett tulajdonságokkal rendelkező csoportokhoz és a védelmüket szolgálni hivatott intézkedésekhez több ponton is meghatározza, hogyan alakul a helyzetük, illetve mi lesz a sorsa azoknak az intézményes beavatkozásoknak, amelyek a csoportok védelmére születnek; például, hogy a szabályozás hogyan érvényesül a gyakorlatban. Meghatározó a kulturális környezet értelemszerűen egyrészt a döntéshozók, a jogszabályok alkalmazói, illetve a közszolgáltatások nyújtása terén dolgozók személyén keresztül, és befolyásolhatja az egyenlő bánásmóddal kapcsolatos döntéseket az önkormányzati működés politikai aspektusa, a lakosság elvárásainak való megfelelésre törekvés is. Továbbá, nem közvetlenül a közszolgáltatásokhoz kapcsolódóan, maguknak az érintetteknek az életlehetőségeit alapjaiban meghatározza, hogy mennyire elfogadó a társadalom, amelyben élnek.

A kutatás során a hátrányos megkülönböztetéshez és a védett tulajdonságokkal rendelkező csoportok előtérbe helyezéséhez, a pozitív diszkriminációhoz való viszonyt egyaránt vizsgáltuk.

A védett tulajdonsággal rendelkezőkkel szembeni előítéleteket a kutatásban Bogardus-féle társadalmi távolság-skálával mértük egy kontrollcsoport (osztrák nemzetiségűek) bevonásával: a lakóhely szerinti közelség különböző szintjeivel kapcsolatban kérdeztük, hogy elfogadhatónak tartanák-e az adott csoport tagjának jelenlétét. Az eredmények szerint a romák elutasítása magasan meghaladja mind a mozgásszervi, mind az érzékszervi, mind az értelmi fogyatékos emberek elutasítását: a megkérdezettek 28 százaléka még azonos településen sem látná szívesen őket, miközben az érzékszervi fogyatékos-sággal rendelkezőkkel kapcsolatban mindössze 3 százalék ennyire elutasító, a szellemi fogyatékosokkal szemben pedig 9 százalék. Az elfogadás legnagyobb mértékét a skálán az jelzi, ha családtagként is elfogadnák a csoport egy tagját; a kutatásunk tanulságai szerint egy roma származású embert a megkérdezettek harmada fogadna el családtagként is, kisebbségben vannak még az elfogadók az értelmi fogyatékosok csoportja esetében (43%); az érzékszervi és a mozgásszervi fogyatékosokkal szemben a többség nyitott, 69, illetve 72 százalék családtagként is elfogadná a csoport egyik tagját. A fogyatékos emberek elfogadásának hiányosságára utal, hogy még a közülük leginkább elfogadott mozgásszervi fogyatékosokkal szemben is kevésbé nyitott a társadalom, mint a kontrollcsoporttal szemben, bár a fogyatékos emberek különböző csoportjaival kapcsolatban csak a közvetlen kapcsolatot utasítják el nagyobb arányban.

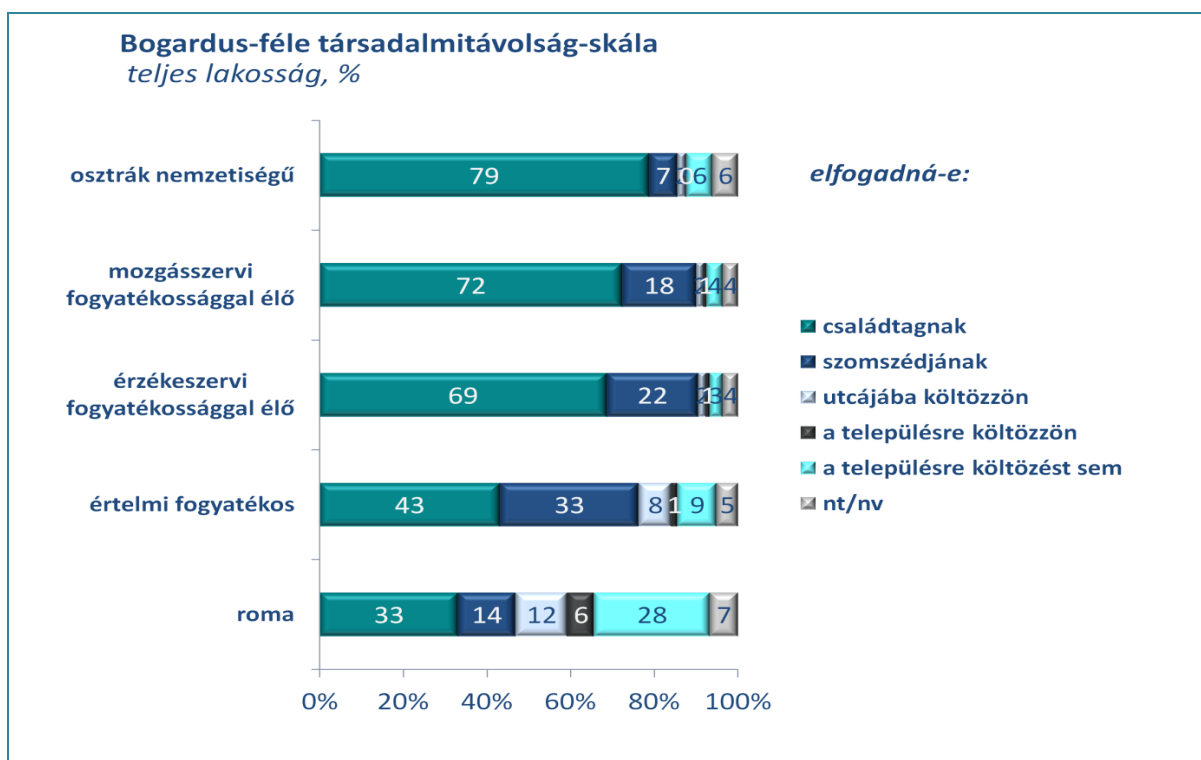
Az egyes csoportok elutasítása korrelál egymással, legerősebben az különböző fogyatékos-ságtípusokkal élőkkel szemben érzett ellenszenv, de a romák elutasítása is szignifikáns összefüggésben van minden fogyatékos-ságtípus elutasításával, legerősebben az értelmi fogyatékos-ságéval², tehát az egyes csoportok elutasítás mögött elsősorban általános toleranciahiány, a másság elutasítása áll.

Az egyes csoportok elutasítására a vizsgált társadalmi-demográfiai tényezők (nem, életkor, iskolai végzettség, lakóhely településtípusa – együtt, a köztük lévő összefüggések kiszűrésével vizsgálva) nincsenek szignifikáns hatással.

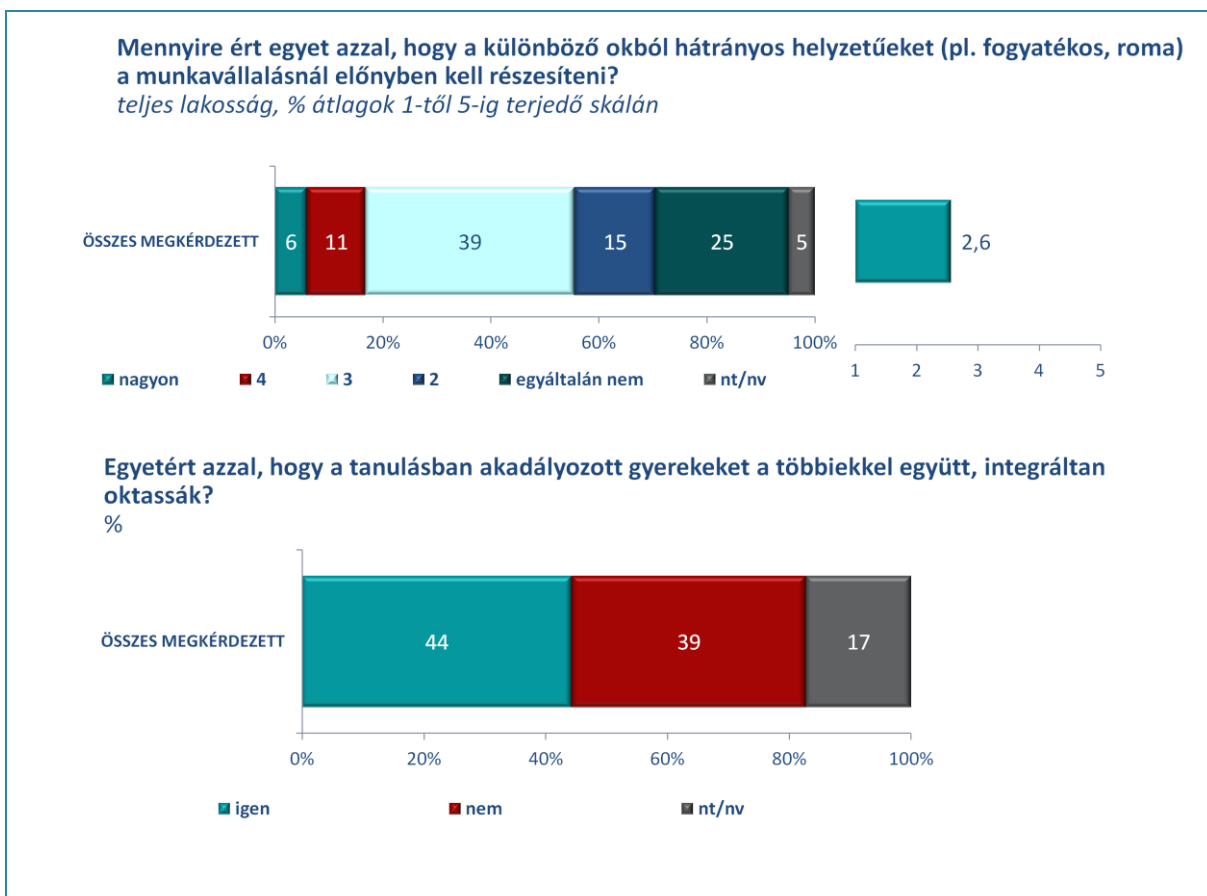
A kutatás során szeretnénk volna megérteni azt, hogy az egyenlő bánásmóddal folytatott küzdelem megkérdőjelezhetetlen sarokpontjai, a pozitív diszkrimináció az álláshelyek betöltésénél vagy az integrált oktatás, mennyiben találkoznak a lakosság egyetértésével, támogatásával.

² A korrelációs együtthatókat a függelék 1. táblázata tartalmazza.

1. ábra – Védett tulajdonságokkal rendelkező csoportok társadalmi elfogadása



2. ábra – Lakossági vélemények a munkahelyi pozitív diszkriminációról és az integrált oktatásról



A pozitív diszkrimináció mellett a kutatás tanulságai szerint nincs erős elkötelezettség a lakosságban. 5-ös skálán átlagosan 2,6-ot ér el az egyetértés azzal, hogy a hátrányos helyzetűeket előnyben kell részesíteni a munkavállalásnál. A válaszadók negyede egyáltalán nem ért ezzel egyet, a relatív többség (39%) pedig bizonytalanul a középső értéket választotta. Azok aránya, akik szerint a tanulásban akadályozott gyerekeket integráltan kell oktatni, alig haladja meg azokét, akik nem értenek egyet ezzel, és nem éri el a lakosság többségét az ilyen nézetet vallók aránya.

A romaellenes attitűddel rendelkezők más csoportokat is nagyobb valószínűséggel utasítanak el (bár a romáknál általában kevésbé), mint a romákkal szemben elfogadóak; így nem meglepő, hogy nagyobb valószínűséggel utasítják el azt, hogy a tanulásban akadályozott gyerekeket integráltan oktassák.

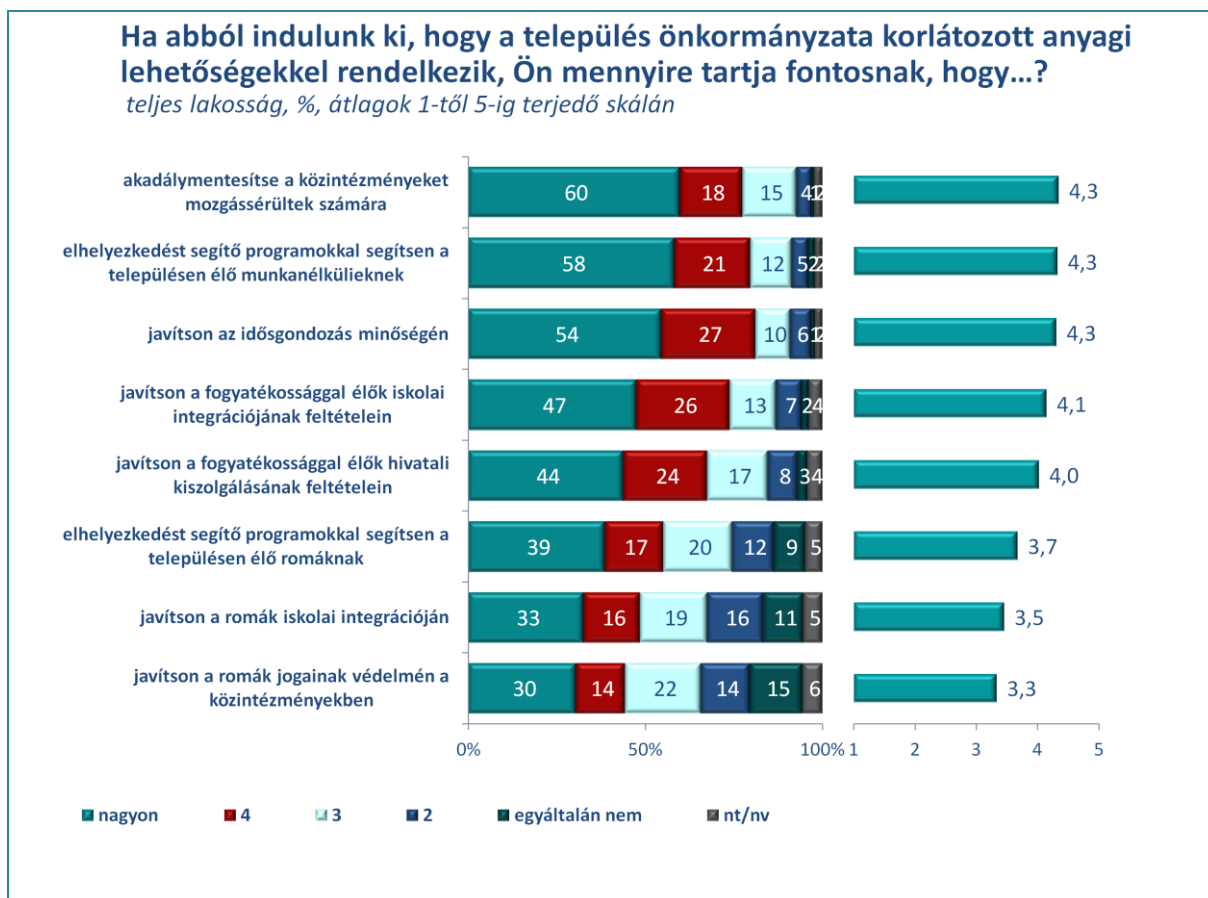
1. táblázat – A romákhoz való viszony és a (nem romákkal kapcsolatos) pozitív diszkrimináció elfogadásának együjtjárása

	romaellenes	elfogadó
integrált oktatás mellett foglal állást	46%	60%
integrált oktatás ellen foglal állást	53%	40%

Az egyenlő bánásmód érdekében tett intézkedések társadalmi elfogadottságát a lakosságban annak a kérdéssornak az elemzésével vizsgáltuk, hogy az önkormányzat szűkös anyagi lehetőségeit feltételezve milyen intézkedéseket tartanak fontosnak a megkérdezettek. A szűkös anyagi lehetőségekre vonatkozó kitétel ellenére is el lehet mondani, hogy a felsorolt intézkedések igen magas támogatottságot élveznek, mégis kimutathatók különbségek. Legfontosabbnak a közintézmények akadálymentesítését, a munkanélküliek számára indított elhelyezkedést segítő programokat, és az idősgondozás minőségének javítását tartják a megkérdezettek.

Magas értékkel, de ezektől szignifikánsan lemaradva szerepelnek a fogyatékosok iskolai integrációjának és a fogyatékos emberek hivatali kiszolgálásának javítására vonatkozó állítások. A lista végén pedig a romák felzárkóztatásával kapcsolatos intézkedések állnak, a válaszadók véleménye szerint ezek a legkevésbé fontosak. Érdemes kiemelni, hogy a megkérdezettek 55 százaléka nagyon fontosnak tartja, hogy elhelyezkedést segítő programokkal segítsen az önkormányzat a településen élő munkanélkülieknek; amennyiben viszont a településükön élő romák elhelyezkedésének segítéséről van szó, csak 39 százalék érzi kiemelten fontosnak ezt a célt. Az önkormányzatoknak tehát, amennyiben az egyenlő bánásmód érvényesülését a roma lakosságot támogató intézkedésekkel próbálják javítani, azzal kell szembe nézniük, hogy a többség nem támogatja az ilyen rendelkezéseket.

3. ábra – A védett tulajdonsággal rendelkező csoportok önkormányzati támogatásának megítélése



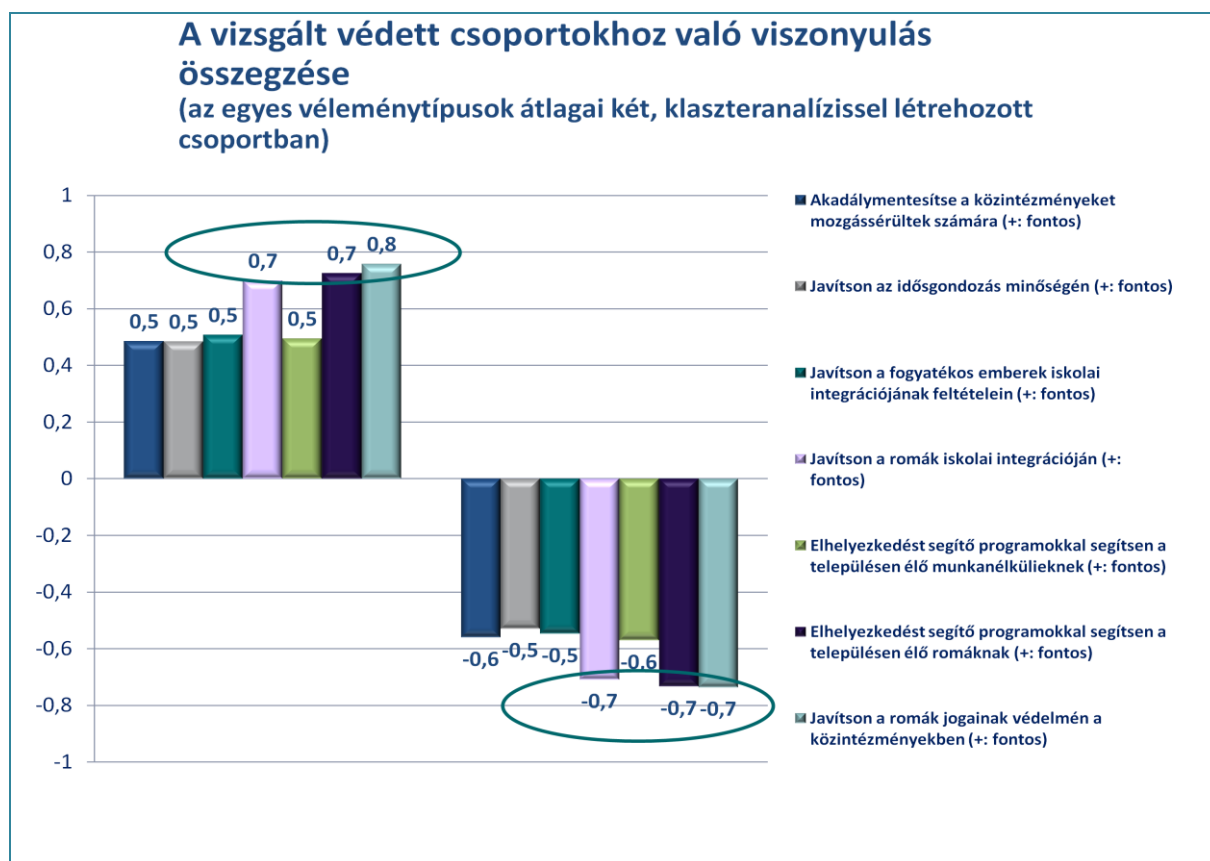
A védett tulajdonságokkal rendelkező csoportok érdekében hozható önkormányzati intézkedések fontosságából klaszteranalízissel két csoportot képeztünk. Az egyik csoport az esélyegyenlőség mellett elkötelezetteket (52%), a másik pedig az egyenlő bánásmódhoz inkább negatívan viszonyulókat (48%) tartalmazza. Figyelemre méltó, hogy mind a támogatóan, mind a negatívan viszonyuló csoportban a romákkal kapcsolatos intézkedések váltják ki láthatóan a legerősebb (pozitív vagy negatív) viszonyulást.

A védett tulajdonságokkal rendelkező csoportokkal szembeni pozitív diszkrimináció támogatását meghatározó tényezőket lineáris regressziós modellel vizsgáltuk, amely tartalmazta a kérdezett életkorát, iskolai végzettségét, vagyontárgyak birtoklásával mért vagyoni helyzetét, a lakóhelyük településtípusát, és a különböző csoportok Bogardus-skálán mért elutasítottságát. A tényezők közötti összefüggést kiszűrve, a pozitív diszkrimináció támogatására csak az életkor és a romaellenesség van szignifikáns hatással (az idősebbek és a romákkal szemben nyitottabbak, elfogadóbbak)³.

Bár a romaellenesség nem magyarázza meg teljes mértékben az egyes csoportokkal szemben érzett idegenkedést, nagy hatással van az egyenlő bánásmódhoz való viszonyulásra. Tehát ha az egyenlő bánásmód kérdése a köztudatban a romák jogainak védelmével kapcsolódik össze elsősorban, az negatív hatással lehet összességében az egyenlő bánásmód társadalmi megítélésére, ezáltal más védett tulajdonsággal rendelkező csoportok támogatását is negatívan befolyásolhatja.

³ A modell által megmagyarázott hányad: 35%; a regressziós együtthatókat a függelék 2. táblázata mutatja be.

4. ábra – A védett tulajdonsággal rendelkező csoportok önkormányzati támogatásának megítélése – a pozitív diszkriminációhoz kedvezően, illetve kedvezőtlenül viszonyuló csoportok

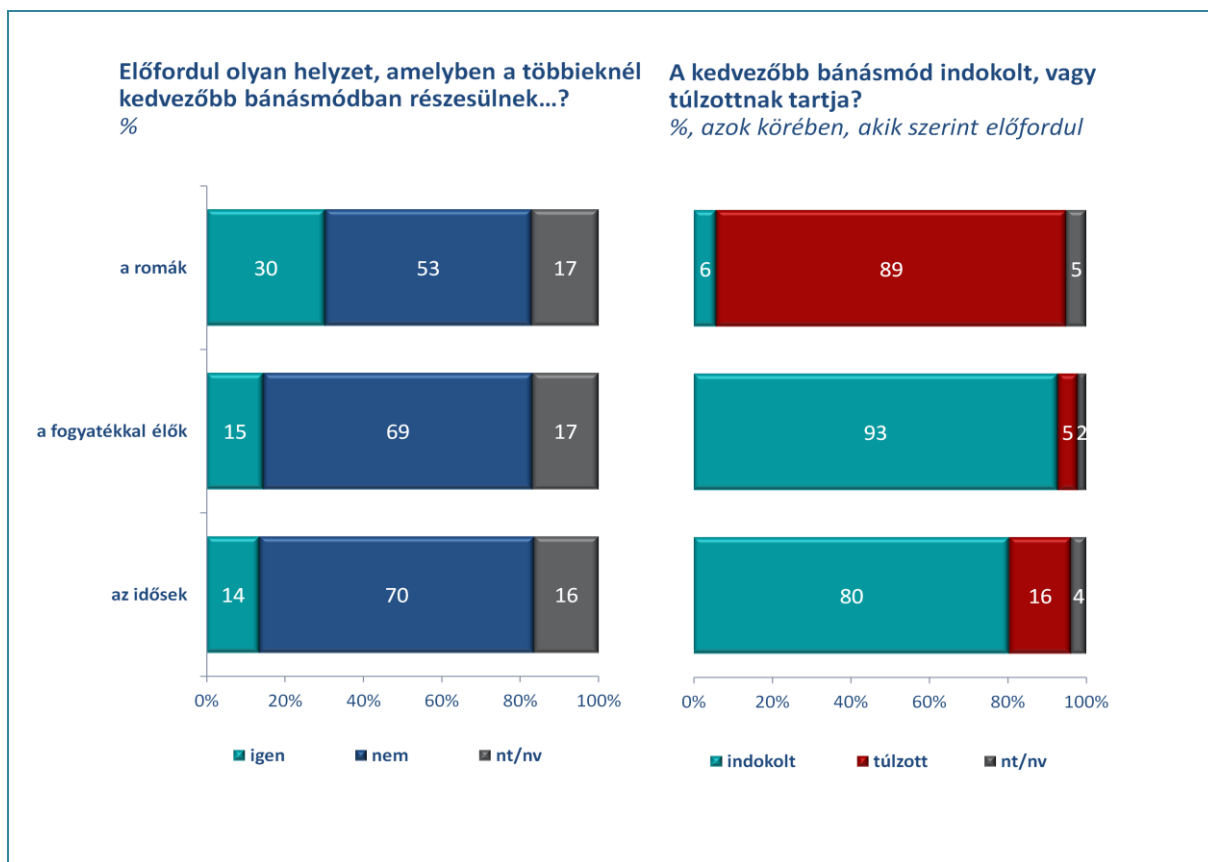


A védett tulajdonsággal rendelkező csoportok közül a romákkal szemben érzett kimagasló ellenszenvet mutatja, többen vélik úgy, hogy pozitív diszkriminációt alkalmaznak a romákkal, mint a fogyatékos emberekkel és az idősekkel szemben; de még kirívóbb az, hogy a romák pozitív diszkriminációját az ilyen esetekről tudók kilenctizede indokolatlannak, túlzásnak tartja.

A fentiekből látható, hogy a vizsgált védett tulajdonsággal rendelkező csoportok közül – nem váratlan módon – a romákat sújtja a leginkább előítélet, és az ő előnyben részesítésükkel szemben legkevésbé támogató a lakosság. A fogyatékos emberek ennél jóval elfogadóbb társadalmi közegben élnek az adatok szerint, de esetükben sem teljesen támogató a közeg.

A mentális problémákkal küzdőkkel, értelmi fogyatékosokkal szemben még a többi fogyatékkal élő csoportnál is kevésbé elfogadó a közvélemény, a megkérdezettek kisebb hányada fogadná el a csoport tagját akár családtagjának is.

5. ábra – A védett tulajdonságokkal rendelkező csoportok előnyben részesítésének percepciója a lakosságban



Az interjúk tanulságai szerint sem találkoznak a fogyatékos emberek a mindennapokban teljesen nyitott, befogadó és segítőkész közeggel.

„Az emberek nem akarnak segíteni. Magyar felfogás, hogy a másságot nem fogadják el, például azt hiszik, hogy az ember részeg” (csípőficammal élő).

„Busszal járok, és egyáltalán nem engednek előre az emberek, sőt, a bérletesek mindig előre tolakszanak, nekem sajnos nincs bérletem, úgyhogy ki kell sajnos várnom a sort. Majdnem fellöknek mindig.”

„Az emberek nem eléggé felvilágosultak és nem értik a problémáinkat.”

„Ha ugyanazzal a gyerekekkel megyek egy normális gyerekrendelőbe vagy felnőtt rendelőbe, ott 8 méterrel odébb ülnek, mert amelyik gyerek tolószékes, az hülye vagy harap, valószínű fertőző. Az emberek hozzáállásával van probléma.”

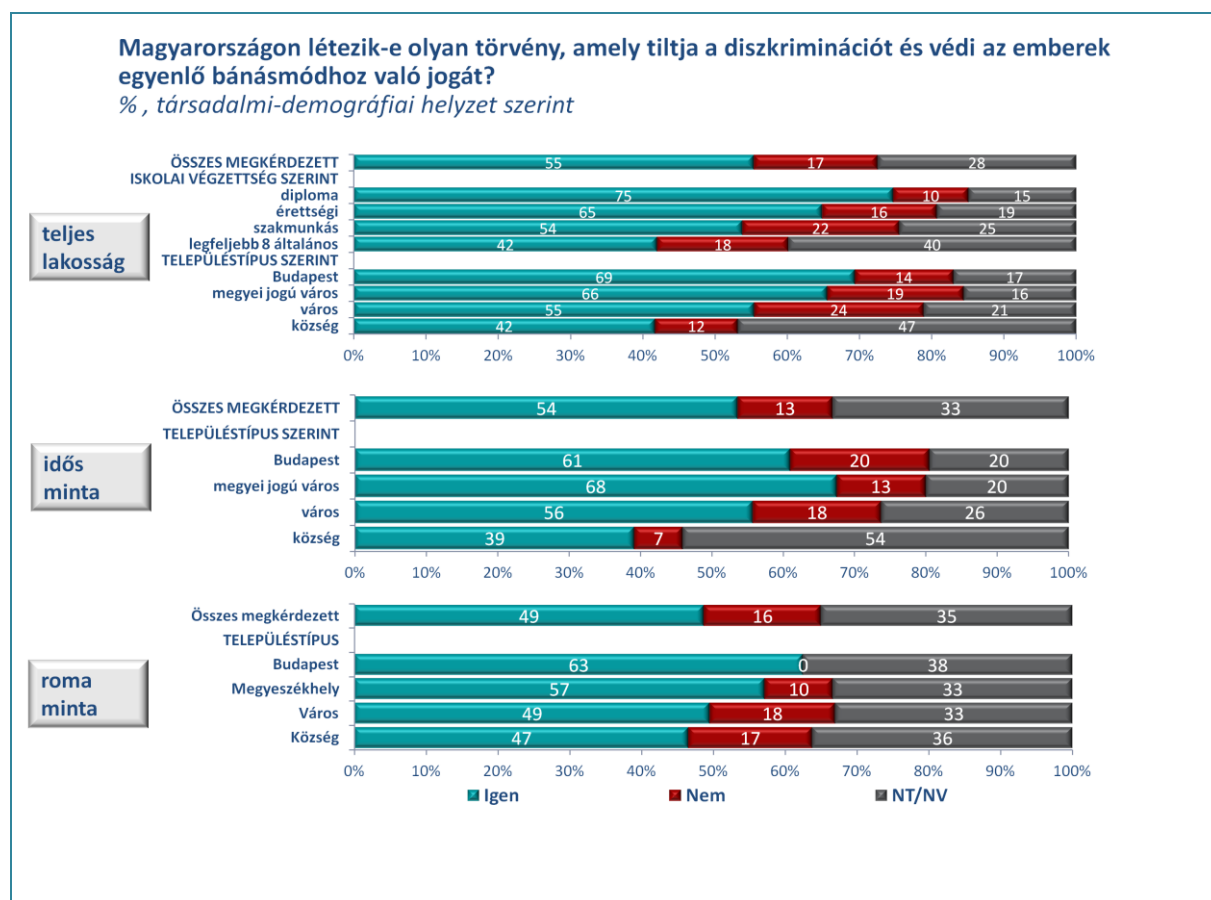
Az idősekhez való viszonyról a kutatásban alkalmazott módszerekkel kevesebb információhoz jutottunk, mint a többi csoport esetén. A védett tulajdonsággal rendelkező csoportok helyzetének javítására hozható önkormányzati intézkedések között az idősgondozás minőségének javítása az egyik legfontosabb a válaszadók szerint az akadálymentesítés és a munkahelyteremtés mellett; a megkérdezettek 54 százaléka kiemelkedően fontosnak tartja, és csak 1 százalékuk szerint egyáltalán nem fontos. Az idősek támogatását ez alapján a lakosság ugyanolyan mértékű egyetértése kíséri, mint a mozgásszervi fogyatékosokkal élőkét. A fogyatékos emberekhez viszonyítva azonban valamivel kevésbé támogató közeget mutat, hogy az idősek esetében a más embereknél kedvezőbb bánásmódot a közszolgáltatásban nagyobb arányban tartják túlzottnak ennél a csoportnál (16%).

TUDATOSSÁG AZ EGYENLŐ BÁNÁSMÓD KÉRDÉSÉBEN

Az egyenlő bánásmód kérdésével, az ezzel foglalkozó intézményekkel és jogorvoslati lehetőségekkel kapcsolatban alacsony tudatosságot tapasztalhatunk a lakosságban; a lakossági minta 28, az idősek 33 és a romák 35 százaléka nem tud válaszolni arra a kérdésre, hogy létezik-e olyan törvény, amely tiltja a diszkriminációt.

Körülbelül a megkérdezettek fele van tisztában azzal, hogy létezik olyan törvény Magyarországon, amely tiltja a diszkriminációt, és védi az emberek egyenlő bánásmódhoz való jogát. Az iskolai végzettség mentén lefelé haladva drasztikusan csökken az ezzel kapcsolatos tájékozottság szintje, és ettől nem függetlenül a települési lejtő mentén lefelé haladva is csökkenést láthatunk. A romák tájékozottsága enyhén elmarad az átlagtól, pedig őket érinti legnagyobb mértékben a mindennapokban a hátrányos megkülönböztetés problémája.

