

Védett tulajdonságú csoportok hozzáféréseinek akadályai a közigazgatási döntéshozatalban



SZÉCHENYI TERV

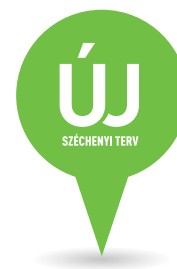
Védett tulajdonságú csoportok hozzáféréseinek akadályai a közigazgatási döntéshozatalban

– a közszolgáltatások, közösségi szolgáltatások és fejlesztések elérésében

EBH TÁMOP–5.5.5 projekt társadalomtudományi kutatásai, 5. tanulmány, 2013



Budapest, 2013



Tartalomjegyzék

Elnöki köszöntő	7
1. Bevezetés, a kutatás körülményei	8
1.1. A kutatás fő szakaszai és módszerei	8
2. A lakosság viszonya a védett tulajdonságokkal rendelkező csoportokhoz és az egyenlő bánásmód kérdéséhez	10
2.1. Tudatosság az egyenlő bánásmód kérdésében	14
3. Diszkriminációs tapasztalatok	22
3.1. Hátrányos megkülönböztetés és előnyben részesítés az önkormányzati ügyintézésnél	27
3.2. Hátrányos megkülönböztetés és előnyben részesítés az egészségügyben	34
3.3. Diszkriminációs tapasztalatok az oktatásban	38
4. A szociális ellátórendszer hatékonysága a védett tulajdonsággal rendelkező szempontjából	43
5. A védett tulajdonsággal rendelkező csoportok érdekérvényesítő képessége	52
6. Az információáramlás akadályai és lehetőségei; internetes ügyintézés	58
7. Mélyszegény településeken élők diszkriminációs tapasztalatai	60
7.1. A mélyszegény településeken élők köréből kialakított minta kiválasztása	60
7.2. Szociodemográfiai jellemzők	60
7.3. Általános bizalom a mélyszegény mintában	61
7.4. Általános elégedettség a mélyszegény mintában	63
7.5. Diszkrimináció a mélyszegény mintában	64
7.6. ENY és RA települések néhány gyakorisági megoszlása a mélyszegény kérdőívek adatai alapján	64
7.6.1. ENY település	64
7.6.2. ENY településen élő megkérdezettek válaszainak megoszlása a hátrányos megkülönböztetés gyakoriságára, okára és színtereire vonatkozóan	65
7.6.3. RA település	65
7.6.4. A településen élő megkérdezettek válaszainak megoszlása a hátrányos megkülönböztetés gyakoriságára, okára és színtereire vonatkozóan	65
7.7. A mélyszegény minta adatai a védett tulajdonságok és a diszkrimináció vonatkozásában	66
7.8. A mélyszegény településen kérdezettek jogtudatossága	68

8. Összegzés	71
Irodalomjegyzék	
Fogalomtár	
Függelékek	81
F1. függelék: „A közigazgatás és jogalkotás kirekesztő mechanizmusai” kutatássorozatba bevont települések jellemzői	82
F2. függelék: Egyéni életútinterjú – vezérfonal	82
F3. függelék: Fókuszcsoport-forgatókönyv a védett tulajdonságú lakossági csoportok képviselői részére	83
F4. függelék: A mélyszegény településeken használt kérdőív EBH-kérdőívblokkja	85
CD-melléklet	
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 Oktatáskutató Zrt. tanulmánya	
M4. melléklet: Kutatási jelentés 2. – Az Ipsos Zrt. tanulmánya	



Elnöki köszöntő

Az Egyenlő Bánásmód Hatóság (EBH) autonóm közigazgatási intézmény. Általános hatáskörében a védett tulajdonsággal összefüggésben megvalósuló hátrányos megkülönböztetéseket vizsgálja a foglalkoztatás, a köz- és magánszolgáltatások jogviszonyaiban.

Az egyenlő bánásmódról és az esélyegyenlőség előmozdításáról szóló 2003. évi CXXV. törvény 20 védett tulajdonságot (bőrszín, fogyatékoság, nem, kor, anyaság, stb.) nevez meg, amelyekhez kapcsolódóan az egyenlő bánásmód kötelezettségének megsértését diszkriminációnak nevezi. A hatóság 2009. április 1-jén indított TÁMOP-5.5.5. „A diszkrimináció elleni küzdelem – a társadalmi szemléletformálás és hatósági munka erősítése” programjának célja a védett tulajdonságú csoportok jogérvényesítő képességének fejlesztése, a diszkriminatív magatartások csökkentése és az emberi méltóság hatékony védelme.

A projekt kutatásai a munka világában négy témában vizsgálták a hátrányos megkülönböztetést eredményező gyakorlatokat, elsősorban a nők, a romák és a fogyatékos emberek védett csoportjainak tapasztalatain keresztül. Reprezentatív lakossági mintán és a projekt képzéseiben, egyéb szakmai programjain résztvevők körében két hullámban mértük a diszkriminációval és az egyenlő bánásmóddal kapcsolatos jogtudatosságban az elmúlt 3 évben bekövetkezett változásokat.

A közigazgatás kirekesztő mechanizmusait több kutatói team együttműködésével két altémában vizsgáltuk. Az adatfelvétel 2012 novemberétől 2013 márciusáig zajlott. A kutatások a települési önkormányzatok kapcsolatrendszerét, szolgáltatásnyújtását, illetve működését, valamint a lakossági tapasztalatokat elemezték a kirekesztést eredményező mechanizmusok feltárása érdekében.

Jelen kiadványunk az első témakörben „A védett tulajdonságú csoportok hozzáféréseinek akadályai a közigazgatási döntéshozatalban” címmel készült tanulmány. A komplex módszertani eszközökkel végzett empirikus kutatás a felnőtt lakosság védett tulajdonságú csoportjainak a közigazgatás különböző szintjeivel kapcsolatos személyes diszkriminációs tapasztalatait és véleményeit tárta fel. A lakossági omnibuszvizsgálat, a speciális mintákon végzett kérdőíves és a heterogén fókuszcsoportos adatfelvételek, valamint a strukturált mélyinterjúk és életútinterjúk a kirekesztő mechanizmusok mintázatát és elterjedését térképezték fel.

A vizsgálat hiteles képet ad a védett tulajdonságú csoportok valóságosan észlelt akadályairól a közigazgatási szolgáltatások elérésében, és azokról a konkrét tapasztalatokról, amelyeket e csoportok tagjai a helyi közigazgatás társadalmasításának minőségéről szereztek. Bemutatja a közigazgatási döntések, fejlesztések és programok egyéni, állampolgárokra gyakorolt hatását. A tanulmány nyilvánossá teszi a helyi egészségügyi, szociális, oktatási szolgáltatások igénybevételénél tapasztalt jelenségeket, a létrehozott közösségi terek rendelkezésre állását és használhatóságát, a lakossági véleményeket a helyi programok fenntarthatóságáról, illetve a társadalmi tőke helyi állapotát és körülményeit.

A közigazgatás kirekesztő mechanizmusait körüljáró két kutatási téma egymást kiegészítve ad teljes képet, ezért ajánljuk Kedves Olvasóinknak „A közigazgatás és jogalkotás kirekesztő mechanizmusainak feltárása önkormányzati szinten” bemutató második kötetünket is.

Dr. Honecz Ágnes
elnök

1. Bevezetés, a kutatás körülményei

E kutatási komponens specifikus célja az volt, hogy összegyűjtse a felnőtt lakosság négy védett tulajdonságú csoportjának a körében a közigazgatás különböző szintjeivel kapcsolatos személyes diszkriminációs tapasztalatokat és véleményeket, azaz a felhasználói oldal nézetein keresztül feltérképezze a kirekesztő mechanizmusok mintázatát és elterjedését. Az elemzés különös tekintettel kitért a védett tulajdonsággal rendelkező lakossági csoportok közigazgatási szolgáltatásokhoz való hozzáféréseire, a helyi közigazgatás társadalmasítására, a közigazgatási döntések és fejlesztések, programok egyéni hatására, a helyi egészségügyi, szociális, oktatási szolgáltatásokkal kapcsolatos attitűdre, a létrehozott közösségi terek használhatóságára, a helyi döntéshozatalba való bevonásra, a helyi felzárkózási programok fenntarthatóságára, illetve a társadalmi tőke állapotára és körülményeire.

A kutatásban négy védett tulajdonsággal rendelkező csoport – nők, romák, fogyatékos emberek, idősek (65 éven felüliek) – helyzetének átfogó feltárásán keresztül kívántuk megismerni az egyenlő bánásmód érvényesülésének lehetőségeit és korlátait a közszolgáltatások elérése során. A négy csoport feltételezéseink szerint a védett tulajdonságok különböző aspektusát jeleníti meg a társadalomban. A romák a fokozottan hátrányos gazdasági helyzetük és az őket sújtó előítéletek miatt kiemelt jelentőségű csoportot alkotnak ebben a kérdésben. A fogyatékos emberek helyzetükből fakadóan szintén számos nehézséggel küzdenek a kutatás középpontjában álló területeken, élethelyzetük az állami és az önkormányzati intézmények részéről beavatkozást igényel; viszont feltételeztük, hogy nem érintik őket a társadalmi kirekesztésnek a romák számára jelenlévő 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.

1.1. A kutatás fő szakaszai és módszerei

A kutatás fókuszában álló lakossági csoportok véleményeinek és tapasztalatainak feltérképezése kvantitatív és kvalitatív módszerek együttes használatával történt. Adatgyűjtésünket az elmúlt öt évben jelzett közigazgatási diszkriminatív esetek, esetleírások dokumentumelemzésével egészítettük ki. (A dokumentumelemzés anyagául a nyilvános ombudsmani jelentések, az

Egyenlő Bánásmód Hatósághoz beérkezett panaszok, a Roma Sajtóközpont, illetve a TASZ által összegyűjtött diszkriminatív esetek szolgáltak.)

A kutatás kvantitatív komponense a lakosság véleményét és a védett tulajdonságokkal rendelkező csoportokat érintő problémákat négy különböző alkatatás lebonyolításával kívánta feltárni: 500 fős, omnibuszkutatás részeként végzett kérdőíves kutatással vizsgáltuk a teljes felnőtt népesség álláspontját; a 65 év felettieknek további kérdéseket is feltettünk ugyanezen kutatásban, és a megfelelő elemszám biztosítása érdekében egy újabb omnibuszkutatás során 217 főt értünk el; 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 fogyatékosokkal élő) pedig strukturált mélyinterjúkat 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 településeket választottunk ki. A minta készítésénél félévente rotálásra kerülnek mind a kistérségek, mind a kistérségekből kiválasztott települések. A mintába beválasztott településeken belül utca- és házsámlistával meghatározott, területileg koncentrált szigeteken kell a kérdésnek megtörténnie, egy sziget körülbelül 800–1000 lakosú területet fed le. Az interjúkat 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 mélyinterjúkat 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 ki a részt-



vevőket. Az interjúk során elsősorban nyitott és általános kérdéseket tartalmazó kérdőíveket kérdeztek le szakmailag felkészült kérdezők.

A kvalitatív kutatás során egy próba fókuszcsoportos beszélgetés tapasztalataira építve, hat kiválasztott településen heterogén fókuszcsoportos beszélgetéseket szerveztünk. A beszélgetések szervezésében helyi civil kapcsolattartók segítettek a munkánkat. A beszélgetések fő témái a következők voltak: közigazgatási szolgáltatások elérése; közigazgatási döntésekhez való hozzáférés, részvétel; közösségi terek használata és információ; oktatás és képzés; egészségügyi szolgáltatások, szűrések. A beszélgetéseket diktafonnal rögzítettük, majd legépeltük. A legépelt szöveget lapszéli kódolásra (az úgynevezett edge-codingra) épülő tartalomelemzés módszerével tematikus egységekre bontottuk, majd az így meghatározásra került témákat csoportosítottuk. Az elemzés során ezeknek a fő témáknak a leírását, összegzését végeztük el. Az elemzésben használt idézetek a beszélt nyelv sajátosságait tükrözik, de az egyes részletek adatvédelmi, illetve kutatói-etikai megfontolásokból anonimizálva kerültek felhasználásra.

Mivel a kutatás során azzal a nehézséggel szembesültünk, hogy a fogyatékos emberek nem jelentek meg a fókuszcsoportos beszélgetéseken, így a közigazgatási döntéseknek az egyéni sorsokra, élettörténetekre kifejtett hatását mélyinterjú technikával, 12 fogyatékos személlyel készült életútinterjú segítségével próbáltuk feltárni. Az interjúalanyok regionális megoszlása a következő volt: 4 interjúalany az észak-magyarországi régióból, 4 a dél-dunántúli régióból, illetve szintén 4 interjúalany a nyugat-dunántúli régióból került kiválasztásra. A vizsgálatban résztvevő interjúalanyok lakóhelye közül 7 településből 6 hátrányos helyzetű kistérségben található. Nemek szerint: 6 férfi és 6 nő, etnikai

hovatartozás szerint pedig 7 roma és 6 nem roma interjúalannyal dolgoztunk.

A kvalitatív vizsgálat helyszínét adó hat település kiválasztása a következő módon történt:

1. lépés: Magyarország 33 leghátrányosabb helyzetű kistérsége közül véletlenszerűen kiválasztásra került egy észak-magyarországi és egy dél-dunántúli,
2. lépés: az országos munkanélküliségi, iskolázottsági és egészségügyi mutatók (koraszülések száma és a csecsemőhalandóság aránya) alapján e két kistérségben kiválasztásra került egy 10 000 lélekszám feletti és egy 10 000 lakos alatti olyan település, amelynek mutatói nemcsak az országos átlag alattiak, de a kistérségi átlag alatti értéket mutatnak, vagyis mindkét kiválasztott kistérségben lehetőség nyílt két eltérő nagyságú település vizsgálatára,
3. lépés: kiválasztásra került két – a korábbi kutatási eredmények alapján –, etnikailag heterogénnek jelzett olyan nyugat-magyarországi település (egy 10 000 fő alatti, és egy 10 000 fő feletti), amely az országos munkanélküliségi, iskolázottsági és egészségügyi mutatók (koraszülések száma és a csecsemőhalandóság aránya) vonatkozásában országos átlaggal rendelkezik.

A kvalitatív kutatás helyszíneinek a fenti lépések alapján történő kiválasztása lehetőséget biztosított egy országos helyzetfeltárássra, valamint a két átlagos mutatókkal rendelkező, nem hátrányos helyzetű régióból származó település kontrollként is működött.

A lakossági mintában a hátrányos megkülönböztetéshez és a védett tulajdonságokkal rendelkező csoportok előtérbe helyezéséhez, az előnyben részesítéshez való viszonyt egyaránt vizsgáltuk.

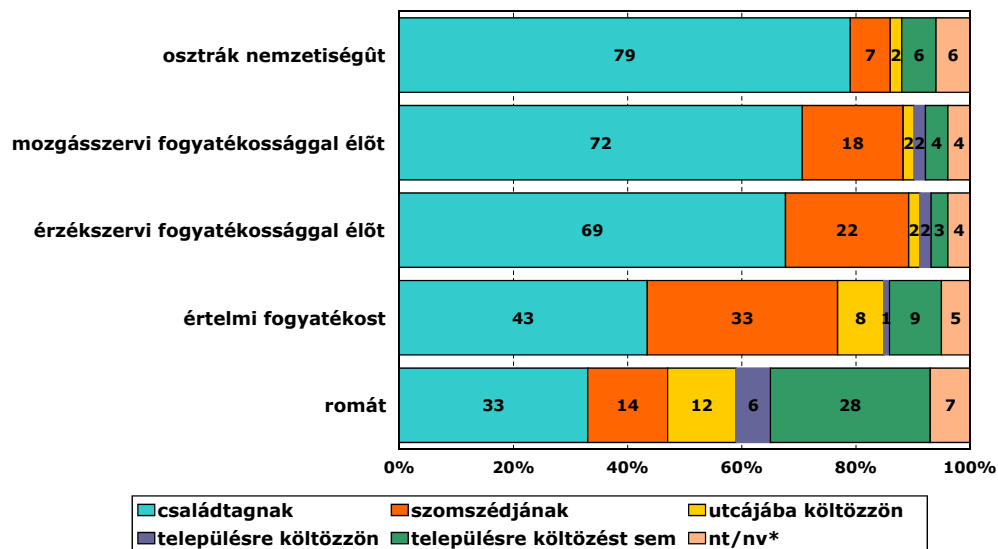
2. A lakosság viszonya a védett tulajdonságokkal rendelkező csoportokhoz és az egyenlő bánásmód kérdéséhez

A védett tulajdonsággal rendelkezőkkel szembeni előítéleteket Bogardus-féle társadalmitávolság-skálával mértük egy kontrollcsoport (osztrák nemzetiségűek) bevonásával: a lakóhely szerinti közelség 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. 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

Az egyes csoportok elutasítása korrelál egymással, legerősebben az adott fogyatékos típussal élőkkal szemben érzett ellenszenv; de a romák elutasítása is szignifikáns összefüggésben van minden fogyatékos típus elutasításával, legerősebben az értelmi fogyatékosokéval, tehát az egyes csoportok elutasítása mögött elsősorban általános toleranciahiány, a mások elutasítása áll.