6. ábra – Ismeretek a diszkrimináció tilalmáról



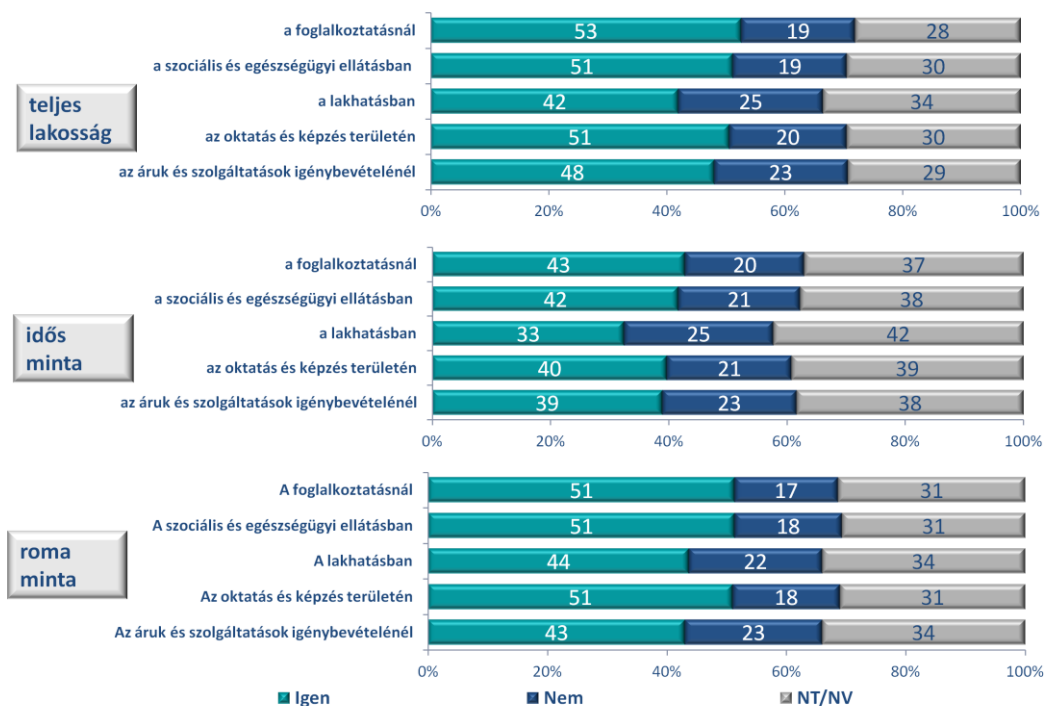
Ennek megfelelően alakul azok aránya is, akik tudomással bírnak arról, hogy van jogorvoslati lehetőség az egyenlő bánásmód megsértése esetén a foglalkoztatásnál, a szociális és egészségügyi ellátásban, a lakhatás, az oktatás és az áruk igénybevétele terén.

A teljes lakosság körében 42 és 53 százalék között van azok aránya, akik tudnak ilyen lehetőségről; legkevesbé a lakhatás területén feltételeznek jogorvoslati lehetőséget. Az idősek között minden vizsgált területen kisebbségben vannak azok, akik tisztában vannak a lehetőségekkel, a romáknak pedig a felét jellemzi a jogorvoslati lehetőségekkel kapcsolatos tudatosság, de néhány területen (a lakhatásnál és a szolgáltatások igénybevétele) kisebbségben vannak azok, akik ismerik a jogaikat. Az információhiánnyal rendelkezők magas aránya mellett a jogorvoslati lehetőségekről tudomással bírók viszonylag alacsony száma a mindennapi rossz tapasztalatokkal, a jogok érvényesítésének nehézségével is összefüggésben lehet.

7. ábra – Ismeretek a jogorvoslati lehetőségekről I.

Van jogorvoslati lehetőség az egyenlő bánásmód megsértése esetén...?

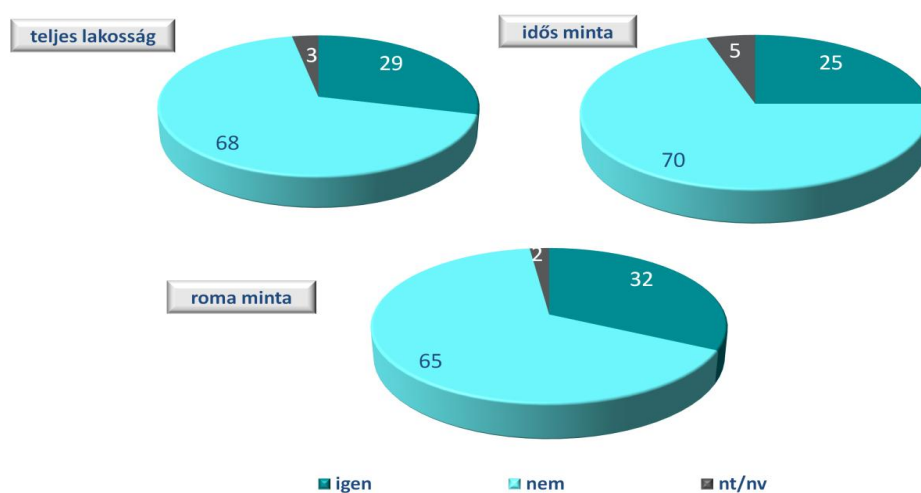
%



8. ábra – az Egyenlő Bánásmód Hatóság ismertsége

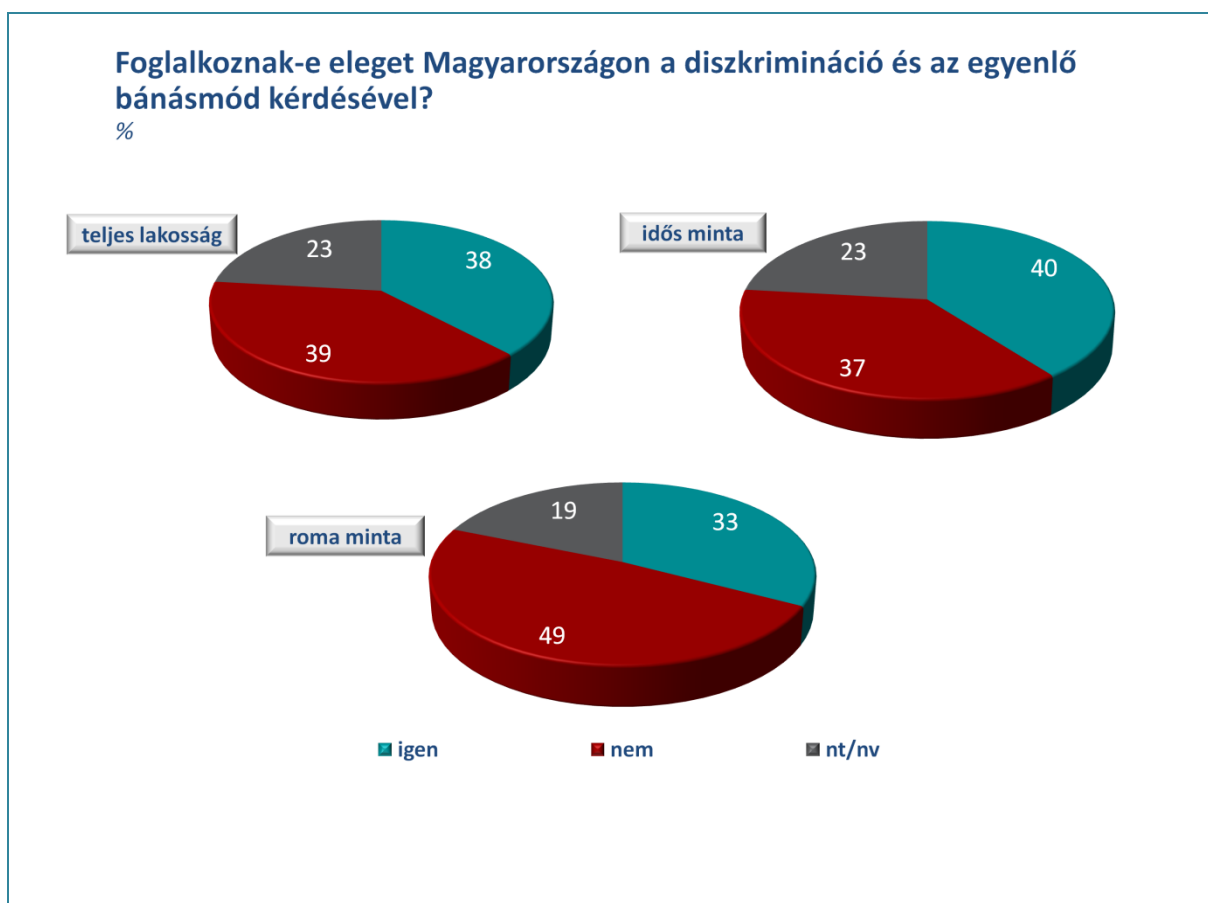
Hallott-e már Ön az Egyenlő Bánásmód Hatóságról?

%



Az Egyenlő Bánásmód Hatóságról az alacsony ismeretszintnek megfelelően a lakosság kisebbsége hallott, az idősök mutatkoznak ennél a kérdésnél is a legkevésbé tájékozottnak, de a romák ismeretszintje sem haladja meg szignifikánsan az átlagot. A tájékozottság az iskolai végzettség mentén felfelé haladva meredeken nő, a diplomások 54 százaléka hallott a hatóságról, miközben a legalacsonyabb végzettségi csoportba tartozóknak (legfeljebb 8 általános iskolai osztályt végeztek) körülbelül az ötöde, 21 százaléka tud róla, hogy létezik.

9. ábra – Az egyenlő bánásmód témájának kezelése



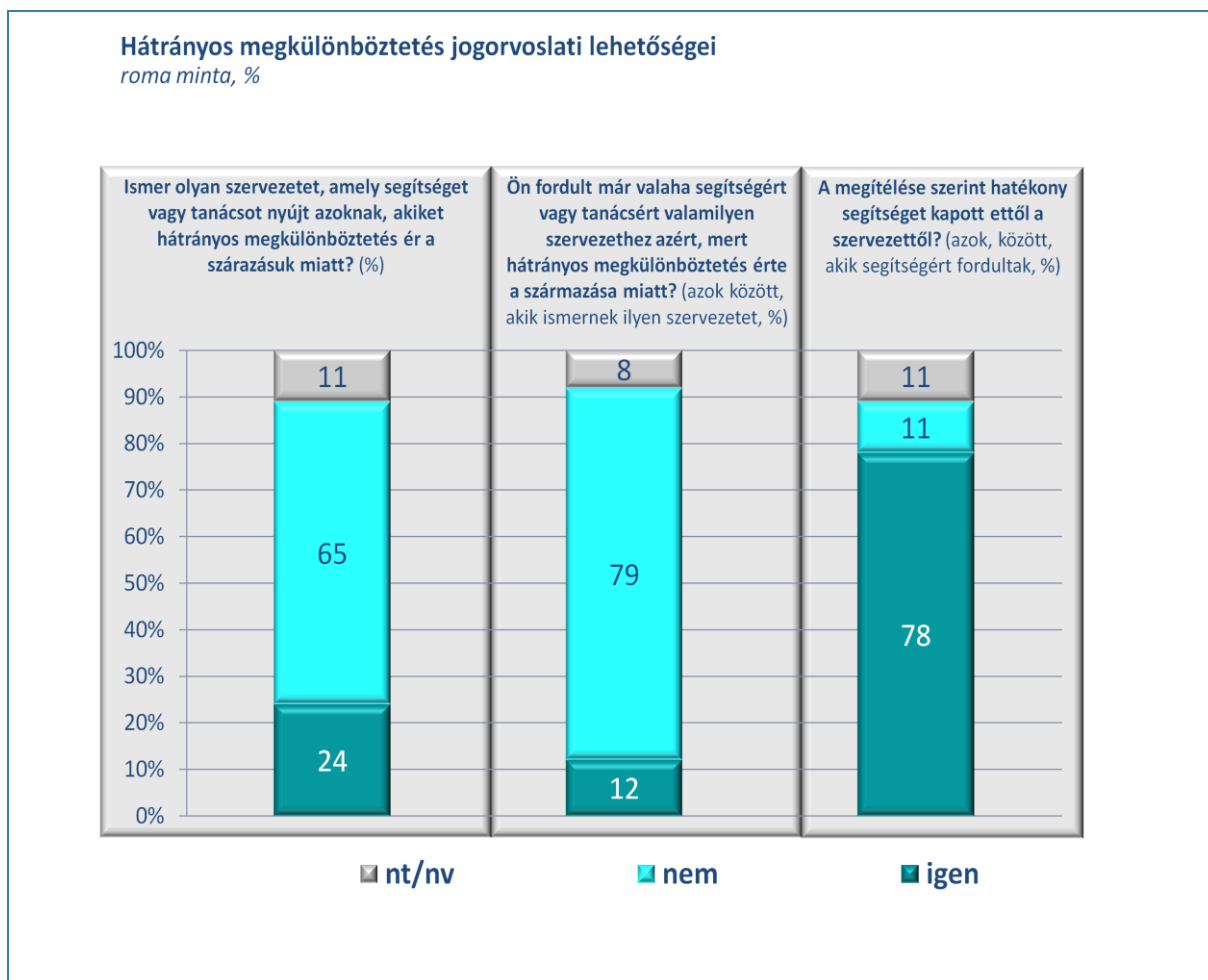
Kisebbségben vannak azok, akik szerint eleget foglalkoznak Magyarországon az egyenlő bánásmód kérdésével, de körülbelül ugyanilyen arányban gondolják azt az emberek, hogy nem foglalkoznak vele eleget, emellett magas a kérdésre válaszolni nem tudók aránya, ami szintén a tudatosság alacsony szintjére világít rá. Az átlagnál markánsabb álláspontot fogalmaznak meg a roma válaszadók, csak harmaduk gondolja azt, hogy eleget foglalkoznak a kérdéssel és a csoport fele úgy véli, hogy nagyobb hangsúllyal kellene szerepelnie ennek a témának a közéletben.

Az egyenlő bánásmóddal kapcsolatos véleményeket az érintettségen kívül a válaszadók iskolai végzettsége befolyásolja érdemben: a diplomások jóval magasabb arányban gondolják úgy, hogy eleget foglalkoznak a kérdéssel Magyarországon, mint az alacsonyabb végzettségűek (56 százalék a legfeljebb 8 általánost végzettek 28 százalékával szemben), tehát a kérdés megítélését valószínűleg a témában való tájékozottság is befolyásolja.

A roma megkérdezetteknek további kérdéseket tettünk fel a jogorvoslati lehetőségekkel, a diszkrimináció elleni fellépéssel kapcsolatban. A megkérdezettek 24 százaléka ismer állítása szerint olyan szervezetet, amely segítséget vagy tanácsot nyújt azoknak, akiket hátrányos megkülönböztetés ért a származásuk miatt (a kérdőívben az Egyenlő Bánásmód Hatóság megnevezése előtt). Arra a kérésre, hogy nevezzék meg a szervezetet, végül 41 érdemi válasz érkezett (14%). Tizennyolcan cigány kisebbségi önkormányzatot vagy valamilyen cigány szervezetet említettek, tehát feltehetően elsősorban ilyen szervezetekhez fordulnak először azok, akiket sérelem ér. Kilenc válaszadó nem tudott szervezetet megnevezni, csak megerősítette, hogy tud róla, hogy van ilyen, de nem tudja a nevét; négyen-négyen említették a rendőrséget és a bíróságokat és hárman-hárman a Családsegítő Szolgálatot, az Egyenlő Bánásmód Hatóságot. Előfordult még a válaszok között a Nép ügyvédje és az Emberi Jogok Európai Bírósága.

A jogvédő szervezetet ismerők 12 százaléka (az összes megkérdezett 3 százaléka) fordult már segítségért jogvédő szervezethez; a többségük szerint hatékony segítséget kaptak, bár itt az alacsony elemszám torzíthatja az eredményeket. A jogvédő szervezethez segítségért fordulóik közül négyen cigány kisebbségi önkormányzathoz fordultak, ketten az ombudsmant, egy-egy további válaszadó pedig a családsegítőt, illetve a Zöld Zóna Alapítványt kereste fel panaszával.

10. ábra – Ismeretek a jogorvoslati lehetőségekről II.



DISZKRIMINÁCIÓS TAPASZTALATOK

Arra a kérdésre, hogy érte-e élete során hátrányos megkülönböztetés valamely jellemzője, például neme, életkora, vallása, kisebbséghez tartozása, vagy bőrszíne miatt a teljes lakosságban a megkérdezettek nyolc százaléka válaszolt igennel. Különböző élethelyzeteket és a közszolgáltatások igénybevételének különböző szituációit felsorolva újra feltettük a kérdést, és megvizsgáltuk, hogy milyen arányban tapasztaltak legalább az egyik helyzetben hátrányos megkülönböztetést. A megkérdezettek 14 százaléka állította a lakossági mintában, hogy valaha valamilyen közegben hátrányos megkülönböztetés érte érzése szerint védett tulajdonsága alapján (bár, ahogy látni fogjuk, az esetekről adott beszámolók szerint bizonyos helyzeteket hátrányos megkülönböztetésnek értékelnek akkor is, ha ez nem védett tulajdonság miatt történik).

A legmagasabb arányban az iskolában, illetve munkakeresés közben tapasztaltak hátrányos megkülönböztetést a válaszadók.

A teljes lakosság átlagával összehasonlítva a romák jelentősen nagyobb arányban rendelkeznek valamilyen diszkriminációs tapasztalattal. A különböző területeken tapasztalt hátrányos megkülönböztetés összehasonlításánál még erőteljesebben mutatja a különbséget, hogy, amennyiben összegezzük a különböző helyzetekben tapasztalt diszkriminációt, az derül ki, hogy a romák 56 százalékanak volt már olyan élménye, hogy hátrányos megkülönböztetést élt át a származása miatt a lakossági minta 14 százalékos eredményével szemben.

A hátrányos megkülönböztetés forrása a válaszadók tapasztalatai alapján a lakossági mintában elsősorban a magas életkor (munkahelyre jelentkezésnél) és a roma származás.

„A korom miatt nem akartak alkalmazni sehol, mindenhova 30-35 év alatti fiatalokat akarnak, de azzal meg az a bajuk, hogy nincsen gyakorlatuk, pedig manapság a fiataloknak sokkal többet fizetnek.”

„Túl öreg voltam már egy munka elvégzéséhez.”

„Nem vettek fel a munkahelyre, mert cigány vagyok.”

Ahol sérelem éri az embereket, ott nem válik el élesen, hogy az egyenlő bánásmód elvének megsértéséről van szó vagy egyéb sérelemről. Az egészségügyi ellátás során és a hivatalos ügyintézésnél a hosszú várakozási idő lehetővé teszi, hogy úgy éljék meg, hogy hátrányos megkülönböztetés érte őket, jellemző a különböző helyzetekben a hatalmi helyzetben lévők ismerőseivel és a befolyással bírókkal szembeni háttérbe szorulás egyenlőtlenségének megjelenése:

„Munkára csak a barátokat veszik fel, pofára megy.”

A hivatalos ügyek intézésénél is a várakozási idő kelti elsősorban a rossz érzéseket az emberekben, és ugyancsak előfordulnak rossz tapasztalatok a roma származás miatt.

„Az ügyintéző időpontot beszélt meg fodrásszal, manikűrössel, kozmetikussal, közben az ügyfeleket több mint fél órán át várakoztatják.”

„Időpont-egyeztetéssel mentem igazolványt csináltatni, mégis egy órát kellett várakoznom.”

„Cigányoztak.”

„Nem tudok olvasni és kiröhögtek.”

Rendőri igazoltatásnál a válaszadók tapasztalatai szerint kiszolgáltatottá teszi őket a roma származás, sőt a szegénység is egyes esetekben:

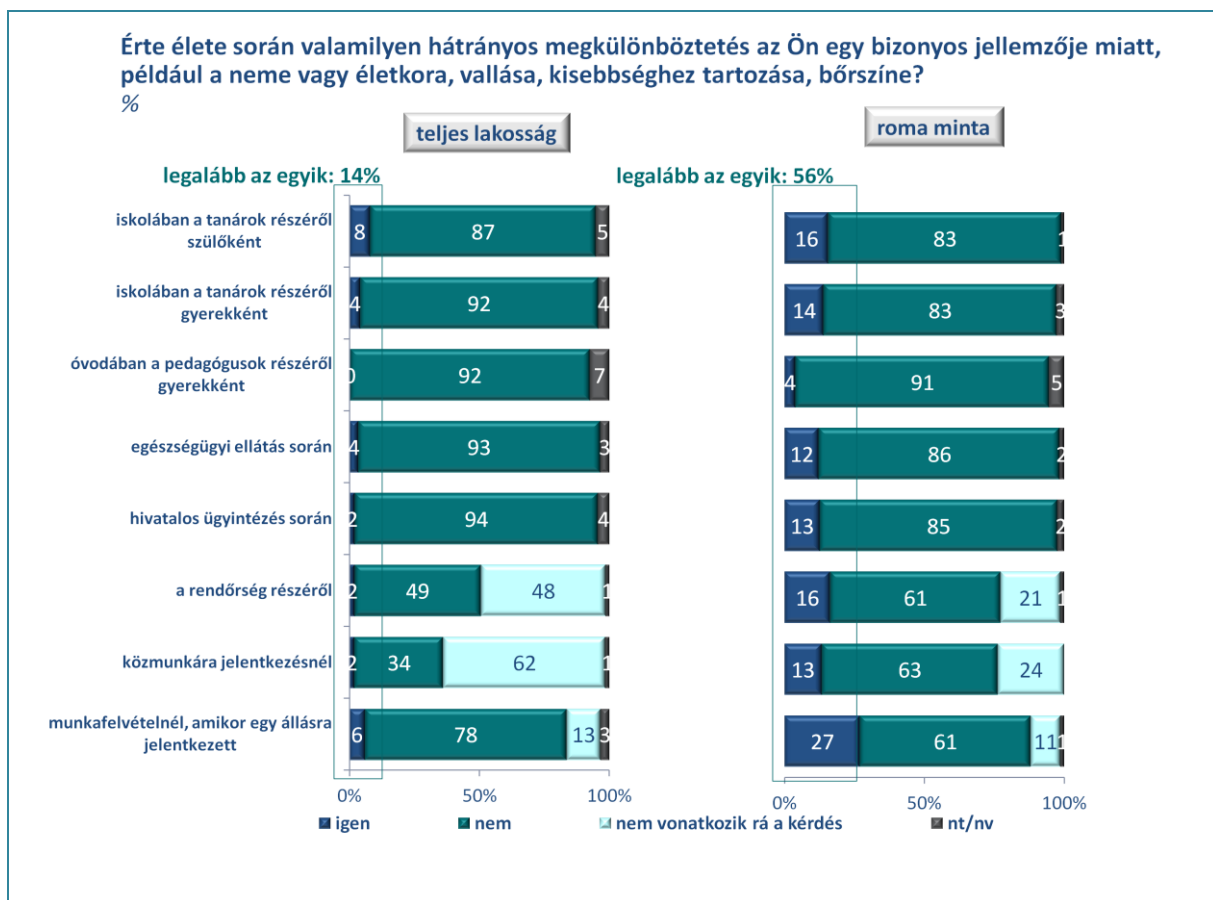
„Engem igazoltatnak, mert szegény vagyok.”

„Itt keresték a lopott birkákat.”

„Lecigányoztak igazoltatás során.”

„Mikor verekedésbe keveredtem, akkor a rendőr a magyarnak adott igazat és nem a romának.”

11. ábra – A lakosság és a romák diszkriminációs tapasztalatainak összefoglalása



Munkára jelentkezésnél elsősorban az életkor és a roma származás miatt élnek meg hátrányos megkülönböztetést, de megjelenik a részletes válaszokban a nők nehezebb helyzete is és jellemző a kapcsolatok hiánya miatti nehézségek említése. A közmunkára jelentkezésnél ugyanolyan mértékben tapasztalnak hátrányos megkülönböztetést a válaszadók, mint általában az állásra jelentkezésnél, a beszámolók alapján az életkor és az ismeretség itt is számít.

„A korom és az iskolai végzettségem miatt esélyem sincsen jól fizető állásra.”

„Arra hivatkoztak, hogy már betelt az állás, de szerintem a korom volt az igazi kifogás.”

„Eltanácsoltak a korom miatt.”

„Korom és iskolai végzettségem miatt nem vettek fel.”

„Már 38 évesen azt mondták, hogy öreg vagyok, és nem vettek fel egy munkahelyre, ez azóta semmit sem változott.”

„Soha nem engem választanak, mivel nem vagyok fiatal, és nincs protekcióm.”

„Elküldtek, mert cigány vagyok.”

„(...) jelentkeztem, de nem engem vettek fel hanem a magyar lányt.”

„Mert cigány vagyok, csak hitegettek.”

„Nem mondták meg egyértelműen, hogy mi a probléma, de érezni lehetett, hogy az a baj, hogy nő vagyok, és nem 20 éves.”

„Azért nem vettek fel, mert nő vagyok, és attól féltek, hogy a gyereknevelés miatt sokat fogok hiányozni a munkából.”

„Nem volt ismeretségem, a nyerőnek volt.”

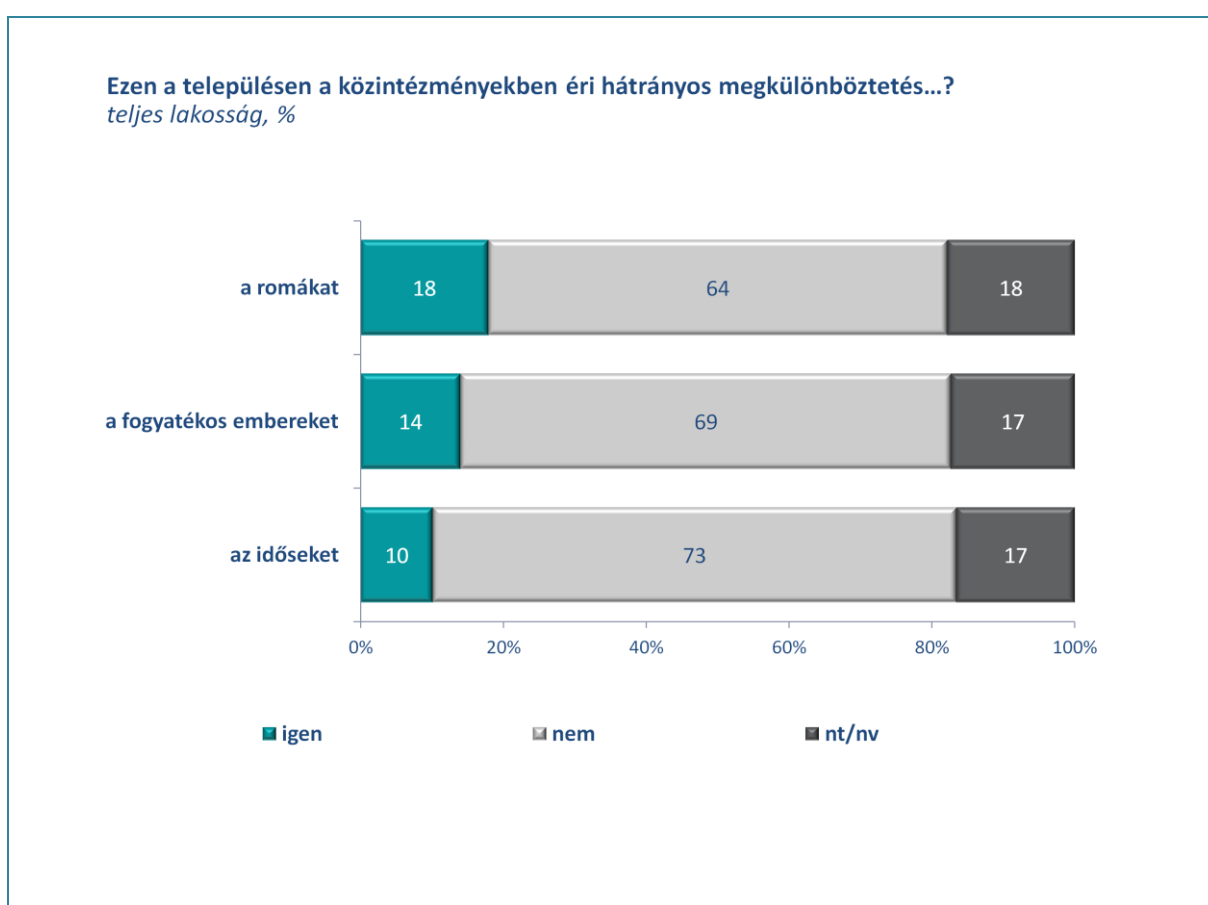
„Régen történt, nem kívánok róla beszélni, csak annyi, hogy a cégvezető gépkocsivezetőjének a rokonát alkalmazták.”

A lakossági felmérésből összességében az derül ki, hogy az állásra jelentkezésnél tapasztalt hátrányos megkülönböztetés mellett elsősorban a romáknak vannak diszkri-

minációs tapasztalataik, illetve elvétve megjelennek a fogyatékos emberek és a nők jogainak sérelmével kapcsolatban is panaszok. Az is kiderül, hogy a romákon kívül a különböző védett tulajdonságokkal rendelkező csoportok elsősorban a munkára jelentkezésnél érzékelnek hátrányos megkülönböztetést⁴.

A lakossági mintában a megkérdezettek 18 százaléka véli úgy, hogy a közintézményekben hátrányos megkülönböztetés éri a romákat azon a településen, ahol élnek; 14 százalék szerint a fogyatékos embereket és 10 százalék szerint az időseket. Az érzékenység alacsony szintjére utal, hogy a lakosság által becsült 18 százalékkal szemben a roma válaszadók 48 százaléka⁵ tapasztalt hátrányos megkülönböztetést a közszolgáltatásokkal kapcsolatba kerülve.

12. ábra – A védett tulajdonsággal rendelkező csoportokat ért diszkrimináció mértékének megítélése a lakosságban



A teljes lakosság és a romák diszkriminációs tapasztalatait összehasonlítva is látszik, hogy mennyivel súlyosabban érinti az utóbbi csoportot a hátrányos megkülönböztetés az

⁴ Az oktatásban és az egészségügyben tapasztalt hátrányos megkülönböztetéssel külön fejezetben foglalkozunk, ezért az ezzel kapcsolatos élmények részletes bemutatására a tanulmány későbbi részében kerül sor.

⁵ A különböző helyzetekben tapasztalt hátrányos megkülönböztetés összegzése úgy, hogy az állásra jelentkezést nem vesszük figyelembe, mert az részben a magánszférához tartozik.

átlagosnál, de ha a romák tapasztalatait bemutató nyitott kérdéseket megvizsgáljuk, azt is láthatjuk, hogy a csoport diszkriminációs élményei nem csak számosabbak, de gyakran súlyosabbak is, mint a lakossági minta nem roma válaszadóié.

A hivatalos ügyintézés során tapasztalt diszkriminációval kapcsolatban 37 válasz érkezett, ebből 28 valamilyen állami, önkormányzati hivatallal kapcsolatos, néhány pedig közműveknél és bankoknál tapasztalt negatív élményekről számol be.

Az állami, önkormányzati hivataloknál tapasztaltak egyrészt a lakosság egészéhez hasonlóan a hosszú várakozási idővel kapcsolatosak és vegyesek abban a tekintetben, hogy általában csak a lassú ügyintézés tekintik problémának, vagy hátrányos megkülönböztetést feltételeznek mögötte:

„Az ügyintézőnek más dolga volt, és mondta, jöjjenek újra, majd szerdán.”

„Nem értek rá az ügyemet intézni, majd ha lesz idejük, megnézik a papíromat.”

„Sokat kell várni.”

„Ügyintézés során úgy éreztem, gondoltam, én következem, ennek ellenére hátrébb soroltak, mást hívtak be, és ez nekem rosszul esett, én is ugyanolyan ember vagyok, mint a többi.”

„Volt, hogy azt mondták nincs idejük rá meghallgatni mi a bajom, de közben láttam, hogy nincs halaszthatatlan dolguk.”

Jellemző probléma még az, hogy az ügyintézés nehézségei során úgy érzik, hogy nem kapnak megfelelő segítséget, és ugyancsak megjelenik az udvariatlanság, az, hogy más-hogy, illetve megalázó módon beszélnek a romákkal az ügyintézés során.

„Önkormányzatnál nem tudtunk bejelentkezni az albérletbe, mert nem mondták meg, hogy milyen papírok kellenek hozzá.”

„Már ha nem tudtam kitölteni a kérdőívet, azért nem kell velem úgy beszélni.”

„Nem vették el a papírokat, ez hiányzik, az hiányzik...”

„Visszaadják, hogy nem jól van kitöltve.”

„Ha sok kérdést tettem fel, vagy nem értettem, leordították a fejem.”

„A hivatalban van, aki goromba, megjegyzéseket tesz, másképp kezeli a romák ügyeit, szinte gyűlölet van irántunk.”

„A hivatali dolgozó azt mondta, tartsam be a 3 méter távolságot tőle, és hipózzák le utánam a kilincset.”

„Figyelem nélkül hagytak, félvállról veszik, elutasítók.”

„Hangosabban beszéltek velem, mérges volt körülöttem a levegő.”

„Ügyemet intéztem az önkormányzatnál, és lekezelően bántak velem.”

45 válasz született, amely a romákat a rendőrség részéről érő megkülönböztetést fejti ki, ennek jelentős része, 47 százaléka azzal kapcsolatos, hogy a romákat nagyobb eséllyel igazoltatják a rendőrök az utcán, különböző szituációkban, és nagyobb eséllyel is büntetik meg, mint a nem romákat. Az ilyen választ adók egy része úgy érzi, hogy a rendőrök keresik az alkalmat, hogy megbüntethessék a romákat valamilyen szabálysértésért.

„A cigányokat igazoltatják, kötekednek velük. Provokálják, hogy hivatalból eljárjanak ellenük.”

„A ház előtt büntettek meg, ahol lakom, mert nincs nálam személyigazolvány, pedig csak gyereket figyeltem, míg elér az utca végéig.”

„Indokolatlanul is igazoltatnak.”

„Jobban ellenőriznek, ha biciklivel közlekedek, kötekednek, mindenbe belekötnek.”

„Mindenkit büntettek a biciklivel, addig kutakodnak, míg meg tudnak büntetni.”

„Rá vannak szállva a romákra. Ha csak megyek az utcán, már megállít, igazoltat. Volt, hogy elhagytam a személyimet, és be akart vinni a rendőr.”

Az igazoltatás során a romák és nem romák különböző megítélését igazolja közvetetten az önkormányzati kutatás azon tapasztalata is, hogy a települések 29 százalékán legalább közepes mértékben jellemző, hogy a közlekedési szabálysértési ügyekben relatíve magas a romák aránya a jegyzők válaszai szerint.

A rendőrök előítéletességével kapcsolatos válaszok másik jellemző része arról számol be, hogy udvariatlanul, megalázó módon beszélnek a romákkal:

„A rendőrök »bűdös cigányoztak«.”

„A rendőrök durván bántak velem, lenéztek, csúfoltak.”

„Erőszakosabban beszélnek a romákkal, visszaélnék azzal, hogy ő rendőr, sokszor megalázó intézkedéseket hoznak. Ha elkapnak valakit valamivel, rákenik azt is, amit nem csinált. Megfélemlítik a romákat.”

„Majdnem megverték, bűdös cigánynak neveztek.”

„Úgy beszéltek velem, mint a kutyával.”

Láthattuk a hátrányos megkülönböztetés nagyságrendjét vizsgáló kérdés alapján, hogy a romáknál a megkülönböztetés legerősebben az állásokra jelentkezésnél jellemző. 78 válaszból, amely a hátrányos megkülönböztetést fejti ki ebben a helyzetben, 60 arról számol be, hogy egy állásra jelentkezésnél, ha meglátják, hogy a jelentkező roma, nem veszik fel, illetve, hogy a nem roma jelentkezők előnyt élveznek. A válaszok további része az iskolai végzettség, szakképzettség hiányával kapcsolatos, illetve általános megállapítása annak, hogy nincsenek munkahelyek.