A kutatás során szeretnénk megérteni azt, hogy az egyenlő bánásmódot folytatott küzdelem megkérdőjelezhetetlen sarokpontjai, az előnyben részesítés az álláshelyek betöltésénél vagy az integrált oktatás, mennyiben találkoznak a lakosság egyetértésével, tá-

1. ábra: Védett tulajdonságokkal rendelkező csoportok társadalmi elfogadása (Bogardus-féle társadalmitávolság-skála)
Elfogadná-e...? (teljes lakosság, %)



családtagként is, kisebbségben vannak még az elfogadók az értelmi fogyatékosok csoportja esetében (43%). Figyelemre méltó, hogy a kontrollcsoportként szereplő osztrák nemzetiségű elfogadását még a leginkább elfogadott fogyatékos csoport, a mozgásszervi fogyatékosoké sem éri el.

mogatásával. Az előnyben részesítés 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%)

* Nem tudja/nem válaszol

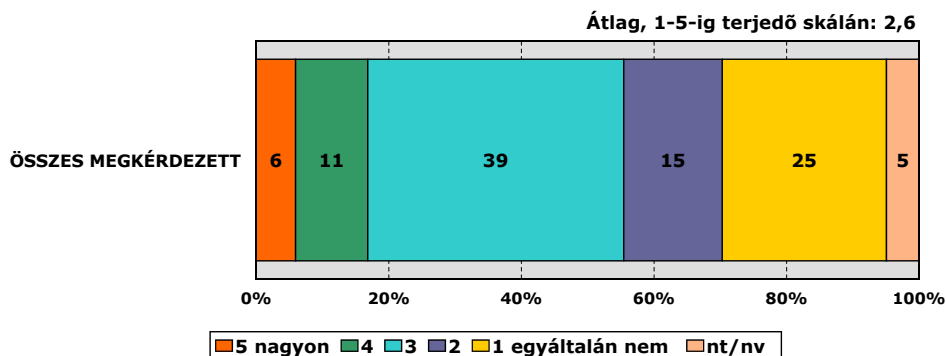


pedig bizonytalanul a középső értéket választotta. Azok aránya pedig, akik szerint a tanulásban akadályozott gyerekeket integráltan kell oktatni, alig haladja meg azokét, akik nem értenek egyet ezzel, és nem éri el a lakosság többségét.

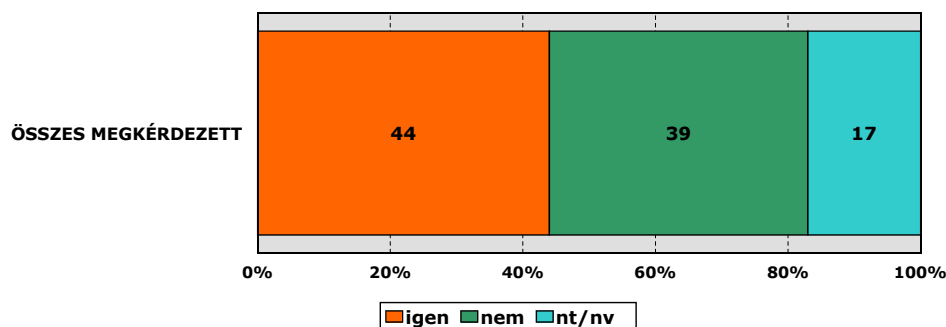
Az egyenlő bánásmód érdekében tett intézkedések társadalmi elfogadottságát a lakosságban annak a kérdéssornak az elemzésével vizsgáltuk, hogy az önkor-

segítő programokat, és az idősgondozás minőségének javítását tartják a megkérdezettek. Magas értékkel, de ezektől szignifikánsan lemaradva szerepelnek a fogyatékosok iskolai integrációjának és hivatali kiszolgáltatásának javítására vonatkozó állítások. A lista végén pedig a romák felzárkóztatásával kapcsolatos intézkedések állnak, a válaszadók véleménye szerint ezek a legkevésbé fontosak. Érdeemes kiemelni, hogy a megkérdezettek 55

2. ábra: Lakossági vélemények a munkahelyi előnyben részesítésről és az integrált oktatásról
a. Mennyire ért egyet azzal, hogy a különböző okból hátrányos helyzetűeket – például fogyatékos, roma – a munkavállalásnál előnyben kell részesíteni? (teljes lakosság, %)



b. Egyetért-e azzal, hogy a tanulásban akadályozott gyerekeket a többiekkel együtt, integráltan oktassák? (%)



mányzat 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 általában igen magas támogatottságot élveznek. Legfontosabbnak a közintézmények akadálymentesítését, a munkanélküliek számára indított elhelyezkedést

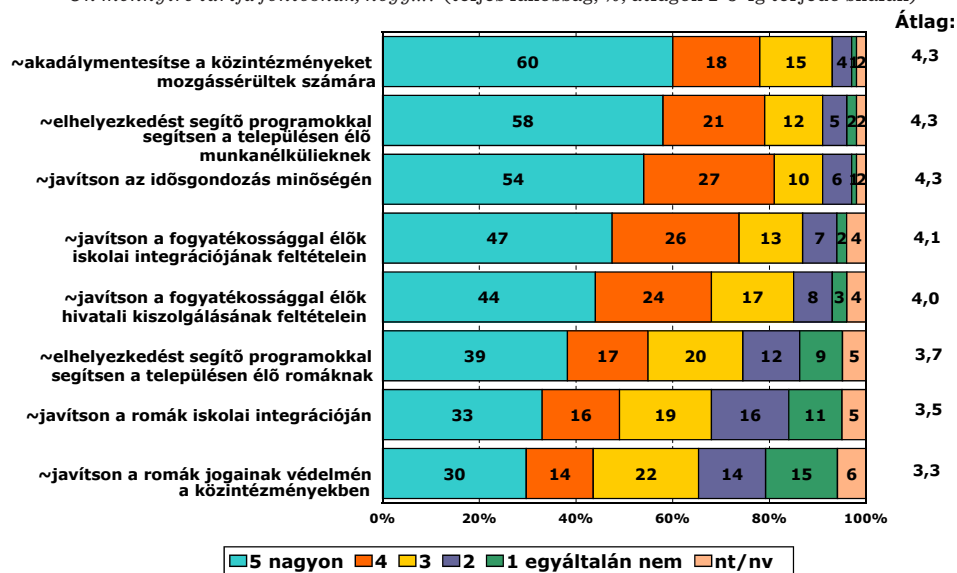
százaléka nagyon fontosnak tartja, hogy elhelyezkedést segítő programokkal segítsen az önkormányzat a településen élő munkanélkülieknek; amennyiben viszont a településükön élő romák elhelyezkedésének segítéséről van szó, csak 39 százalék érzi kiemelten fontosnak ezt a célt.

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. Az egyik, illetve a másik

bánásmód kérdése a köztudatban a romák jogainak védelmével kapcsolódik össze elsősorban.

A védett tulajdonsággal rendelkező csoportok közül a romákkal szemben érzett kimagasló ellenszenvre további példa, hogy többen úgy vélik, többször alkalmaznak előnyben részesítést a romákkal szemben, mint a fogyatékos és az idős embereknél; de még kirívóbb az, hogy a romák előnyben részesítését az ilyen esetekről tudók kilenctizede indokolatlannak, túlzásnak tartja.

3. ábra: A védett tulajdonsággal rendelkező csoportok önkormányzati támogatásának megítélése
Ha abból indulunk ki, hogy a település önkormányzata korlátozott anyagi lehetőségekkel rendelkezik, Ön mennyire tartja fontosnak, hogy...? (teljes lakosság, %, átlagok 1-5-ig terjedő skálán)



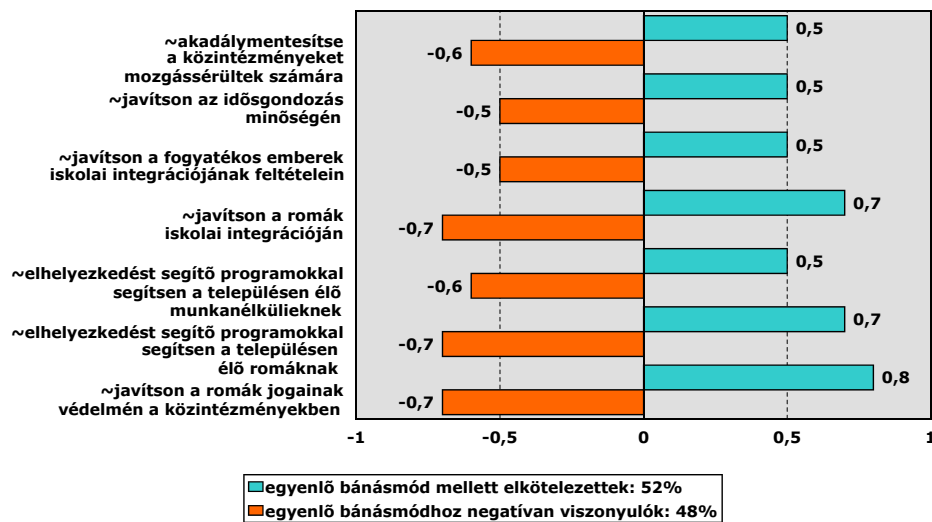
csoporthoz tartozást meghatározó tényezőket lineáris regressziós modellel vizsgáltuk, amely tartalmazta a kérdezett életkorát, iskolai végzettségét, vagyontárgyak birtoklásával mért vagyoni helyzetét, a lakóhelyük településtípusát és a különböző csoportok Bogardus-skálán mért elutasítottságát. A tényezők közötti összefüggést kiszűrve, az előnyben részesítés¹ támogatására csak az életkor és a romaellenesség van szignifikáns hatással. Tehát minél idősebb és minél elfogadóbb a romákkal kapcsolatban valaki, annál inkább támogatja a védett tulajdonsággal rendelkező csoportok előnyben részesítését.

Bár a romaellenesség nem magyarázza meg teljes mértékben az egyes csoportokkal szemben érzett idegenkedést, nagy hatással van az egyenlő bánásmódhoz való viszonyulásra, amiből azt sejthetjük, hogy az egyenlő

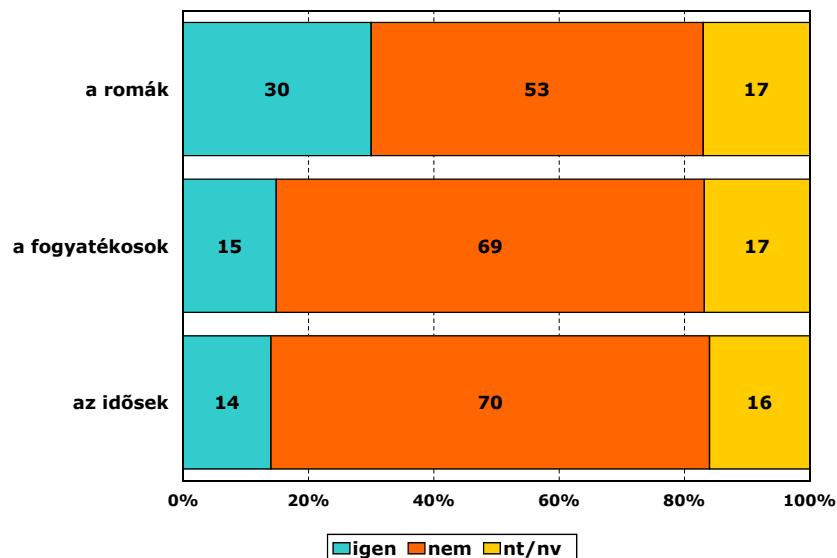
Az idősekhez való viszonyról a kutatásban alkalmazott módszerekkel kevesebb információhoz jutottunk, mint a többi csoport esetén. A védett tulajdonsággal rendelkező csoportok helyzetének javítására hozható önkormányzati intézkedések között az idősgondozás minőségének javítása az egyik legfontosabb a 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 fogyatékosokét. A fogyatékos embereknél tapasztaltnál azonban valamivel kevésbé támogató közeget mutat, hogy az idősek esetében az előnyben részesítés mértékét nagyobb arányban tartják túlzottnak, mint a fogyatékos embereknél (16%).



4. ábra: A védett tulajdonsággal rendelkező csoportok önkormányzati támogatásának megítélése – az előnyben részesítéshez kedvezően, illetve kedvezőtlenül viszonyuló csoportok
A vizsgált csoportokhoz való viszonyulás összegzése
 (az egyes véleményítípusok átlagai két, klaszteranalízissel létrehozott csoportban)

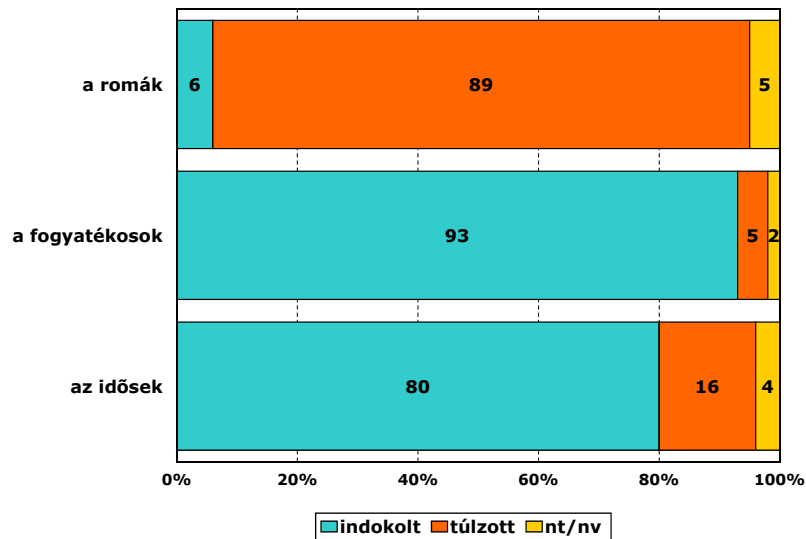


5/a. ábra: A védett tulajdonságokkal rendelkező csoportok előnyben részesítésének percepciója a lakosságban
Előfordul-e olyan helyzet, amelyben a többiekénél kedvezőbb bánásmódban részesülnek...? (%)



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

5/b. ábra: A kedvezőbb bánásmód indokolt, vagy túlzottnak tartja? (azok körében, akik szerint előfordul, %)



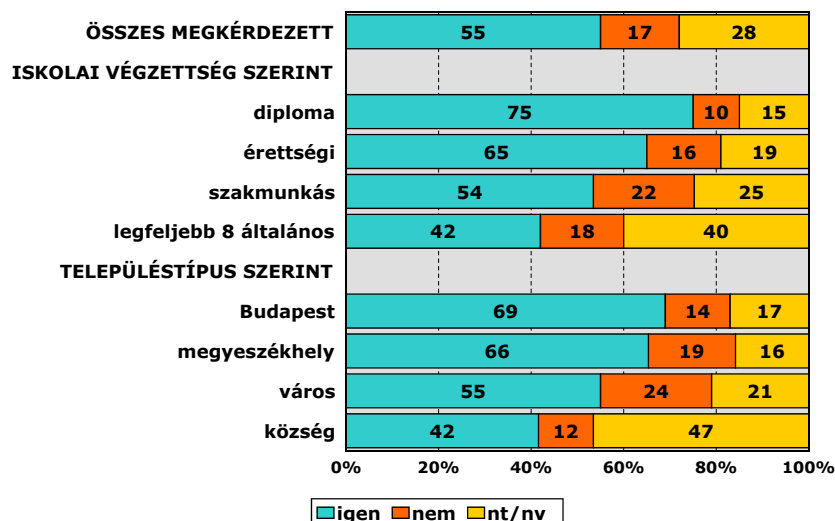
2.1. Tudatosság az egyenlő bánásmód kérdésében

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.