„A munkaügyiből elküldtek egy helyre, mikor rám néztek, azt mondták, betelt a hely, pedig volt felvétel, azt mondták a munkaügyibe.”

„Addig van esély, amíg nem derül ki, hogy roma. Ráfogják iskolai végzettségre, túljelentkezésre.”

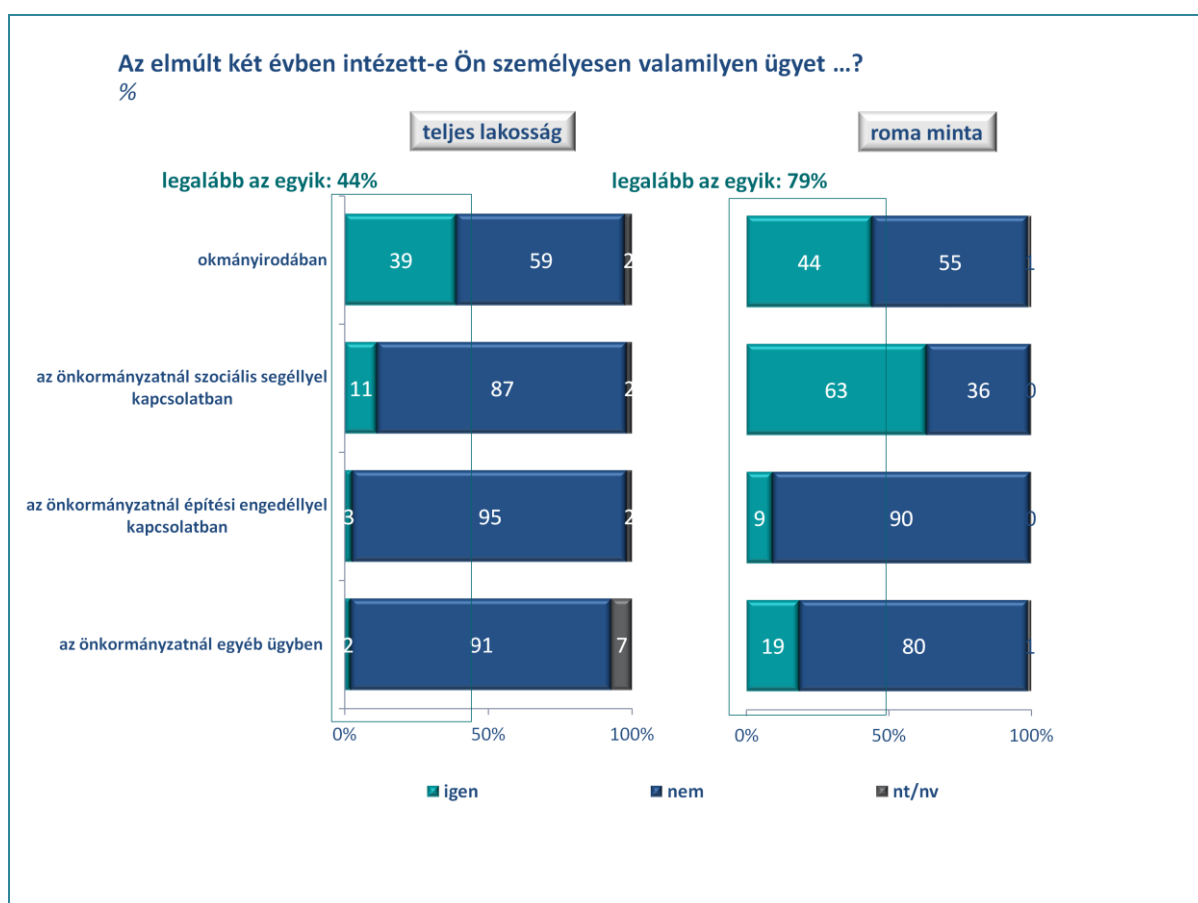
„Álláshirdetésre jelentkeztem többször is, és amikor meglátták, hogy cigány vagyok azt mondták betelt a hely, az utánam jövő magyart meg felvették.”

„Amikor e-mailben jelentkeztem, behívtak, de amikor meglátnak, mindig azt mondják, hogy már betelt a munka.”

HÁTRÁNYOS MEGKÜLÖNBÖZTETÉS ÉS POZITÍV DISZKRIMINÁCIÓ AZ ÖNKORMÁNYZATI ÜGYINTÉZÉSNE

A kutatási kérdéshez szorosan hozzátartozik, hogy előfordul-e az egyenlő bánásmód megsértése az önkormányzati, önkormányzati ügyintézés során, vagyis a hivatalok saját maguk mennyiben képesek megfelelni az egyenlő bánásmód követelményének. A kérdés már csak azért is kiemelt jelentőségű, mert az általunk vizsgált védett tulajdonságokkal rendelkező csoportok (különösen a fogyatékos emberek és a romák) az átlagosnál nagyobb gyakorisággal kerülnek kapcsolatba az önkormányzattal. A teljes lakosságban 44 százalék azok aránya, akik az önkormányzatnál, vagy az önkormányzatban intéztek valamilyen ügyet az elmúlt két év során; ezzel szemben a romák körében ez az arány 79 százalékos. A fogyatékos emberek helyzetéről számszerű adat nem áll rendelkezésünkre, de az interjúkból kiderül, hogy a közgyógyellátási igazolvány, a szociális segélyek és a szociális foglalkoztatás kérdései kapcsán ők is az átlagosnál aktívabb kapcsolatban vannak az önkormányzattal.

13. ábra – Kapcsolatba kerülés az önkormányzattal és az önkormányzatával a lakosságban és a romák között

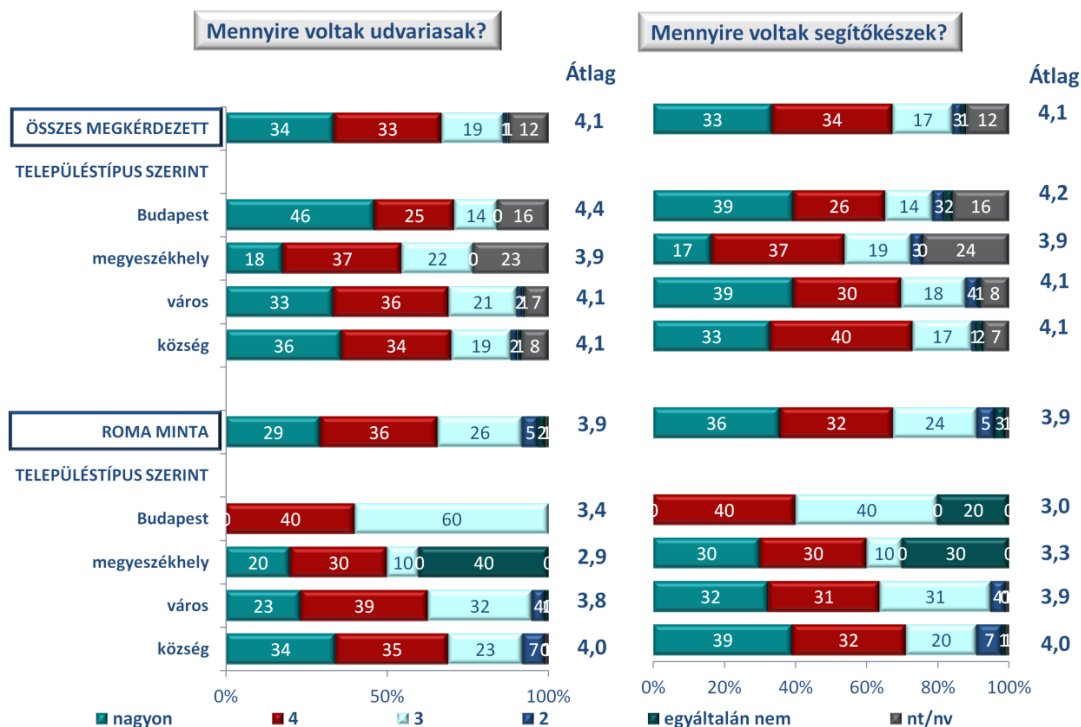


Az önkormányzatnál és az önkormányzatokban dolgozók udvariasságával és segítőkészségével kapcsolatban kevés negatív tapasztalatuk van az érintetteknek, mindkét szempontot viszonylag magasra, 5-ös skálán 4,1-re értékelték a válaszadók a teljes lakossági mintában, és a roma megkérdezettek értékelése is csak kicsivel marad el ettől: 3,9. Figyelemre méltó viszont, hogy míg a teljes mintában a budapesti lakosok ügyintézőkkel kapcsolatos elégedettsége felülmúlja a többi településre jellemzőt, addig a romáknál a budapesti és a megyeszékhelyeken élő válaszadók értékelése elmarad a kisebb településen élőkétől.

14. ábra – Az önkormányzati ügyintézők udvariasságának és segítőkészségének értékelése

Az önkormányzati ügyintézők értékelése

%, átlagok 1-től 5-ig településtípus szerint



A válaszadók igen kis hányada szerint merülnek fel a hosszú várakozási időn túl komoly problémák az önkormányzati ügyintézés során, a teljes lakosság három százaléka érzékelt olyat, hogy az ügyét hosszabb idő alatt, és egy százaléka olyat, hogy kevesebb odafigyeléssel intézték el másokénál. Ezek a tapasztalatok általában az ismerősök előnyhöz juttatása, az inkompetencia és munkamorál miatt lassú ügyintézéssel kapcsolatosak, tehát csak részben érintik a hátrányos megkülönböztetés kérdését:

„Az ismerősöket hívták be előttem.”

„Barát, rokon, ismerős ügye fontosabb volt, mint az enyém.”

„Tájékozatlanság, hozzá nem értés, kávészünet...”

„A magánbeszélgetések.”

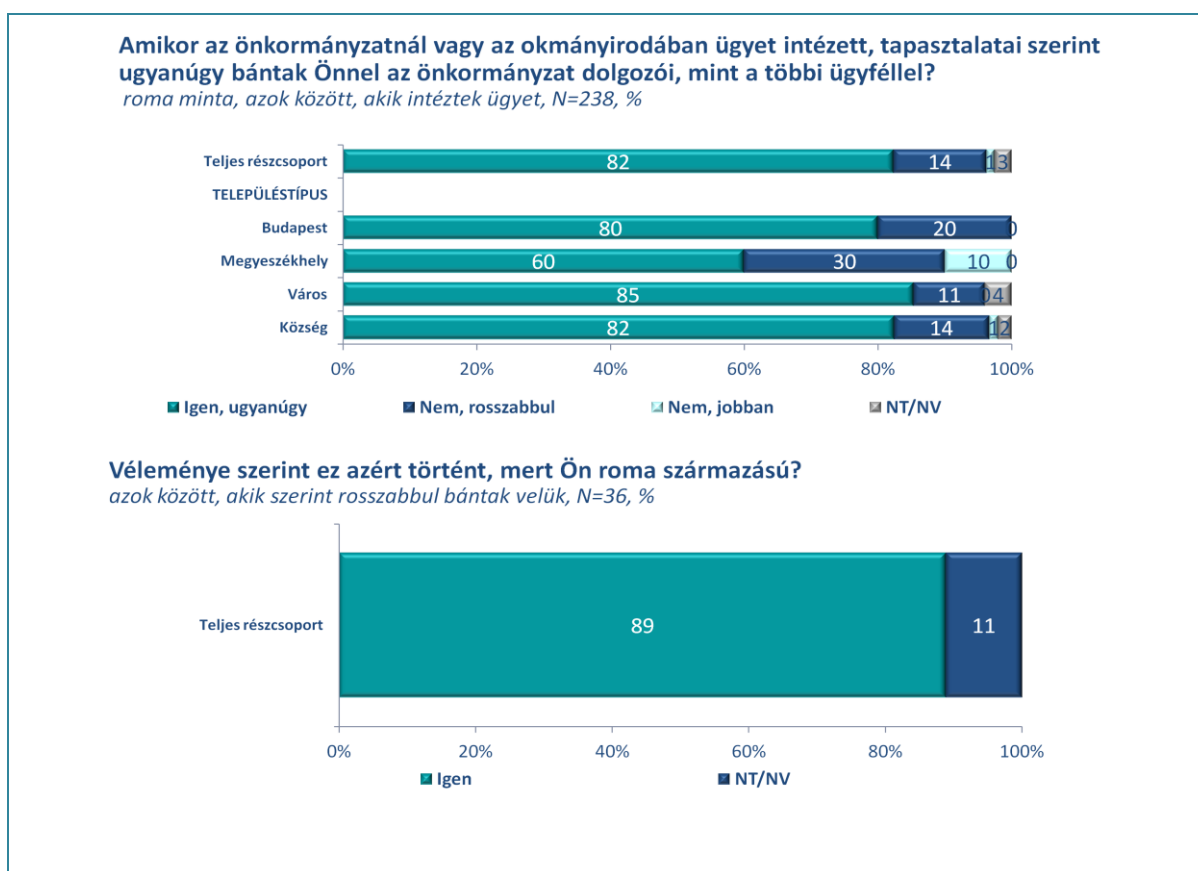
„Biztos vagyok benne, hogy azért, mert sokan vannak az irodákban, és kevés a munka, viszont arra van idejük röhögni és semmit sem csinálni.”

Miközben az ügyintézők udvariasságával, segítőkészségével kapcsolatban a teljes lakosságban igen kedvező képet mutat a kutatás, a roma megkérdezettek jelentősebb része rendelkezik rossz tapasztalatokkal, és a fogyatékos emberek ügyintézési nehézségeit még sok helyen nem sikerült felszámolni. A roma lakosság 10 százalékával fordult már elő, hogy az ügyintézés során sértő megjegyzést tettek roma származása miatt, és 12 százalékuk számol be arról, hogy az ügyintézés minőségében és gyorsaságában ugyancsak hátrányt szenvedtek. Ennél valamivel magasabb arányban (14 százalék) érzik úgy, hogy az önkormányzat dolgozói rosszabbul bánnak velük, mint a többi ügyféllel. Ezek a kérdések is arra világítanak rá, hogy a megyeszékhelyeken és Budapesten a legrosszabb a helyzet.

2. táblázat – A roma lakosság diszkriminációs tapasztalatai az önkormányzati és önkormányzati ügyintézés során 1.

Előfordult-e, amikor az önkormányzatnál vagy az okmányirodában ügyet intézett, hogy...; roma minta	
ügyintéző sértő megjegyzést tett a roma származása miatt	10%
lassabban intézték el az ügyét másokénál a roma származása miatt	12%
kevesebb odafigyeléssel intézték az ügyét a roma származása miatt	12%

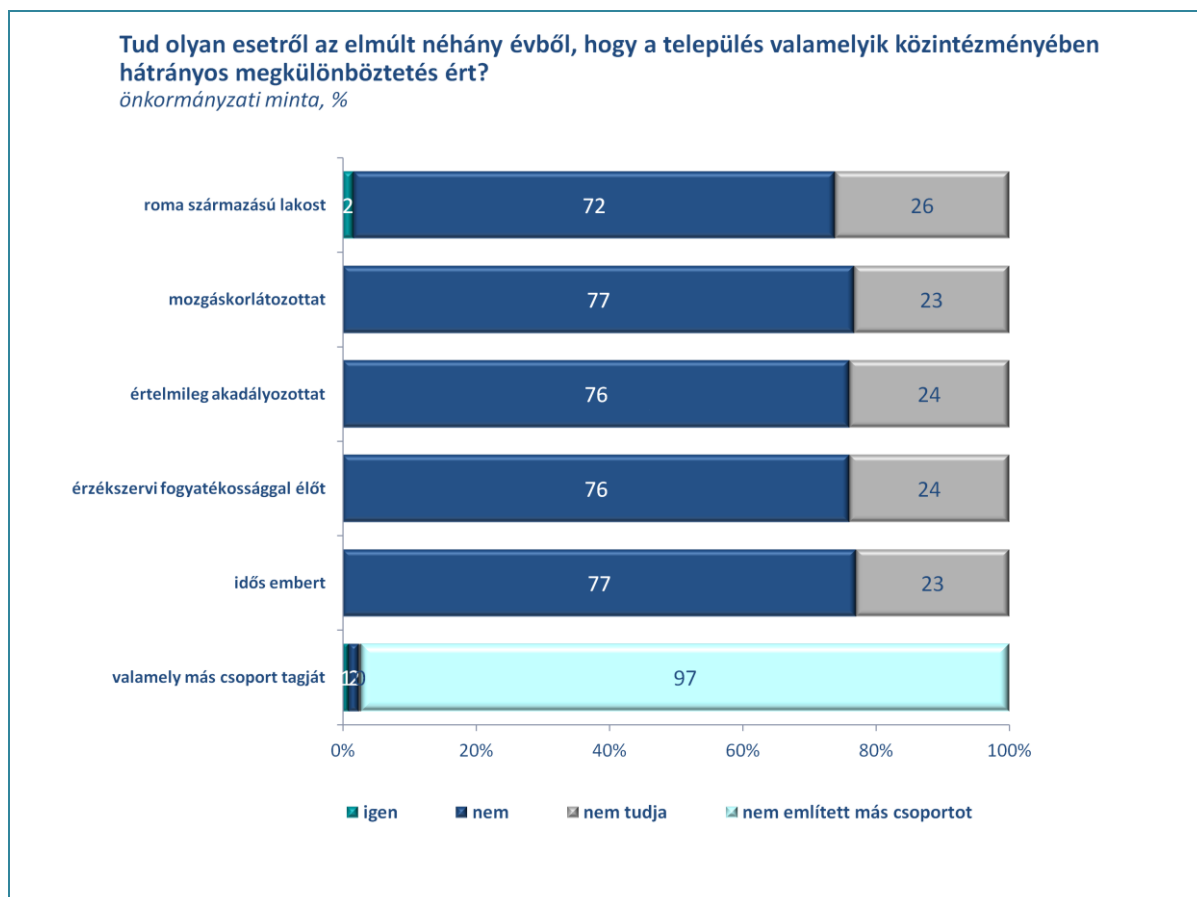
15. ábra – A roma lakosság diszkriminációs tapasztalatai az önkormányzati és okmányirodai ügyintézés során 2.



A roma mintában vizsgáltuk az ügyintézés bonyolultságával vagy nehézkes nyelvezetével kapcsolatos problémát. A válaszadók 38 százalékával fordult elő az ügyintézés során, hogy elsőre nem értette, hogy mi a teendője, és az ilyen élménnyel rendelkezők nyolc százaléka (az összes megkérdezett három százaléka) nem kapott kérésére sem segítséget az ügyintézőtől. A diszkriminációs tapasztalatok kifejtésénél láthattuk, hogy a probléma elsősorban az ügyintézők türelmetlenségében ölt testet.

Az önkormányzatokat megkérdező kutatási modul tapasztalatai szerint a települések két százalékában fordult elő az elmúlt néhány évben, hogy közintézményben hátrányos megkülönböztetés ért roma lakost, a többi védett tulajdonsággal rendelkező csoport tagja pedig egyáltalán nem találkozott diszkriminációval. Bár az önkormányzatoktól érkezett válaszok valószínűleg szépítik a valós helyzetet, azt ezekből az eredményekből is láthatjuk, hogy (ha nem is tudjuk meg, valójában milyen mértékben) a romákat éri a közszolgáltatások igénybevétele során leginkább hátrányos megkülönböztetés.

16. ábra – A védett tulajdonságokkal rendelkező csoportokat ért diszkrimináció az önkormányzati kutatás alapján



Az idősök közszolgáltatáshoz való hozzáféréseinek kérdését strukturált mélyinterjúkkal vizsgáltuk. Ezen az úton kívántuk mélyebben megérteni azokat a körülményeket, amelyek a magas életkor velejárói és azt, hogy milyen segítséget várnak, kaphatnának az idősök a közintézményektől.

A magas életkor alapvető problémái (azok a dolgok, amelyek elsőként eszükbe jutnak a megkérdezetteknek) három téma köré csoportosulnak: a betegség (fájdalmak, tehetetlenség), a megélhetés nehézségei és a magány. Mindhárom probléma enyhítésében nagy szerep jut a hozzátartozóknak és részben a magánszférához is tartoznak, de mindegyiknek van olyan összetevője, amely érinti az önkormányzatok, illetve önkormányzati intézmények tevékenységét. A beteg idős emberek gondja egyrészt értelemszerűen az egészségügyi ellátás, másrészt az idősellátás révén tartozik az önkormányzatok problémakörébe; a megélhetés nehézségei értelemszerűen a szociális ellátás, a magány pedig az idősöknek szervezett programok, illetve az idősök számára kialakított közösségi terek kérdésével.

Az idősök helyzete a települési alpinfrastruktúra révén is találkozik az önkormányzatok feladataival, ilyen lehet az utak, járdák állapota:

„Ha el kell mennem boltba bevásárolni, például most télen, félek kimenni az utcára, mert sárosak az utak, és nagyon félek attól, hogy elesek, mert bottal járok, és nagyon csúsznak az utak, a járda sincs rendesen letakarítva.”

Az önkormányzati ügyintézésrel kapcsolatban elsősorban a hivatalba való eljutás jelent problémát az idősöknek, ha messze laknak tőle vagy tömegközlekedést kellene használniuk, és erre nem képesek. Internetet elenyésző kisebbségük használ, tehát minden ügyet személyesen kell intézniük, ha nem tudnak segítséget kérni a hozzátartozóiktól.

Összességében emellett kedvezőek a tapasztalatok, segítőkésznek és hatékonyak írók le többen az önkormányzati ügyintézőket/ügyintézés. A várakozási idő jelent még problémát néhány válasz szerint, és arra utaló vélemények is születtek, hogy az időseket az ügyintézés során a várakozási idő csökkentése érdekében előnyben kellene részesíteni.

„Nem fordult elő probléma, minden zökkenőmentesen intéződik, nem kell sokat várni sem. Nagyon udvariasak.”

„Én nekem is legalább is az a véleményem az önkormányzati ügyintézés itt Veszprémben nagyon jó és korrekt, egyetlen egy probléma van, az önkormányzati hivatalhoz gépkocsival nagyon nem lehet bekerülni, parkolóhely minimális, az is fizetős, ezért aztán sokan talán nem is keresik fel.”

„Nem találkoztam nehézséggel az önkormányzat részéről, amit kértem tőlük, mindig odafigyeltek és megpróbálták orvosolni.”

„El kellene menni odáig, de buszra, villamosra nem tudok felszállni, de át is kell szállni, ha a lábaim bírják, nem lenne gondom.”

„Fiam jár ügyet intézni. Nem tudok menni sehova.”

„Ami nehézség az az időrablás. Igen, sokat kell várni, mert sorszámot kell húzni.”

„Idős embernek is sorba kell állni, arra hivatkoznak, hogy az önkormányzatnak nincs pénze, kilöknék egy kérdőívet, azt adjuk be, kimérten beszélnek az idősekkel.”

Az információszerzés, annak érzete, hogy az érintett tudja, mit és hogyan kell elintéztie, is sérülhet idősebb korban a változások követésének nehézségei miatt:

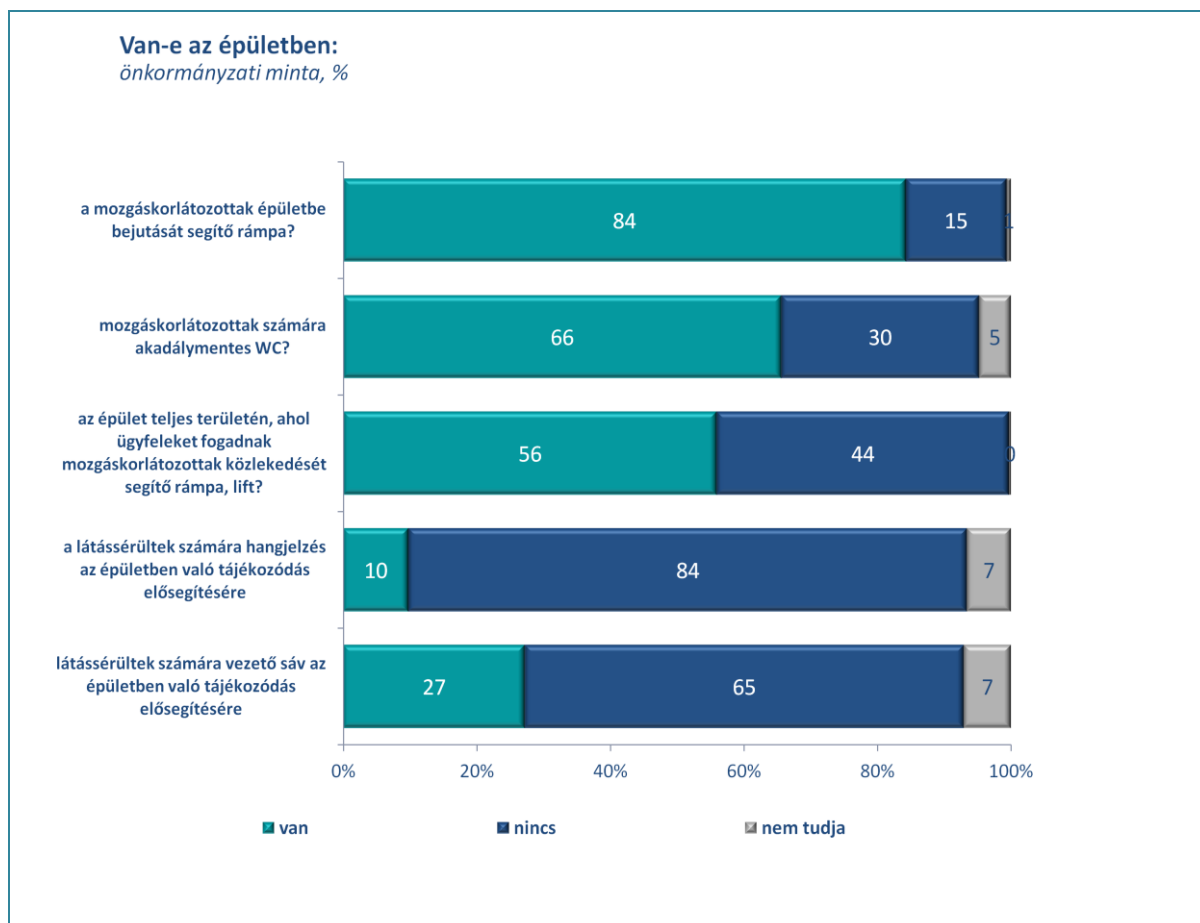
„Nagyon sok minden megváltozott a világban. Régebben egyszerűbb volt ügyet intézni. Most már annyi minden változott, hogy 75 évesen azt sem tudom, mit hol kell intézni. Szerintem minden idős embernek kell segítség, és jó, ha vannak gyerekei, és ők segítenek neki.”

Összességében teljesen változatos a percepciója annak, hogy az önkormányzati ügyintézés az idősek, illetve a nehezen mozgók számára mennyire kényelmes. Előfordulnak olyan vélemények is, hogy minden teljesen hatékonyan működik, máshol pedig arról számolnak be, hogy túl hosszú a várakozási idő, legalább az idősek számára le kellene rövidíteni, illetve előfordul olyan, ahol tolószékkal nem is lehet bemenni az épületbe.

Nem jellemző az indokolatlan várakoztatás, és elenyésző azok száma, akiknek rossz tapasztalatuk van azzal kapcsolatban, hogy az idős korukra (ráérésre) hivatkozva hosszabb ideig várakoztatták őket. Nem jellemző tehát az ilyen értelmű hátrányos megkülönböztetés, bár előnyben sem részesítik az időseket, betegeket az ügyintézés során.

A fogyatékos emberek súlyos nehézségekkel állnak szemben, ha hivatalos ügyet kell intézniük, és ezek a problémák sok településen nincsenek megoldva. Az önkormányzati kutatás szerint az önkormányzati épületek 84 százalékában van az épületbe jutást segítő rámpa, de csak az épületek 56 százaléka teljesen akadálymentes a mozgássérültek szempontjából. Ennek megfelelően a mozgássérültek az interjúk során elsősorban ezzel kapcsolatos problémákról számoltak be. A látássérültek szempontjából még rosszabb az önkormányzati épületek akadálymentessége, jelenleg mindössze 27 százalékuknál van vezetősáv és tíz százalékukban hangjelzés, amely a látássérültek tájékozódását segíti. Teljes körűen mindössze az önkormányzati épületek kilenc százaléka akadálymentes a vizsgált szempontok szerint; de ha a legritkábban előforduló, a látássérültek tájékozódását segítő hangjelzést nem vesszük figyelembe, akkor is csak 16 százalékuk van felkészítve a mozgásszervi és az érzékszervi fogyatékos emberek igényei szerint egyaránt.

17. ábra – Önkormányzati épületek akadálymentessége az önkormányzati kutatás alapján



Az érzékszervi fogyatékosoknak a hangos, illetve a kijelzős ügyfélfelvétel rendszerekkel is nehézségeik vannak, az érintettek beszámolóí szerint ritkán fordul elő, hogy mind a látás-, mind a hallássérültek számára megfelelő lenne a környezet. Az interjúkból kiderültek az akadálymentesség hiányával kapcsolatban további részletek is, amelyek nehezítik a fogyatékos emberek helyzetét: például az okmányirodákban lévő igazolványképfelvételek berendezései nem használhatók, vagy csak nagy nehézségek árán, a mozgássérültek számára; a rámpák, liftek sem oldanak meg minden problémát, egy kifelé nyíló vagy duplaszárnyú ajtó nehézséget okoz az érintetteknek. A gyengénlátók számára nehézséget jelentenek a kis betűvel írt űrlapok, amelyeket az ügyintézés során ki kell tölteniük, és előfordul olyan tapasztalat, hogy nem kellőképpen segítőkészek az ügyintézők ezekben a helyzetekben.

„Nagy lépcső van. Nem lehet megközelíteni az önkormányzatot.”

„A feljárók meredek, az ajtók elzártak.”

„Akadálymentesítés nincs az épületben. Csak lépcsőn lehet felmenni. Akár az emeletre. Nem segítik fel az emberek az emeletre.”

„Nincs lift. Az ügyintéző jön le az emeletről és nyújt segítséget problémája megoldásában.”

„Az önkormányzat egy műemléképület, ami úgy volt kialakítva, hogy 15 cm magas lépcső volt, most enyhe rámpát építettek, de az épületen belüli közlekedést nem tudták megoldani.”

„Se lift, se felvonó, se rámpa, semmi. Most építettek hozzá egy új épületet, és véletlenül kifeléjtették.”

„Ha sorszámot kell tépni, egy vak szempontjából nincs az megoldva, hogy Braille-ben valami rövid jelöléssel meg legyenek jelölve a nyomógombok.”

„Nincsenek ellátva vezetősávval az irodák, nem tudom, hogy merre kell elmennem, mert nagyon nagy a tér.”

„Hangosan be is mondják, de aki teljesen vak, annak ez is gondot okoz, hogy eljusson az ügyintézőhöz.”

„Mikor sorra kerülök, behívnak, amit természetesen nem hallok meg.”

„Az ügyintézőknél helyenként 2 ajtószárnyat kell kinyitni, szűk a hely.”

„Igazolványkép készítése. Fülkébe nem lehet tolókocsival bemenni.”

A mozgássérültek és vakok számára még az akadálymentes önkormányzati épületek esetén is gondot okoz az ügyintézés, amennyiben nehezen megközelíthető az önkormányzat, illetve nem tudnak vagy csak nehezen a tömegközlekedésben részt venni.

„Az úttesten átkelés okoz gondot.”

„Bárhova megyek a településen, akadálymentesítés szinte sehol nem történt.”

„Önkormányzathoz eljutni is gond, ritkán jönnek a buszok, melyre fel tudnék szállni, de nagyon nehéz erre is felszállni.”

Az önkormányzati ügyintézők az interjúk alapján általában segítőkészek, a hozzáállással kapcsolatos problémákat elsősorban a hallássérültek említettek: az ügyintézők halkan beszélnek, és elveszítik a türelmüket, ha többször visszakérdeznek.

„Halkan beszélnek, nincsenek jelzőrendszerek, nem lehet jól informálódni.”

„Egyedül nem tudok menni sehova, sokszor halkan beszélnek, és nem értem.”

„Még egyszer kértem, ismételje. Ha nincs türelme hozzám, nincs miről beszélni.”

Az értelmi, illetve mentális problémákkal küzdők egy része gondnok útján intézkedik, akik személyesen intézik az ügyeiket, különböző problémákról számoltak be. Néhányuknak nehézséget jelent a várakozás, másoknak az utazás, és a kommunikáció során is nehézségekkel küzdenek.

„Kevés a segítség, aki tud is foglalkozni egy mentális beteggel.”

„Súlyosan, halmozottan sérült gyerek van, annak is ki kell várni a sort. Na most, egy ilyen gyerek az 10 percnél többet nem bír egy helyben megülni, visít, és abszolút nem veszik figyelembe azt, hogy ő tényleg beteg.”

„Ritkán vagyok ott, a várakozás nagyon nehéz, fél óra is sokszor, már a busznál a sorban állás is nehéz.”

„Személyesen kell ügyet intézni akár csak egy személyi igazolvány készítése során. Itt már kezdődik a probléma, mert el kell menni, el kell mondani, mit akarok, be kell tudni jutni az okmányirodába. Magyarán teljesen kiszolgáltatott helyzetben vagyok, a halmozott sérültségből adódóan.”

HÁTRÁNYOS MEGKÜLÖNBÖZTETÉS ÉS POZITÍV DISZKRIMINÁCIÓ AZ EGÉSZSÉGÜGYBEN

Láthattuk a diszkriminációs tapasztalatok bemutatásánál, hogy a lakosság egészének négy, a romáknak pedig 12 százalékát éri hátrányos megkülönböztetés az egészségügyi ellátás igénybevétele során.

A lakosság egészében elsősorban a hálapénz problémája és a hosszú, esetleg igazságtalan (vagy annak tűnő) várakozási idő kerül szóba a konkrét esetek között. Nem jellemző a védett tulajdonságok miatti hátrányos megkülönböztetés, bár az elégedetlenség az ellátással könnyen értelmezhető úgy.

„Nem tudtam borítékot adni, aztán így sem a nővér, sem az orvos nem is úgy állt a dologhoz! Szinte magamat láttam el!”

„Nem tudtam kenőpénzt adni az orvosnak, ezért nem kaptam azt az ellátást, ami járt volna.”

„Nem voltam elég »hálás«, nincs pénzem, nincs egészségemre a sok várakozás míg sorra kerülök.”

„Sokan voltunk a váróban, s akik ismerősek voltak, mind előbb bemehettek, mint én.”