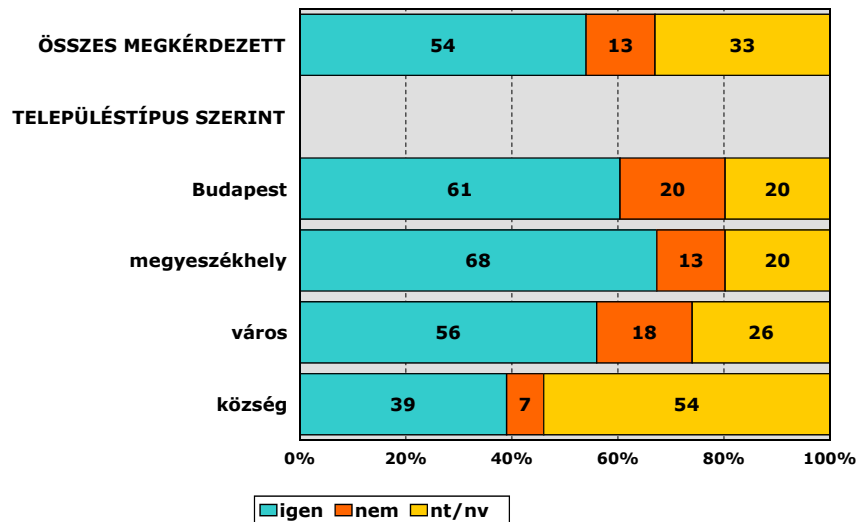
6/a. ábra: Ismeretek a diszkrimináció tilalmáról – I.

Magyarországon létezik-e olyan törvény, amely tiltja a diszkriminációt, és védi az emberek egyenlő bánásmódhoz való jogát? (társadalmi-demográfiai helyzet szerint, %, teljes lakosság)

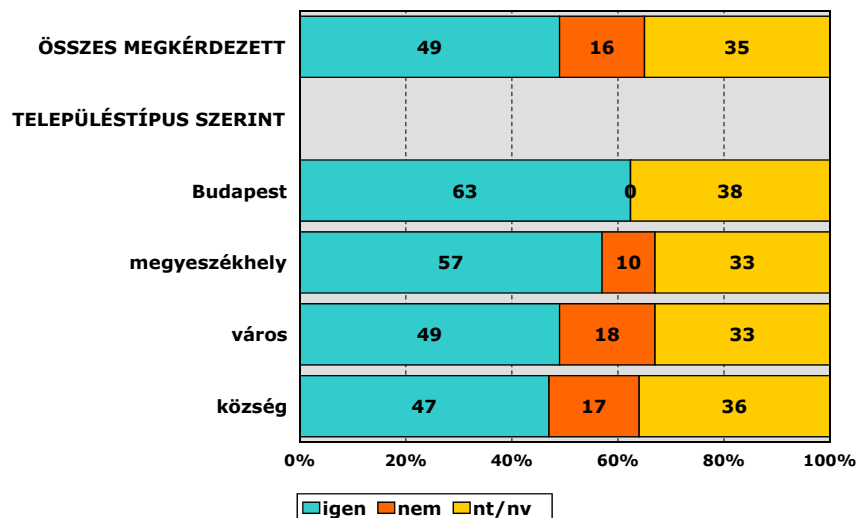




6/b. ábra: Magyarországon létezik-e olyan törvény, amely tiltja a diszkriminációt, és védi az emberek egyenlő bánásmódhoz való jogát? (társadalmi-demográfiai helyzet szerint, %, idős minta)



6/c. ábra: Magyarországon létezik-e olyan törvény, amely tiltja a diszkriminációt, és védi az emberek egyenlő bánásmódhoz való jogát? (társadalmi-demográfiai helyzet szerint, %, roma minta)

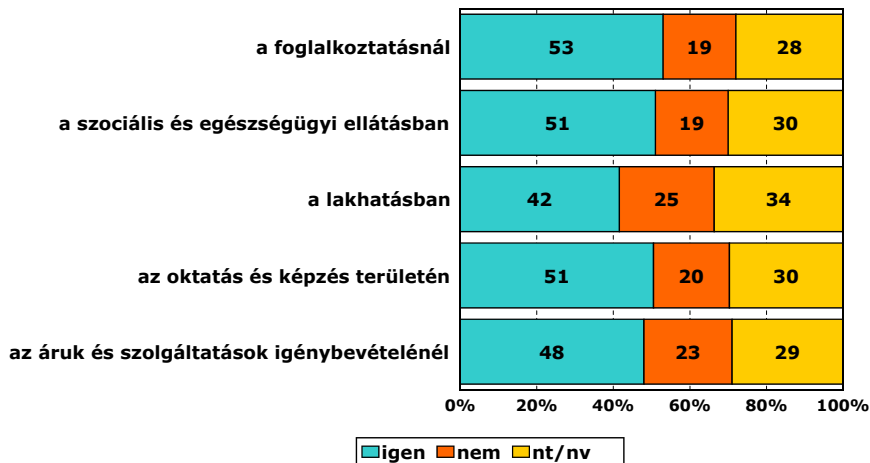


Ennek megfelelően alakul azok aránya is, akik tudomással bírnak arról, hogy van jogorvoslati lehetőség az egyenlő bánásmód megsértése esetén a foglalkoztatásnál, a szociális és egészségügyi ellátásban, a lakhatás, az oktatás és az áruk igénybevétele terén.

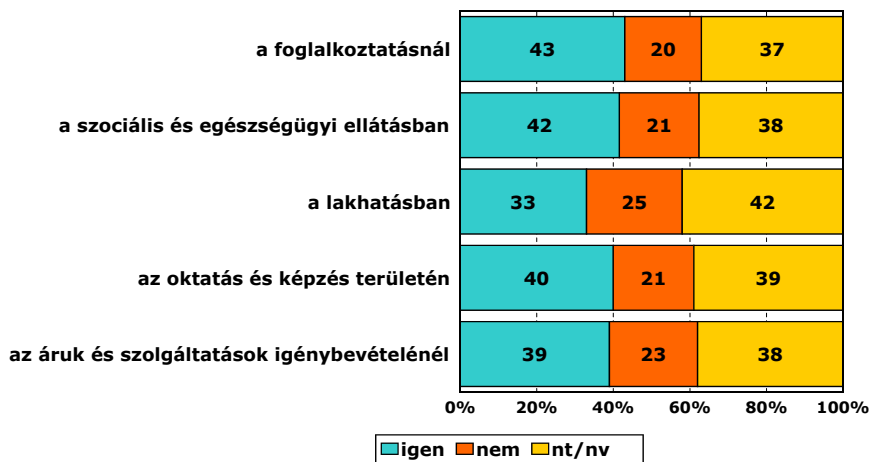
A teljes lakosság körében 42 és 53 százalék között van azok aránya, akik tudnak ilyen jogorvoslatról; legkevésbé a lakhatás területén feltételeznek ilyen lehetőséget. Az idősek között minden vizsgált területen kisebbség-

ben vannak azok, akik ismerik a lehetőségeket, a romáknak pedig a felét jellemzi a jogorvoslattal kapcsolatos tudatosság, de néhány területen (a lakhatásnál és a szolgáltatások igénybevételénél) kisebbségben vannak azok, akik ismerik a jogukat. Az információhiánnyal rendelkezők magas száma mellett a jogorvoslati lehetőségekről tudomással bírók viszonylag alacsony aránya a mindennapi rossz tapasztalatokkal, a jogok érvényesítésének nehézségével is összefüggésben lehet.

7/a. ábra: Ismeretek a diszkrimináció tilalmáról – II.
 Van-e jogorvoslati lehetőség az egyenlő bánásmód megsértése esetén...?
 (teljes lakosság, %)



7/b. ábra: Van-e jogorvoslati lehetőség az egyenlő bánásmód megsértése esetén...?
 (idős minta, %)

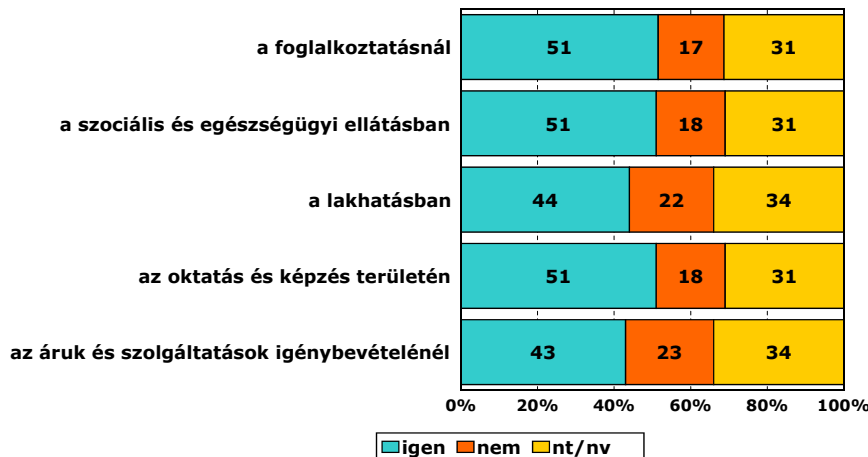


Az Egyenlő Bánásmód Hatóságról az alacsony ismeret-szintnek megfelelően a lakosság kisebb része hallott, az idősek mutatkoznak ennél a kérdésnél is a legkevésbé tájékozottnak, de a romák ismeretszintje sem haladja meg szignifikánsan az átlagot. A tájékozottság az iskolai végzettség mentén felfelé haladva 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.

Kisebbségben vannak azok, akik szerint eleget foglal-koznak Magyarországon az egyenlő bánásmód kérdésével, de körülbelül ugyanilyen arányban gondolják ennek az ellenkezőjét az emberek. Emellett magas a kérdésre válaszolni nem tudók aránya, ami szintén a tudatosság alacsony szintjére világít rá. Az átlagnál markánsabb álláspontot fogalmazznak meg a roma válaszadók, csak harmaduk gondolja azt, hogy eleget foglal-koznak a kérdéssel, és a csoport fele úgy véli, hogy nagyobb hangsúly-lal kellene szerepelnie ennek a témának a közéletben. Az egyenlő bánásmóddal kapcsolatos véleményeket



7/c. ábra: Van-e jogorvoslati lehetőség az egyenlő bánásmód megsértése esetén...?
(roma minta, %)



az érintettségén 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 százalékaival 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%). 18-an 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, tud róla, hogy van ilyen, de nem tudja a nevét; négyen-négyen említették a rendőrséget és a bíróságokat, továbbá hárman-hárman a Családsegítő Szolgálatot és az Egyenlő Bánásmód Hatóságot. Előfordult még a válaszok között a Nép ügyvédje és az Emberi Jogok Európai Bírósága.

A jogvédő szervezetekhez az azt ismerők 12 százaléka (az összes megkérdezett 3 százaléka) fordult már segítségért, a többségük szerint hatékony jogsegélyt kaptak, bár itt az alacsony elemszám torzíthatja az eredménye-

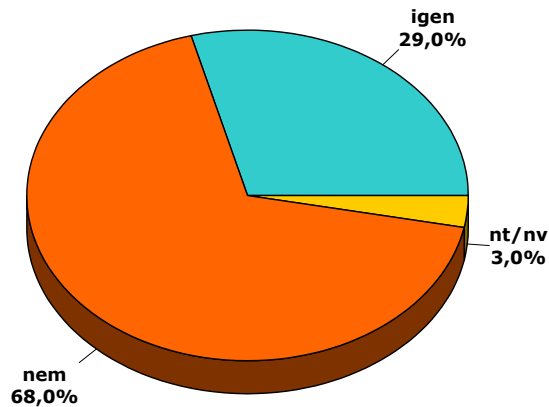
ket. A segítségért fordulók közül négyen cigány kisebbségi/nemzetiségi önkormányzatot, ketten az ombudsmant, egy-egy további válaszadó pedig a családsegítőt, illetve egy helyi alapítványt keresett fel a panaszával. A heterogén fókuszcsoportos beszélgetések 71 résztvevője közül mindössze 2 fő rendelkezett információval arról, hogy a településen, ahol él, létezik úgynevezett esélyegyenlőségi terv.

E két fő egyike egy helyi civil szervezet munkatársa, aki már korábban, munkaköréből adódóan foglalkozott is a települési esélyegyenlőségi dokumentumokkal, valamint egy kis település művelődési házának vezetője, akinek az általa vezetett intézmény pályázati anyagának az összeállításához ismernie kell a település ilyen típusú anyagait. A lezajlott hat beszélgetés során egyetlen olyan válaszadóval sem találkoztunk, aki lakosként hallott volna a helyi esélyegyenlőségi programról/tervről, vagy olvasta volna az(oka)t.

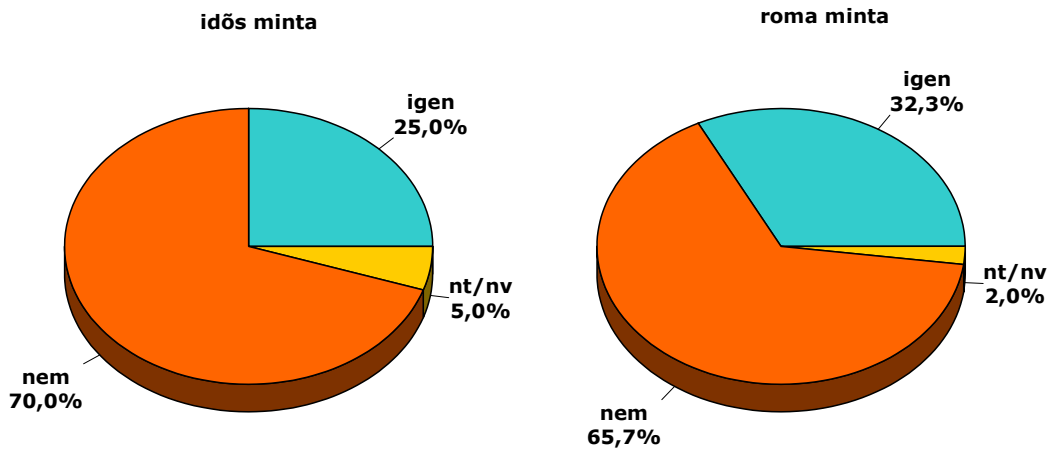
A diszkrimináció tilalmáról szóló törvény egyetlen fókuszcsoportos beszélgetésben sem került említésre, a beszélgetések alanyai esetleges jogorvoslati lehetőségekről, egyéni jogorvoslati tapasztalatokról nem beszéltek.