„Többet kell várnom, mert a saját beteget előbb behívják.”

A diszkriminációs tapasztalatok kifejtése alapján az egészségügyben az ellátás során a romák által tapasztalt sérelmek egy része is a hosszú várakozási időből ered, mint ahogy a lakosság egészében is; a roma mintában a válaszok 51 százaléka ezzel kapcsolatos; ebből 40 százalék származása miatti hátrányos megkülönböztetesként értelmezi ezt. Jellemző tapasztalatuk a válaszadóknak, hogy a később érkezők hamarabb jutnak be vizsgálatra.

„(...) kontrollon sokat váratnak, mert roma vagyok, kisebbség.”

„A gyerekeket nem olyan helyre tették a kórházban, amelyik jó szoba lett volna. Injekciókor előre tettek mást, aki később jött.”

„Az orvosnál 3-4 magyar volt, és őket hívták be előttem. Szülészetem engem ott hagytak, amíg a magyar nővel foglalkoztak. Csak akkor jöttek oda, amikor már a feje látszott.”

„Az utánam jövőt szólították be az orvosnál.”

„Előre hívják a magyarokat.”

A többi negatív tapasztalat az orvosok, egészségügyi dolgozók udvariatlan, megkülönböztető viselkedésével kapcsolatos, valamint előfordulnak a kiszolgálás nem megfelelő minőségéről számot adó válaszok is. Az utóbbi tapasztalatok olykor súlyos egészségügyi következményekkel kapcsolódnak össze.

„A szülés után a kórházban csak cigányok külön kórteremben voltak. A kicsik is külön voltak pakolva, a cigányok a cigányokhoz, a magyarok a magyarokhoz. A nővérek többsége tette a megkülönböztetést.”

„Amikor gyereket szültem, a szülésznőt hallottam, hogy szidja a cigányokat, hogy óbégatnak, meg utána is alig foglalkoztak velem.”

„Kórházban voltam, és a nővérke a hátam mögött »büdösnek« nevezett.”

„Terhességem alatt a nővér a kórházban lekezelően, flegmán beszélt velem. Sokszor ezért sírtam. Az egészségügyi ellátás során a kórházban végig alárendeltnek éreztem magam.”

„A szülészetem se orvos, se nővér. Rám tették az infúziót, és azt mondták, hogy csak akkor csengessek, ha már megvan. Rám se néztek, pedig meg volt halva bennem a gyerek.”

„Az orvos nem úgy vizsgált meg egy csonttörést, ahogy kellett volna, azt mondta, nem kell csinálni semmit, mert »ti úgyis kibírjátok«.”

„Olyan részre hívtunk mentőt, ahol cigányok laknak és nem jöttek ki!”

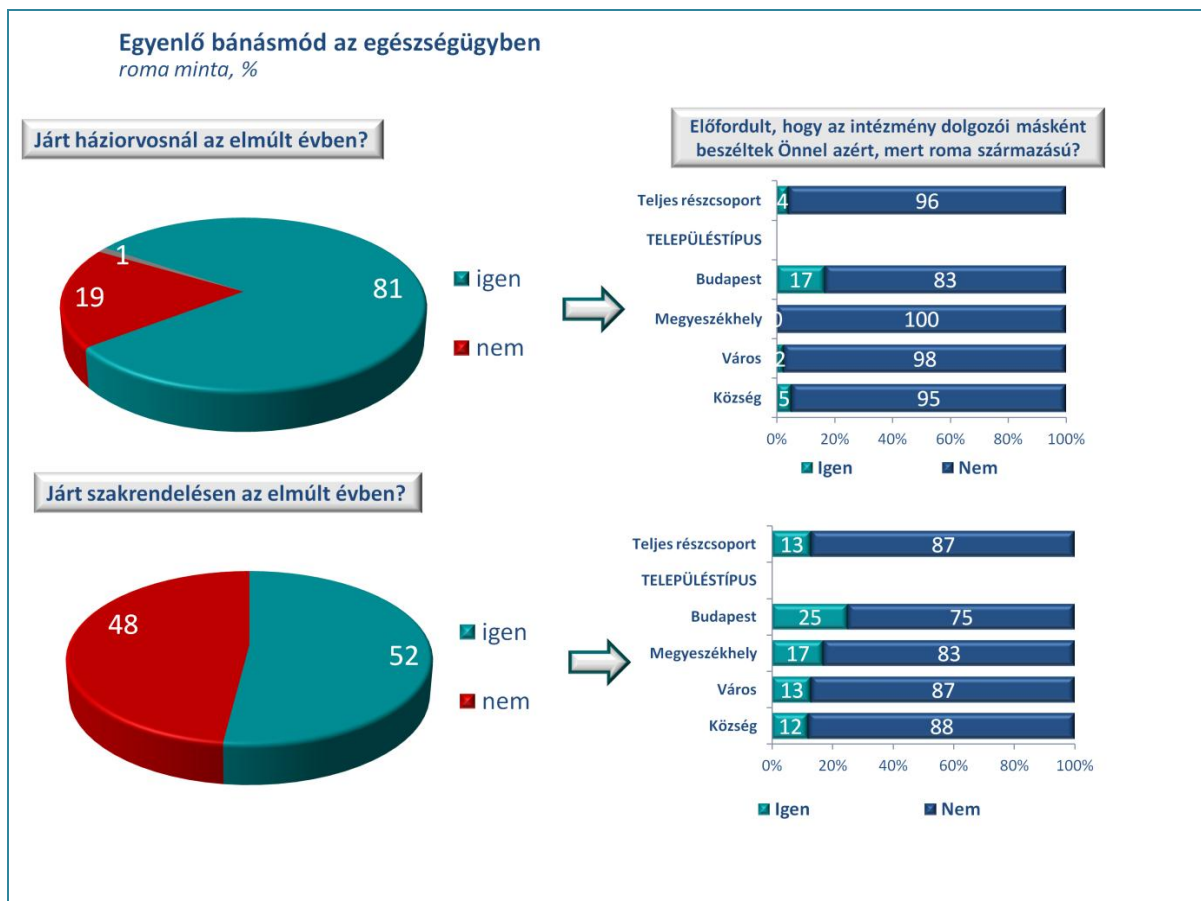
„Nem írtak fel egy gyógyszert, mert azt mondták, hogy úgysem tartanám be az utasításokat, vagy ki sem váltanám.”

„Túl sok ideig jártam az orvoshoz, mert nem találták a bajomat, és azt mondta az orvos, hogy túl sokba vagyok már az államnak, és 4 évbe került, mire leküldtek MRI-vizsgálatra, amire ha hamarabb elküldtek volna, hamarabb kiderül a bajom.”

A roma mintában a téma pontosabb megközelítése érdekében feltettük azt a kérdést, hogy az elmúlt egy évben a háziorvosnál, illetve szakorvosi ellátás során tapasztaltak-e hátrányos megkülönböztetést; pontosabban észleltek-e olyat, hogy az egészségügyi dolgozók másként beszélnek velük a roma származásuk miatt. Az eredmények azt mutatják,

hogy a házi-orvosi vizsgálaton részt vevők 4 százaléka tapasztalt eltérő bánásmódot, sértő viselkedést, a szakrendelésen megfordulóknak pedig 13 százaléka. Mind a házi-orvosnál, mind a szakrendelés esetén jellemzőbb Budapesten a diszkrimináció, mint a vidéki városokban és a községekben.

18. ábra – Egyenlő bánásmód az egészségügyben



Az idősekkel készített strukturált mélyinterjúkban az egészségügyi ellátással kapcsolatban egyrészt a házi-orvosi rendelőbe való eljutás, másrészt a másik településre szakorvoshoz utazás által okozott problémák kerültek szóba. A távolsági közlekedésben önállóan utazni nem képes embereknél a válaszok alapján a család és az egészségügyi intézmény által működtetett betegszállítás jelent megoldást, a települési önkormányzatok által nyújtott segítség nem került szóba az interjúk során.

„Betegszállítót kértem, és haza is hoztak. Segítettek. Házi-orvos kérte a betegszállítót.”

„Az orvosnál nem találkozom problémával, nagyon rendes mindig. Sokan vannak viszont, akik nehezen vagy egyáltalán nem tudnak elmenni az orvoshoz, nem tudnak már menni, nekik nagyon nehéz eljutni az orvoshoz, nagyon sokat kell várni, mire valaki érkezik értük, és hazaviszi őket.”

„Ahogy mondtam: jó az ellátás, de nagyon sok helyre kell menni, ami probléma, és sokat kell várni.”

Az egészségügyben jellemző hosszú várakozási idő, a várólisták a vizsgálatok és egészségügyi beavatkozások esetén szintén gondot okoznak az időseknek, ahogy a lakosság egészében is ez a probléma került szóba elsősorban az egészségüggyel kapcsolatban; említették továbbá a túlterhelt egészségügyben tapasztalható embertelen, személytelen bánásmódot.

„Időpontot kell kérni, ami lehet 1,5-2 vagy akár 6 hónap is.”

„Amikor legutóbb belgyógyászati kivizsgáláson voltam ilyen májgyulladással kapcsolatban ott reggel 9-16-ig voltam. Elég rossz állapotban voltam, de nem kaptam segítséget egyáltalán, hogy a szenvedésemben segítsenek, hogy ne szenvedjek annyira. Sőt, szólni sem mertem, mert hallottam, hogy a többi idős már bekopogott, hogy nem bírják, mindig azt mondták, várjon a sorára. És mindig az rögződik benne, nem számítunk mi már öregek, egyáltalán nem számítunk az egészségügyi dolgozók szemébe. (...) Sok öreget láttam ott, aki sírt, hogy már mióta idejár, aztán nem mondanak neki semmit.”

„Ha valaki mozgássérült, órákat kell várni a betegszállítókra. Konkrétan eset, hogy egy néni több mint két órát várt, amíg jöttek érte. Én már régen elmentem volna gyalog haza.”

A fogyatékos emberekkel készített interjúk alapján az egészségügyi intézmények nagyobb arányban akadálymentesek, mint az önkormányzati épületek; kevesebb probléma fordul elő, de azért nem mindenhol megoldott a mozgássérültek közlekedése, az érzékszervi fogyatékossgal élők pedig itt is nagyobb gondokkal küzdenek. A problémák, amennyiben vannak, ugyanolyanok, mint az önkormányzatoknál, és ennél a csoportnál is kiegészíti a képet a hosszú várólisták kérdése.

„Szerintem az utazáson kívül, hogy megyek el az SZTK-ig, más gond nincs.”

„Nehezen jutok el, nehezen tudom az egészségügyi ellátást az akadálymentesítés hiánya miatt igénybe venni.”

„Sokat kell várni az orvosnál, hosszú órákat.”

„Nehéz megközelíteni az ellátó intézményt, kicsi a hely, csak kísérvél lehet.”

„Hallássérült szempontjából megint az van, hogy hiába mondja be, hogy jöjjön be, nem hallja. Nincs kiírva vagy csak kikiabál az asszisztens.”

„Ők is használják a sorszámkijelző rendszert. Ott is ugyanaz a probléma.”

„Nem hallom, ha a nevemet mondják. Nem hallom, amikor szólítanak, mint beteget.”

„Nehéz ott a kellő megvilágítás hiánya, az ajtóban kiírt információkat kis betűvel írják.”

„Sokat kell várni az orvosnál, hosszú órákat.”

„Fogászati eljárás, 8 hónapot kellett várnom. 1 évre kerültem sorra a beavatkozásra.”

„Ha nekem ortopédiára kell mennem, akkor 3 hónapos az átfutási idő, mire a gyerekek bejutok, ugyanaz vonatkozik a neurológiára akkor.”

A betegszállítás az erre igényt tartók számára általában megoldott, és a házi orvos ebben segítséget nyújt, de érkeznek panaszok a szállítás megszervezésével kapcsolatban: túl sokat kell várni rá, túl sok embert szállít, így hosszú az útja.

„Ha orvoshoz megyek, akkor betegszállítót biztosítanak. Eléggyé rosszul megy. Úgy van megszervezve, volt, hogy délután háromnegyed 2-re kellett mennem, aztán elvittek reggel fél 6-kor. Aztán ott kellett dekkolni a kórházban, amíg jött az orvos. Aztán 10 perces téma van, otthagya a betegszállító, aztán dekkolhatok tovább.”

A fogyatékos emberekkel készített interjúk arra mutatnak rá, hogy az egészségügyi intézmények nincsenek minden esetben felkészülve arra a speciális problémára, amivel a fogyatékos embereknek szembe kell nézniük, nem veszik őket előre, ha sokan várnak, és előfordul, hogy nem értesítik őket, hogy nincs meg a vizsgálati eredmény, és feleslegesen mennek be az intézménybe.

„Egy fogyatékos miért nem lehet előrébb sorolni? Legyen pozitív diszkrimináció az ő esetükben, hogy ne kelljen 5 órát ott állni, vagy ülni, vagy küldözgetni ide-oda.”

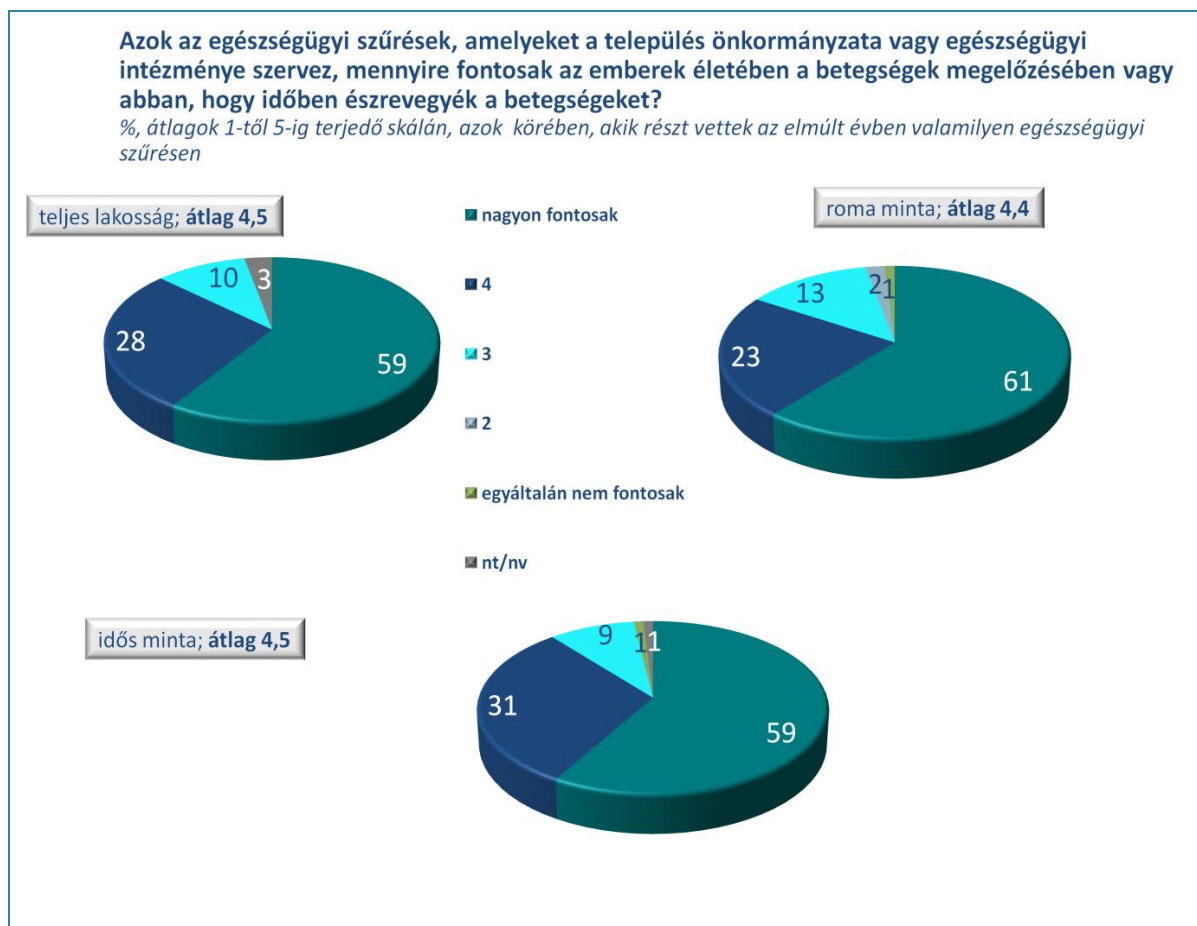
„24 órás EKG-n voltam, szívritmuszavarral voltam. Péntekre mondták, hogy kész lesz az eredmény, be is mentem, nem volt... A múlt héten csak besétáltam feleslegesen, csak levegőztem egyet.”

„Kórházba volt olyan, hogy idegesek voltak, nincs mindenkire ráírva, hogy mentális beteg. Volt olyan, hogy a reumatológusom küldött vérvizsgálatra, ott egy kicsit ingerültebben álltak a dologhoz, pontosan azért, mert ők nem tudták, hogy nekem neurotikus jellegű problémáim is vannak.”

A közszolgáltatások hozzáférhetőségét az egészségügy terén a hátrányos megkülönböztetésnek az egészségügyi intézményekben történő megjelenésén kívül az egészségállapot-megőrzést szolgáló szűrővizsgálatokon való részvétel lehetőségeinek feltárásával is megközelítettük a kutatásban.

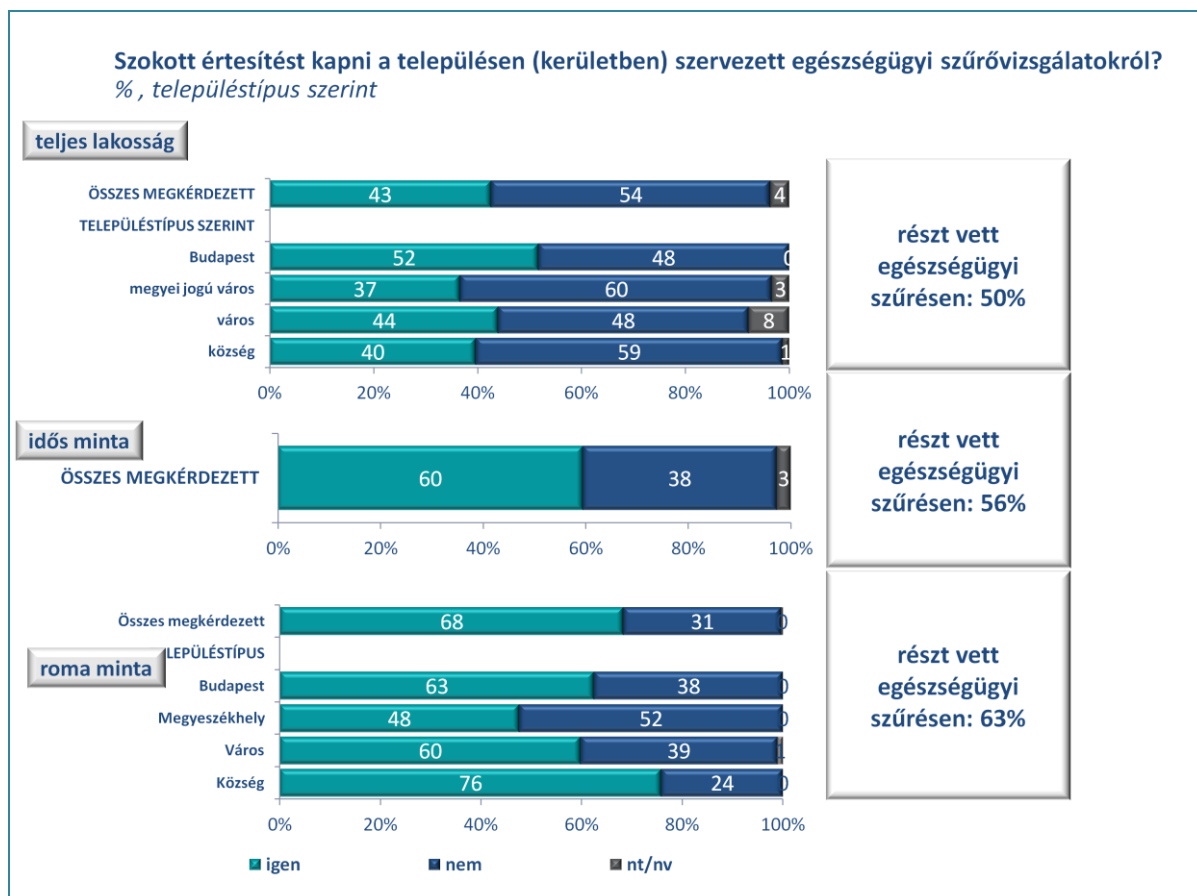
Azok az egészségügyi szűrések, amelyeket a települési önkormányzatok, illetve egészségügyi intézmények szerveznek minden megkérdezett csoport szerint fontosak. A legalább egy szűrésen részt vevők a teljes lakosságban 5-ös skálán 4,5-re, a romák között 4,4-re, az idősek 4,5-re értékelik ezeknek a vizsgálatoknak a fontosságát.

19. ábra – A települések által szervezett egészségügyi szűrések hasznosságának megítélése



Szűrővizsgálatokról szóló értesítések a lakosság 43 százalékához jutnak el a kutatás eredményei szerint, a 65 felettieknél eléri a többséget (60%), a romák pedig ennél is magasabb arányban értesülnek a településen szervezett vizsgálatokról (68%). Az idősek-nél nincs szignifikáns különbség a különböző településtípusok között abban a tekintetben, hogy mennyire jutnak el az értesítések az esetleg érintettekhez, a roma lakosságnál azonban az látható, hogy a megyeszékhelyeken az átlagosnál rosszabb a helyzet, a községekben pedig kiemelkedően magas arányban kapnak értesítést (76%); a teljes lakossági mintánál pedig a budapestiek átlagosnál kedvezőbb helyzete rajzolódik ki. Az információhoz jutás mértékét követi azok aránya is, akik részt vettek valamilyen szűrésen az elmúlt évben, tehát nem jellemző a vizsgált védett tulajdonságokkal rendelkező csoportok hátrányba kerülése az egészségügyi szűrések tekintetében. A lakossági minta 50, az idősek 56 százaléka volt szűrésen, a romák közül pedig 63 százalék jutott el betegségmegelőző vizsgálatra. Az egészségügyi szűrésekből tehát a lakosság 50, az idősek 44, és a romák 37 százaléka maradt ki az elmúlt évben.

20. ábra – A szűrővizsgálatokról való információszerzés és a részvétel



A betegségmegelőző szűrésekhez való hozzájutást befolyásolhatja, hogy a lakóhelytől milyen távolságra érhető el, az önkormányzatok pedig segítségére lehetnek az utazás terén nehézségekkel küzdőknek azzal, ha segítenek a közlekedés megoldásában ilyen esetekben. A probléma súlyát érzékelteti, hogy a teljes lakosságban a szűrésen részt vevők 32 százaléka, az idősek körében 29 százalék, a romák között pedig 39 százalék számolt be arról, hogy a szűrések között volt olyan, amely miatt távolabbra kellett utazni. Az önkormányzat a közlekedésben 10 százalék alatti arányban nyújt a beszámolók alapján ilyen helyzetben segítséget; a roma mintában viszont azt láthatjuk, hogy számukra nagyobb arányban, az esetek negyedében hozzáférhető az utazás támogatása.

3. táblázat – A más településen végzett szűrővizsgálatok esetén az önkormányzat által nyújtott segítség

	előfordult olyan eset, hogy más településre kellett utazni a szűrés miatt (%)	az önkormányzat segített a közlekedés megoldásában (% azokon belül, akiknél előfordult)
teljes lakosság	32	5
idősek	29	9
romák	35	24

DISZKRIMINÁCIÓS TAPASZTALATOK AZ OKTATÁSBAN

Az esélyegyenlőség szempontjából kiemelt terület az oktatás, ahol a hátrányok csökkentésére és újratermelődésére a működésétől függően egyaránt lehetőség van. A teljes lakossági mintában a megkérdezettek nyolc százalékát érte hátrányos megkülönböztetés az iskolában a tanárok részéről szülőként és négy százalékukat gyerekként; a roma mintában ez az arány 16, illetve 14 százalék.

Az iskolában gyerekként elsősorban a roma származás és a fogyatékoság miatt tapasztalt sérelmek jellemzőek a teljes lakosságban, főként a többi gyerek, de néha a tanárok részéről is:

„Cigányoztak és mindenféle jelzőket mondtak rám.”

„Mivel cigány vagyok, eleve más megítélés alá esem az iskolában, mint a nem cigány gyerekek.”

„A diszlexiásokat konkrétan hülyének tartották.”

„Még a suliban, a lábam miatt csúfoltak.”

A szülőként az iskolában tapasztalt hátrányos megkülönböztetés többnyire a gyereket ért sérelemmel kapcsolatos, de maguk a szülők is érzékelnek az oktatással kapcsolatba kerülve lenézést, megvetést:

„Az iskolába be sem engednek, örök vannak az ajtóban. Az osztálypénzt időben kell befizetni, mert akkor megkapjuk, lenéznek.”

„Ahogy beszélnek a szülővel az iskolában, nem elfogadható.”

„Ingerülten beszéltek velem.”

„Kétszínűek, szemébe hízelegnek a szülőnek, kedvesnek tettetik magukat, hátuk mögött megjegyzéseket tesznek, negatív véleménnyel vannak.”

A gyerekeket érő hátrányos megkülönböztetés megjelenik mind a szegregációs tapasztalatokban, mind az iskolai viselkedés és teljesítmény eltérő értékelésében, az iskolai programokból való kirekesztésben, de előfordulnak megalázó, a cigánysággal kapcsolatban negatív általánosításokat tartalmazó megjegyzések és bántalmazás is.

Szegregáció:

„Külön osztályba tették a romákat, elkülönítették, megjegyzéseket tettek rájuk, lekezelően bántak velük.”

„Különbséget tesznek a roma és a magyar gyerekek között. Külön csoportba, osztályba teszik őket, megjegyzéseket tesznek rájuk.”

„Nem úgy foglalkoznak a roma gyerekekkel, mint a magyarokkal, külön osztályban vannak.”

Az iskolai viselkedés és teljesítmény eltérő értékelése:

„Ha a gyerek panaszkodik, reklamáláskor nem adnak igazat, felületesen vizsgálják felül az esetet.”

„Mindig az én gyerekeim voltak a hibásak, ha verekedés volt.”

„Mindig csak a cigány gyerek a rossz, az verekszik, az nem jár iskolába.”

„Mindig egyest kapnak a gyerekeim.”

„Rosszabb jegyet kapnak.”

„Sokkal kevesebb rosszaságot néznek el az én gyerekemnek, mint egy magyar ember gyerekének.”

Az iskolai programokból való kirekesztés:

„Nem úgy vették programba, műsorba a gyereket, mint a magyarokat. Ünnepekre nem kaptak verset sem, kiközösítették őket.”

„Nem vehetett rész a kislánya közös programokban. A pedagógus már nem dolgozik az iskolában (aki miatt gyermeke sokszor sírva ment az iskolába). Velem is sokszor lekezelően beszélt a tanárnő, mikor gyermek jegyeiről érdeklődtem.”

Megalázás, általánosító megjegyzések:

„A cigány gyerekeket bántalmazzák, ordítóznak rájuk. Almát például nem kapják meg. A tanárnők elhordják a tejet, almát. Tetvesnek nevezik, mocskosnak.”

„Az egyik tanár azt mondta az alsós gyerekemnek, hogy ti mindig macskát esztek biztos, mert nincs pénzetek húsrá. Ezt a gyerekem nagyon zokon vette, nem is akart iskolába menni sokáig.”

A mostani felnőttek iskoláskorukban ugyanazokkal a problémákkal szembesültek, mint most a gyerekek:

„Hátul ültünk egy csoportba romák. Úgy érzem nem foglalkoztak eléggé velünk a tanárok.”

„Más csoportba tettek a magyar gyerekektől, tanulószobán, órán.”

„Másképp beszéltek velem és szigorúbban osztályoztak.”

„Ugyanaz, mint az én gyerekeimmel, buta vagy, mert cigány vagy, rossz vagy, mert cigány vagy.”

„Ugyanolyan rajzra én hármast, a másik fehér gyerek ötöst kapott, pedig ő csinálta az enyémet is. Teljesen egyforma volt.”

A roma gyerekeket a visszaemlékezések alapján már az óvodában is érték sérelmek a származásuk miatt, bár ezzel kapcsolatban jóval kevesebb, 12 válasz érkezett. Az óvodai kirekesztés élményei jellegüket tekintve nem különböznek az iskolákban tapasztalhatótól, legfontosabb eleme a szegregáció.

„Az óvodában külön voltak a romák és nem romák. A városban úgynevezett »cigány óvoda« működött.”

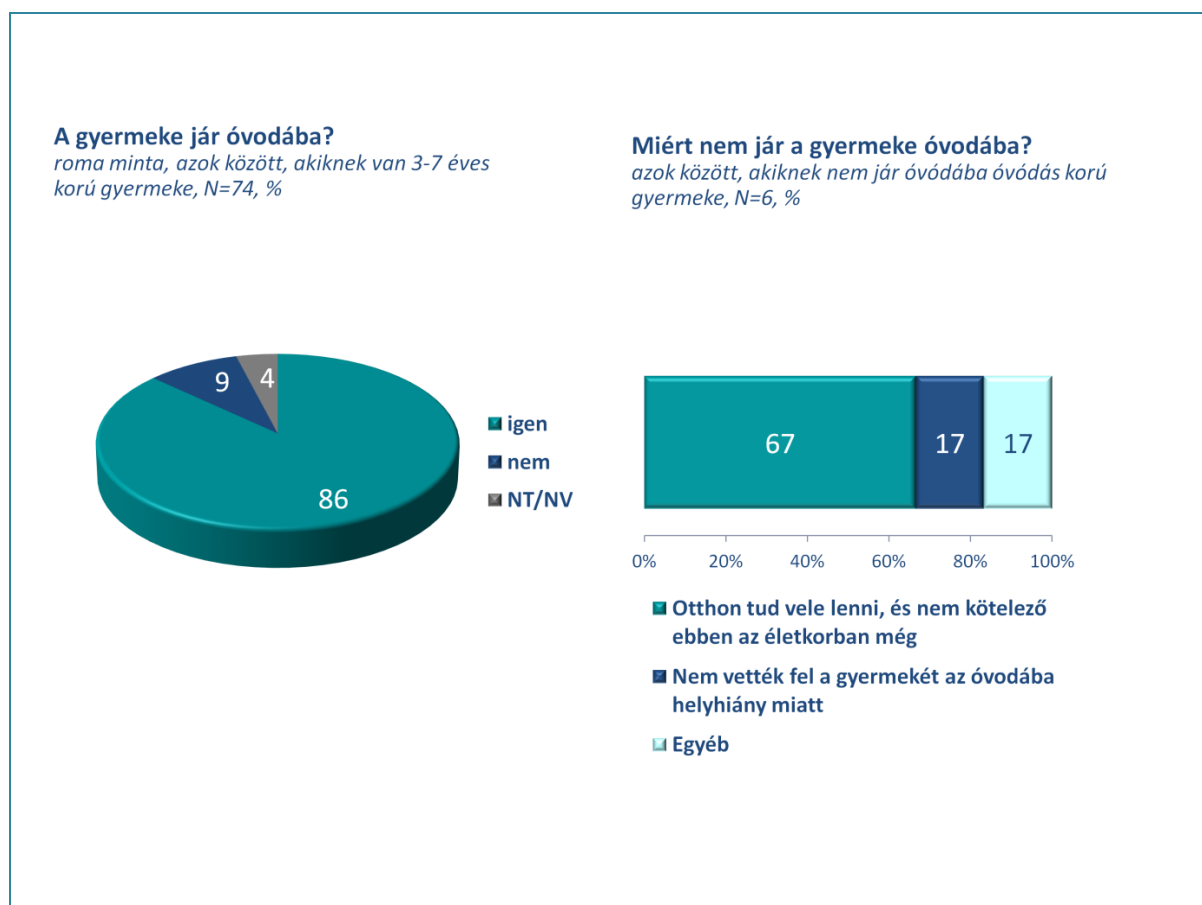
„Mikulási ünnepségre például csak egy hozzátartozót engednek, míg más, nem cigány gyerekeknek több mehet.”

„Külön csoportba voltak a magyarok és a cigányok. A cigányok kinti WC-re jártak, a magyarok bentire. A cigányoknak nem voltak olyan játékaik, mint a magyaroknak.”

A kutatás során az eddig bemutatottnál részletesebben is vizsgáltuk az egyenlő bánásmód érvényesülését az oktatásban: egyrészt az oktatási intézményekbe való belépés lehetőségét, másrészt a roma gyerekek hátrányait az oktatási intézményekben.

A lakossági mintában az óvodás korú gyermeket nevelők között nincs olyan, akinek azért nem jár a gyermeke óvodába, mert férőhelyhiány miatt nem vették fel; a romák között nem nagy gyakorisággal, de előfordul, hogy kiszorulnak gyerekek az óvodai nevelésből. Azok, akikkel előfordult, hogy gyermeküket valamelyik óvodába (véleményük szerint) a roma származás miatt nem vették fel, a gyermekkel rendelkezők egy százalékát teszik ki, és az érintettek öt százaléka tapasztalt olyat, hogy abban az életkorban, amikor még nem kötelező az óvoda, nem vették fel a gyermeküket, mert a szülők nem dolgoztak, így otthon tudtak lenni vele. Az óvodás korú roma gyermekek 86 százaléka jár óvodába a felmérés alapján, és azok, akik nem, inkább azért maradnak ki abban az életkorban, amikor még nem kötelező az óvoda, mert a szülő otthon tud lenni velük, bár ez utóbbi a válaszok alapján nem szükségképpen a saját választásuk.

21. ábra – Óvodai nevelésből való kimaradás a roma népességben



Az iskolába való beíratásnál is tapasztalunk enyhe hátrányokat a gyermekkel rendelkező romák válaszai alapján: egy százalék azok aránya, akiket a település valamelyik iskolája nem értesített az iskolakezdés előtt, véleményük szerint azért, mert romák; és a gyermekkel rendelkezők három százaléka tapasztalt olyat, hogy valamelyik iskola nem vette fel a gyermekét azért, mert roma.

Összességében, amennyire az alacsony elemszámok következtetni engednek, a kötelező oktatásba való belépésnek vannak a romák kisebb részét érintő akadályai. Ennél szélesebb réteget érintő probléma a gyerekeket, illetve szüleiket az oktatás igénybevétele során érő hátrányos megkülönböztetés.

A roma szülők hat százalékával előfordult, hogy a gyermekének az óvodai nevelője vagy tanára sértő megjegyzést tett rá vagy gyermekére a roma származás miatt. A legnagyobb arányban a megyeszékhelyek oktatási intézményeiben tapasztalnak az érintettek ilyen, ahol a roma szülők 15 százaléka számolt be őrült sérelemről.

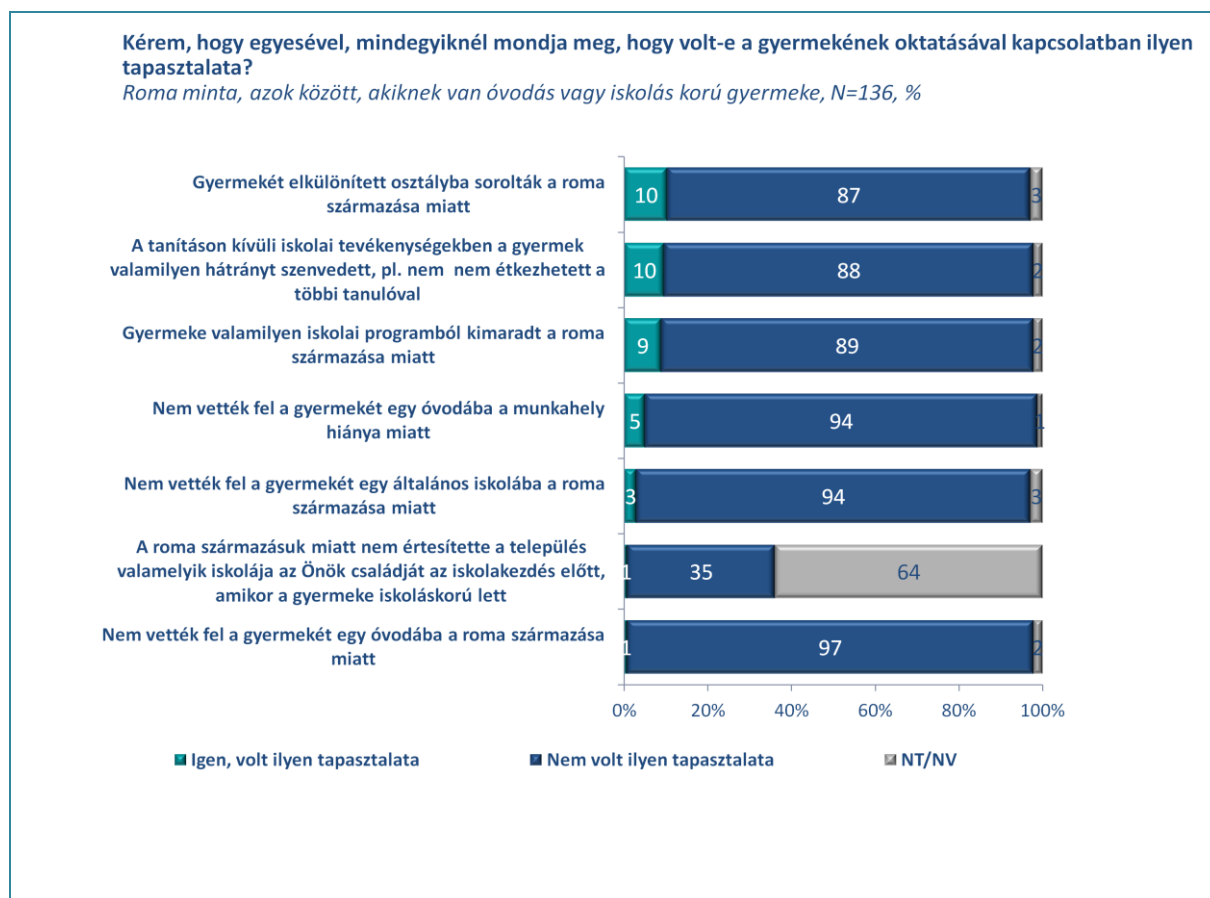
Az, hogy előfordul, hogy nem vesznek fel roma gyerekeket a település valamelyik iskolájába, a szegregációnak csak az egyik módja; az iskolán belül a gyerekek még nagyobb arányát érintő kirekesztés tapasztalható. A válaszadó szülők 10 százalékának gyermeke tanul elkülönített roma osztályban, hasonló arányban jellemző az, hogy a roma gyerekeket kizárják az iskolai, oktatáson kívüli programokból, és hogy a tanításon kívüli iskolai tevékenységek során, például az iskolai étkezésnél a gyermek hátrányt szenved.

Átlagosan a közepesnél kevésbé jellemző, de így is igen magas arányt érint (a megkérdezett szülők 38 százaléka szerint legalább közepesen jellemző), hogy a tanárok az iskolában másként értékelik a gyermekük teljesítményét a roma származásuk miatt. Ez valamivel jellemzőbb a megyeszékhelyeken, mint a kisebb településeken.

4. táblázat – Mennyire jellemző, hogy a tanárok másként értékelik gyermeke iskolai teljesítményét azért, mert roma származású?

5 teljes mértékben jellemző	4	3	2	1 egyáltalán nem jellemző	– nem tudja/ nem válaszol
6%	13%	19%	16%	37%	8%

22. ábra – A romák diszkriminációs tapasztalatai az oktatásban



A roma gyerekeket az iskolában a tanárok részéről történő megkülönböztetésnél is nagyobb mértékben érinti a többi gyerek kirekesztő magatartása, sértő megjegyzései. Az iskolás korú gyerekekkel rendelkező szülők 21 százaléka szerint előfordult már a gyermekével, hogy a többi gyerek sértő megjegyzést tett rá azért, mert roma, és ez a jelenség a községekben egy kicsivel még gyakoribb, mint a városokban. A szülők tapasztalatai alapján a tanárok ilyen esetekben semmit nem tesznek vagy nagyon gyengén lépnek fel a jelenséggel szemben, a nyitott kérdésekre adott válaszok között egy sem volt, amely a tanárok vagy az iskola részéről komoly és összehangolt megoldási kísérletről számolt volna be. Problémát jelent még az is, hogy a gyerekek nem mernek a tanárokhöz fordulni segítségért, vagy a támogató közeg hiánya miatt nem látják értelmét, így el sem jut az információ azokhoz.

„5. osztályos kislányomat osztálytársai csúfolják roma származása miatt. A pedagógusok nem tesznek semmit ennek megakadályozására.”

„A látszat kedvéért rászól a gyerekekre, hogy ne forduljon elő még egyszer, de belülről talán igazat is ad neki, és kigúnyolják a romákat.”

„Az igazgató összehívta az osztályfőnököket, és eligazítást tartott, de ez akkor volt, amikor megverték a többiek a roma gyereket.”

„Figyelmeztették szóban.”

„Kicsit megszidják, de semmi komoly következménye nincs. Sokszor úgy csinál a tanító, mintha nem venné észre.”

„Nem csináltak nagy ügyet belőle. Szerintem a gyerekeknek négy szemközt kellene beszélni a tanároknak a romákkal, hogy a gyerekek tudják, hogy ha szólnak, akkor segítenek nekik.”

„Nem tesznek semmit.”

„Ritkán tudja meg a tanár, mert a gyerekek nem mernek szólni. A tanárok enyhe büntetést adnak.”

„Sehogy se próbáltak segíteni csak kávézgatnak.”

„Változó. Van, amelyik óvónő vagy tanárnő szól és a gyerek mellé áll, van, amelyik nem.”

Az önkormányzatokat felmérő kutatás eredményei a másik oldalról megerősítik azt a tapasztalatot, hogy nem beszélhetünk az oktatásban a romák egyenlőségének biztosítását tökéletesen megvalósító küzdeletről. A települések tizedére jellemző, hogy nem valósítanak meg (minden) iskolában integrált oktatást, és ez az arány egyes településtípusoknál jóval magasabb is lehet, a nem megyeszékhely városok negyedére jellemző például.

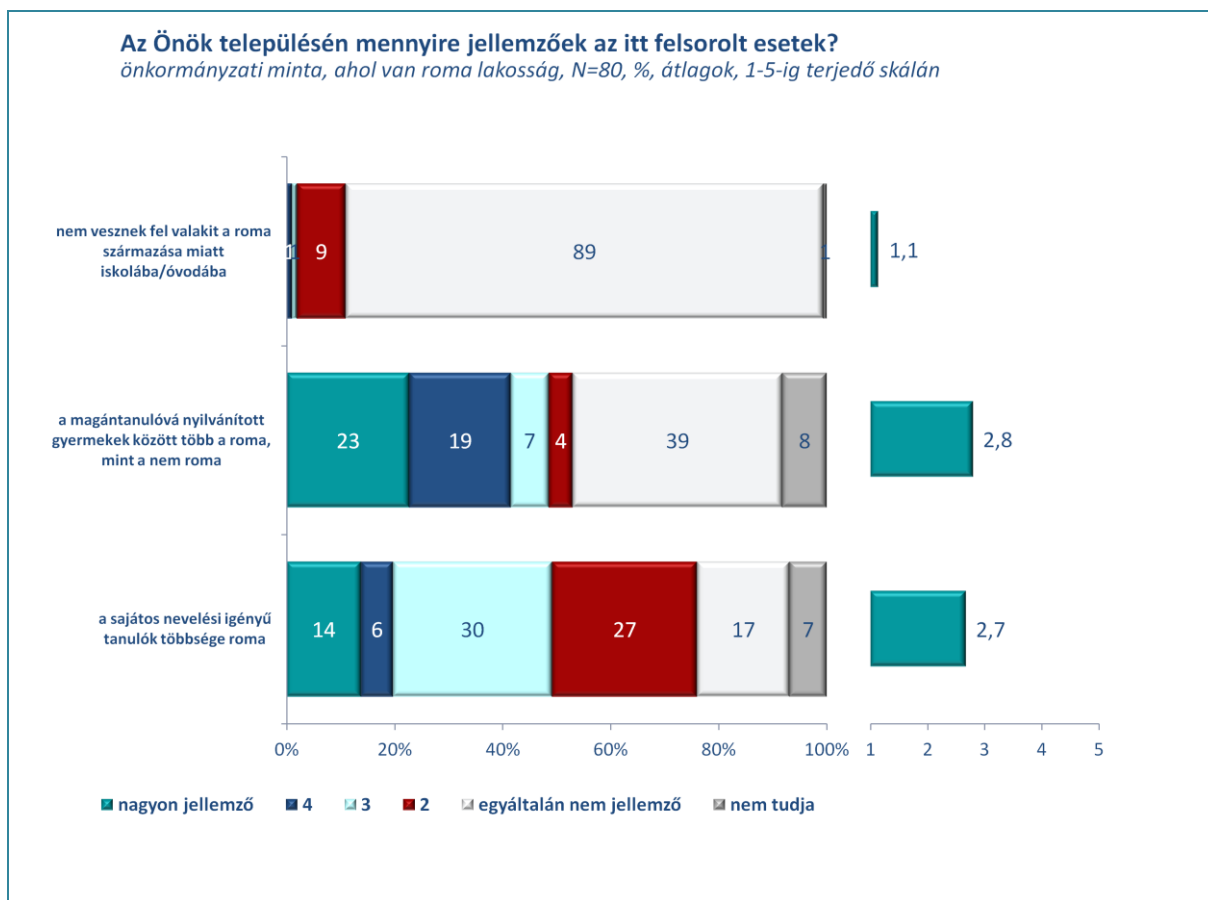
Akár csak a roma megkérdezettek válaszai alapján, az önkormányzati kutatásban is azt láthatjuk, hogy az, hogy egy roma gyerek nem tud bejutni kisebbséghez tartozása miatt egy oktatási intézménybe, nem általános, de nem is kizárt: a jegyzők 2 százaléka szerint jellemző ez azon a településen, ahol dolgoznak. Az oktatási intézményen belüli hátrányos helyzetet mutatja, hogy az önkormányzatoktól válaszolók 42 százaléka jellemzőnek tartja, hogy a magántanulóvá nyilvánított gyerekek között több a roma, mint a nem roma, és a sajátos nevelési igényű gyerekek közötti magasabb roma arány is jellemző a megkérdezettek ötöde szerint. Ezek az arányok jóval magasabbak azokon a településeken, ahol öt százalékot meghaladja a romák válaszadók által becsült aránya: 45 százalék szerint jellemző, hogy a magántanulók között, és 28 százalékuk szerint jellemző az, hogy az sni-gyerekek között több a roma, mint a nem roma.

5. táblázat – Az egyenlő bánásmód problémája az oktatási intézményekben az önkormányzati kutatás alapján

	5	4	3	2	1	-
	teljes mértékben egyetért				egyáltalán nem ért egyet	nt/ nv
A település vezetése kiemelten figyel arra, hogy a település oktatási intézményeiben az egyenlő bánásmód elvárásainak megfelelően tanítsanak	75%	18%	6%	0%	0%	2%
Az egyenlő bánásmóddal kapcsolatos törvényi rendelkezések megnehezítik az oktatási intézmények munkáját	4%	21%	16%	20%	27%	11%

23. ábra – Diszkriminációs gyakorlat az oktatásban

az önkormányzati kutatás alapján



A fogyatékos emberek integrált iskolai oktatása, illetve önmagában az, hogy részt tudjanak venni az óvodai nevelésben, iskolai oktatásban korántsem teljes körűen megoldott az interjúk tapasztalatai alapján. Kisebb településeken, ahol csak egy-egy fogyatékos gyermek vesz részt az oktatásban, általában nincsenek felkészülve az intézmények a fogadásukra. A mozgásszervi fogyatékossgal élők beszámolóí alapján az iskolák egy része nem akadálymentesített, az érzékszervi fogyatékossgára is változó mértékben vannak felkészülve az iskolák, az értelmi fogyatékossgal élők és családjuk pedig a fejlesztő oktatás hiányával találkoznak sok esetben. Minden fogyatékossgátípusnál a legjellemzőbb probléma, hogy a gyermek iskoláztatását helyben nem lehet megoldani, így vagy bentlakásos iskolába kell küldeni, vagy a családot terheli az, hogy a közeli nagyobb városba hordják nap mint a nap a gyermeküket. Az interjúk tapasztalatai szerint a fogyatékos gyerekek integrált oktatása gyerekcipőben jár, sokkal jellemzőbb a speciális fejlesztő iskolák, vagy kimondottan mozgásszervi, illetve érzékszervi fogyatékkal élők oktatását végző iskolák igénybevétele.

„KLY-n nincsen óvoda, ZG-re kell elutazniuk. Iskolarendszer működik, a ZM utcai iskola, ahová járhatnak a gyerekek, és meg van adva, hogy napi hányszor. ZG-n hatékonyabb képzés működik.”

„Nincs fejlesztő iskola, PO-ra kell vinni iskolába, fejlesztő program nincs.”

„Speciális óvodai és iskolai ellátás nincs az agglomerációban, ezért a szülőknek a gyermeküket vagy bentlakásos iskolába, óvodába kell adniuk, vagy naponta Pestre kell felhordaniuk.”

„Nem mindegyik iskola fogadja be a fogyatékos embereket, mert nincsenek felkészülve a sérült emberekkel való foglalkozásra. Oktatási rendszer hibája” (érzékszervi fogyatékossg).

Jellemző az a vélemény, hogy a fogyatékos gyerekek azon csoportjának, akiket integráltan lehet oktatni, szükségük van arra, hogy megkapják ezt a lehetőséget, mert a speciális intézmények nem készítik fel őket arra, hogyan állják meg a helyüket az emberek között és a munkában.

„A pedagógusok csak a hallásneveléssel és beszédfejlesztéssel foglalkoznak, mással nem. Hiányolom a kognitív képességi fejlesztéseket és az önállóságra nevelést.”

„Most innen Pestre föl, szóval ez kivitelezhetetlen. (...) gyakorlatilag fél évente feljártunk vizsgázni. De ez azt jelenti, hogy nem voltak neki sem barátok, se (...) szóval senki más-sal nem tudott érintkezni (...) És hogy 20 éves emberkének mire van szüksége igazán?

A vele egykorú emberkére.”

„Szegregált iskolák, óvodák, ez szerencsétlenebb, mert az fogja későbbi életüket pozitívan befolyásolni mint a társadalomban való elhelyezkedés, mert a szocializálódás, továbbtanulás, munkahely.”

Az integrált oktatással kapcsolatos nehézségek is szóba kerültek az interjúk során, több válaszadónak voltak tapasztalatai arról, hogy a gyerekek nem viselkednek ilyen helyzetben teljesen befogadóan, jellemző, hogy kicsúfolják a fogyatékos iskolatársukat, az iskolának tehát az oktatás tárgyi feltételein kívül a befogadó közeg kialakítását is meg kell oldaniuk ilyen helyzetekben.

„Sajnos lenézik a beteg gyerekeket. Nem tudom, az iskolában milyen segítséget kapnak. De lehet hallani, hogy csúfolják, nem úgy viszonyulnak hozzá, mint egy egészséges gyerekekhez. Mi a felnőttek közt ugyanezt tapasztaljuk.”

„A mai generációnál úgy veszem észre, hogy nem igazán fogadják be a sérülteket, sőt kigúnyolják, és nem segítenek neki.”

A fogyatékos emberek beszámolóí alapján az iskolában a legjellemzőbb hátrányos megkülönböztetés a többi gyerek esetleges gúnyolódásán kívül az, hogy nem vehetnek részt az iskola különböző oktatáson kívüli programjaiban, például nem vállalja az iskola, hogy táborba elvigyék a fogyatékos gyerekeket vagy nem szerepelhetnek a közös műsorban.

„Mert az iskolában Asperger-szindróma miatt konkrétan vagy egyéb hasonló probléma miatt nem engedték el őket, nem vitték magukkal táborba.”

„Nem szerepeltetik a közös műsorban a gyerekeket.”

„Nem fogadják be őket annyira a csoporttársak. Nem vehet részt különböző programokon a fogyatékos-sága miatt.”

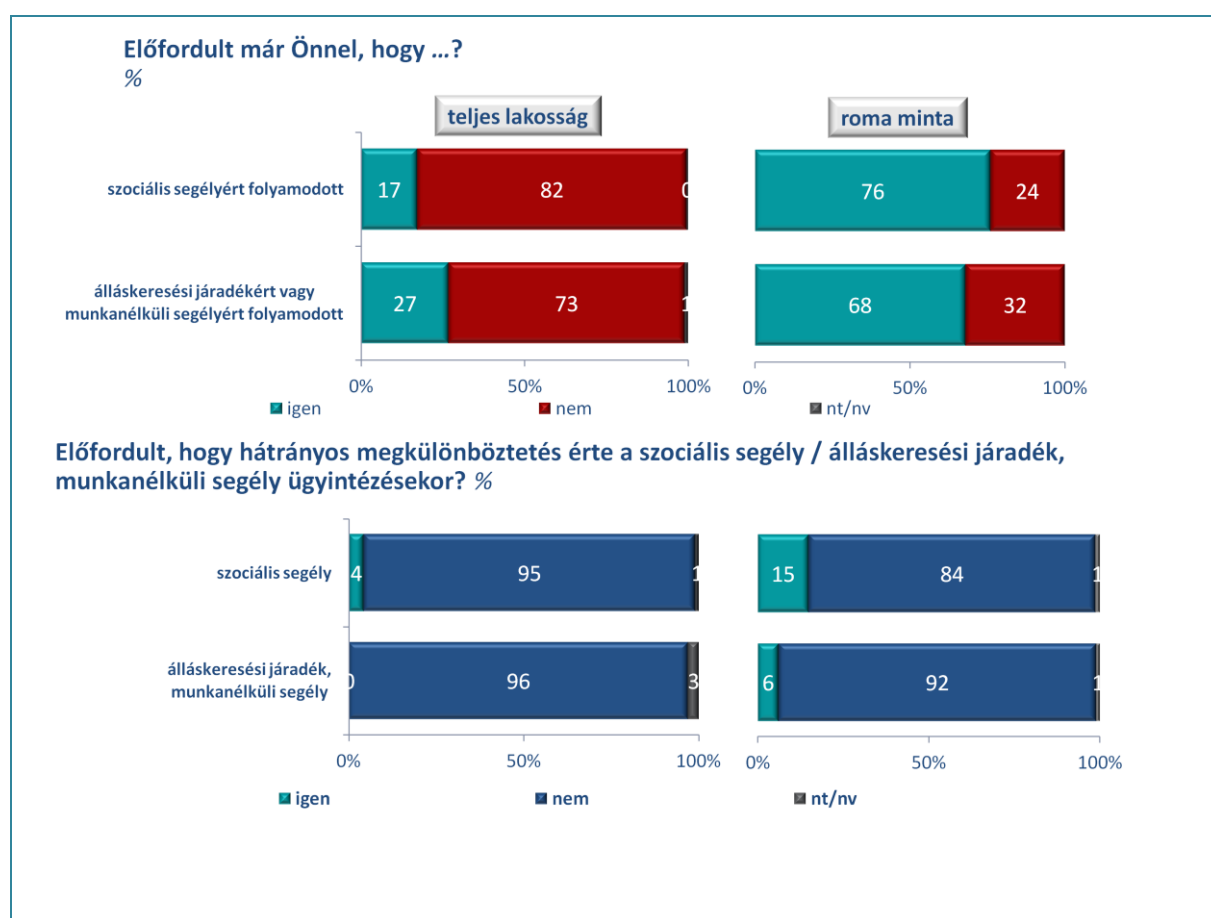
„Nem úszhattam a megyei városban a többiekkel (csak a súlyos betegekkel), pedig jól úszom.”

A SZOCIÁLIS ELLÁTÓRENDSZER HATÉKONYSÁGA A VÉDETT TULAJDONSÁGGAL RENDELKEZŐ CSOPORTOK SZEMPONTJÁBÓL

A kutatásban kiemelt figyelmet kapott az a kérdés, hogy az érintett csoportok hozzáférése a szociális ellátáshoz tükrözi-e az egyenlő bánásmód igényét.

A lakosság 17 százaléka folyamodott valamikor élete során szociális segélyért, a roma mintában az érintettek aránya 76 százalék. Álláskeresői járadékot vagy munkanélküli segélyt a lakosság 27, a roma minta 68 százaléka igényelt. A szociális segély ügyintézése során hátrányos megkülönböztetést a lakosság 4 százaléka, a roma minta 15 százaléka tapasztalt; álláskeresői járadék és munkanélküli segély esetén ez az arány még alacsonyabb, a lakosság egészében 1, a romák között 6 százalékot érint.

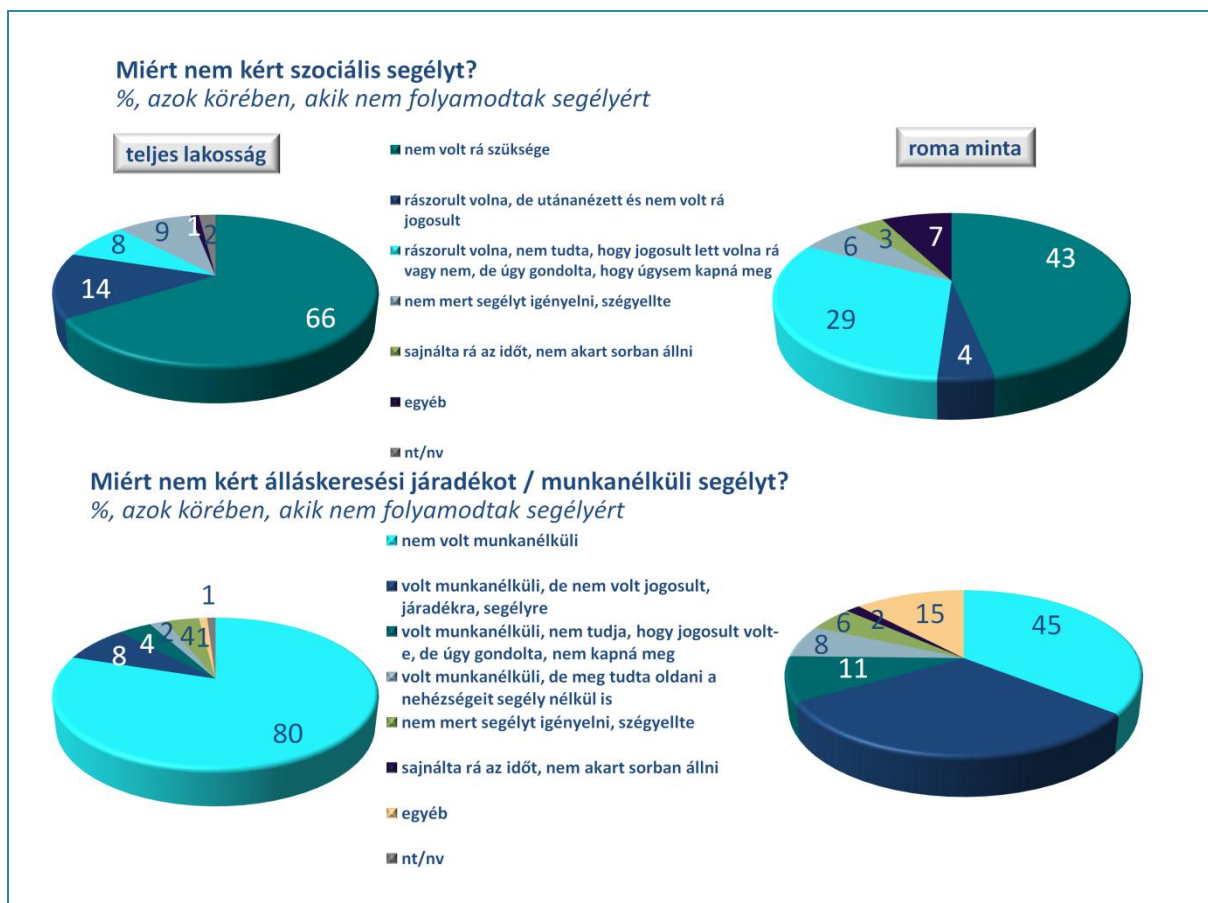
24. ábra – Kapcsolatba kerülés a szociális ellátórendszerrel és az egyenlő bánásmód érvényesülése



A szociális ellátáshoz való hozzáférés legjellemzőbb gátja azoknál, akik rászorulnának, vagy valamikor rászorultak volna és mégsem igényeltek támogatást a lakosság egészében a jogosultság hiánya, vagyis a túl szigorú feltételek. A roma népességben ezzel szemben azonosítható a tájékozottság hiánya és a bizalmatlanság, pesszimizmus is mint visszatartó erő: a segélyt nem igénylők 29 százaléka (az összes megkérdezett roma 7 százaléka) arról számolt be a szociális segéllyel kapcsolatban, hogy rászorult volna, nem tudja, hogy jogosult lett volna rá, vagy sem, de úgy gondolta, hogy nem kapna segélyt, ezért nem igényelt.

A teljes népességben jellemző visszatartó erő még a szégyen, a segélyért nem folyamodók 9 százalékát tartotta vissza ez; a roma mintában ez kevésbé jellemző, a segélyt nem igénylők 6 százaléka, az összes megkérdezett 1 százaléka válaszolt így.

25. ábra – A szociális ellátásból való kimaradás okai



A diszkriminációs tapasztalatokat kifejtő válaszokból kiderül, hogy közmunka végzésénél is jelentős hátrányba kerülnek a roma jelentkezők. A közmunkára jelentkezés során tapasztalt hátrányos megkülönböztetéssel kapcsolatban 40 válasz született, ezek jórészt azzal kapcsolatosak, hogy egyenlőtlenség tapasztalható abban a tekintetben, hogy kit vesznek fel közmunkára, valamint hogy a romákkal rosszabb, nehezebb munkát végez-
tetnek a közmunka során, mint a nem romákkal.

„A fiamat, munkára jelentkezés során elutasították, így érezte, hogy nem volt szimpatikus.”

„A közjegyző nem tesz semmit, hogy részt vehessünk közmunkában.”

„Húzzák az időt, hosszú ideig nem veszik fel dolgozni, ha felveszik, akkor nagyon rövid időre.”

„Nem vettek fel, pedig nem volt sok jelentkező.”

„A cigány kint dolgozik a hidegben, a magyar a melegben a papírt tologatja.”

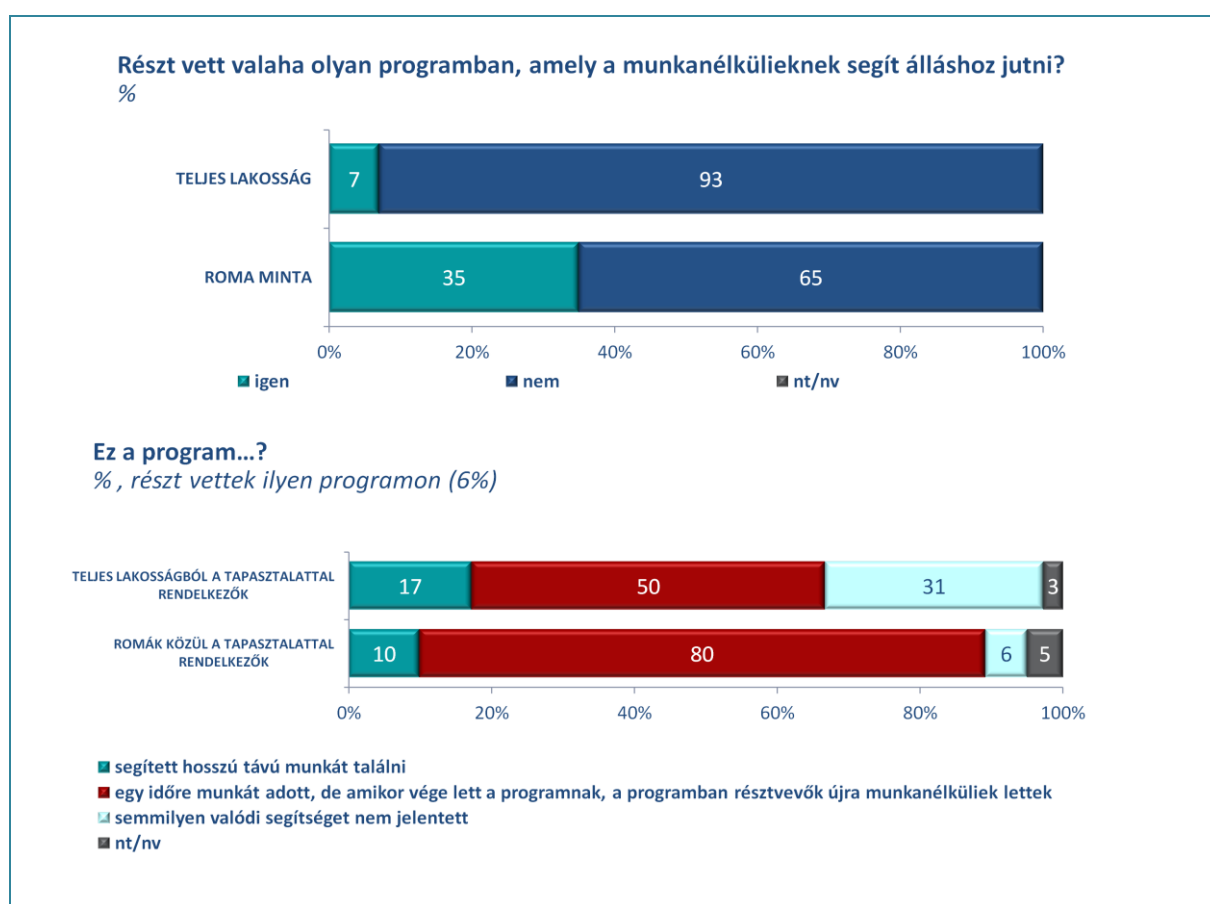
„A nehezebb munkát a cigányokkal csináltatták meg, még a magyarokat a könnyebb munkára tették.”

„Aki osztotta be az embereket, rosszabb munkát adtak a cigányoknak.”

„Mivel cigány vagyok, csak utcát takarítani vesznek fel, hiába van az embernek szakmája.”

Az álláshoz jutás támogatását célzó programok az átlagosnál jobban elérik a roma népséget (a teljes lakosság 7 százaléka, a romák 35 százaléka vett részt ilyenben). Mind a teljes népesség, mind a roma részcsoporthoz többsége úgy értékeli, hogy ezek a programok nem hatékonyak, nem jelentenek valódi, hosszú távú megoldást: a munkanélkülieknek segítő programról tapasztalatokkal rendelkező romák 80 százaléka tudja úgy, hogy a program egy időre munkát adott, de amikor vége lett, a résztvevők újra munkanélküliek lettek; és további 6 százalék szerint semmilyen segítséget nem jelentett. A teljes lakosságból résztvevők 17, a roma mintából ilyen tapasztalatokkal rendelkezők 10 százaléka számára oldotta meg tartósan a munkanélküliség problémáját a program. Azzal együtt tehát, hogy a roma lakosságot az átlagnál jobban érintik ezek a megoldási kísérletek, a programok valamivel alacsonyabb arányban hasznosulnak körükben, mint a nem roma résztvevőknél.

26. ábra – A munkanélküliség csökkentését célzó programok hasznosulása



A szociális és munkanélküli segélyekkel kapcsolatban összességében megállapítható, hogy nem számottevőek a hozzáférés akadályai, a tájékozottság és a bizalom hiánya távol tartja a (különösen a roma) rászorulókat egy részét, de kimagasló többségük tisztában van a lehetőségekkel, és tud élni velük. A szociális problémák kezelését célzó hosszabb távú programok hatékonysága azonban igen alacsony, így a nehéz helyzetben lévő töredéke tud csak segítségükkel kikerülni a szociális ellátásra szorulókat közül.