A kutatás dokumentumelemző szakasza során, a közigazgatással, közszolgáltatásokhoz való hozzáféréssel kapcsolatos diszkriminációs ügyek elemzése feltérképezte, hogy az Egyenlő Bánásmód Hatóság a 2010. január 1. és 2012. december 31. közötti hároméves időszakban összesen 92 érdemi döntést hozott, amelyben a panasz valamely önkormányzati vagy más közigazga-

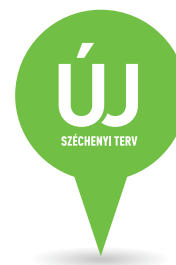
8/a. ábra: Az Egyenlő Bánásmód Hatóság ismertsége
Hallott-e már Ön az Egyenlő Bánásmód Hatóságról?
(teljes lakosság, %)



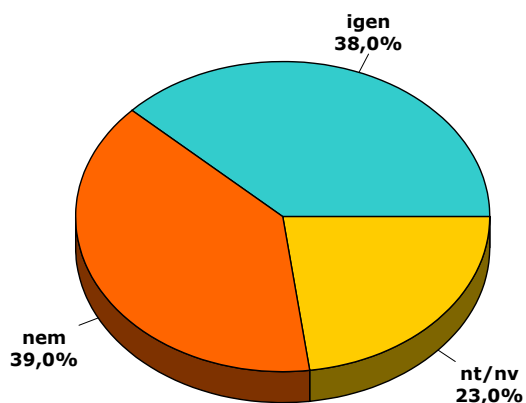
8/b. ábra: Hallott-e már Ön az Egyenlő Bánásmód Hatóságról?
(idős és roma minta, %)



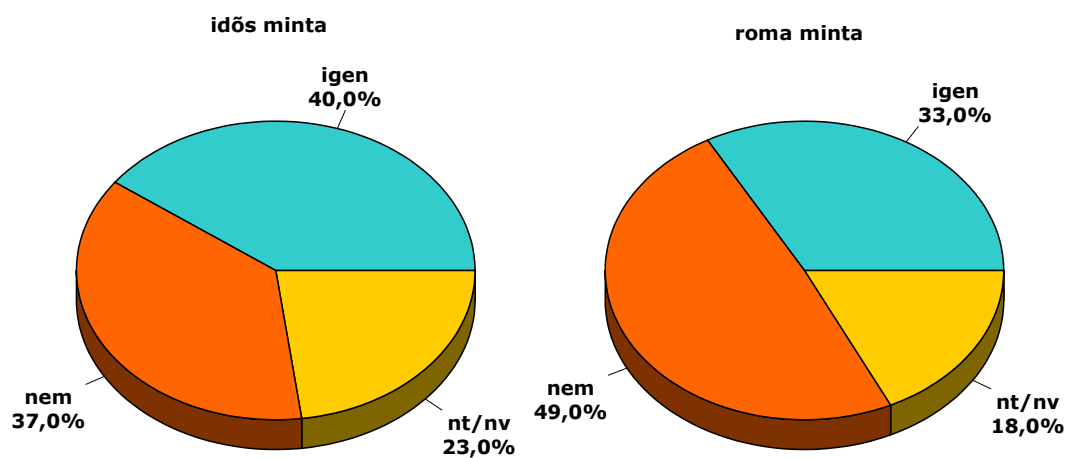
tási hatósági hatáskört, illetve a különféle közszolgáltatásokhoz való hozzáférést érintette. Érdemi döntésnek tekintettük a határozattal és az egyezséggel zárult, hatósági határozattal jóváhagyott ügyeket. A döntések öt kategóriába sorolhatók aszerint, hogy a panasz tárgya mely közszolgáltatást érintette, ezen belül megkülönböztetve az akadálymentesítési kötelezettséggel, oktatással, lakhatással és egészségügyi ellátással kapcsolatos ügyeket. Önálló kategóriát alkottak azok az ügyek, amelyek a meglévő kategóriákba nem voltak sorolhatók, de mégis az önkormányzatok vagy más hatóságok intézkedését, eljárását kifogásolták,



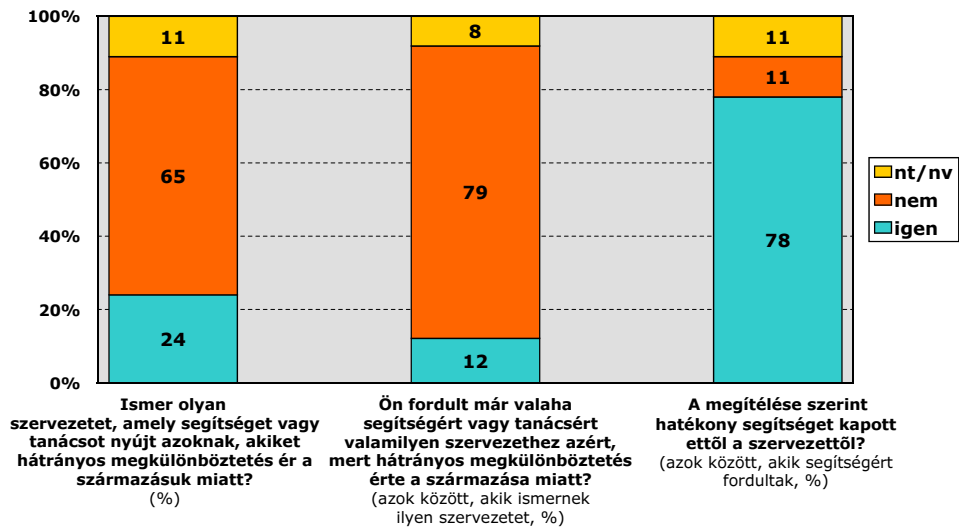
9/a. ábra: Az egyenlő bánásmód témájának kezelése
Foglalkoznak-e eleget Magyarországon a diszkrimináció és az egyenlő bánásmód kérdésével?
(teljes lakosság, %)



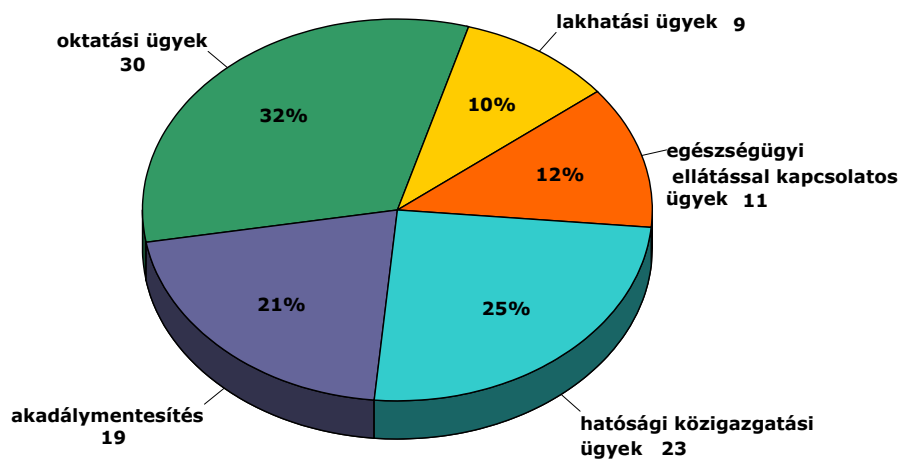
9/b. ábra: *Foglalkoznak-e eleget Magyarországon a diszkrimináció és az egyenlő bánásmód kérdésével?*
(idős és roma minta, %)

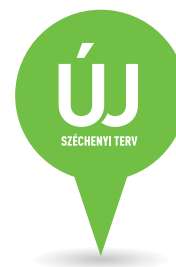


10. ábra: Ismeretek a jogorvoslati lehetőségekről
(roma minta, %)

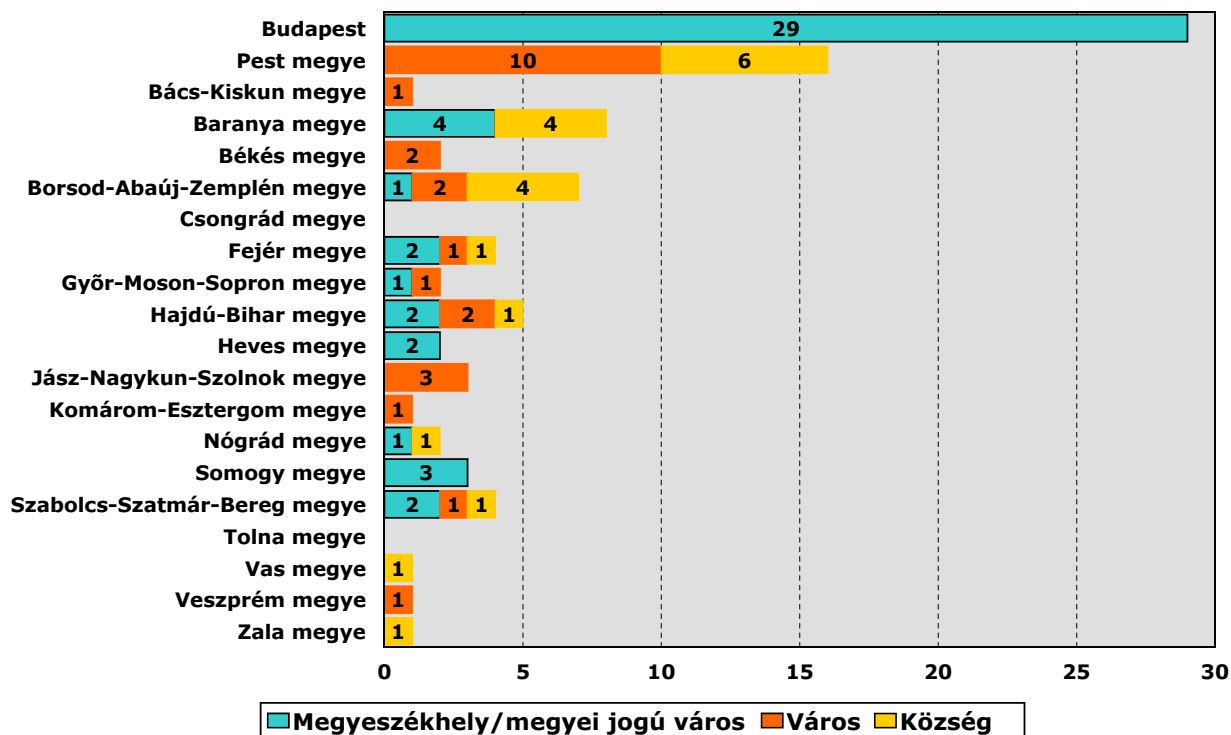


11. ábra: Közigazgatással, közszolgáltatással összefüggő ügyek megoszlása
(ügyszám, %)





12. ábra: A panaszok földrajzi megoszlása



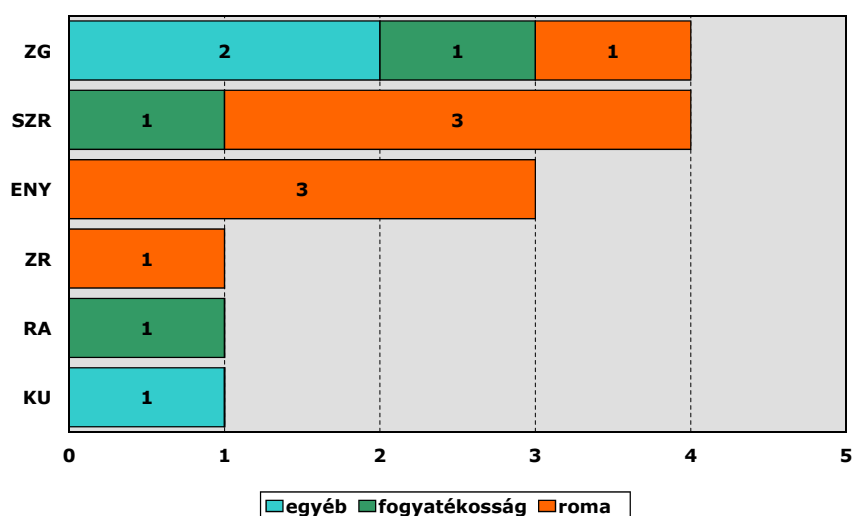
3. Diszkriminációs tapasztalatok

A témához kapcsolódóan, mintegy a kérdőíves vizsgálat kontrolljaként, dokumentumelemzéssel vizsgáltuk a kvalitatív kutatás hat kiválasztott településének önkormányzatával és annak szerveivel, mint a közhatalom helyi letéteményeseivel, valamint a megyei, illetve települési önkormányzati fenntartású intézményeikkel szemben benyújtott diszkriminációs panaszokat. Az elemzés tárgyát azok a 2008. január 1-jét követően benyújtott és 2012. december 31-ig lezárt jogesetek, panaszok képezték, amelyeket a fenti ötéves időszakban az Egyenlő Bánásmód Hatósághoz, a Nemzeti és Etnikai Kisebbségek Jogainak Országgyűlési Biztosághoz, az Állampolgári Jogok Országgyűlési Biztosághoz, illetve ezek jogutódjához, az Alapvető Jogok Biztosához (AJB) nyújtottak be a jogorvoslatot kereső ügyfelek a vizsgált települések közigazgatási szervei, illetve önkormányzati fenntartású intézményeivel szemben. Az elemzés szempontjából diszkriminatív esetnek tekintettünk a hat kiválasztott település helyi közigazgatási szerveivel, vagy önkormányzati fenntartású intézményeivel szemben benyújtott minden olyan panaszt, amelyben a panasz benyújtója valamely védett, vagy annak érzett tulajdonságával összefüggésben megkülönböztető bánásmódra vagy valamilyen sérelemre hivatkozott.

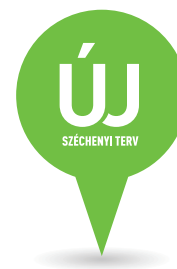
A legtöbb jogesetet – miként az várható is volt – a nagyobb lélekszámú településekről sikerült azonosítani, míg RA, KU és ZR esetében csak 1-1 diszkriminatív panasz benyújtására került sor. Az elemzés tárgyát összesen 14 jogeset képezte. Négy-négy esetet mutattak be SZR-ről és ZG-ről, három esetet ENY-ből és 1-1 esetet RA, ZR és KU településekről. Fontos rögzíteni, hogy a várakozásoknál jóval alacsonyabb számú diszkriminációs panaszt azonosítottunk. Ez az eredmény tulajdonképpen egybecseng a diszkriminációval kapcsolatos jogtudatosság magyarországi helyzetével. A „Diszkrimináció az EU-ban 2012-ben” elnevezésű Eurobarometer-felmérés eredményei szerint Magyarországon a megkérdezettek 60 százaléka nincs tisztában azzal, hogy az őt ért diszkrimináció esetén milyen jogok illetik meg.²

A diszkriminációs esetekre ezért jellemző, hogy azok gyakran láthatatlanok maradnak, a formális panaszok a jéghegy csúcsát jelentik. Mindezek ellenére a három, nagyobb település esetében legalább 2-2, a kutatás fókuszát képező védett csoportokhoz (nők, romák, fogyatékosok, idősek) köthető diszkriminációs panaszt vártunk, illetve tartottunk volna az elemzés szempontjából ideálisnak. Nemi és életkori diszkriminációs ügyet egyáltalán nem találtunk, annak ellenére, hogy az elemzést az eredeti szándékainkkal szemben kiterjesztettük a foglalkoztatással összefüggő diszkriminációs esetekre is.

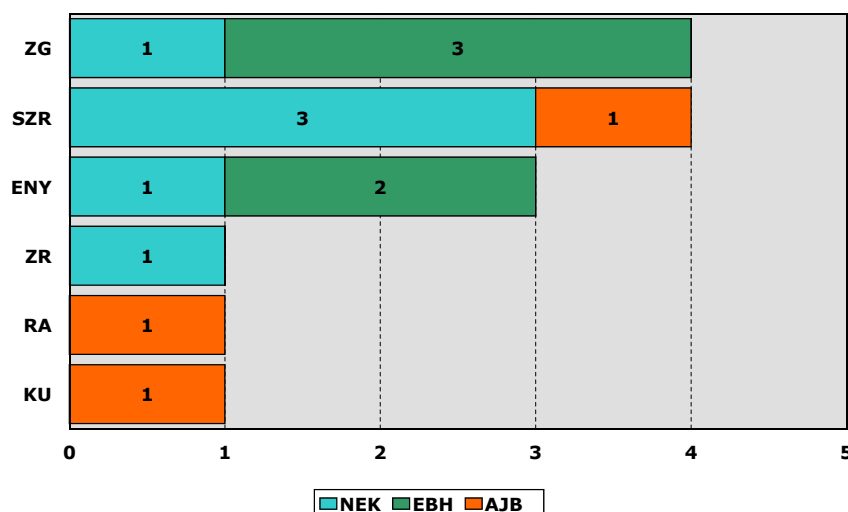
13. ábra: Az elemzés tárgyául szolgáló diszkriminatív esetek a védett tulajdonságok szerinti megoszlás alapján



² Discrimination in the EU in 2012, Special Eurobarometer 393, 2012. november. Elérhető: http://ec.europa.eu/public_opinion/archives/ebs/ebs_393_en.pdf (letöltve: 2013. június 13.)



14. ábra: Diszkriminatív esetek az eljáró szerv szerint



A kvantitatív kutatásban, 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 8 százaléka válaszolt igennel. Különböző élethelyzeteket és a közszolgáltatások igénybevételének eltérő 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 diszkrimináció érte érzése szerint védett tulajdonsága alapján (noha 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 fogyatékos emberekkel készült életútinterjúkban legalább ekkora arányban érte diszkrimináció az interjúalanyokat az önkormányzati ügyintézés során, illetve a leggyakrabban említett tömegközlekedés kapcsán.

A teljes lakosság átlagával összehasonlítva, a romák jelentősen nagyobb arányban rendelkeznek valamilyen diszkriminációs tapasztalattal. A különböző területeken megélt hátrányos megkülönböztetés összehasonlításánál még erőteljesebben mutatja a különbséget, hogy, amennyiben összegezzük a különböző helyzetek-

ben tapasztalt diszkriminációt, az derül ki, a romák 56 százalékának volt már olyan élménye, hogy hátrányos megkülönböztetést élt át a származása miatt a lakossági minta 14 százalékos eredményével szemben. Ami itt külön érdekes lehet – a kvalitatív kutatásból kiderül –, hogy bizonyos esetekben a romák intraetnikus diszkriminációról is beszámolnak.

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

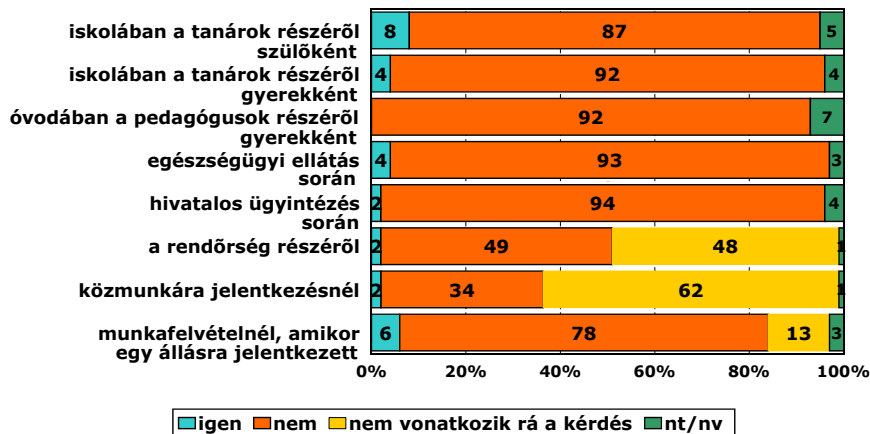
„A korom miatt nem akartak alkalmazni sehol, minden-hova 30–35 év alatti fiataalt akarnak, de azzal meg az a bajuk, hogy nincsen gyakorlatuk, pedig manapság a fiataloknak sokkal többet fizetnek.”

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

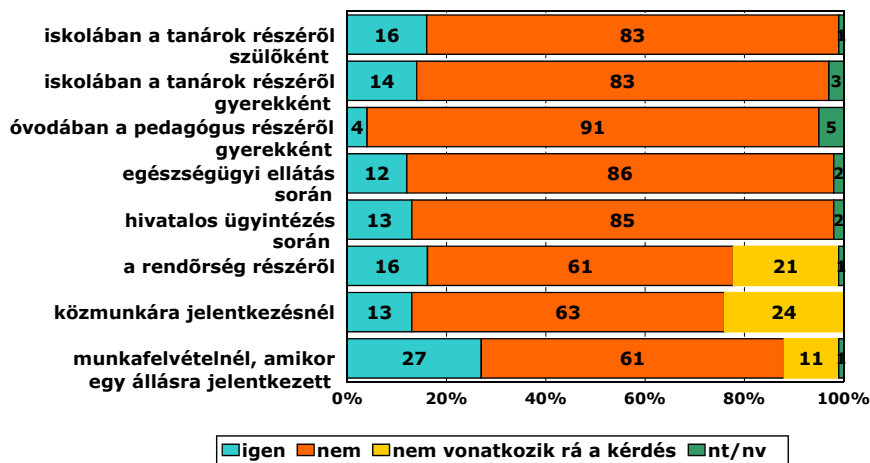
Ahol sérelem éri az embereket, ott nem válik el élesen, hogy az egyenlő bánásmód elvének megsértéséről van szó vagy egyéb sérelemről. Az egészségügyi ellátás során és a hivatalos ügyintézésnél a hosszú várakozási idő lehetővé teszi, hogy úgy éljék meg, hátrányos megkülönböztetés érte őket, jellemző a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

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

15/a. ábra: A lakosság és a romák diszkriminációs tapasztalatainak összefoglalása
Érte-e élete során valamilyen hátrányos megkülönböztetés egy bizonyos jellemzője, például neme, életkora, vallása, kisebbséghez tartozása, bőrszíne miatt? (legalább az egyik: 14%, teljes lakosság, %)



15/b. ábra: *Érte-e élete során valamilyen hátrányos megkülönböztetés egy bizonyos jellemzője, például neme, életkora, vallása, kisebbséghez tartozása, bőrszíne miatt?* (legalább az egyik: 56%, roma minta, %)



A hivatalos ügyek intézésénél is a várakozási idő kelte elsősorban a kellemetlen 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.”

„Cigányoztak.”

„Nem tudok olvasni és kiröhögtek.”

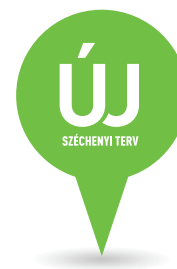
Rendőri igazoltatásnál a válaszadók tapasztalatai szerint kiszolgáltatottá teszi őket a roma származás, sőt a szegénység is egyes esetekben.

„Engem igazoltnak, mert szegény vagyok.”

„Lecigányoztak igazoltatás során.”

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

Itt érdemes megjegyezni, hogy az életútinterjúk során a rendőri bánásmódban jelentkező különbségtétel oka-



ként területi eltéréseket is említene, egy 42 éves mozgásszervi fogyatékos észak-magyarországi településen élő roma hölgy elmondása szerint.

„...most maga jönne az úton este, nem a járdára tér fel. Az út szélén jön, azt akkor mondják, hogy térjen fel a járdára, miért az út szélén megy. Na most vannak, akik visszabeszélnék a rendőröknek, hogy most minek menjek fel a járdára. Na, nem mentünk fel, akkor 5000 forint-ra megbüntettek. Hát szabad ilyet tenni? Hát a fiam azt mondja, ÓD-n hol van ilyen? Anyu, azt mondja, azt se bánnik a rendőrök, ha elütik őket az úton.”

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 beszámolóik alapján az életkor és az ismeretség itt is számít.

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

„Elküldtek, mert cigány vagyok.”

„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 félték, hogy a gyerekevelés miatt sokat fogok hiányozni a munkából.”

„Nem volt ismeretségem, a nyerőnek volt.”

A közmunka, a közhasznú foglalkoztatás témaköre a fókuszcsoportos beszélgetések során is markánsan megjelent. Ennek kapcsán a legtöbben azt nehezményezték, hogy az ilyen típusú munkához való hozzájutás nem rászorultsági alapon, hanem a helyi véleményformálókhoz, önkormányzati döntéshozókhoz fűződő kapcsolat alapján történik. A hátrányos helyzetű településeken megszólaló válaszadók fele jelezte, hogy ő maga, vagy családjának tagjai többszöri jelentkezés után sem kerültek be a közfoglalkoztatottak körébe, s az elutasí-

táshoz különösebb indokot sem fűztek. A beszélgetések résztvevőinek többsége úgy véli, a közhasznú foglalkoztatásból, illetve a településeken időszakosan meghirdetett képzési programból egy jól körvonalazható, belterjes lakossági kör tagjai tudnak profitálni.

„Ez úgy megy, hogy mindenki ismerős, meg ismerős ismerőse, akinek meg kéne kapnia, nem kapja, pofára megy a dolog, ezt nem lehet sehogy bebizonyítani” (BE).

„Mert vannak olyanok, akik dolgoznak, kimennek külföldre, visszajönnek, és azoknak nem mondja azt, hogy nem, azok mindig vissza tudnak menni hozzá dolgozni, és mi, akik nem kapunk semmit és fiatalok vagyunk, hiába próbálunk munkát találni, mert nagyon nehezen megy és csak az elutasítás” (GYK).

„Megtudtam, hogy van üresedés, azonnal megragadtam az alkalmat, eljöttem hozzá, hogy vegye fel a lányomat, nem, és nem, és nem veszi fel. Csak azt nem tudom megérteni, hogy miért, aki ugye képviselő, ahol van annak a lánya, képviselő, bekerült ide, az, hogy az én családomban nincs képviselő, nincs polgármester, akkor az én gyerekem, én cigány létemre, roma létemre, én nem olyan vagyok, mint egy magyar ember? Hogy miért nézi le a fajtánkat, hát nem tudom” (ZO).

A kvalitatív kutatás arra is rámutat, hogy bizonyos esetekben az alanyok a településszerkezet sajátosságaihoz is kötik a hátrányos megkülönböztetést, egy 42 éves mozgáskorlátozott nő elmondása szerint.

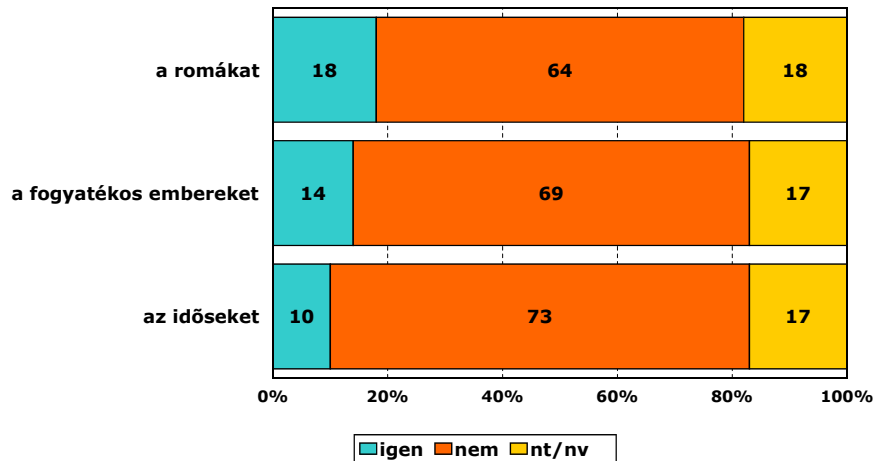
„Nincs megkülönböztetés. Itt nem. (...) Biztos városon. Én így nem tapasztaltam még.”

A teljes lakosságra reprezentatív kvantitatív kutatás eredményei szerint 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 százaléka³ tapasztalt hátrányos megkülönböztetést a közszolgáltatásokkal kapcsolatba kerülve.

³ A különböző helyzetekben tapasztalt hátrányos megkülönböztetés összegzése úgy, hogy az állásra jelentkezést nem vesszük figyelembe, mert az részben a magánszférához tartozik.

16. ábra: A védett tulajdonsággal rendelkező csoportokat ért diszkrimináció mértékének megítélése a lakosságban
Ezen a településen a közintézményekben éri hátrányos megkülönböztetés...?
(teljes lakosság, %)



A romák diszkriminációs élményei nem csak számszerűsítettek, de gyakran súlyosabbak is, mint a lakossági minta nem roma válaszadóié. Az állami, önkormányzati hivataloknál a lakosság egészéhez hasonlóan a hosszú várakozási idővel kapcsolatos problémákat is említik, de jellemző tapasztalat az is, hogy az ügyintézés nehézségei során úgy érzik, nem kapnak megfelelő segítséget, és ugyancsak megjelenik az udvariatlanság, máshogy, illetve megalázó módon beszélnek velük.

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

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

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

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

Ugyanakkor gyakran a fogyatékos személyekkel szembeni bánásmód is közel ennyire megalázó, ahogy egy 40 éves mozgásszervi fogyatékos nő meséli az önkormányzati munkája alatt tapasztalt élményeket.

„...mosdóba úgy mehettem ki, hogy helyedre, mondta a főnökasszonyom, mondtam, hogy nem vagyok a kuttyád. Itt sem vették figyelembe, hogy én mozgássérült vagyok, soha, egyetlenegy ponton sem.”

45 válasz született, amely a romákat a rendőrség részéről erő megkülönböztetést fejt 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, 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 személyi igazolvány, pedig csak gyereket figyeltem, míg elér az utca végéig.”

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

„A rendőrök »büdös cigányoztak«.”

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

„Majdnem megverték, бүдös cigánynak neveztek.”

Láthattuk a hátrányos megkülönböztetés nagyságrendjét vizsgáló kérdés alapján, hogy a romáknál legerősebben az állásokra jelentkezésnél jellemző. 78 diszkriminációs élményt kifejtő válaszból 60 arról számol be, hogy egy állásra jelentkezésnél, ha meglátják, hogy a je-



lentkező 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 munkaügyiben.”

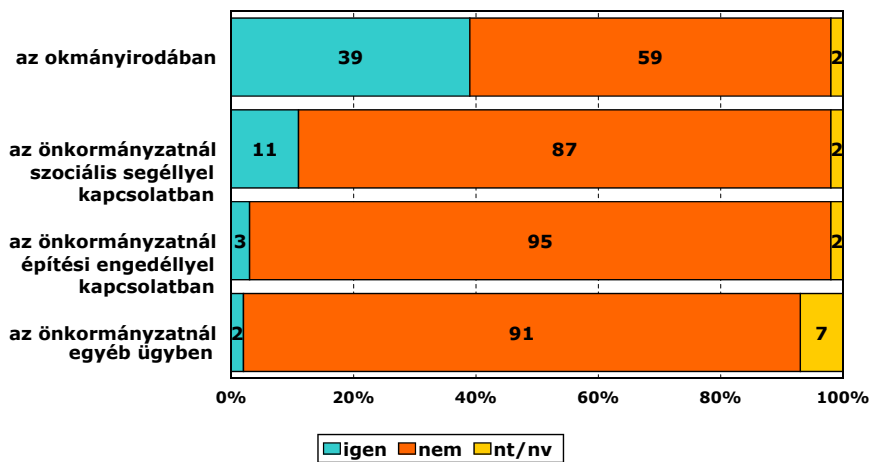
„Addig van esély, amíg nem derül ki, hogy roma. Ráfogják iskolai végzettségre, túljelentkezésre.”

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

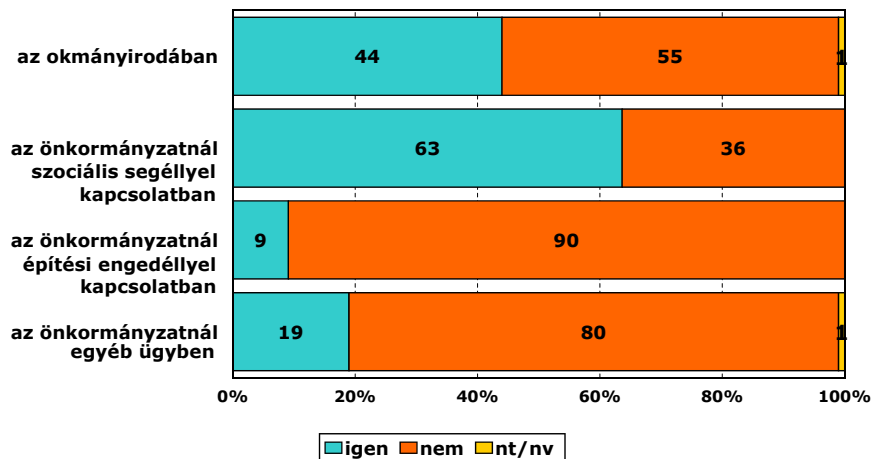
3.1. Hátrányos megkülönböztetés és előnyben részesítés az önkormányzati ügyintézésnél

A kutatási kérdéshez szorosan hozzátartozik, hogy előfordul-e az egyenlő bánásmód megsértése az önkormányzati, okmányirodai 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 vé-

17/a. ábra: Kapcsolatba kerülés az önkormányzattal és az okmányirodával
Az elmúlt két évben intézett-e Ön személyesen valamilyen ügyet...?
(legalább az egyik: 44%, teljes lakosság)



17/b. ábra: Az elmúlt két évben intézett-e Ön személyesen valamilyen ügyet...?
(legalább az egyik: 79%, roma minta, %)



dett 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 okmányirodában 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.

A fókuszcsoporthozos beszélgetéseken résztvevők döntő többsége arról számolt be, hogy az elmúlt három hónapban átlagosan nyolc alkalommal jártak a helyi önkormányzatnál (vagy a körjegyzőségen) ügyeik intézésének céljából. A 10 000 főnél kevesebb lakosú települések mindegyikében találkoztunk olyan fókuszcsoporthozos résztvevővel, aki naponta ellátogat az önkormányzathoz, illetve többen mondták azt, hogy havi 10-12 alkalommal mennek be valamelyik ügyintézőhöz. A 71 beszélgetőpartner közül mindössze heten jelezték, hogy az adott időintervallumban nem fordultak meg önkormányzati hivatalban.