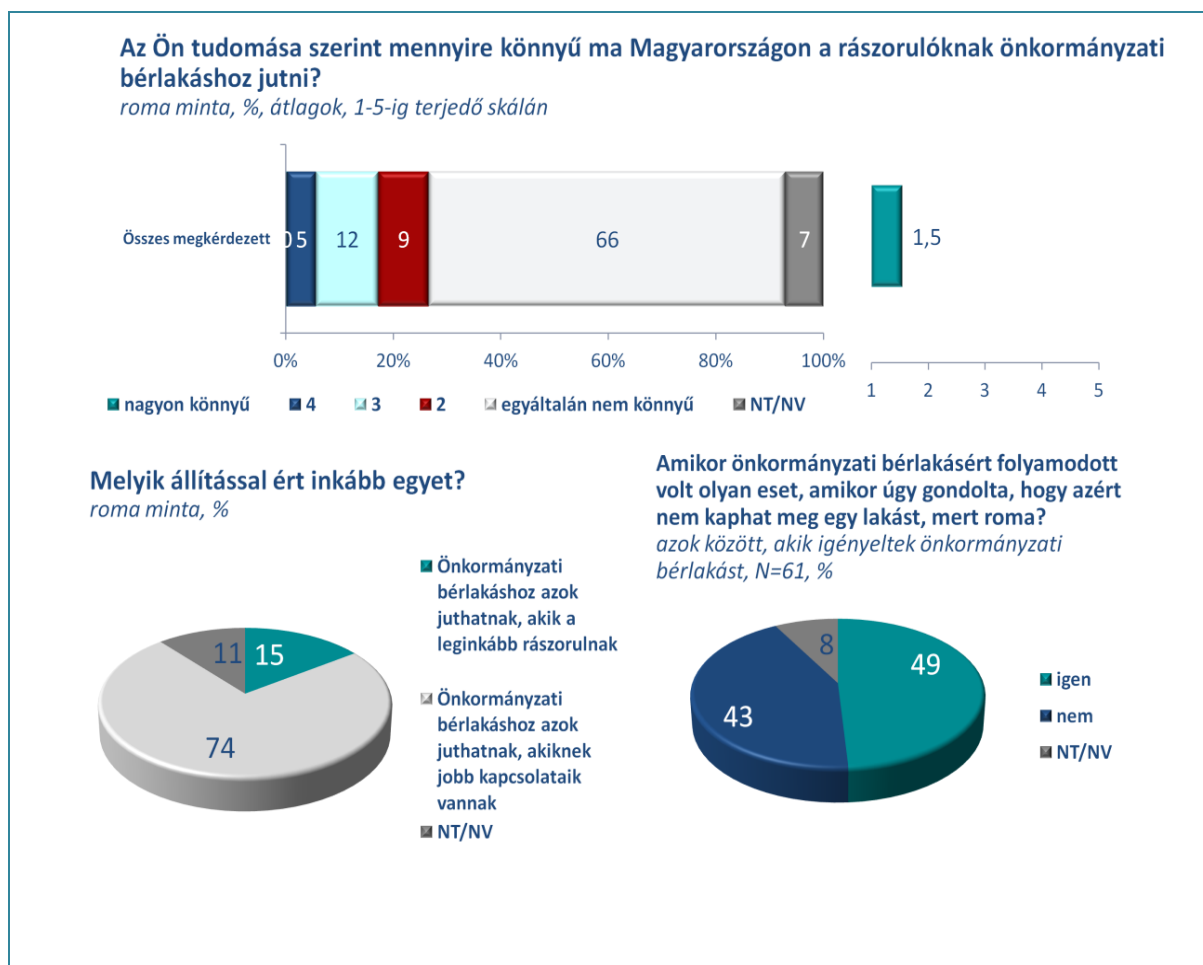
Abból kiindulva, hogy a romák nagy arányban kerülnek kapcsolatba a közszolgáltatásokkal szociális kérdések kapcsán, körükben a témát tovább vizsgáltuk egy újabb részterület bevonásával, a lakhatás támogatásának hozzáférhetőségével, és ezen a területen az esetleges diszkriminációs tapasztalatok feltárásával.

A roma mintában a megkérdezettek 20 százaléka igényelt már bérlakást, természetesen Budapesten és a megyeszékhelyeken jóval nagyobb arányban, mint a kisebb településeken; az ország nagyobb városaiban élő romák többsége próbált már szociális alapon lakáshoz jutni az önkormányzat segítségével. A bérlakásokhoz való hozzájutás terén az érintettek tapasztalatai szerint igen kevésbé érvényesül az esélyegyenlőség és a rászorultság elve; a megkérdezettek háromnegyede szerint nem a rászorultság mértéke a döntő az önkormányzati bérlakásokban lakás jogának megszerzése során, hanem a jó kapcsolatok.

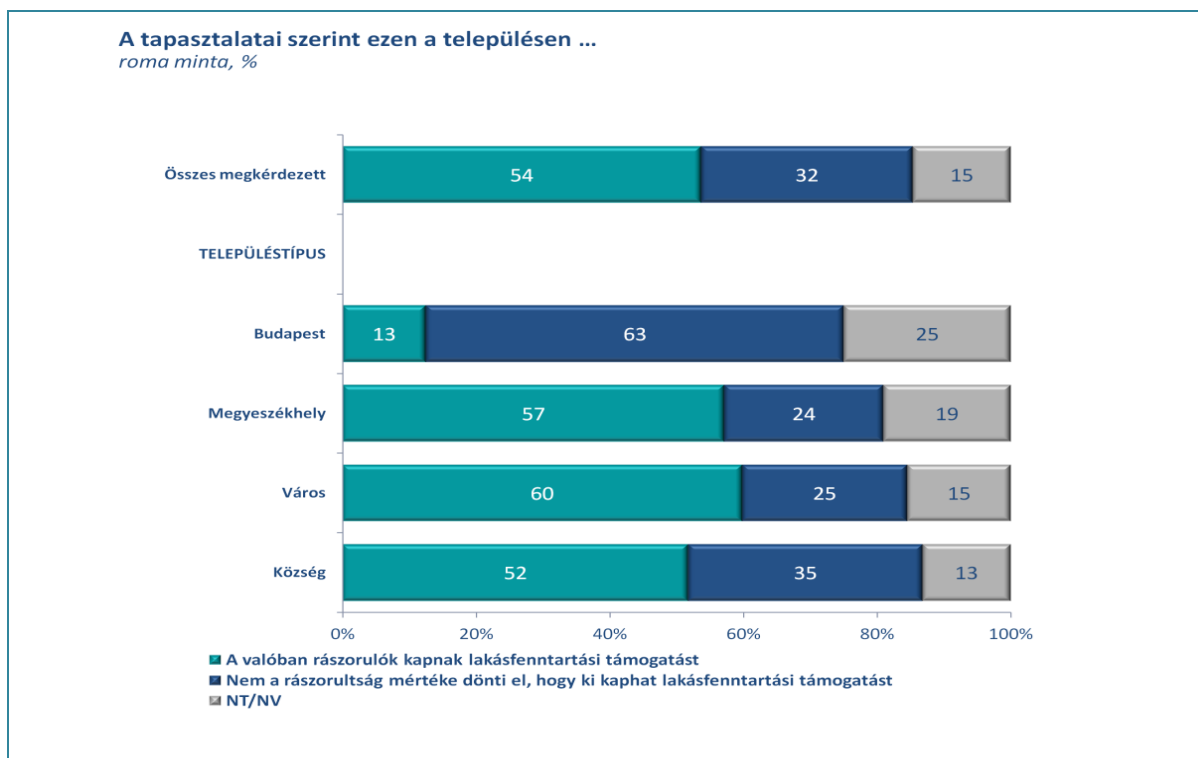
Az általános negatív vélekedés mellett ezen a téren a konkrét diszkriminációs tapasztalatok is meghaladják a más közszolgáltatások esetében mért mértéket: azon roma válaszadók között, akik már igényeltek önkormányzati bérlakást csaknem 49 százaléknak volt már olyan tapasztalata, hogy – legalábbis a percepciója szerint – azért nem kapott bérlakást, mert roma származású. Jóval alacsonyabb arányban, de mérhető tapasztalat az is, hogy a bérlakást használóknak és családjának el kell hagynia a bérleményt, vélelme szerint azért, mert roma.

A szélesebb tömegeket érintő lakásfenntartási támogatásnál is jellemzőek a negatív tapasztalatok, bár jobb a helyzet, mint a szociális bérlakáshoz jutás esetén; a roma megkérdezettek 32 százaléka úgy gondolja, hogy ezeknél a támogatásoknál sem a rászorultság mértéke a döntő. A kérdésben a legrosszabb tapasztalatokkal a budapesti válaszadók rendelkeznek, a megyeszékhelyeken és a városokban az átlagosnál jobb, a községekben pedig az átlagnak megfelelő a helyzet.

27. ábra – Önkormányzati bérlakáshoz jutás és az ezzel kapcsolatos diszkriminációs tapasztalatok a roma mintában



28. ábra – A lakásfenntartási támogatás megítélése a roma mintában



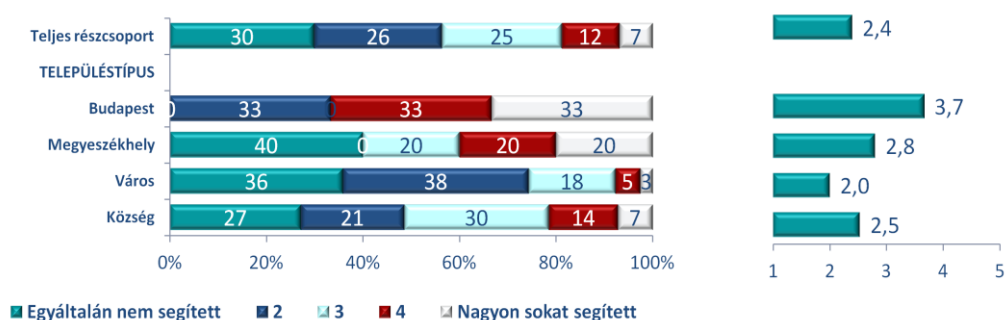
A szociális ellátórendszer működésével kapcsolatban vizsgáltuk a családsegítő szolgálat és a nevelési tanácsadó működésével kapcsolatos tapasztalatokat is a roma megkérdezettek körében. A mintába került válaszadók 39 százaléka került kapcsolatban az elmúlt két évben a családsegítő szolgálattal; a megyeszékhelyeken kívül minden településtípus lakóit hasonló mértékben érinti a segítségnyújtásnak ez a formája; a megyeszékhelyeken élők valamivel alacsonyabb gyakorisággal találkoznak a családsegítő szolgáltatásával.

A családsegítő a válaszadók összbemutatói alapján nem nyújt hatékony segítséget az érintetteknek, 5-ös skálán átlagosan 2,4-esre értékelték azt, hogy mennyire jelentett segítséget a kapcsolat az intézménnyel a család számára; 30 százalékuk szerint egyáltalán nem segített, és mindössze 7 százalék vélte úgy, hogy nagyon sokat segítettek nekik. Figyelemre méltó, hogy Budapesten a családsegítő hatékonysága a válaszadók értékelése alapján jóval magasabb, mint máshol, és a nem megyeszékhely városokban a legrosszabb, bár a budapesti válaszadók alacsony elemszáma miatt ez a megállapítás fenntartásokkal kezelendő.

A nevelési tanácsadóval a gyermekek iskoláztatása révén kisebb valószínűséggel kerülnek kapcsolatba a válaszadók, mint a családsegítő szolgálattal, a gyermekkel rendelkezők 20 százaléka kereste fel az intézményt a gyermekének iskolai vagy óvodai nevelése kapcsán. A Budapesten élő roma gyerekek nagyobb valószínűséggel kerülnek kapcsolatba a nevelési tanácsadóval, mint a máshol élők. A válaszok alapján a kisebb jelentőségű (kevesebb embert érintő) nevelési tanácsadó hatékonyabb a családsegítőnél, a válaszadók 5-ös skálán átlagosan 3,9-es értéket adtak arra, hogy mennyire nyújtott hatékony segítséget az intézmény a gyermeküknek.

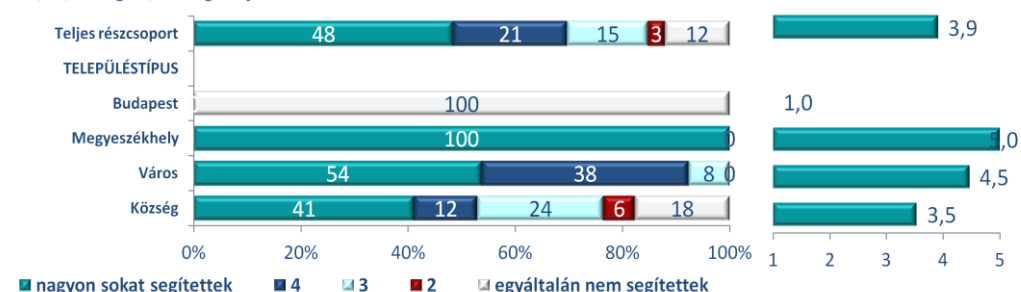
29. ábra – A családsegítő szolgálat értékelése a roma mintában

Kérem, értékelje, hogy mennyire jelentett segítséget az Ön családjának a családsegítő szolgálat?
 roma minta, azok között, akik kapcsolatba kerültek családsegítő szolgálattal, N=117, %



Ön szerint mennyire nyújtottak hatékony segítséget gyermekének a nevelési tanácsadó munkatársai?

azok között, akiknek van óvodás korú, van iskolás korú gyermeke és kapcsolatba kerültek nevelési tanácsadóval, N=33, %, átlagok, 1-5-ig terjedő skálán

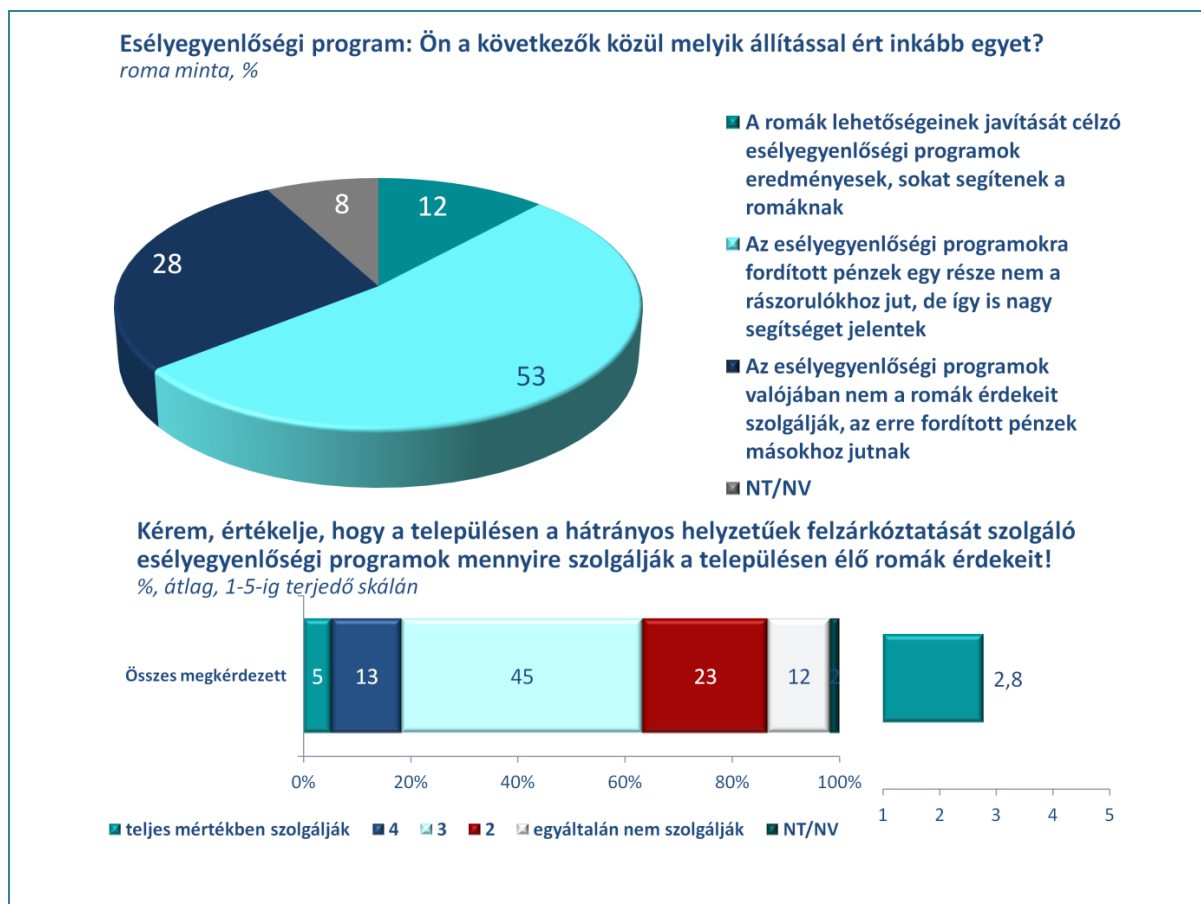


Az esélyegyenlőségi és a rászoruló felzárkóztatását célzó programok hatékonyságának értékelése összefoglaló képet nyújt a romák és a szociális ellátórendszer kapcsolatáról. Láthattuk, hogy a szociális ellátórendszerrel való kapcsolatba kerülésnek ugyan vannak gátjai ennél a csoportnál, de alapvetően inkább pozitív a kép, viszont a felzárkóztatásukat célzó hosszabb távú programok hatékonysága alacsony szintű. Általában az esélyegyenlőségi programokról alkotott vélemények erősítik ezt a vegyes képet: a roma megkérdezetteknek csak 12 százaléka gondolta úgy, hogy a romák lehetőségeinek javítását célzó esélyegyenlőségi programok eredményesek, sokat segítenek a romáknak; a többség (53%) úgy véli, hogy az ilyen programokra fordított pénzek egy része nem a rászorulókhöz jut, de így is nagy segítséget jelentenek a roma lakosságnak. Az esélyegyenlőségi programokkal kapcsolatban teljesen pesszimista álláspontot, azt, hogy a programok valójában nem a romák érdekeit szolgálják, az erre fordított pénzek másokhoz jutnak, 28 százalék osztja.

Az esélyegyenlőségi programok hasznosulása a települési lejtő mentén nő, a községben élők 71 százaléka szerint legalábbis részben azoknak kínálnak lehetőségeket, akik valóban rászorulnak.

Hasonló képet mutat a hátrányos helyzetűek felzárkóztatását célzó programok értékelése is, a relatív többség (45%) közepes mértékben ért egyet azzal, hogy ezek valóban a településen élő romák érdekeit szolgálják; és nagyobb arányt tesznek ki a helyzetet a közepesnél kedvezőtlenebbül értékelők, mint azok, akik úgy vélik, ezek a programok valóban a romák érdekeit szolgálják.

esélyegyenlőségi programok értékelése



Mindezek után nem meglepő, hogy a csoport jelentős többsége (69%) úgy véli, hogy a lakóhelyének önkormányzata nem támogatja hatékonyan az anyagi nehézségekkel küzdőket, bár ezt az eredményt érdemes annyiban fenntartásokkal kezelni, hogy jelentős szerepet kaphat a pesszimista véleményekben a segélyek alacsony összege is, nem feltétlenül csak a hosszú távú megoldások hiányából fakadnak.

6. táblázat – Összességében az Ön megítélése szerint a település önkormányzata hatékonyan támogatja-e az anyagi nehézségekkel küzdőket? (roma minta)

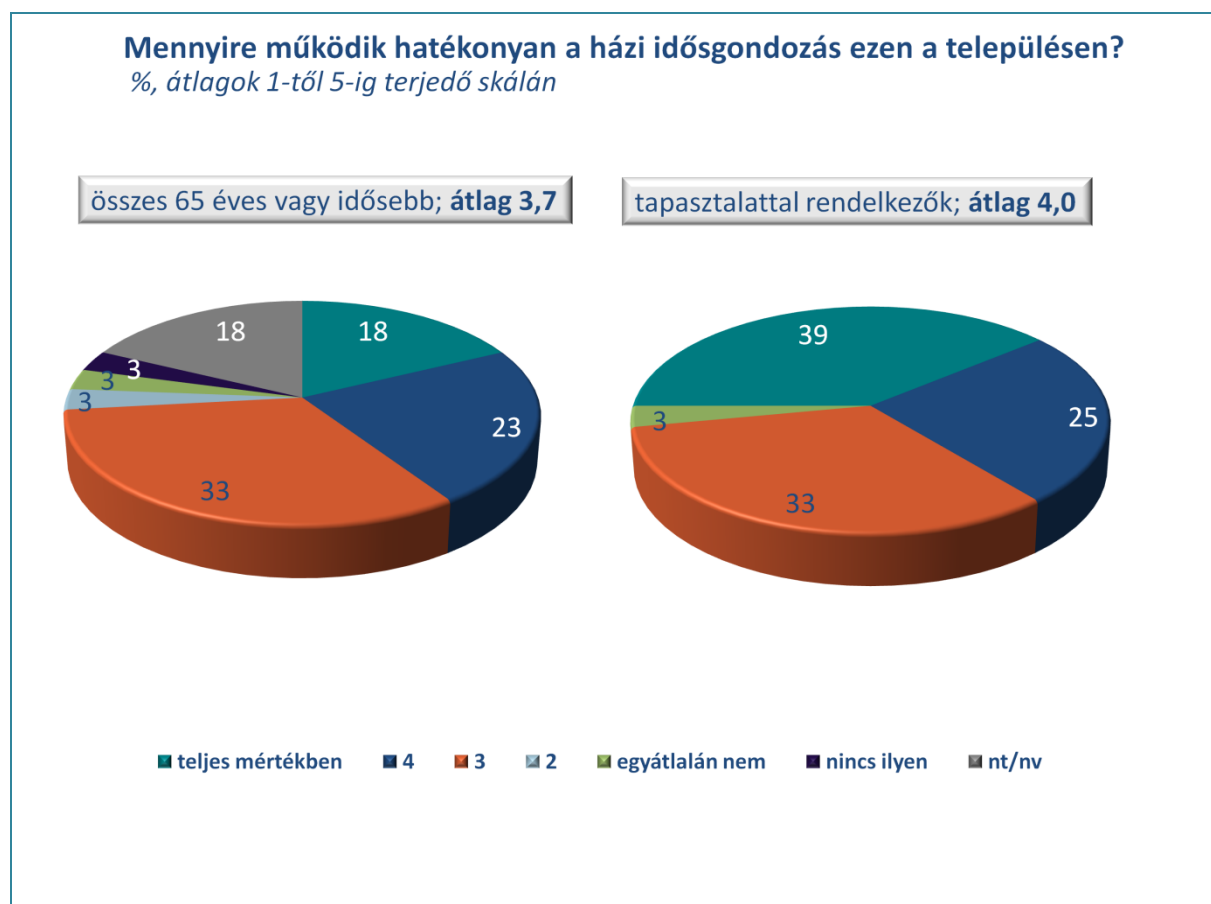
	ÖSSZES MEGKÉRDEZETT	Budapesten élők	megye- székhelyen élők	egyéb városban élők	községben élők
igen	26%	38%	5%	32%	24%
nem	69%	63%	95%	59%	71%
nem tudja/ nem válaszol	6%	-	-	9%	5%

A szociális ellátórendszer működését az anyagi nehézségekkel küzdő idős emberek problémáinak szempontjából is vizsgáltuk. Ezzel kapcsolatban egyrészt az idősek kérdőíves vizsgálata, másrészt az interjúk tapasztalatai jelentenek tájékoztató pontokat.

A kérdőíves kutatásban a házi és a bentlakásos idősgondozást, valamint általában a gondoskodás hatékonyságát vizsgáltuk.

A házi idősgondozás hatékonyságával kapcsolatban összességében kedvező kép rajzolódik ki az eredményekből. A házi idősgondozás hatékonyságát az összes 65 éven felüli megkérdezett 5-ös skálán átlagosan 3,7-esre értékelte, 18 százalék szerint nagyon hatékony és mindössze a válaszadók 6 százaléka adott a közepesnél alacsonyabb értékelést. A házi gondozásról közvetlen tapasztalattal rendelkezők (az idős minta 20 százaléka) az átlagosnál még magasabbra (4-esre) értékelik az intézmény működésének hatékonyságát.

31. ábra – Az idősgondozás megítélése az idősek által

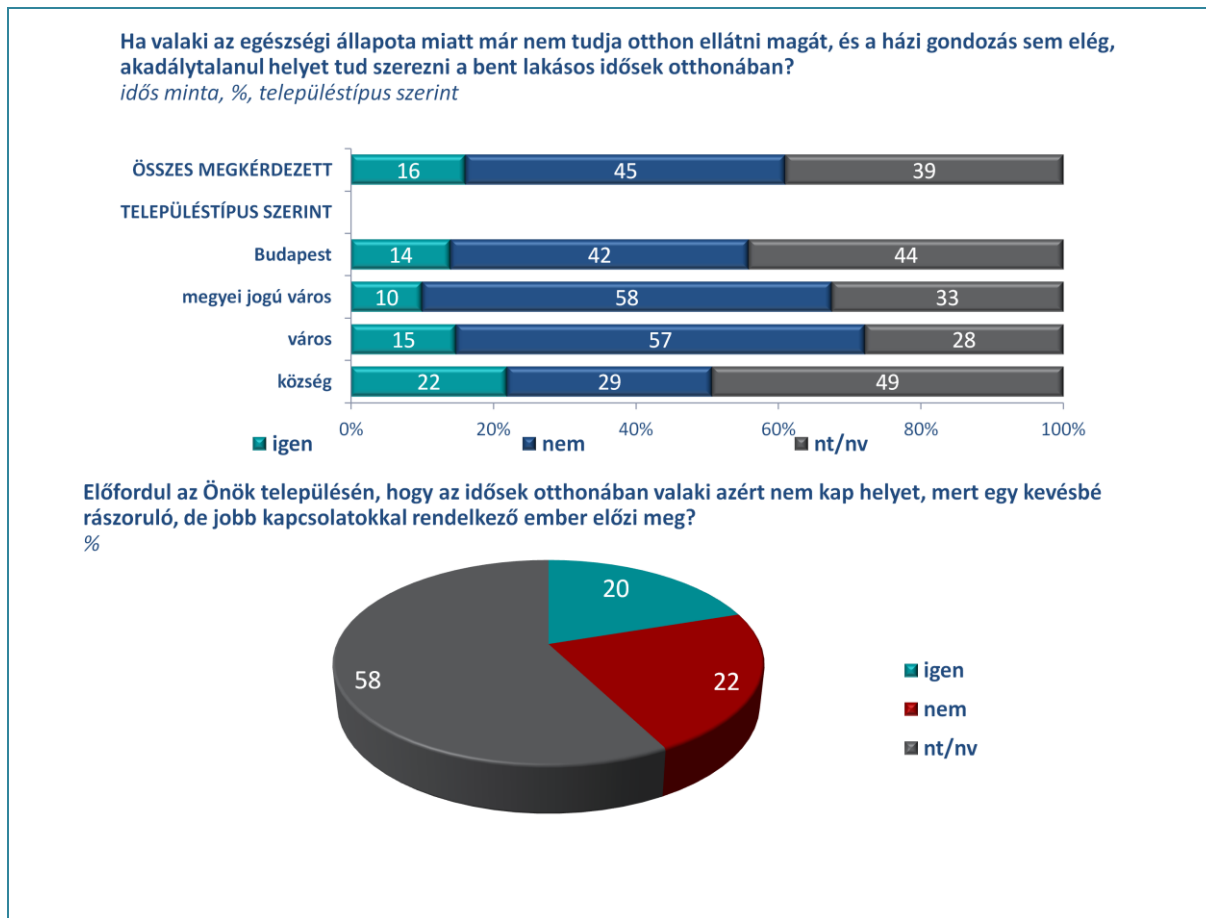


Az idősgondozással kapcsolatban kevés tapasztalatot tudtunk összegyűjteni az interjúk során. Az otthoni idősgondozásról általában kedvező kép él az emberekben; bár úgy tűnik, hogy több probléma merül fel nagyobb városokban, mint falun, a bizalom hiánya miatt vagy a gyakoribb rossz tapasztalat miatt, de ez az általános elégedettség szintjére összességében nincs hatással. Felmerül az a probléma is, hogy kevés a gondozó, azok, akiknek az étel kihordása mellett más segítségre is szükségük volna, nem kapják meg a szükséges ellátást, és néhány interjúalany szerint nehézséget okoz, hogy nem tudják biztosítani, hogy mindig ugyanaz a gondozó járjon ki egy-egy segítségre szorulóhoz.

„Ételkihordás meg van oldva, de több úgynevezett házi gondozóra lenne szükség, akik odahaza nem tudnak elmenni bevásárolni, takarítani.”

„Nem tudják garantálni, hogy ugyanaz a személy jön hozzá minden esetben, tehát mindig más és más idegen ember. Ez problémát okoz.”

32. ábra – Ismeretek és vélemények a bentlakásos idősök otthonával kapcsolatban



Az ellátási központ által működtetett bentlakásos intézményekről a mintába került válaszadók 60 százaléka rendelkezik ismerettel, tehát viszonylag magas azok aránya, akik nem tudják, hogy milyenek a lehetőségek (az interjúk tapasztalatai alapján elsősorban azért, mert nem szorulnak rá és nem is számítanak arra, hogy a közeljövőben szükségük lesz rá). A válaszolni tudók kisebbsége (26 százalék) tudja úgy, hogy ha valaki az egészségi állapota miatt már nem tudja otthon ellátni magát, és a házi gondozás sem elég, akadálytalanul helyet tud szerezni a bentlakásos idősök otthonában. Az összes megkérdezett 20 százaléka szerint a településén előfordul, hogy valaki azért nem kap helyet az idősök otthonában, mert egy kevésbé rászoruló, de jobb kapcsolatokkal rendelkező ember előzi meg, a többség pedig nem rendelkezik információkkal ezzel a kérdéssel kapcsolatban.

A két legfontosabb probléma a bentlakásos idősgondozás terén az idősökkel készített interjúk tapasztalatai alapján, hogy drága és hogy nehéz helyet szerezni, de félelemérzet is kapcsolódik hozzá az otthon, az önállóság elvesztése miatt, amelyből az következhet, hogy az otthonba bekerülők kudarcként, krízisként élik meg a helyzetük alakulását.

„A bentlakásos pedig túl drága, nehéz oda bejutni, és sokan nem is szívesen mennének. Mindenki az otthonában szeretne megfelelő ellátáshoz jutni.”

Az interjúknak az anyagi nehézségekkel küzdő idősök támogatásával kapcsolatos tapasztalata, hogy nincsenek, vagy csak elvétve fordulnak elő rendszeres támogatások, a legjellemzőbb az ünnepnapokon a rászorulóknak juttatott ajándécsomag, illetve az egyszeri tüzelő és élelmiszersegítség.

„Segélyeket, adományokat, ételt osztanak, pénzzel nem tudnak segíteni, mert nincs annyi pénze a falunak.”

„Élelmiszer-csomagot kaptak régebben. Segítséget kapnak az út fagymentesítésében. Tüzelőanyag darabolását, behordását elintézik sok idős ember otthonában, szükség szerint.”

„Ünnepnapokon csomagot állítanak össze a legfontosabb, háztartásban szükséges dolgokból. Ilyen van minden évben, főleg karácsony táján. Vagy kedvezményes tüzelő biztosításával, kisebb segélyekkel.”

Megfogalmazódik az az igény, hogy lehetne az önkormányzat proaktívabb annak felmérésében, hogy kik szorulnak támogatásra, valamilyen segítségre. De nagyon jellemző az önkormányzatok korlátozott anyagi lehetőségeinek a belátása is, ami miatt többen nem tudnak megfogalmazni semmilyen elvárást.

„Szerintem nem tudna hatékonyabban gondoskodni az anyagi dolgokról, mert nincs rá keret. Viszont segítség lenne, ha elvinnék az időseket az orvoshoz, bevásárolni.”

A válaszok alapján leginkább a gyógyszervásárlás és a fűtés terén szorulnak rá segítségre az anyagi támogatáson belül, de a tapasztalataik is ezzel kapcsolatosak, jelenleg is ilyen területeken kapnak támogatást.

„Csomagokkal, étkeztetés, tűzifával [tudnának segíteni].”

„Segélyek, élelmiszer-kiosztás formájában szükség lenne rá, akár évente többször is, nem csak karácsonykor.”

Az anyagi nehézségekkel küzdő idősök sajátos problémája, hogy sértheti az önérzetüket, ha segítségért kell folyamodni. Dolgoztak, el tudták tartani magukat, nehezükre esik idős korukban támogatást kérni.

„A legnagyobb gond az alacsony nyugdíj, emiatt az idősök nagyon kiszolgáltatottak. Sérti az önérzetüket, ha segítséget kell kérniük.”

A kvantitatív kutatás eredményei szerint összességében inkább kedvezőtlen a helyzet: a kérdésre válaszolni tudók 22 százaléka gondolja úgy, hogy a település önkormányzata hatékonyan gondoskodik az anyagi nehézséggel küzdő idősokról; a relatív többség (42%) szerint nem kielégítő a helyzet.

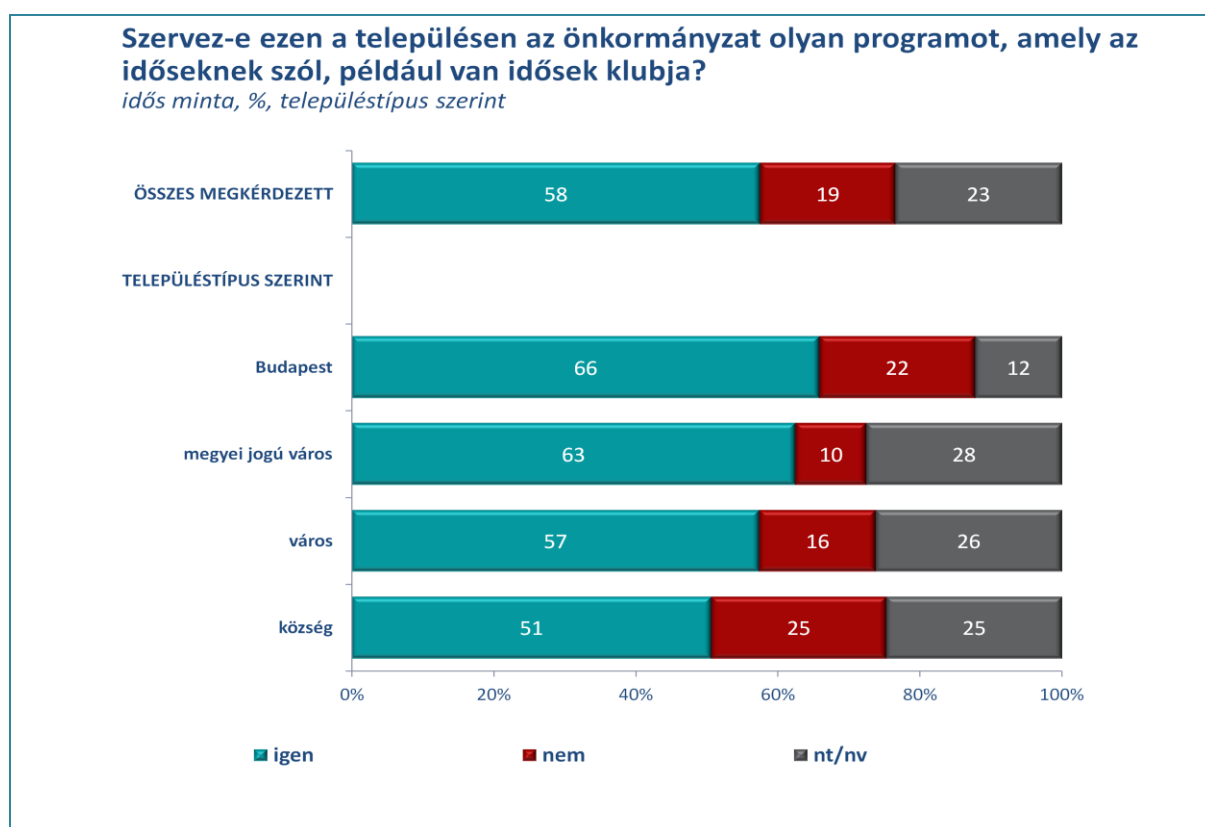
7. táblázat – Összességében az Ön megítélése szerint a település önkormányzata hatékonyan gondoskodik-e az anyagi nehézségekkel küzdő idősokról? (idős minta)

	ÖSSZES MEGKÉRDEZETT	Budapesten élők	megye- székhelyen élők	egyéb városban élők	községben élők
igen	22%	16%	5%	16%	40%
nem	42%	44%	55%	50%	26%
nt/nv	36%	40%	40%	34%	34%

Nem kapcsolódik szorosan a szociális ellátáshoz, de az idősök életkörülményeit meghatározó tényező, amelyre az önkormányzatok hatást tudnak gyakorolni, az idősök számára szervezett klubok, programok kérdése. Ahogy arról már volt szó, az idősök élethelyzetét a betegségen és a megélhetés nehézségein kívül a magány is meghatározza, ennek enyhítésére alkalmasak azok a programok, amelyek lehetővé teszik a hasonló helyzetben lévőkkel való találkozást.