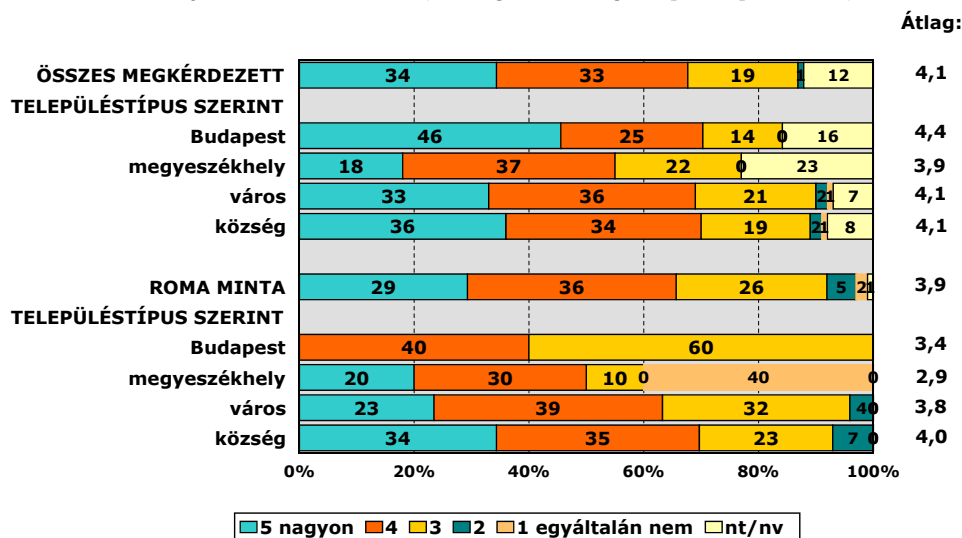
Az ügyintézés utáni beszélgetés résztvevőinek szinte mindegyike a települési önkormányzat szociális (illetve népjóléti) osztályát kereste fel problémájával. Az összes

résztvevő közül öt fő tett említést arról, hogy a település munkaügyi központjában is járt az elmúlt három hónapban. Az intézendő önkormányzati ügyek listáját a különféle munka-, illetve állásügyek vezetik: az ügyfélszolgálati látogatások fő célja az volt, hogy a helyi munkanélküli lakosok közhasznú foglalkoztatásra, vagy egyéb helyi munkalehetőségre jelentkezzenek. Az elmondottak alapján megállapítható, hogy többen nem is saját ügyükben intézkedtek, hanem gyermekük, illetve egyéb hozzátartozójuk foglalkoztatását próbálták előmozdítani. A lista második eleme a helyi, átmeneti segélyek igénylése, a harmadik, leggyakoribb ügy pedig a gyermekvédelmi támogatás intézése volt.

„Én is szintén az elmúlt 3 hónapban nagyon sokszor megjelenek, szintén megélhetés, átmeneti segélyek ügyében, több probléma, amit látni kell, többször el kell menni, figyelmeztetni őket, hogy meg kéne adni, amit kérünk, de az nem mindig abban az időszakban van, amit mi kérünk, ezért többszörös látogatója vagyok az önkormányzatnak, ismernek” (fókuszcsoporthozos, SZR).

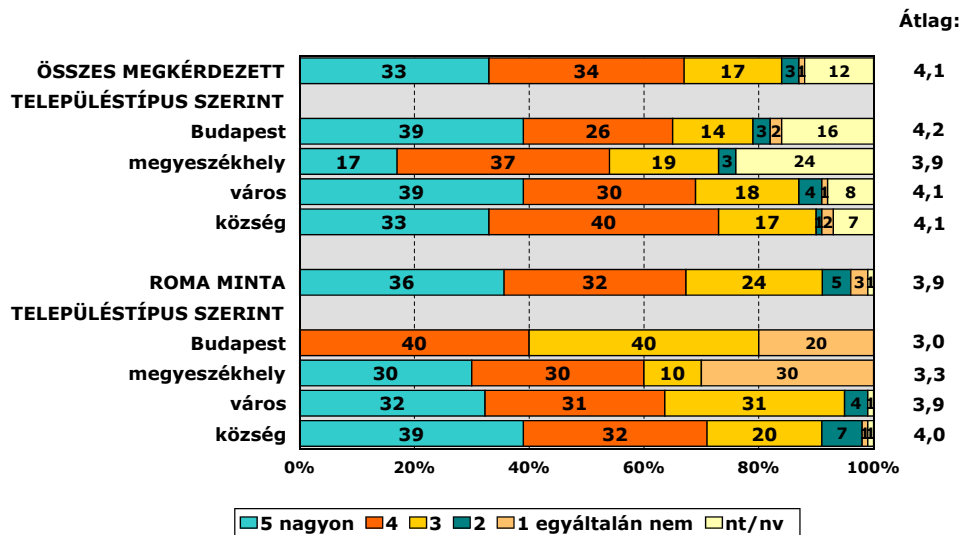
Az önkormányzatnál és az okmányirodáknál dolgozók udvariasságával és segítőkészségével kapcsolatban kevés negatív tapasztalatuk van az érintetteknek, mindkét szempontot viszonylag magasra, 5-ös skálán 4,1-re értékelték a válaszadók a teljes lakossági mintában, és a roma megkérdezettek értékelése is csak kicsivel marad el ettől: 3,9. Figyelemre méltó viszont, hogy míg a teljes mintában a

18/a. ábra: Az önkormányzati ügyintézők udvariasságának és segítőkészségének értékelése
Mennyire voltak udvariasak? (%; átlagok 1-től 5-ig, településtípus szerint)





18/b. ábra: Mennyire voltak segítőkészek? (% , átlagok 1-től 5-ig, településtípus szerint)



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.

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 rá a származása miatt, és 12 százalékuk számol be arról, hogy az ügyintézés minőségében és gyorsaságában ugyancsak hátrányt szenvedtek. Ennél valamivel magasabb arányban (14%) 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 tapasztalnak a legnagyobb mértékben diszkriminációt a roma származású ügyfelek.

A roma válaszadók 38 százalékával fordult elő az ügyintézés során, hogy elsőre nem értette, mi a teendője, és az ilyen élménnyel rendelkezők 8 százaléka (az összes megkérdezett 3 százaléka) nem kapott kérésére sem segítséget az ügyintézőtől.

A diszkriminációs tapasztalatok kifejtésénél láthattuk, hogy a probléma elsősorban az ügyintézők türelmetlenségében ölt testet.

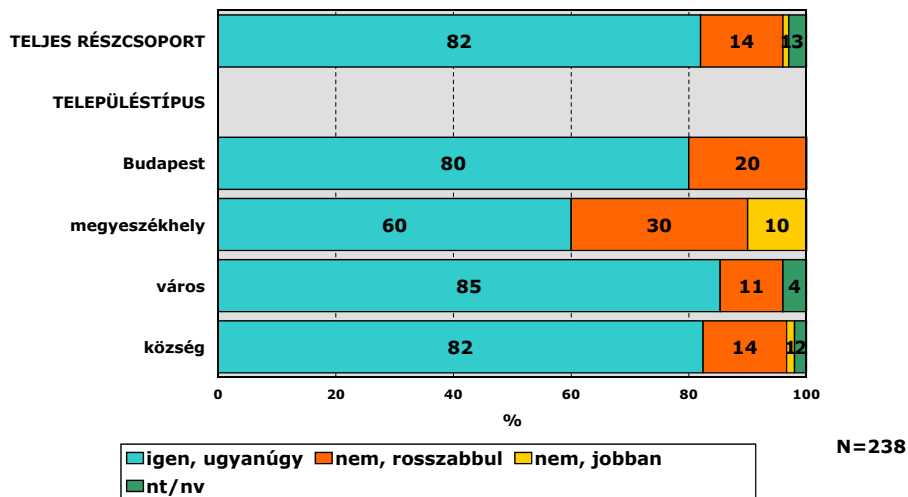
1. táblázat: A roma lakosság diszkriminációs tapasztalatai az önkormányzati és okmányirodai ügyintézés során 1.

Előfordult-e, amikor az önkormányzatnál vagy az okmányirodában ügyet intézett, hogy...; (roma minta)	
az 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%

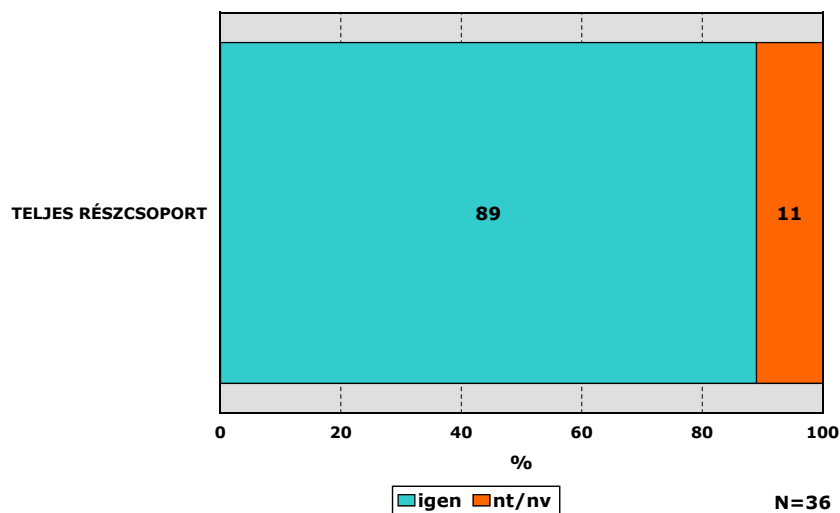
A fókuszcsoportos beszélgetések tanúsága szerint, a beszélgetésrésztevők döntő hányada elégedett az önkormányzati és ügyfélszolgálati munkatársak kommunikációs stílusával, valamint az ügyfelekkel szemben tanúsított magatartásával. Az 1000 főnél kisebb falvakban a helyi önkormányzatok azzal állnak a lakosok rendelkezésére, hogy segítenek a különféle nyomtatványok kitöltésében, összegyűjtik a kérvényeket, s azokat elviszik a körjegyzőségre, valamint technikai segítséget nyújtanak dokumentumok számítógépes szerkesztésében, illetve faxolnak és telefonálnak hivatalos ügyekben a lakosok kérésére. Ennek a gyakorlatnak az önkormányzat pénzügyi helyzete szab korlátot, amelyről a lakosok pontos, hivatalos tájékoztatást nem kapnak, így a szolgáltatásnyújtás esetleges elutasítását fenntartásokkal fogadják.

„Én voltam az elmúlt 3 hónapban, meg az elmúlt két hétben többször is, személyes ügyek, telefonálás, a bankkal a

19/a. ábra: A roma lakosság diszkriminációs tapasztalatai az önkormányzati és okmányirodai ügyintézés során
 Amikor ügyet intéztek, tapasztalatai szerint ugyanúgy bántak-e Önnel az önkormányzat dolgozói, mint a többi ügyféllel? (roma minta, azok között, akik intéztek ügyet, %)



19/b. ábra: Véleménye szerint ez azért történt, mert Ön roma származású?
 (azok között, akik szerint rosszabbul bántak velük, %)



kapcsolatot felvenni a hitellel kapcsolatban, eleinte még csak szó nélkül, persze, természetes, de volt rá példa, két hete, hogy most még lehet, de az önkormányzati telefont le lesz egyvonalasítva. (...) Csak hívni lehet az önkormányzatot, onnan nem lehet hívni, na, most nem is gondolkodtam akkor mindjárt, hanem akkor, amikor hazamentem, nekem is volt régebben vezetékes telefontom, de ugye magán-személynél meg egy hivatalban azért az kettő, hogy egyvonalasítják a telefont, hogy én nem tudok hívni, csak engem tudnak hívni, ez mese, régebben is volt ilyen, hogy ha segít-

ségért ment az ember, bizony nagyon durván elutasította, nagyon lekezelően, mikor milyen hangulata van” (fókuszcsoportos beszélgetés, GYM-ZR).

Az 1000 főnél nagyobb, de 10 000 lakosnál kisebb települések esetében a helyi települési önkormányzatok munkatársai átlagosan napi 4 órányi ügyfélfogadási időben állnak a lakosság rendelkezésére. A hivatalos napi ügyfélfogadási rend azonban gyakran nem fedi a valóságot, több településen, ezeken az órákon túl is fogadják az ügyfeleket.



A nagyobb települések esetében átlagosan napi 6 órás ügyfélfogadás van, s az ügyfelek rendelkezésére több ügyfélszolgálati munkatárs áll párhuzamos időbeosztással. Ezeken a településeken a megadott ügyfélfogadási időn túli ügyintézés kevésbé jellemzőek.

Míg az önkormányzati és ügyfélszolgálati munkatársakkal való lakossági elégedettség a beszélgetések mindegyikében megjelent, addig a helyi vezetők megközelíthetőségével kapcsolatban számtalan panasz fogalmazódott meg. A válaszadók többsége úgy ítéli meg – egy település kivételével –, hogy az ügyintézők alapvetően pozitívan állnak az ügyfelekhez.

„Az ügyfélszolgálatról el kell azért mondani nagyon korrektil, hogy az ott dolgozó hölgyek általában kedvesek, segítőkészek, megértőek, nyilvánvaló, hogy az ő idegrendszerük is véges, a kisebbség egynéhány tagja bemegy és néha követelőzve kéri, ami adható, meg ugye nincsenek mindig tisztában azokkal a jogszabályokkal, hogy átmeneti segély általában egy évben egyszer adható, tudják, hogy nagyon szegények az emberek, nehéz a helyzet, és mikor úgy beszélnek az ügyintézőkkel, biztos, hogy ők is agyon vannak terhelve, mert hát ahhoz el kell menni a hivatalba mikor ügyfélfogadás van, 8–10 meg 12 ember áll sorban. Mert nagyon komoly szociális gondok, problémák vannak, nekem személyesen az a meggyőződés, hogy akik ott dolgoznak, azok kedvesek és segítőkészek, hogy máshoz hogyan viszonyulnak, azt nem tudom. (...) Nekem is ez a véleményem, rendezek, kedvesek, segítőkészek, velük nincs probléma” (SZR).

Néhány beszélgetésrésztvevő azonban az ügyintézők közötti különbségekre is felhívja a figyelmet. Főként a kisebb települések esetében található egy-egy olyan ügyintéző, akihez szívesebben fordulnak az ügyfelek, akit kompetensebbnek tartanak a többiekénél.

„Az ügyintézőt ugye csak itt a hivatalnál ismerjük, hogy milyen, de ha bemegyünk, fogad, az ember el tudja neki mondani, ha valami ügyben felkeressük, segít bármilyen kérelmet megírni, vagy ha telefonon éppen azt mondja az ember, hogy most nincsen pénz, hívd már fel Zsuzsikám, nem mondja azt, hogy nem, de másik irodába hiába megyünk be, onnan úgy jövünk ki, ahogy bementünk” (RA).

Az elmesélt történetek közül egy település gyakorlata eltér a többitől. Ezen a hátrányos helyzetű, 10 000 főnél több lakossal bíró településen az önkormányzat munkatársainak megítélése negatívabb a többi település ügyintézőihez képest.

A településen tartott fókuszcsoporthoz tartozó beszélgetés alanyainak a többsége osztotta azt az álláspontot, hogy a szociális osztály munkatársai minden személyes magyarázat nélkül, az adott esetre vonatkozatható jogszabály beidézésével válaszolva próbálják orvosolni, illetve hárítani az ügyfelek gondjait. Ezen a településen nehezményezik azt is, hogy a roma lakosokat „lenézik” az ügyintézők, többen lekezelő stílusról panaszkodtak.

„Abszolút nem (segítenek), van egy jogszabály, amit felolvasnak esetleg az ügyfélnek, illetve a kérelmezőnek, és azt szó szerint mondom, betűzve három mondatban elmondják, és onnantól kezdve semmi emberi hozzáállás. Akinek kellene segíteni a helyi önkormányzatnál a kisebbségnek, nem marad más, csak a lenézés” (ENY).

A többi felkeresett település megkérdezett lakosai, miként ezt már a fentiekben is kifejtettük, elégedettek az ügyintézőknek az ügyfelekkel szemben tanúsított hozzáállásával, viszont többségében elégedetlenek az önkormányzati vezetőkével, illetve a kisebb települések polgármestereivel.

„Az ügyintézők pozitívan állnak hozzánk, megmondom miért, mert oda-vissza működik, mi is udvariasan viselkedünk, kérjük, nem utasítunk, ezért megy ez kulturált alapon oda-vissza alapon, de ha az ember följebb lép, akkor nem biztos, hogy ugyanabba a dologba ütközik, úgyhogy azért vannak itt olyan dolgok, amik nagyon negatív dolgok” (SZR).

Az elégedetlenség fő okaként a „megközelíthetetlen” emelik ki. A 10 000 főnél kisebb települések esetében a polgármesterek nem, vagy csak „papíron” tartanak félfogadási időt, ahol mégis tartanak, ott is ritkán és rövid ideig. A lakosok úgy érzik, kénytelenek fondorlatokat bevetve „becserkészni” az önkormányzat vezetőjét a hivatalon kívül: az utcán, bevásárlóközpontban, vagy a legszélsőségesebb elmesélt történet tanúsága szerint, titokban meglepni az irodájában, ügyfélfogadási időn kívül. A polgármestereknek a megkeresésekre adott elutasító, sokszor személyeskedő válasza a beszélgetések visszatérő motívuma.

„Bekopogok szépen és bemegyek, elmondom szépen a magamét, hogy mit szeretnék, legföljebb, ha nem tetszik neki a pofám, azt mondja, hogy menjek ki, megkérhet, mert nem dobhat ki, ha kidob az ajtón, bemegyek az ablakon” (GYK).