Az idős megkérdezettek többsége, 58 százaléka szerint van a településen idősök klubja, vagy más formában biztosít az önkormányzat az idősöknek szabadidős programot; 19 százalékuk tudja úgy, hogy nincs ilyen, és 23 százalékuk nem rendelkezik erről információval.

33. ábra – Idősek számára szervezett programok



Az idősek klubjának és az idősek számára szervezett programoknak óriási jelentőségük van a magányos idősek életében az interjúk tapasztalatai alapján. Az egyedüllét enyhítése mellett alkalmasak arra is, hogy információhoz jussanak a résztvevői különböző, őket érdeklő kérdésekről, és meg tudják osztani a véleményüket másokkal, képviselni tudják érdekeiket az önkormányzat felé. A jelenleg is létező programok megítélése nagyon pozitív.

„Nyugdíjas klub, énekkar (...), kirándulás, a nyugdíjasoknak mindenki talál magának való programot.”

„Idősek klubjában rengeteg színes program van egyrészt ott helyben, azon kívül kirándulásokat is szerveznek az idősek részére, ami nem egy rossz ötlet, mert relatíve elfogadható áron és ott összejönnek a klubban és ott valami programok vannak, meg táncolhatnak, beszélgetnek.”

„Van az idősek klubja, ott sokat tudunk beszélgetni, nagyon sokat járok oda, mert kikapcsolódás és emberek között vagyunk.”

„Fontosak, sokak járnak össze, táncolnak, filmet néznek, mozognak. Elismerik, megismerik a többi itt élő idősebb ember tevékenységét, eredményeit.”

„Nem feleslegesek, rendszeresen tudunk találkozni, megtartjuk az aktuális névnapokat, születésnapokat és nevesebb ünnepeket, hagyományainkat őrizzük, jó együtt lenni.”

„Fontos szerepet töltenek be, mert az időseknek is szükségük van szórakozásra. Itt találkoznak és beszélnek meg a faluban történt eseményeket.”

Bár a magány enyhítésében és a szórakozás nyújtásában ezek mindenképpen fontos szerepet töltenek be, az érintettek szerint fontos lenne, hogy az önkormányzat jobban jelen legyen ezekben a klubokban, és tájékozódjon az idősek helyzetéről.

„Azonkívül, hogy van idősek otthona, ott egymás között elbeszélgethetnek, de különösen az önkormányzat nem figyel rá, hogy mit mondanak.”

A fogyatékos emberek életét is megnehezítik a helyzetükből fakadó anyagi problémák, így az akadálymentesítésen túl további segítséget is várnak az önkormányzatoktól. Elsősorban munkalehetőségre van szükségük, és ennek hiányában, illetve a munkaképtelenségnek pedig több támogatásra.

Pénzbeli támogatás mellett gyógyszer-, tüzelő- és élelmiszer-támogatás is szóba került az interjúk során.

„Legfontosabb lenne az anyagi segítség.”

„Természetben szolgáltatott fűtőanyag, illetve élelmiszer juttatásával [tudna többet segíteni az önkormányzat].”

Az időssekkel folytatott beszélgetések tapasztalataihoz hasonlóan a fogyatékos emberek között is jellemző annak elfogadása, hogy az önkormányzatok nehéz anyagi helyzetben vannak, ezért nem tudnak több támogatást adni. Többször szóba került, hogy az államnak, illetve a kormánynak kell hatékonyabban kezelnie ezeket a problémákat.

„Ezt csak a kormány tudná valahogy megoldani. Az önkormányzat nem.”

„Ha olyan munkahelyeket teremtenek, ahol mozgássérültek is tudnak dolgozni. Attól, hogy mozgáskorlátozottak vagyunk, még tudunk dolgozni.”

„Nem az önkormányzat csinálja a dolgokat, hanem az állam. Az önkormányzatnak nincs pénze, az állam meg nem ad.”

Összességében a 69 válaszadó 48 százaléka úgy véli, hogy a települési önkormányzat nem gondoskodik hatékonyan az anyagi nehézségekkel küzdő fogyatékos emberekről, és csak 33 százalék elégedett a jelenlegi helyzettel.

Azzal kapcsolatban, hogyan tudnák az önkormányzatok hatékonyabban segíteni a fogyatékos emberek foglalkoztatását, számos különböző megoldási javaslat született, jelezve azt, hogy nagy igény lenne a munkanélküliség problémájának megoldására ebben a csoportban, és hogy elégedetlenek az érintettek azzal, ahogyan kezelni igyekeznek az önkormányzatok ezeket a problémákat. A fogyatékos emberek szerint a sajátos problémákat szociális foglalkoztatók működtetésével, a sajátos igényekre szabott munkalehetőségek, többek között távmunka lehetőségeinek a felderítésével lehetne megválaszolni. Szükség lenne a fogyatékos embereket foglalkoztatni képes munkahelyeket nyilvántartó adatbázisnak és tanácsadást ellátó fórumnak a létrehozására. Problémaként merül fel a munkahelyre történő utazás is, amelyet, ha nagyobb számban tudnának elhelyezkedni egy település fogyatékos lakói, akkor véleményük szerint az önkormányzat által biztosított busszal lehetne megoldani.

„Nem értem, hogy miért kellett bezárni a szociális foglalkoztatókat, mert ez egy elég biztos lehetőség volt.”

„Szociális foglalkoztatottak számát kellene növelni.”

„Munkahelyek létesítésével, és olyan munkahelyekkel, amilyen munkát mi is el tudunk végezni.”

„Valahogy arról kéne gondoskodni, hogy egy megfelelő távmunkabázist hozzunk létre.”

„Hogy felméri azt, kinek milyen korlátozottsága van, és több helyről kérnének tájékoztatást, tájékoztatást, hogy hol vannak olyan munkahelyek, hogy egyáltalán vannak-e vagy milyen távolságban van.”

„Munkahelyteremtés, nehéz, települési nehézséget érint. Utazni kell.”

„Helyben képzések lennének, nagy segítség lenne. Ők ajánlanak fel munkát, akár amit otthon is lehet végezni. Egyenrangúnak tekintsék az embereket.”

„Ha több személy van, buszt vagy valamit biztosítsanak, vigyék el a munkahelyre.”

„Tájékoztatással és ösztönzéssel, bár ez szerintem országos probléma. Díjakat lehet adományozni azoknak a cégeknek, akik munkát adnak nekünk. A nyilvánosságot tartom fontosnak.”

A fogyatékosok foglalkoztatását célzó programokról egyrészt nem minden érintett szerez információt, másrészt vannak, akik fogyatékoságuk révén ki is szorulnak ezekből a lehetőségekből, pedig szeretnének munkát vállalni. A fogyatékos emberek ezenkívül sajátos szükségletekkel rendelkeznek a munka világában is, és még a pályázati úton létrejövő programok sem feltétlenül vannak tekintettel ezekre:

„Kiutasítottak, a mentális problémám miatt nem tudtam részt venni, nem mindent értettem.”

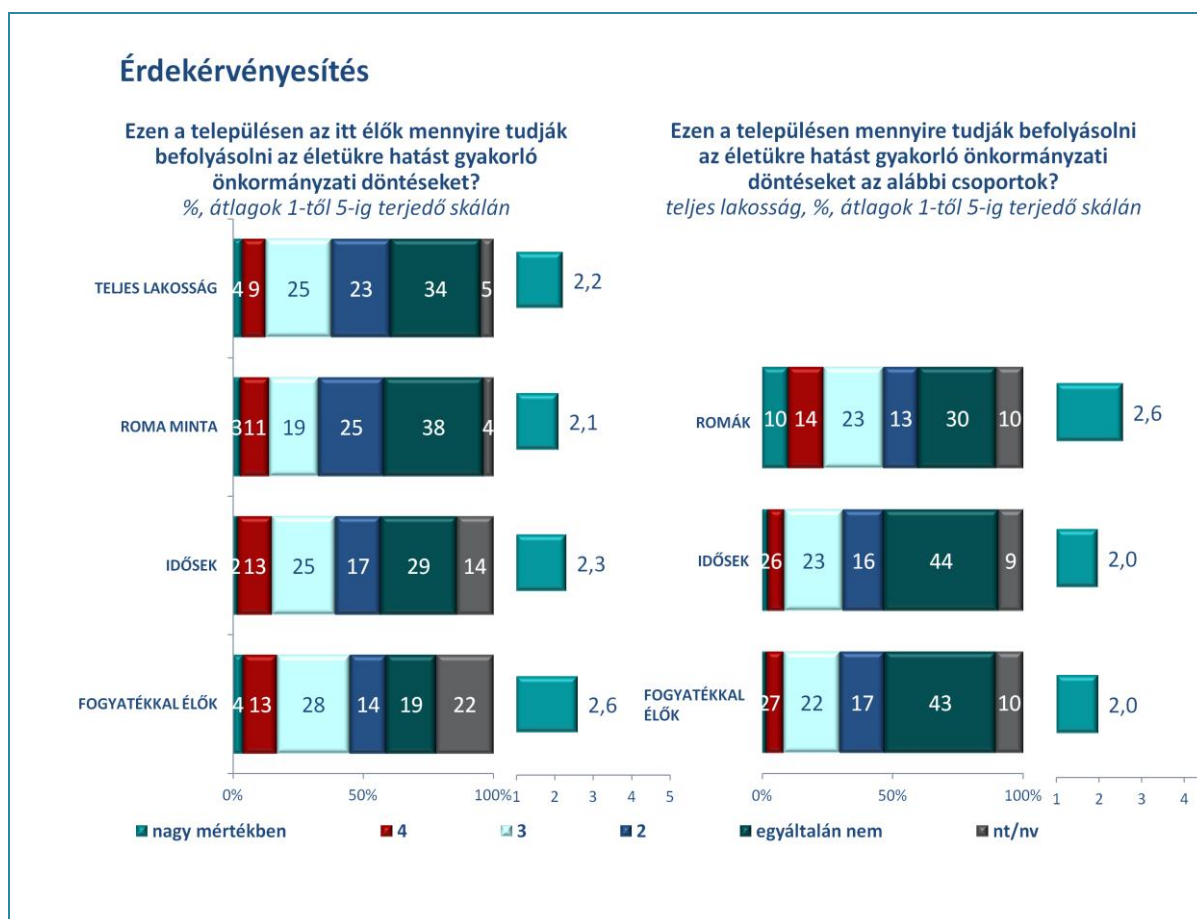
„Ha a dolgozó valamit mondott, azt mondták, hogy el lehet menni. Nem voltak tekintettel fogyatékosokra, 8 órát dolgoztatták, nem volt annyi szünet amennyi kellett volna.”

Azok, akik nem vettek részt ilyen programon, elsősorban az információhiányt és a jogsultság hiányát említették, de szóba került az odautazás problémája is, ha nem helyben van a képzés, illetve munkavégzés, akkor kiszorulnak belőle azok, akiknek a közlekedés nehézséget jelent.

A VÉDETT TULAJDONSÁGGAL RENDELKEZŐ CSOPORTOK ÉRDEKÉRVÉNYESÍTŐ KÉPESSÉGE

A lakosság egészében az derül ki, hogy az emberek az életükre hatást gyakorló önkormányzati döntéseket a közepesnél alacsonyabb mértékben tudják befolyásolni (5-ös skálán 2,2-es átlag); mindössze 13 százalék véli úgy, hogy a közepesnél nagyobb mértékben hatást tud gyakorolni. A lakosság közérzete ebben a tekintetben természetesen nem függetleníthető általában a demokráciáról, a döntésekbe való beleszólásról kialakult negatív képtől és az alacsony állampolgári aktivitástól. Erre utal, hogy a községekben nem érzik erősebbnek a befolyásolási képességet az emberek, mint Budapesten, ahol az önkormányzat jóval távolabb van az emberektől. Az általunk vizsgált védett tulajdonságokkal rendelkező csoportok sem térnek el ezen a téren az átlagtól, az idősek és a romák ugyancsak alacsony befolyásolási képességről adnak számot 2,3-as, illetve 2,1-es átlagértékkel.

34. ábra – Az önkormányzati döntéshozásba való beleszólás lehetősége a védett tulajdonságokkal rendelkező csoportok számára⁶

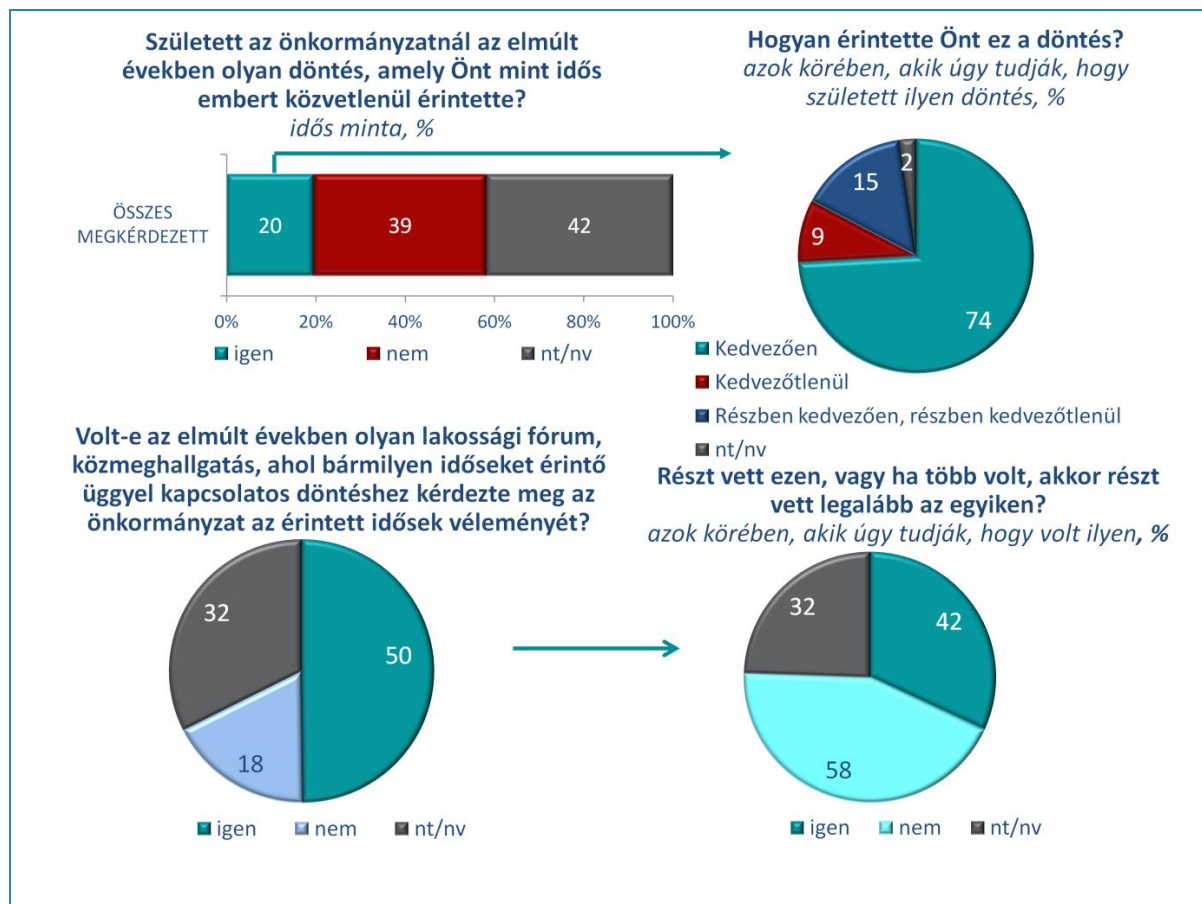


A saját befolyásuknál valamivel alacsonyabb érdekérvényesítő képességet feltételeznek átlagosan a lakossági mintához tartozók a fogyatékos emberek és az idősek esetében, míg a romák a közvélekedés szerint az átlagosnál valamivel nagyobb befolyásoló erővel rendelkeznek. Az átlagokban tapasztalható különbség mögött az áll, hogy a megkérdezettek 30 százaléka úgy vélekedik, hogy a településen élők átlagánál a romák nagyobb mértékben tudnak hatást gyakorolni az önkormányzati döntésekre.

⁶ A fogyatékossgal élők válaszai az interjúk zárt kérdéseiből származnak (N=69).

Az érdekérvényesítő képességnek korlátját jelenti az állampolgári aktivitás hiánya is; a kutatásainkban megkérdezett idősek 42 százaléka, a romák 46 százaléka nem tudott választ adni arra a kérdésre, hogy született-e az elmúlt években olyan önkormányzati döntés, amely őket idős emberként, illetve romaként közvetlenül érintette. Amennyiben ilyen kérdések kerülnek szóba a közmeghallgatáson, akkor is csak az eseményről információval rendelkező érintettek körülbelül fele (idősek esetében valamivel kevesebb, a romák esetében valamivel több) vesz részt rajta.

35. ábra – Az önkormányzati döntések ismerete, állampolgári aktivitás



Az interjúk tapasztalatai is azt mutatják, hogy viszonylag alacsony érdeklődés övezi az önkormányzati ügyeket, az idősek közül mindössze két válaszadó idézett fel konkrét, időseket érintő önkormányzati döntést az elmúlt évekből, ezek közül az egyik a település egészét érintő döntés, amely anyagi többletterhet ró a lakókra, így az időseket az átlagosnál nagyobb mértékben érinti.

„Csomagot osztanak az idős embereknek. Élelmiszer, liszt, keksz, tészta. Cukrot már nem adnak.”

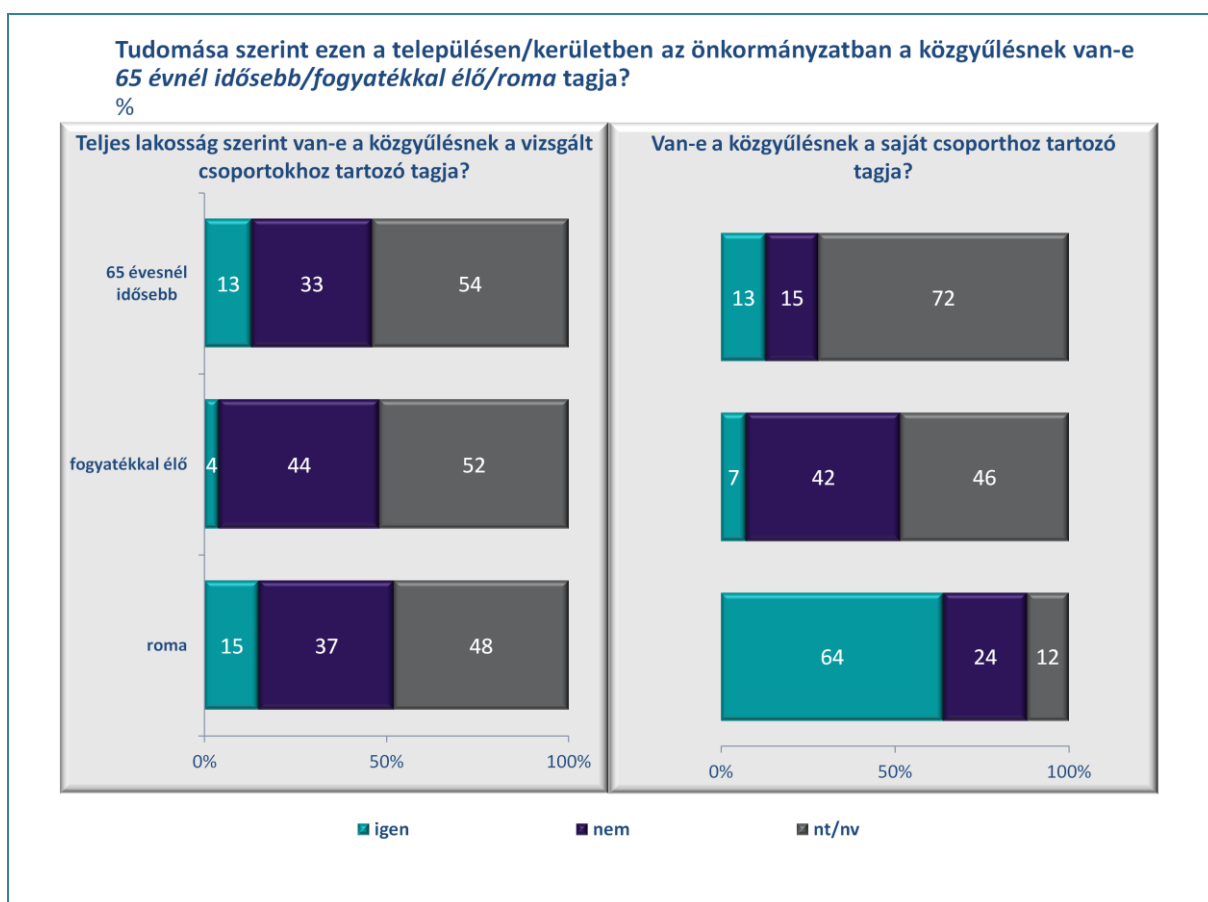
„Szennyvízelvezetésnél, annak kiépítésénél nagy terhet rótt ki az önkormányzat, máshol ezt ingyen is megoldották.”

A legtöbb interjúalany nem tudta, hogy volt-e közmeghallgatás időseket is érintő ügyekben, többen úgy tudják, hogy nem volt, mindössze öten válaszoltak igennel, de ők sem vettek részt rajta.

Az érdekérvényesítés közvetett formájaként vizsgáltuk, hogy a lakosság ismeretei szerint az önkormányzat közgyűlésének van-e olyan tagja, aki valamely általunk vizsgált védett tulajdonságokkal rendelkező csoport tagja. A válaszok alapján egyrészt viszonylag alacsony tájékozottsági szinttel találkozunk a teljes lakosságban; a megkérdezettek 54 százaléka nem tudja, hogy van-e 65 évnél idősebb tagja a közgyűlésnek, és hasonló mértékben tájékozatlanok abban a tekintetben, hogy megjeleníti-e roma, illetve fogyatékos-sággal élő tag az adott csoportok véleményét ezen a fórumon. Az érintett csoportok tájékozottsági szintje sem feltétlenül magasabb az átlagnál, a mintában lévő 65 év felettiek 72 százaléka nem tud válaszolni a kérdésre, hogy van-e a közgyűlésnek idős tagja. A roma megkérdezettek körében jóval alacsonyabb a válaszolni nem tudók aránya, ám a válaszok mintázatából azt lehet feltételezni, hogy ők nem választották külön a kisebbségi önkormányzattól az önkormányzatra vonatkozó kérdést: 64 százalékuk válaszol úgy, hogy van roma tagja a közgyűlésnek.

Az idősek és a fogyatékos emberek esetén a lakosság és a saját csoport tudomása szerint körülbelül egyforma arányban van a közgyűlésnek védett tulajdonsággal rendelkező csoporthoz tartozó tagja: 65 évesnél idősebb az esetek 13 százalékában, fogyatékos-sággal élő négy-hét százalékban.

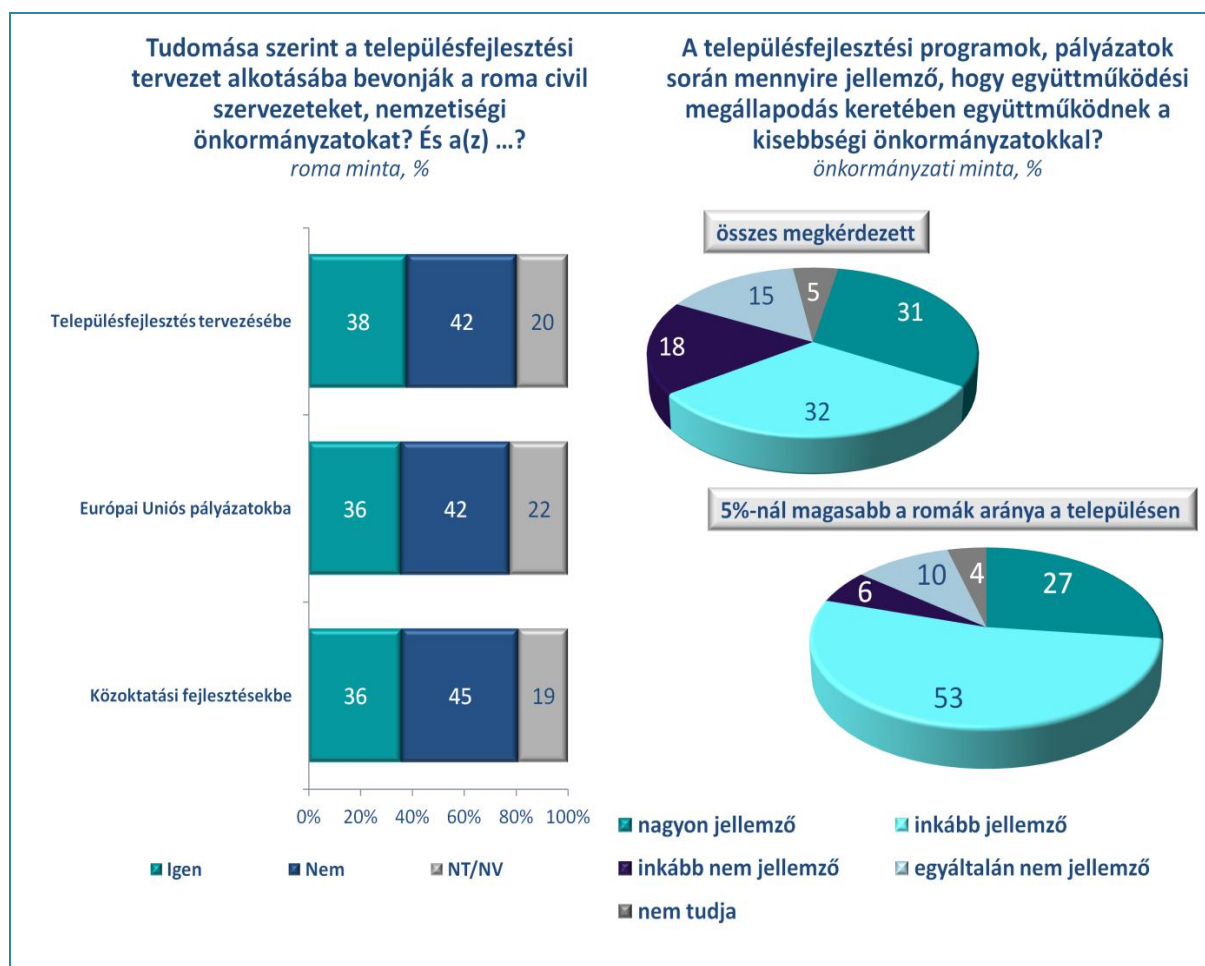
36. ábra – Az érdekképviselőt közvetett formája – van-e a közgyűlésnek a csoporthoz tartozó tagja⁷



⁷ A fogyatékos-sággal élők válaszai az interjúk zárt kérdéseiből (N=69), az idősek válaszai a lakossági omnibuszban 65 évesek, illetve idősebbektől (N=96) származnak.

A romákkal kapcsolatban az érdekérvényesítés további közvetett formáját is vizsgáltuk, azt, hogy az önkormányzat a településfejlesztési döntéshozás során mennyire működik együtt a kisebbségi önkormányzatokkal. A roma válaszadóknak ügytől függően 36-38 százaléka gondolja úgy, hogy létezik ilyen együttműködés, ötödük nem tud válaszolni erre a kérdésre és a relatív többségük úgy gondolja, hogy nem egyeztet az önkormányzat az érdekeltek képviselőivel. Az önkormányzati kutatás tanulságai szerint az önkormányzatok közel harmadánál nagyon jellemző a kisebbségi önkormányzatok bevonása a településfejlesztési pályázatokba és további egyharmad szerint inkább jellemző. Az önkormányzatok és az érintettek különböző percepciója ellenére annyi megállapítható, hogy jelentős azon települések aránya, amelyeken nem jellemző az együttműködés a kisebbségi önkormányzattal; azokon a településeken, ahol az önkormányzattól válaszolókat tudomása szerint öt százaléknál magasabb a romák aránya, az önkormányzatok 16 százaléka nem jellemző, hogy együttműködési megállapodás keretében fejlesztenek, pályáznak.

37. ábra – A kisebbségi érdekvédelmi szervezetek befolyása a településfejlesztésbe



AZ INFORMÁCIÓÁRAMLÁS AKADÁLYAI ÉS LEHETŐSÉGEI; INTERNETES ÜGYINTÉZÉS

A tájékozódás, a közszolgáltatásokkal kapcsolatos információhoz jutás gátja lehet a közszolgáltatások elérésének; egyes csoportokban pedig az információs csatornák fejlesztése hozzájárulhat az egyébként meglévő hátrányok leküzdéséhez.

A kutatás során egyrészt azt vizsgáltuk, hogyan tudja az önkormányzat elérni a lakosságot, különösen az általunk vizsgált csoportokat az őket érintő ügyekben, másrészt az internetes ügyintézés és az ehhez kapcsolódó egyenlőtlenség volt az érdeklődésünk fókuszában.

Az információkhoz való hozzájutás és az internetes ügyintézés szempontjából az általunk vizsgált csoportok között lényeges különbségeket találunk. Miközben az interneten történő tájékozódás, időpontfoglalás és ügyintézés az idősek számára szinte teljesen ismeretlen és idegen világ, tehát igény sem merül fel rá, addig rengeteget segíthet azoknak a fogyatékos embereknek, akik számára a közlekedés vagy a kommunikáció nehézségeivel jár a fogyatékoságuk, az interneten viszont aktívak.

Általában az információszerzésben az internetnek kis szerepe van; a lakosság 20 százaléka állította, hogy ügyintézés előtt tájékozódik az önkormányzat honlapjáról, az idősek körében ez az arány csak 7, a romáknál pedig 5 százalék. Ennek megfelelően az internetes ügyintézés is keveseket érint ezekben a csoportokban és a lakosság egészében is. A lakossági minta szerint azoknak, akik szoktak tájékozódni az interneten hivatalos ügyintézéssel kapcsolatban, csaknem egyharmada intézett már valamilyen ügyet ügyfélszolgálaton keresztül személyes megjelenés nélkül az interneten keresztül, de itt is elsősorban a magasabb végzettségűek aktívak. Az internetes ügyintézés az időseket és a romákat 1 százalék körüli arányban érinti. Az online ügyintézés elsősorban a mozgásban akadályozott, beteg embereknek nyújthat segítséget, de az itt látható használati mintázatok arra utalnak, hogy ilyen téren nem tudja betölteni egyelőre a funkcióját.

A fogyatékos személyekkel folytatott beszélgetések szerint az elektronikus ügyintézés sokuk számára megoldást jelent: a hallássérültek számára, akiknek mind a személyes ügyintézés, mind a telefon használata problémát okoz, és azoknak is, akik számára a közlekedés jelent nehézséget, ezért nehezen vagy egyáltalán nem tudnak személyesen ügyet intézni. Az interjúk tapasztalatai szerint már az is segítséget jelentene, ha jobban tudnának előzetesen tájékozódni, egyeztetni az önkormányzatokkal, hogy ne kelljen feleslegesen, illetve többször bemenniük. Azon interjúalanyok válaszaiból, akik szerint megoldás lehetne az elektronikus ügyintézés a problémákra, azt szűrhetjük le, hogy nem kielégítő az önkormányzatok felkészültsége ezen a téren.

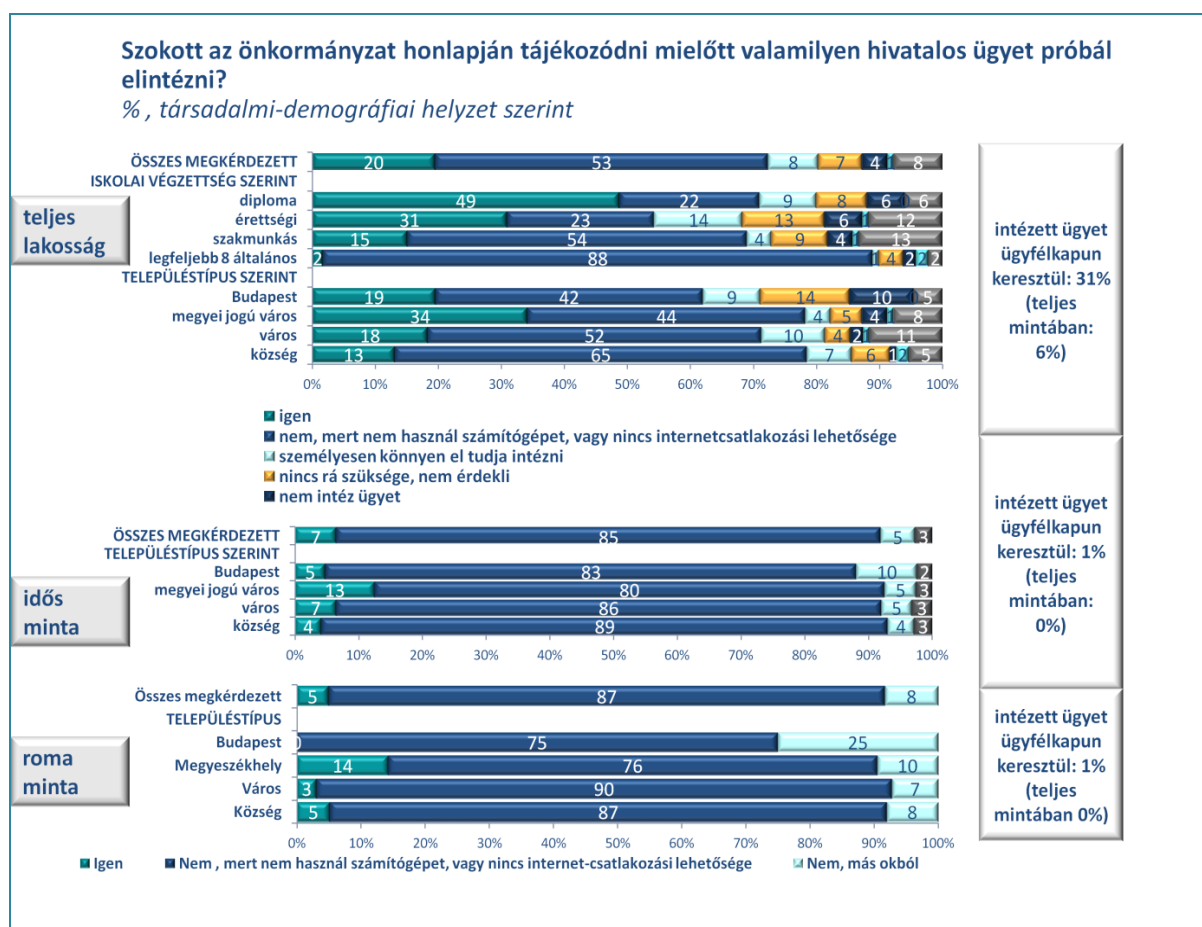
„Ha van internetem, miért kell nekem személyesen bemennem? Amikor olyan egyszerűen el lehetne intézni. Ha bekérnek egy hivatalos papírt, legyen az akármilyen, persze fel tudom adni postán, de van olyan, amit személyesen kell. Kérik a személyit, lakcímkártyát, ha én elküldhetem e-mailben vagy faxon, miért nem lehet.”

„Elektronikus ügyintézés kellene magasabb szintre emelni.”

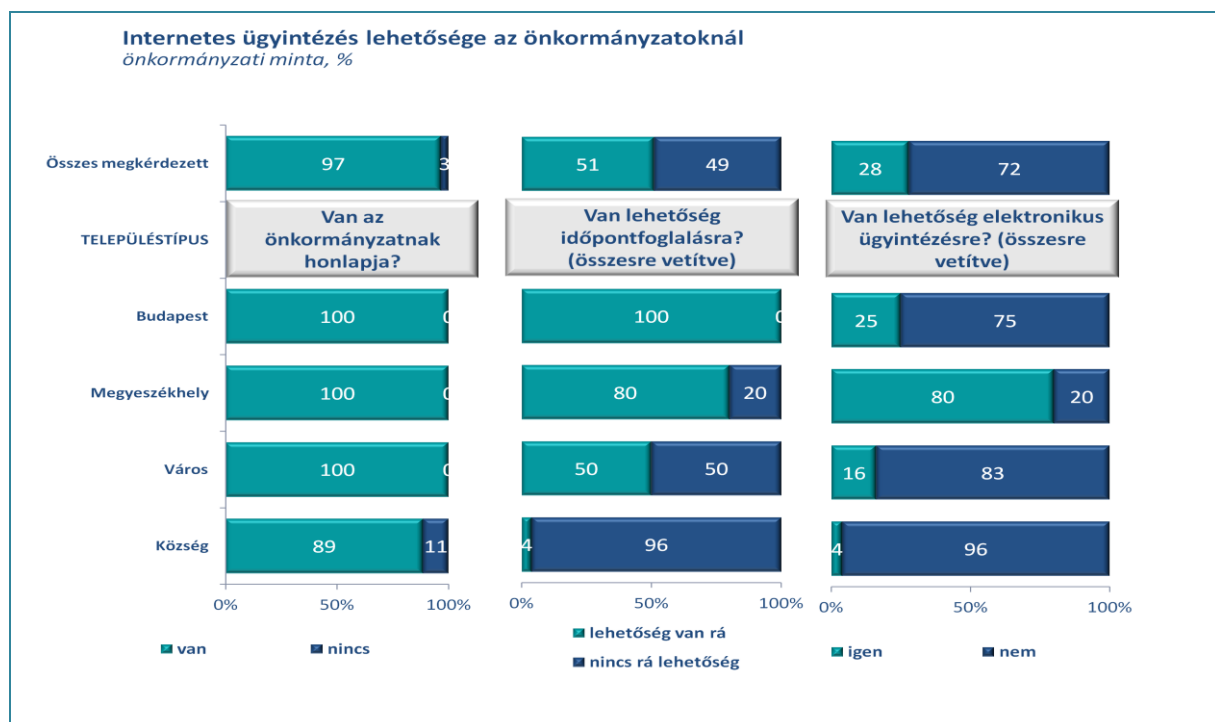
„Lehessen esetleg elektronikus úton intézni az okmánykészítést.”

Az internetes ügyintézésre az önkormányzati minta alapján valóban korlátozottan van lehetőség. Honlapja csaknem minden önkormányzatnak, az önkormányzati mintába bekerültek 97 százalékának van, de ezek között csak 53 százalék teszi lehetővé az internetes időpontfoglalást, és mindössze 29 százalék az elektronikus ügyintézés, és az interneten keresztül történő ügyintézés inkább a nagyobb településeken jellemző. Az is nehezíti a hátrányos helyzetű csoportok hozzáférését, hogy az önkormányzatok kisebb részének a honlapja akadálymentes gyengénlátók számára (40 százalék).

38. ábra – Internetes tájékozódás, ügyintézés ügyfélkapun keresztül

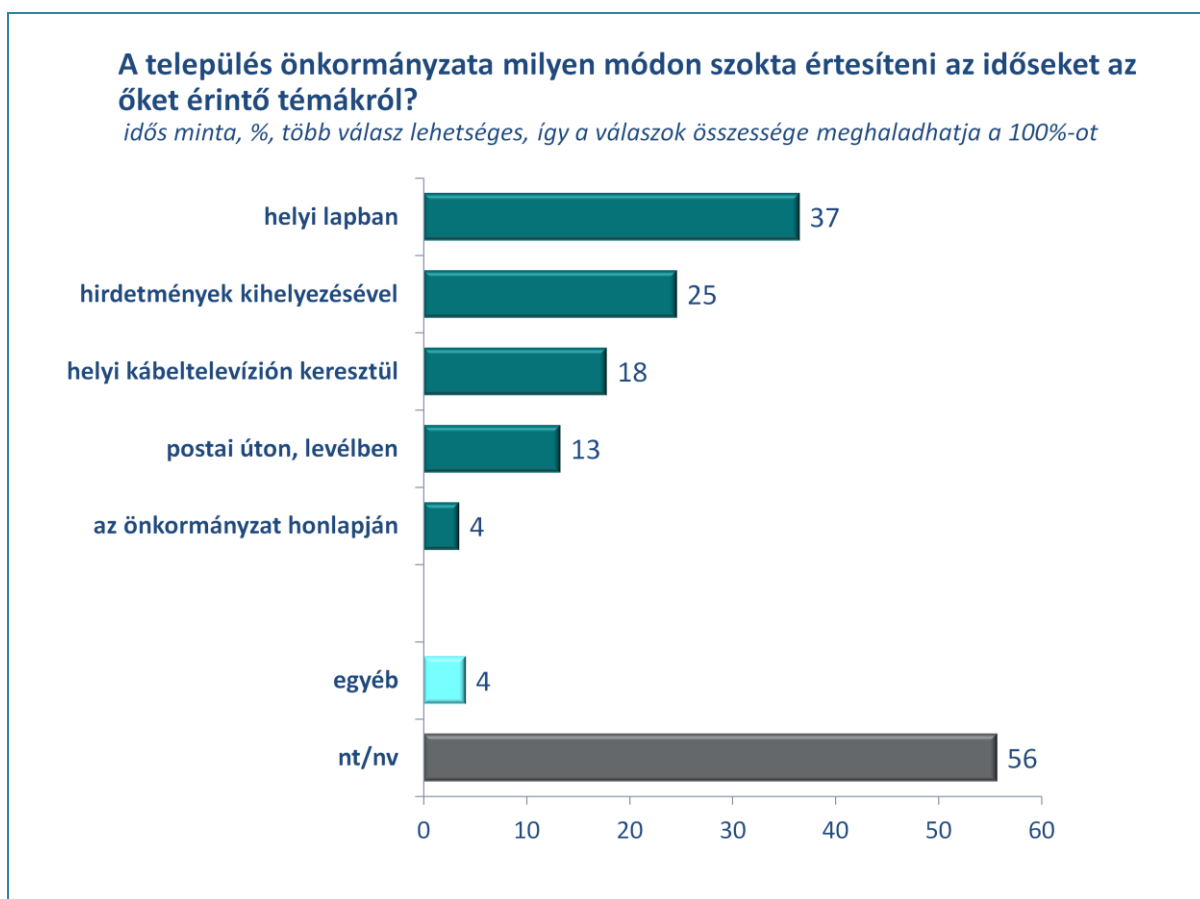


39. ábra – Internetes ügyintézés lehetősége az önkormányzatoknál az önkormányzati kutatás alapján



Az idősektől és a fogyatékos emberektől megkérdeztük, hogyan tájékoztatja őket az önkormányzat, az őket érintő ügyekről. Az derül ki, hogy a helyi lapok töltik be a legfontosabb szerepet a 65 éven felüliek tájékoztatásában, de a hagyományos, a településen kihelyezett hirdetmények szintén fontosak ezen a téren (a megkérdezettek negyede említette). A helyi kábeltelevízió jelentősége valamivel kisebb, feltehetően azért, mert nem minden településen van a helyi ügyeknek teret adó adás. Tíz százaléknál magasabb említést ért még el a postán küldött levélben történő tájékoztatás.

40. ábra – Önkormányzati kommunikáció az idősök felé



Az idősökkel készített interjúk tapasztalatai alapján leghatékonyabban a levélben küldött információk jutnak el az érintettekhez, de az idősök klubjának is fontos szerep jut az információáramlásban, és a javasolt tájékoztatási formák között is szerepet kap: az önkormányzatok az idősök klubján keresztül tudnának szorosabb kapcsolatot tartani a település lakóival, tájékoztatni őket és megismerni az igényeiket.

„Levél útján, mert az idősekre nem jellemző az internethasználat, legalábbis nem számottevően sokan használják. A telefont úgyszintén sokan kikapcsoltatják manapság már.”

„Általában az idősök otthonában találkoznak, vagy szükség esetén a lakásukon is felkereshetik őket. Vagy ha valamilyen fórum, megbeszélés van tervbe véve, levélben is értesíthetik az időseket.”

„A klub van az idősöknek, ahol tudják tájékoztatni őket.”

„Fel kell őket személyesen keresni. Személyre szabott levelet küldeni, és nyugdíjas klubban kutatásokat végezni.”

„Nyugdíjas körökbe elmenni, ott felmérni a helyzetet. Nyugdíjas klubokba elmenni. Aki nem tud mozogni, annak pedig telefonon keresztül lehetne felmérni a helyzetét.”

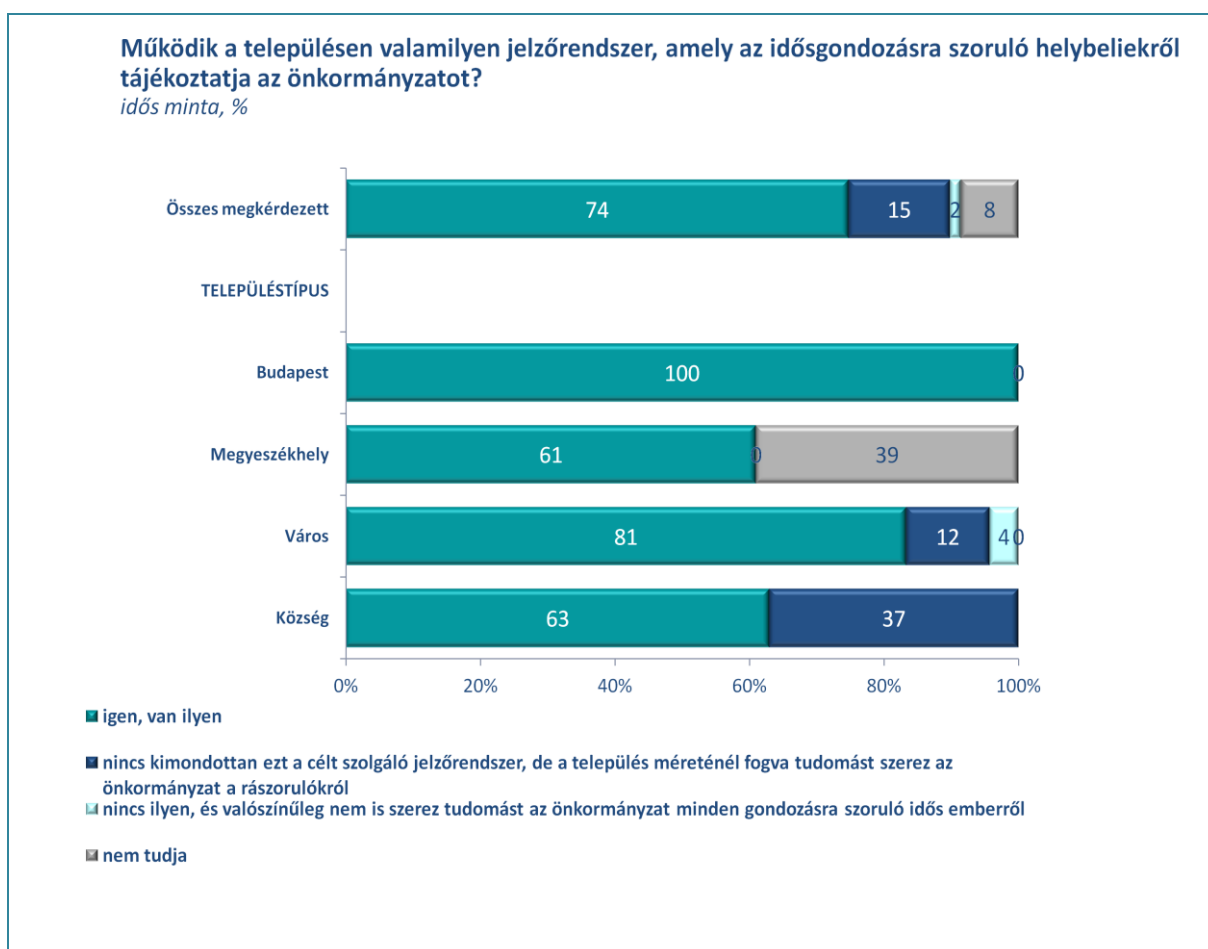
Több interjúalany szerint az önkormányzatok nem tartanak kapcsolatot az idősekkel, nem törődnek velük, így nem is tudtak beszélni arról, hogy milyen módon tudnak vagy tudnának kapcsolatba kerülni velük, ha meg akarják ismerni a helyzetüket vagy tájékoztatni akarják őket valamilyen ügyről.

„Ezt nem tudom megmondani, nem igazán érzem, hogy az önkormányzat tartaná a kapcsolatot az idős emberekkel. Sokkal inkább mindenki a családjára támaszkodik idős kora esetén.”

„Legfeljebb közmeghallgatáson.”

Az önkormányzati online kérdőíves kutatás tapasztalatai szerint az önkormányzatok háromnegyede alkalmaz valamilyen jelzőrendszert, amelynek segítségével az idősgondozásra szoruló helybeliekről tudomást szerez és további 15 százalék válaszolta azt, hogy nincs kimondottan ezt a célt szolgáló intézmény, de a település méreténél fogva az önkormányzat mindenképpen tud a rászorulókról. Mindössze az önkormányzatok két százaléka válaszolta azt, hogy nincs megoldásuk erre a kérdésre, és valószínűleg nem is szereznek tudomást minden gondozásra szoruló idős emberről. Ezek a válaszok a nem megyeszékhely városokból érkeztek.

41. ábra – Tudomást szerez-e az önkormányzat az idősgondozásra szoruló helybeliekről?



A fogyatékos embereket a jelenlegi gyakorlat szerint elsősorban a fogyatékosok érdekvédelmi szervezetein keresztül, illetve postai úton tudják elérni az önkormányzatok, de az interjúalanyok egy része szerint a településükön nincs semmilyen információja az önkormányzatnak, hogy kik érintettek ebben a kérdésben, tehát semmilyen módon nem tudnak velük kapcsolatba lépni.

„Levelet küldenek.”

„Van a városban Mozgáskorlátozottak Egyesülete, rajtuk keresztül.”

„Van GYS-en Hallássérültek GYS-i Szervezete, aminek tagja vagyok és azon keresztül.”

„Nyilván kellene tartani a fogyatékos embereket. Elmenni az orvoshoz, tőle kellene információt kérni. Kapcsolatba kellene lépni a mozgáskorlátozottak társaságával.”

„Szerintem először össze kéne írni, hogy kiket, érint és utána telefonon keresztül lehetne tartani a kapcsolatot, és kikérni a véleményüket, vagy programoknál értesíteni minket.”

„Az a baj, hogy felém ezek az információk egyáltalán nem jutottak el semmilyen fórumon keresztül.”

„Sehogy. Nem is tudják, hogy mennyi [fogyatékos ember] van a kerületben.

„Nem nagyon tudok semmit mondani, velem se törődik senki. Aki fogyatékos ember, azon jobban segít egy másik beteg ember.”

Többen említették az internetet a kapcsolattartás lehetséges formájaként, de állításuk szerint nem jellemző, hogy ismerik az e-mail címüket és ilyen módon meg tudják keresni őket. Igény lenne több közös programra, olyan fórumokra, ahol az érintettek el tudják mondani, hogy milyen problémákkal küzdenek, és milyen sajátosságai vannak annak az élethelyzetnek, amelyben vannak.

„Természetesen levél folytán, levél, telefon, akár interneten is, mivel a fiatalok folyton az interneten vannak.”

„Ha elvisznek egy olyan helyemre, ahol ilyenről van szó.”

„Segítség lenne, hogy el tudjuk mondani a problémáinkat egy nyílt napon.”

A KUTATÁSI EREDMÉNYEK ÖSSZEFOGLALÁSA; KONKLÚZIÓK

Kommunikációs kihívás

Az eredmények azt mutatják, hogy a mai magyar társadalomnak nagyjából a fele ismeri az EBH-t, és tud arról, hogy van törvény, mely a jogorvoslati lehetőséget nyújt az egyenlő bánásmód megsértése eseteire. A lakosság másik fele mit sem tud az egyenlő bánásmód kikényszerítésének lehetőségeiről.

A kutatás egészében véve azt bizonyítja, hogy az egyenlő bánásmód társadalmi elfogadtatása a hatóságot mindenekelőtt kommunikációs kihívás elé állítja. Az elkövetkező években az egyenlő bánásmód ügyében olyan médiastratégia követésére lenne szükség, melynek eredményeként a hatóság neve pozitívan fókuszált közpolitikai „brand” lesz, melynek révén mind a magyar társadalom egésze, mind a védett tulajdonságokkal rendelkező csoportok számára hatékonyan el lehet juttatni a hatóság pozitív üzeneteit.

A kutatás egyik legfontosabb eredménye, hogy szakadék tátong a hatóság által ellátott társadalmi funkció fontossága és a társadalom tájékozottsága között. Jelentősen növelni kell a többség és a védett tulajdonságokkal rendelkező csoportok EBH-val kapcsolatos ismeretszintjét, melynek érdekében a hagyományos médiafelületek mellett az internet és a közösségi hálózatok aktív használatára is szükség lehet. A feladat természetesen nem az EBH ismertségének öncélú növelése. Sokkal inkább az EBH által ellátott funkció ismertségének növelését kell célul kitűzni, s ezen keresztül elérni, hogy mind a többség, mind a védett csoportok tagjai tudatában legyenek, hogy biztos támogatójuk van, ha bajba kerülnek, s bárhol, bármikor azt tapasztalják, sérülnek az egyenlő bánásmódhoz való születés adta joguk.

Az egyenlő bánásmód gondolatának és gyakorlatának fontosságát elmélyíteni csak az állampolgárokkal együttműködve lehetséges. A XXI. században az állampolgárokkal való kapcsolattartás, és az állampolgárokkal való kommunikáció elsődleges színtere az internet, mely lehetővé teszi a nap 24 órájában alacsony belépési küszöb mellett a kapcsolattartást és a kommunikációt. Feltétlenül ajánlható egy „információs társadalom stratégia” megalkotása, mely nem elsősorban az EBH, hanem az egyenlő bánásmód gyakorlatában érintett valamennyi közszolgáltatási intézmény esetében lefektetné a hatékony és akadálymentes internetes kapcsolattartás protokollját, lehetővé tenné az egyenlő bánásmód elvének korábban nem ismert mérvű megvalósulását. E stratégia ráadásul azt is jelentené, hogy az EBH rendelkezésére állhatna egy folyamatosan bővülő adatbázis, melynek révén modellezhetőek és előre láthatóak lennének a krízishelyzetek. Ma még az internet alig játszik szerepet az állampolgárok és a hivatalok közötti kapcsolattartásban. A jövőben csak akkor beszélhetünk az egyenlő bánásmód társadalmi megvalósulásáról, elfogadottságáról és közpolitikai érvényesüléséről, ha a hivatalok (ide értve az önkormányzatokat) és az állampolgárok egyaránt alkalmasak és képesek lesznek az interneten keresztül történő kapcsolattartásra.

Az intolerancia kultúrája

A kutatás eredményei alapján nyugtalanító szociológiai következtetést vonhatunk le, melyre korábban végzett, hasonló karakterű szociológiai és szociálpszichológiai kutatások is bőven adtak példát. E következtetés szerint a magyar társadalom magas szintű intoleranciát mutat mindennel szemben, mely a többség által elfogadott és mereven meghatározott normalitás mintáiba nem illik be. Az intolerancia kultúrája által meghatározott normákról beszélhetünk, melyekbe az emberi másság, csak elembertelenített formában illik bele. A másság emberi mivoltától való megfosztása és elutasítás középpontjában a roma kategória által megjelenített csoport áll. A kutatás azt mutatja, hogy a fogyatékosok és az idősek kiiktatása az egyenlő bánásmódra érdemesnek tekintett emberek közül erősen korrelál a romák dehumanizációjával. Ennek az eredmények a kapcsán azt a következtetést vonhatjuk le, hogy az EBH és a társadalom között zajló párbeszédnek elsődlegesen a roma kategorizáció által érintett csoportok és a többség közötti viszonyra kell összpontosítania.

Alapvetően fontos eredménye a kutatásnak, mely azt mutatja, hogy a másság roma-központú elutasítása és dehumanizációja széles körű elfogadást élvez a teljes magyar

társadalomban. A kutatás során nem lehetett azonosítani egyetlen speciális szociológiai változót sem, mely különleges súllyal magyarázta volna a romacentrikusan észlelt Másság elutasítását. Látható ugyan, hogy a fogyatékosok és az idősek dehumanizációja kisebb mértékű, mint a romáké, de a többségi konszenzus ezekben az esetekben is szembeszökő.

A kölcsönös érzékenység hiánya

A kutatás rendkívül gazdagon dokumentálja a diszkriminációs tapasztalatokat, melyek sajátja, hogy sokkal inkább jelen vannak az érintett kisebbségi csoportok tudatában, mint a többséghez tartozók beszámolóiban. Ez az eredmény is arra felhívja a figyelmet, hogy fontosak az Egyenlő Bánásmód Hatóság által szervezett érzékenyítő programok, amelyek lehetőséget adnak az empátia, a másság adta perspektívák megismerésére a többség tagjai számára, a kisebbségi hovatartozásuk számára pedig lehetőséget adnak a többségi nézőpont tapasztalati megismerésére.

Különösen fontosak az ilyen programok az önkormányzatoknál dolgozó tisztviselők esetében. A hosszú várakozási idő, az udvariatlanság, a segítőkészség hiánya, a zaklatás a kisebbségi (főként roma) ügyfelek gyakori élménye, mely azonban nem ismeretlen a többséghez tartozók esetében sem, akiket a tisztességtelen bánásmód ugyanúgy gyötör, mint a kisebbséghez tartozókat. Az önkormányzatok körében végzett kutatás eredményei szerint az önkormányzati ügyintézők számára szervezett érzékenyítő programok látható hatással bírnak: a válaszadók 63 százaléka szerint történt érzékelhető változás az ügyintézők hozzáállásában a védett tulajdonsággal rendelkező csoportok tagjaival kapcsolatban azokon a helyeken, ahol az ügyintézők részt vettek ilyen eseményen.

Az oktatás

A kutatás azt mutatja, hogy az oktatás is forrása a diszkriminációs tapasztalatoknak. Ugyanakkor a beszámolók szerint a diszkriminációs tapasztalatok viszonylag ritkák, de ha egyszer gyermekkorban előfordultak, tartósak. Szerencsére a teljes társadalomra kivetítve csak 4 százalék tart számon gyermekkori diszkriminációs tapasztalatot, de ez az arány már 14 százalék, amennyiben a romákat kérdezzük.

A diszkrimináció megnyilvánulása lehet szóbeli, amikor a tanár beszédaktusában jelenik meg egyenlőtlen bánásmód. Ugyancsak előfordulhat az iskolai teljesítmény és viselkedés egyenlőtlennek észlelt értékelése, amit nem feltétlenül fogad el a vélt elkövető. Roma és fogyatékossgal élő gyermekek igazságtalanságélménye származhat abból, hogy úgy érzik, kizárják őket iskolai programokból. Az egyenlőtlen bánásmód legsúlyosabb esete az iskolai szegregáció, mely egyaránt sújthat fogyatékos és roma gyermekeket.

Az egyenlő bánásmód javítása érdekében a kutatás eredményeire alapozva a jövőben érdemes lenne speciális iskolai programokat lebonyolítani, hiszen az iskolai élmények és különösen a tanulmányi előmenetel nagymértékben meghatározza a védett tulajdonságokkal rendelkező csoportokhoz tartozók lehetőségeit az életben.

A szociális ellátórendszer

Az önkormányzatok és a lakosság kapcsolatának kiemelt fontosságú, s gyakori érintkezésre alkalmat adó területe a szociális ellátó rendszer. A kép nem teljesen megnyugtató, de nem is meglepően riasztó. Szociális segélyért folyamodott a többségi társadalom 17 százaléka, amivel szembe állítható a roma megkérdezettek körében tapasztalt 76 százalékos arány. Utóbbiak körében a diszkriminációs tapasztalat előfordulása 15 százalék volt.

A roma megkérdezettek 28 százaléka gondolja úgy, hogy az esélyegyenlőségi programok célt tévesztettek, a pénzek nem oda jutnak, ahova kellene, hogy jussanak. Kevesen (12%) vannak, akik maradéktalanul elégedettek a roma esélyegyenlőségi programokkal. A többség felemásan ítéli meg ezeknek a programok a sikerességét.

Az egyenlő bánásmód javítása érdekében érdemes lenne egy monitorrendszer működtetni, melynek segítségével ki lehetne szűrni a kirívóan negatívan megítélt esélyegyenlőségi programokat.

FÜGGELÉK

8. táblázat – A védett tulajdonságokkal rendelkező csoportok elutasításának együttjárása (Pearson-korreláció)

	roma	érzékszervi fogyatékkal élő	mozgásszervi fogyatékkal élő	értelmi fogyatékkal élő
roma		0,349	0,300	0,503
érzékszervi fogyatékkal élő	0,349		0,790	0,615
mozgásszervi fogyatékkal élő	0,300	0,790		0,612

9. táblázat – A védett tulajdonságokkal rendelkező csoportok pozitív diszkriminációjával kapcsolatos intézkedésekből kialakított klasztert (1 – ellenző; 2 – támogató) megmagyarázó szociodemográfiai és attitűdbeli tényezőket vizsgáló regressziós modell

magyarázó változók	standardizált regressziós együttható (béta)	szignifikanciaszint
vagyon	-,030	,574
életkor	,105	,033
iskolai végzettség	,040	,475
településtípus (1 – Budapest)	,073	,136
elutasítás: roma (0 – elutasító; 1 – elfogadó)	,294	,000
elutasítás: érzékszervi fogyatékkal élő	-,108	,188
elutasítás: értelmi fogyatékkal élő	,041	,477
elutasítás: mozgásszervi fogyatékkal élő	,125	,113

ÁBRÁK ÉS TÁBLÁZATOK JEGYZÉKE

1. ábra – Védett tulajdonságokkal rendelkező csoportok társadalmi elfogadása	17
2. ábra – Lakossági vélemények a munkahelyi pozitív diszkriminációról és az integrált oktatásról.....	17
1. táblázat – a romákhoz való viszony és a (nem romákkal kapcsolatos) pozitív diszkrimináció elfogadásának együttjárása	18
3. ábra – A védett tulajdonsággal rendelkező csoportok önkormányzati támogatásának megítélése.....	19
4. ábra – A védett tulajdonsággal rendelkező csoportok önkormányzati támogatásának megítélése – a pozitív diszkriminációhoz kedvezően, illetve kedvezőtlenül viszonyuló csoportok	20
5. ábra – A védett tulajdonságokkal rendelkező csoportok előnyben részesítésének percepciója a lakosságban	21
6. ábra – Ismeretek a diszkrimináció tilalmáról.....	22
7. ábra – Ismeretek a jogorvoslati lehetőségekről I.....	22
8. ábra – az Egyenlő Bánásmód Hatóság ismertsége	23
9. ábra – Az egyenlő bánásmód témájának kezelése	24
10. ábra – Ismeretek a jogorvoslati lehetőségekről II.....	25
11. ábra – A lakosság és a romák diszkriminációs tapasztalatainak összefoglalása	26
12. ábra – A védett tulajdonsággal rendelkező csoportokat ért diszkrimináció mértékének megítélése a lakosságban	28
13. ábra – Kapcsolatba kerülés az önkormányzattal és az okmányirodával a lakosságban és a romák között	31
14. ábra – Az önkormányzati ügyintézők udvariasságának és segítőkészségének értékelése	31
2. táblázat – A roma lakosság diszkriminációs tapasztalatai az önkormányzati és okmányirodai ügyintézés során 1.	32
15. ábra – A roma lakosság diszkriminációs tapasztalatai az önkormányzati és okmányirodai ügyintézés során 2.	33
16. ábra – A védett tulajdonságokkal rendelkező csoportokat ért diszkrimináció az önkormányzati kutatás alapján.....	33
17. ábra – Önkormányzati épületek akadálymentessége az önkormányzati kutatás alapján.....	35
18. ábra – Egyenlő bánásmód az egészségügyben	39
19. ábra – A települések által szervezett egészségügyi szűrések hasznosságának megítélése.....	41
20. ábra – A szűrővizsgálatokról való információszerzés és a részvétel	41
3. táblázat – A más településen végzett szűrővizsgálatok esetén az önkormányzat által nyújtott segítség	42
21. ábra – Óvodai nevelésből való kimaradás a roma népességben	45
4. táblázat - Mennyire jellemző, hogy a tanárok másként értékeli gyermeke iskolai teljesítményét azért, mert roma származású?	45
22. ábra – A romák diszkriminációs tapasztalatai az oktatásban	46
5. táblázat – Az egyenlő bánásmód problémája az oktatási intézményekben az önkormányzati kutatás alapján.....	47
23. ábra – Diszkriminációs gyakorlat az oktatásban az önkormányzati kutatás alapján.....	47
24. ábra – Kapcsolatba kerülés a szociális ellátórendszerrel és az egyenlő bánásmód érvényesülése.....	50
25. ábra – A szociális ellátásból való kimaradás okai	51
26. ábra – A munkanélküliség csökkentését célzó programok hasznosulása	52
27. ábra – Önkormányzati bérlakáshoz jutás és az ezzel kapcsolatos diszkriminációs tapasztalatok a roma mintában	53
28. ábra – A lakásfenntartási támogatás megítélése a roma mintában.....	54
29. ábra – A családsegítő szolgálat értékelése a roma mintában	54

30. ábra – A romák helyzetének javítását célzó esélyegyenlőségi programok értékelése	55
6. táblázat - Összességében az Ön megítélése szerint a település önkormányzata hatékonyan támogatja-e az anyagi nehézségekkel küzdőket? (roma minta).....	56
31. ábra – Az idősgondozás megítélése az idősök által.....	57
32. ábra – Ismeretek és vélemények a bentlakásos idősök otthonával kapcsolatban .	58
7. táblázat - Összességében az Ön megítélése szerint a település önkormányzata hatékonyan gondoskodik-e az anyagi nehézségekkel küzdő idősokról? (idős minta)	59
33. ábra – Idősök számára szervezett programok	60
34. ábra – Az önkormányzati döntéshozásba való beleszólás lehetősége a védett tulajdonságokkal rendelkező csoportok számára.....	62
35. ábra – Az önkormányzati döntések ismerete, állampolgári aktivitás	63
36. ábra – Az érdekképviselet közvetett formája – van-e a közgyűlésnek a csoporthoz tartozó tagja	64
37. ábra – A kisebbségi érdekvédelmi szervezetek befolyása a településfejlesztésbe .	65
38. ábra – Internetes tájékozódás, ügyintézés ügyfélkapun keresztül	66
39. ábra – Internetes ügyintézés lehetősége az önkormányzatoknál az önkormányzati kutatás alapján	67
40. ábra – Önkormányzati kommunikáció az idősök felé	68
41. ábra – Tudomást szerez-e az önkormányzat az idősgondozásra szoruló helybeliekről?.....	69
8. táblázat – A védett tulajdonságokkal rendelkező csoportok elutasításának együttjárása (Pearson-korreláció).....	68
9. táblázat – A védett tulajdonságokkal rendelkező csoportok pozitív diszkriminációjával kapcsolatos intézkedésekből kialakított klasztert (1 – ellenző; 2 – támogató) megmagyarázó szociodemográfiai és attitűdbeli tényezőket vizsgáló regressziós modell.....	69

**Védett tulajdonságú csoportok hozzáféréseinek akadályai
a közigazgatási döntéshozatalban**

„A közigazgatás és jogalkotás kirekesztő mechanizmusai” kutatássorozat,
1. tanulmány CD-melléklete
Egyenlő Bánásmód Hatóság TÁMOP-5.5.5/08/1 projekt, 2013

Felelős kiadó: dr. Honecz Ágnes elnök
1024 Budapest Margit krt. 85.
www.egyenlobanasmod.hu/tamop

Szerző: Megyeri Klára

Programirányítás és kutatási koordináció: dr. Pánczél Márta, Szabados Tímea,
Wéber Andrea

Címlapfotó: istockphoto

Kiadványkoordináció: Ágó Anna, Fris E. Kata

Grafikai tervezés és tördelés: Anderson Communications Kft. www.anderson.co.hu

Korrektúra: Szatmári Réka



2013 © Minden jog fenntartva