„Ha van valami fontos dolog, és az miatt kell bemennem 3 hét múlva, nincs miről beszélni, akkor kellett volna a segítség. Én meg mehettem 3 hét múlva, és amiért mentem volna, addig vártam a telefont, üzeni a polgármester, hogy nem tudok fölmenni, mert valami közbejött, megköszöntem, hogy köszönöm szépen, már nem aktuális, négy hét, egy hónap, tehát lehetetlen bejutni SZR polgármesteréhez, majdnem lehetetlen, mert ugye időpont, lent biztonsági őrök, nincs vele semmi problémám, mert a biztonság a legfőbb, ha szükség van rá, de azért az, hogy felhívom és 2-3 hetet kell várni, két percet kértem tőle, kettőt” (SZR).

„Például most is keddi napon kettő percet kértem polgármester úrtól fa témában, nem tudott fogadni, azt írta vissza a titkárnő, hogy sajnos nincs a polgármester úrnak kettő perce. Mondom, bármikor, délben, reggel, este, bárhol, nem tud fogadni, igazából a szociális érzékenység, az, hogy valakin segíteni, felsőbb szinten nem igazán, az ügyintézők lent, ott le a kalappal, bármikor mentem, tisztelettel, oda-vissza működik, de az ember, ha olyan dolog van, amit ők nem tudnak megoldani, följebb kell menni egy olyan emberhez, a polgármesterhez, aki ugye igen, de oda feljutni szinte lehetetlen, ez az én véleményem” (SZR).

Az idősek 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 idősek 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 az egészségügyi ellátás, másrészt az idősellátás révén tartozik az önkormányzatok problémakörébe; a megélhetés nehézségei értelemszerűen a szociális ellátás, a magány pedig az időseknek szervezett programok, illetve az idősek számára kialakított közösségi terek kérdésével.

Az idősek 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 síkosak az utak és nagyon félek attól, hogy elesek, mert bottal járok, és nagyon csúsznak az utak, a járda sincs rendszeren letakarítva.”

Az önkormányzati ügyintézással kapcsolatban elsősorban a hivatalba való eljutás jelent problémát az időseknek, 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/ügyintézőket. 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.

Az információszerzés, annak érzete, hogy az érintett tudja, mit és hogyan kell elintéznie, szintén 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.”

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, mindössze ezek 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: mindössze 27 százalékuknál van vezetősáv, és 10 százalékukban hangjelzés, amely a látássérültek tájékozódását segíti. (Ugyanakkor gyakran ésszerűtlenül oldották meg az akadálymentesítést, előfordul, hogy a fogyatékos személyek be tudnak jutni egy épületbe segítség nélkül, ki azonban már nem.)

Teljes körűen mindössze az önkormányzati épületek 9 százaléka akadálymentes a vizsgált szempontok szerint.

Az érzékszervi fogyatékosoknak a hangos, illetve a kijelzős ügyfélfelhívó 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 igazolványkép-készítő berendezések 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 megpróbáltatást 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. Az életútinterjúk során az interjúalanyok felhozzák még a legújabb technológiai megoldások alkalmazásának lehetőségét, melyek segítségével az ügyfélhívó rendszerek esetén is megoldottá válhatna az akadálymentesítés.

(Az önkormányzat rugalmatlan ügykezelését illusztrálja egy gyengénlátó interjúalany által elmesélt eset is, amikor az önkormányzat takarékosági okokból korlátozta a közvilágítást, azaz minden második utcai lámpát kikapcsoltak. Kérvényezte a jegyzőnél, hogy ne pont előtte kapcsolják ki a lámpát, hiszen gyengénlátó, de fogyatékoságára nem voltak tekintettel, a kérvényt elutasították.)

Az önkormányzati ügyintézők az interjúk alapján általában segítőkészek, a hozzáállásukkal kapcsolatos problémákat elsősorban a hallássérültek említették: az ügyintézők halkán beszélnek és elveszítik a türelmüket, ha többször visszakerdeznék.

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

„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.”

A fogyatékos emberekkel készült életútinterjúk alátámasztják a fenti véleményeket, ugyanis interjúalanyok több esetben említik, hogy az önkormányzatnál, vagy más közigazgatási szervnél nem kaptak megfelelő segítséget az adminisztratív ügyek intézésében, másáruk kapcsán megjegyzések érték őket, s a hivatalban dolgozó ügyintézők sem voltak elég készségesek.

A fókuszcsoportos beszélgetéseken, az önkormányzati ügyintézés vonatkozásában felmerült egy kiegészítő téma is, a helyi lakosok informálásának kérdésköre. Ebben a vonatkozásban is összefüggés tapasztalható a települések lélekszáma és a lakosok informálásának módja között. A fókuszcsoportos beszélgetéseken elhangzottak alapján egyértelműen megállapítható, hogy minél kisebb egy település, annál inkább előtérbe kerül a lakosok informális úton történő tájékoztatása. A helyi önkormányzati események, lehetőségek fő hírközlőiként elsősorban az ügyfélszolgálatok, önkormányzati szociális osztályok munkatársait jelölik a válaszadók, valamint több esetben a helyi cigány kisebbségi önkormányzat munkatársait is hírforrásként említették meg. Ezekben a kis lélekszámú településeken a „szóbeszéd”, mint az aktuális információk forrása gyakrabban kerül említésre, mint a nagyobb településen folytatott fókuszcsoportokban.

„(...) hallomásból. Nekem nagyon jó mozgó Szabad Európa rádióim vannak. Előbb tudják, hogy milyen szociális rendelet van, mielőtt a miniszter kihirdeti. Ez lehet, hogy abból adódik, hogy jó kapcsolataim, ismeretségem van, azért van” (SZR).

„Itt szóbeszéd újság van” (GYK).

„Hála istennek a kellő információ minden emberhez eljut, akinek van televíziója, egyértelműen. Ha az egész várost érintő dolog, az ki van plakátolva. Van a városnak is honlapja, arra is felteszik, aki akar, az tudhat róla. Eljuttatják háztartásokba is. Plakát, szórólap. Hírlevele is van a polgármesternek. Csak, aki feliratkozik, ez interneten keresztül van” (SZR).

„Van ZG-i újságunk, mindenkinek, van a Szuperinfó, városi tévé. Az újság ingyenes, mindenki hozzáfér, nem rossz dolog. Vannak a hírek, van közhasznú rész a tévében, sok mindent ott megmondanak. Aminek nagyobb a hírértéke, az benne van a kishíradóban, az ilyen többmillió beruházások, bármi, a kisebb ügyek meg inkább az újságban. (...) Van a munkanélküli központban egy falújj-

ság, és oda van kirakva az aktuális tanfolyam. Az ember elmegy, megnézi vagy fent a honlapjukon, de a honlapjukon én tanfolyamot nem nagyon olvastam, inkább munkát lehet. Régebben ki szokták értesíteni az embereket, de most már nem. Honlapot működtetnek” (ZG).

„Nálunk van egy újság, ami meg szokott jelenni, valami DZS és térsége. Ami csak egy tájékoztató” (GYK).

„Kábeltelevízió szokták kiírni, hogy ennek vagy annak a képviselőnek mikor van a fogadóórája, az öregotthonban dolgozik az egyik képviselő, őt bármikor meg lehet keresni, de ő egy fecske, de őt sem engedik betekinteni, tehát nincs senki, aki úgy odacsap az asztalra” (ENY).

„Újságban közzé lett téve, hogy indul annak idején (a tanfolyam), aztán utána szájról szájra terjedt. Senki nem lett megszólítva külön, az újságban közzétettük, nem volt igény a részükről. Nem volt ez így pluszszervezés alatt semmilyen módon, csak az újságban tettük közzé annak idején” (ZR).

„Hírmondó újság, abból is meg lehet tudni, mindent, hogy mikor van félfogadás. Igen, minden hónapban jön a helyi újság. Azt nagyon jónak tartom, abból mindent megtudhat az ember” (ZR).

Összességében megállapítható, hogy a települések információszolgáltatása a következő eszközök segítségével történik: plakát, szórólap, faliújság hirdetés, ingyenes helyi reklámújság, a települési újság, az önkormányzat helyi időszakos kiadványai, helyi tévé, az önkormányzati testületi ülésekről szóló sajtó/tévé, összefoglalók, falugyűlés, lakossági fórum, önkormányzat honlapja, munkaügyi központ honlapja. Ezeknek a felsorolt eszközöknek a használata szintén függ a település nagyságától, valamint ebben az esetben különbség tapasztalható a hátrányos helyzetű és a nem hátrányos helyzetű települések információszolgáltatási gyakorlata között is.

A kislélekszámú, hátrányos helyzetű településeken az információmegosztás főként az önkormányzati épületekben kifüggesztett hirdetésekre korlátozódik, az 1000 főnél nagyobb, de 10 000 főnél kisebb településeken a plakátok, kifüggesztett hirdetések mellett már megjelennek a szórólapok, s a helyi önkormányzatok által nyomtatott, ingyenes hírlevelek is. A 10 000 főnél több lakossal rendelkező, nem hátrányos helyzetű városokban az adatszolgáltatás főként az elektronikus lehető-

ségekre épít, helyi tévé, helyi közszolgálati magazinok, illetve gyakran frissített önkormányzati honlapok állnak az ügyfelek rendelkezésére.

A lakosság tájékoztatásának elsődleges, személyes kapcsolatra építő formája, a rendszeresen összehívott lakossági fórum, szintén a nem hátrányos helyzetű települések sajátja. ZG esetében a fókuszcsoporton résztvevők mindegyike pontos információval rendelkezett az utolsó fórum időpontjáról és helyszínéről, míg a többi felkéréselt településen – az interjúalanyok elmondása szerint – ilyen rendezvényre nem szokott sor kerülni, vagy csak a választási időszak közeledtével hirdetik meg.

3.2. Hátrányos megkülönböztetés és előnyben részesítés az egészségügyben

Láthattuk a diszkriminációs tapasztalatok bemutatásánál, hogy a lakosság egészének 4, 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!”

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

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

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

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

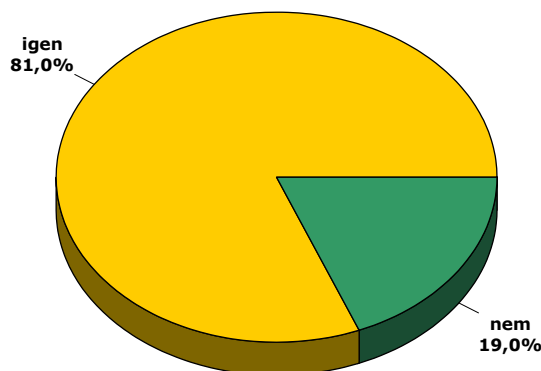
„Olyan részre hívtunk mentőt, ahol cigányok laknak, és nem jöttek ki!”

„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.”

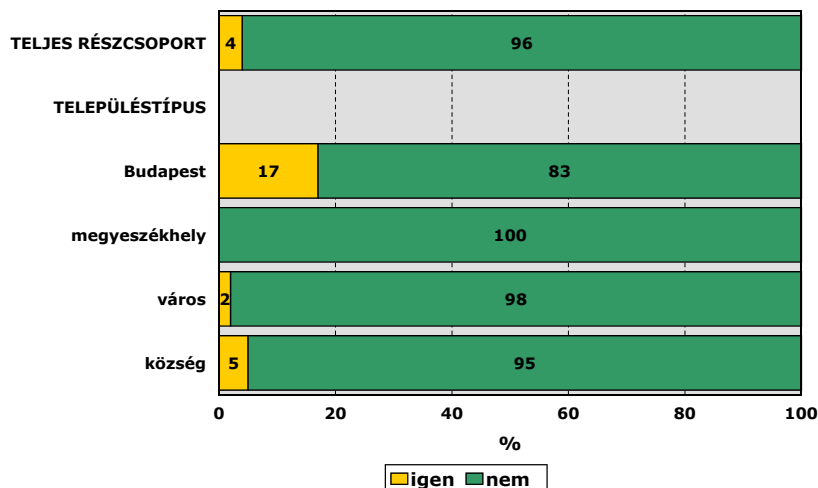
„Nem írtak fel egy gyógyszert, mert azt mondták, hogy úgysem tartanám be az utasításokat, vagy ki sem váltanám.”

Az egészségügyben a romákat érő hátrányos megkülönböztetés mértékét számszerűsítő eredmények azt mutatják, hogy a háziorvosi vizsgálaton részt vevők

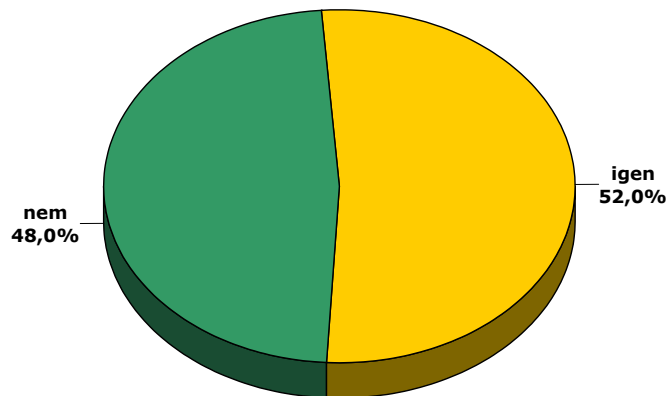
20/a. ábra: Egyenlő bánásmód az egészségügyben
Járt háziorvosnál az elmúlt évben?
(roma minta, %)



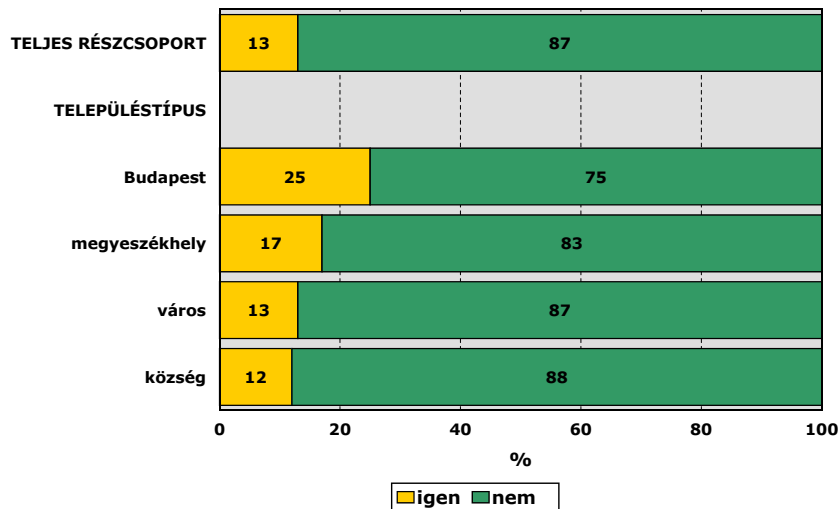
20/b. ábra: Előfordult-e, hogy az intézmény dolgozói másként beszéltek Önnel azért, mert roma származású?
(roma minta – azok közül, akik jártak háziorvosnál az elmúlt évben, %)



20/c. ábra: Járt szakrendelésen az elmúlt évben?
(roma minta, %)



20/d. ábra: Előfordult, hogy az intézmény dolgozói másként beszéltek Önnel azért, mert roma származású?
(roma minta – azok közül, akik jártak szakrendelésen az elmúlt évben, %)



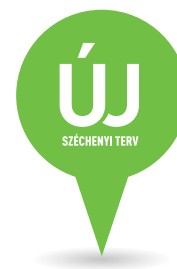
4 százaléka tapasztalt eltérő bánásmódot, sértő viselkedést, a szakrendelésen megfordulóknak pedig 13 százaléka. Mind a háziorvosnál, mind a szakrendelés esetén jellemzőbb Budapesten a diszkrimináció, mint a vidéki városokban és a községekben.

Az idősekkel készített strukturált mélyinterjúkban az egészségügyi ellátással kapcsolatban egyrészt a háziorvosi 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, amiből arra

következtethetünk, hogy nem jellemző az önkormányzat hozzájárulása a probléma megoldásához.

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 fogyatékosok 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.”

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

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

A fókuszcsoportos beszélgetések résztvevői főként a hosszú várólisták, valamint a hosszú várakozási idő miatt panaszkodnak, elégedetlenek továbbá az egészségügyi szolgáltatások színvonalával, amely gyakran a nem megfelelő gyógyszerellátottságban ölt testet. Többen említik a hálapénz intézményéből adódó egyenlőtlen bánásmódot, és elvétve etnikai megkülönböztetésről is szó esik. Az esetek többsége kapcsán úgy tűnik, hogy az itt tapasztalt problémák jelentős része az egészségügy általános alulfinanszírozottságából adódik.

A leggyakrabban említett helyzetek a sürgősségi ellátás hiányosságai: *„Édesanyám meghalt tavalyelőtt decemberben, bevitte a mentő, és nekem kellett megkeresni az inzulinját, arra nem voltak képesek a nővérek, hogy elmenjenek a sürgősségre, nekem kellett felvinni az inzulint.”*

A nem megfelelő bánásmódot a hálapénzzel hozzák összefüggésbe a megkérdezettek: *„A kórházban nem csinálják a nővérek azt, amit kell, nem segítenek, igaz van Pistának ebben. Mert a pénz. (...) Anyám bent feküdt a belgyógyászaton magas a vérnyomása, infúziókúrán volt, de neki amúgy is folyamatosan kéne mérni a vérnyomását, ha én nem szólok a nővérnek, akkor nem mérik, de ha adok valamennyit, akkor szalad és méri, nem igazam van? Mert ha nem adok valamit, akkor nem kell megmérni a vérnyomását? Hogyne kéne.”*

A gyógyszerellátás és egyéb felszereltségi problémák is jelentkeznek tapasztalataik szerint a kórházak többségében, amely valószínűleg szintén a nem megfelelő finanszírozás következménye.

A hosszú várólistákra is felhívják a figyelmet, ami esetenként rendkívül súlyos következményekkel járhat: *„Magánorvost kellett fogadnom, mert olyan későn kaptam volna időpontot, hogy majdnem meghaltam én is, és magánorvost kellett fogadnom, 30 ezret kellett kifizetnem a nagy műtétre, mert a SZR-i kórháznál, ahova tar-*

toztunk is, az orvos elment nyaralni, és más orvos nem akart megműteni engem, és akkor várjak én egy hónapot, amíg Ági visszajön a tengerpartról például.”

Az ellátás kapcsán regionális, illetve településméretre köthető különbségeket is említene. Nagyobb városokban megfelelőbbnek érzik az ellátás színvonalát.

„Ugye mindenkinek más a véleménye ezzel kapcsolatban, itt az egészségügy példáján, aki teheti, az bemegy a megyeszékhely kórházába. (...) Mert megfizeti egy kicsit, ha meg kell fizetni, ha megteheti, meg a benzinköltség, de ha úgy érzi, hogy valami komolyabb baja van, akkor lehet, hogy a megyeszékhelyre megy, mert nagyon sok negatívum jött le ebben a pár évben, most nem azt mondom, hogy az orvosok nem maximálisan állnak hozzá, nem felkészültek, de történtek érdekes dolgok.”

„(...) az odafigyelés, precizitás hiányzik, és azért mennek innen a megyeszékhelyre, az egészség a legfontosabb. Ha komolyabb műtétről van szó, biztos nem ide fekszem be a kórházba, én személy szerint.”

Néhány megkérdezett érzése szerint etnikai alapú megkülönböztetés érte őket az ellátás során.

„Nekem volt egy afférom, a központi ügyelet, az SZR-i kórházban van délután 4-től este 7-ig, rosszul voltam éjjel, mindegy, és a körzeti orvos, aki egy szakállas, fajgyűlölő. Az rasszista.”

„Mondom, doktor úr, rosszul érzem magam, és mi van, a vérnyomásom, szédülök, hányingerem van. Megméri a vérnyomásomat, figyelj ide, ezért kellett neked ide ezért hívni, hát lelőlek, még egyszer hívsz, felakasztalak, ezt szó szerint. Mindenki tudja, hogy kiről van szó. Ez egy rasszista, fajgyűlölő orvos.”

„Mindegy, rasszista beütése van az igazgató úrnak, úgy vagyunk mi is, hogy nem tudunk kihez fordulni, csak ide a kisebbségi önkormányzathoz. A nagyban elutasítanak minket.”

Az orvosi műhibák szerepét is említik, ami olykor maradandó egészségkárosodással is fenyegethet: *„Az édesanyámnak is beadtak egy injekciót és utána ilyen kamposbotra jutott egy darabig, mert rossz injekciót adtak be. Nem azt kellett volna.”*

„Olyan is volt már, hogy más receptjét adták oda, sokan vagyunk, sok ugyanazon a néven szerepel, például sok Kis János van, és a kisbabája majdnem meghalt, inzulint kapott vagy mi?”

Tehát összességében néhány kirívó esettől eltekintve az derül ki, hogy az egészségügyi ellátás terén tapasztalt hiányosságok a szektor finansziális helyzetéből adódnak, illetve területi egyenlőtlenségek megfigyelhetőek a megkérdezettek elmondásai alapján.

3.3. Diszkriminációs tapasztalatok az oktatásban

Az esélyegyenlőség szempontjából kiemelt terület az oktatás, ahol a hátrányok csökkentésére és újratermelődéssére a működésétől függően egyaránt lehetőség van. A teljes lakossági mintában a megkérdezettek 8 százalékát érte hátrányos megkülönböztetés az iskolában a tanárok részéről szülőként, és 4 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 estem az iskolában, mint a nem cigány gyerekek.”

„A diszlexiásokat konkrétan hülyének tartották.”

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 szülőkkel az iskolában, nem elfogadható.”

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

„Ingerülten beszéltek velem.”

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:

„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:

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

„Rosszabb jegyet kapnak.”

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

Az iskolai programokból való kirekesztés:

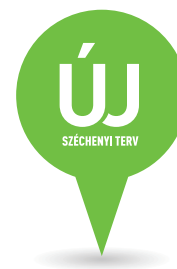
„Nem úgy vették programba, műsorba a gyereket, mint a magyarokat. Ünnepekre nem kaptak verset sem, ki-közösítették őket.”

Megalázás, általánosító megjegyzések:

„A cigány gyerekeket bántalmazzák, ordítóznak rájuk. (...) 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 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 vala-



melyik óvodába (véleményük szerint) a roma származás miatt nem vették fel, a gyermekkel rendelkezők 1 százalékát teszik ki, és az érintettek 5 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, mert a szülő otthon tud lenni velük, bár ez utóbbi a válaszok alapján nem szükségképpen a saját választásuk. Az iskolába való beíratásnál is tapasztalunk enyhe hátrányokat a gyermekkel rendelkező romák válaszai alapján: 1 százalék azok aránya, akiket a település valamelyik iskolája nem értesített az iskolakezdés előtt, véleményük szerint azért, mert romák; és a gyermekkel rendelkezők 3 százaléka tapasztalt olyat, hogy valamelyik iskola nem vette fel a gyermekét származása miatt.

A lakossági fókuszcsoporthoz tartozó beszélgetések során éles törésvonal rajzolódik ki az óvodai és az általános iskolai felvétel, illetve működési gyakorlat között. A beszélgetésen résztvevők egyike sem tett említést óvodai diszkriminatív tapasztalatról. Míg a megkérdezett „kisgyermekes” szülők etnikailag heterogén óvodai csoportokról, és átlátható, megkülönböztetéstől mentes óvodai beiratkozásról beszéltek, addig az általános iskolai beiratkozással kapcsolatosan több negatív tapasztalatról is beszámoltak. A kutatásba bevont hátrányos helyzetű települések mindegyikében volt olyan megszólaló, aki szülőként úgy érezte, korlátozták szabad iskolaválasztási jogában. Az elmesélt történetek mindegyikének alapmotívuma a településen belüli, iskolák közötti szegregációs gyakorlat, azaz hiába preferált a szülő gyermeke számára egy oktatási intézményt, ha a gyermeke nem felelt meg a felvételi követelményeknek. Az ilyen tapasztalatokról beszámoló, többnyire roma szülők, nem tartják megalapozottnak az elutasítást, hiszen – miként hangsúlyozzák – olyan feladatokat kaptak gyermekeik az úgynevezett felvételi elbeszélgetés során, amelyeket jól teljesítettek, mégsem kerültek be az adott intézménybe.

„Tájékoztattak, persze, levélben, hogy túljelentkezés volt, és nem ő volt a legjobb, de most ki kellett színeznem egy anygalkát, azt meg tudta csinálni, mesélni az anyukájáról, most azért a hatéves gyerekek nem tudnak olyan nagy különbségeket mondani. PÓ-n akartam még, de oda sem sikerült, mert lakcímileg kellett bejelentkezni, BNY se igazán, így úgy döntöttem, hogy maradjon ott” (BE).

A szegregáció mértékét írja le, hogy a válaszadó szülők 10 százalékának gyermeke tanul elkülönített roma osztályban, hasonló arányban jellemző az, hogy a roma gyerekeket kizárják az oktatáson kívüli programokból, és hogy a tanításon kívüli iskolai tevékenységek során, például az étkezésnél a gyermek hátrányt szenved.

A fókuszcsoporthoz tartozó tapasztalatok alapján megállapítható, hogy a többiskolás településeken működő egyházi vagy magániskolák sokkal kevésbé fogadnak roma gyerekeket, mint az önkormányzatiak. A felkeresett hat település közül pedig egy esetében a roma gyermekek iskolai aránya meghaladja a 90 százalékot annak ellenére, hogy a település roma lakosainak az arányát 35–40 százalékra becsülik a beszélgetés résztvevői. Ezen a településen mindössze egy iskola működik, viszont a nem roma szülők gyermekeiket a néhány kilométerre lévő, szomszédos település általános iskolájába íratják.

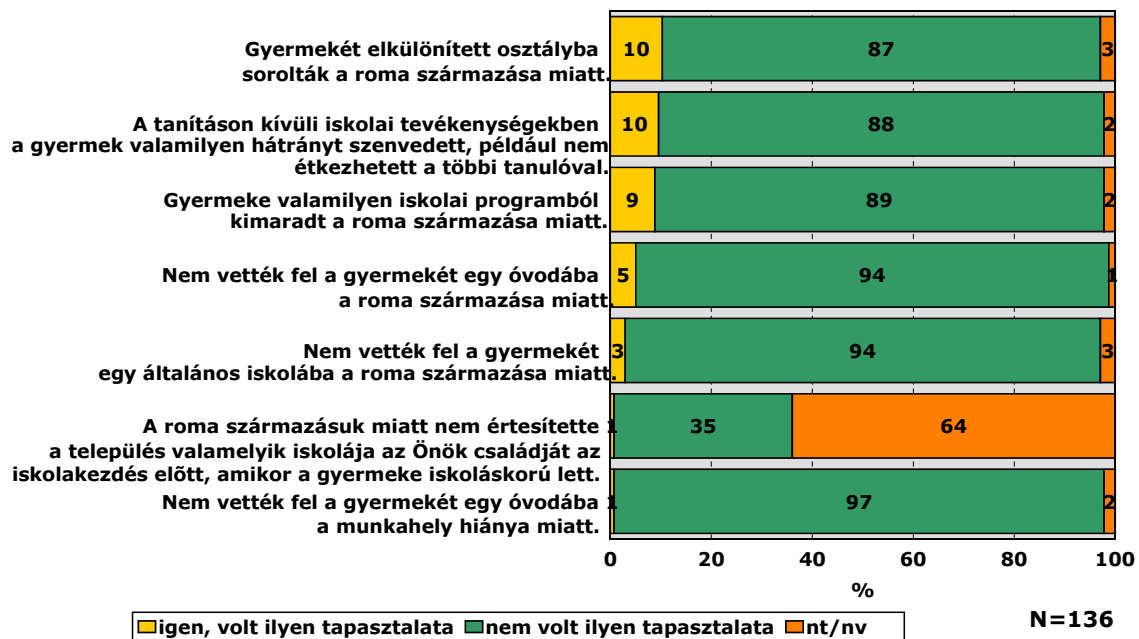
A roma gyermekeket (is) fogadó intézmények infrastrukturális felszereltsége több esetben alulmúlja a tanulói szelekcióra építő iskolákét, valamint az iskola által nyújtott kiegészítő szolgáltatások – sokszor pénzhiány miatt – is hiányoznak.

„Én annyit szeretnék hozzászólni, a környező hátrányos kistélepülések gyerekeiről, hogy ugyanis uszoda például csak itt van bent, úszni minden gyereknek lehetne, de nincs rá mód, mert: egy, kap 10 percet, hogy átöltözzön, 45 percet, hogy megtartsák az órát, és megint 10 percet, hogy elkészüljön, és akkor neki onnan menni kell, ebben a téli időben úgy megfázik, hogy a szülő nem is engedi. Miért nincs az önkormányzatnak, mikor busz nincsen, mikor beszállítja őket, és a gyerekek reggel és délben vannak úszni, vagy bármilyen elfoglaltságuk van, akkor nem tudnak hazajutni” (ENY).

„Az igazgató elmondta, hogy nincs pénz a benzinre, ez van vagy az van, tehát halmozottan hátrányos helyzetben vannak ezek a kistélepülések, mert bármennyire is igyekeznek, mert egész napos iskolát hoztak létre, hogy megtegyenek mindent, ami tőlük telik, de a feltételeket, azokat nem biztosítják legtöbbször, itt látom én a hibát, hogy ott, ahol segíteni kéne, semmi emberi hozzáállást nem tanúsítanak. Nem érzi a szegény ember azt, hogy emberileg meghallgatom őket és emberileg megpróbálok válaszolni nekik, ha nem tudok segíteni, akkor talán útmutatást, illetve szóban tudok nekik egy irányt mutatni. De semmi. Én elindultam, hogy hol tudok segítséget kérni, hogy szó szerint értsétek, ahogy mondom, nem hordja a gyerekeket a busz és minden reggel 6 órakor ébresztő és nézem, hogy

21. ábra: A romák diszkriminációs tapasztalatai az oktatásban

Kérem, mindegyiknél mondja meg, hogy volt-e a gyermekének oktatásával kapcsolatban ilyen tapasztalata...?
(roma minta – azok között, akiknek van óvodás vagy iskolás korú gyermeke, %)



merre lesz a mozgás, (...) és egész nap úton van a falukocsi, de a gyerekekre nincs pénz” (ENY).

Széles réteget érintő probléma a gyerekeket, illetve szü-leiket az oktatás igénybevétele során érő hátrányos megkülönböztetés. A roma szülők 6 százalékával előfordult, hogy a gyermekének az óvodai nevelője vagy tanára sértő megjegyzést tett rá vagy gyermekére a roma származása miatt. A legnagyobb arányban a megyeszékhelyek oktatási intézményeiben tapasztalnak az érintettek ilyeneket, ahol a roma szülők 15 százaléka számolt be az őrült sérelemről.

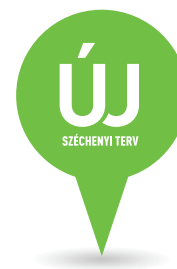
Átlagosan a közepesenél kevésbé jellemző, de így is igen magas arányt érint (a megkérdezett szülők 38 százaléka szerint legalább közepesen jellemző), hogy a tanárok az iskolában másként értékelik a gyermekük teljesítményét a roma származásuk miatt. Ez valamivel jellemzőbb a megyeszékhelyeken, mint a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

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 tanárokhoz fordulni segítségért, vagy a támogató közeg hiánya miatt nem látják értelmét, így el sem jut az információ azokhoz.

A fogyatékos gyerekek integrált iskolai oktatása, illetve önmagában az, hogy részt tudjanak venni az óvodai és iskolai nevelésben, 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 fogyatékosokkal élő beszámolóik alapján az iskolák egy része nem akadálymentesített, az érzékszervi fogyatékosokra is változó mértékben vannak felkészülve az iskolák, az értelmi fogyatékosokkal élő és családjuk pedig a fejlesztő oktatás



hiányával találkozunk sok esetben. Minden fogyatékos-ságtípusnál 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 nap a gyermeküket. Az interjúk tapasztalatai szerint a fogyatékos gyermekek integrált oktatása gyerekcipőben jár, sokkal jellemzőbb a speciális fejlesztő iskolák, vagy kimondottan mozgásszervi, illetve érzékszervi fogyatékosok oktatását végző iskolák igénybevétele.

Jellemző az a vélemény, hogy a fogyatékos gyerekeknek, 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.

Az integrált oktatással kapcsolatos nehézségek is szóba kerültek az interjúk során, több válaszdónak voltak tapasztalatai arról, hogy a gyerekek nem viselkednek ilyen helyzetben teljesen befogadóan, jellemző, hogy kicsúfolják a fogyatékos iskolatársukat, az iskoláknak tehát az oktatás tárgyi feltételein kívül a befogadó közeg kialakítását is meg kell oldaniuk ilyen helyzetekben. A fogyatékos emberek beszámolóai alapján az iskolában a legjellemzőbb hátrányos megkülönböztetés a többi gyerek esetleges gúnyolódásán kívül az, hogy nem vehetnek részt az intézmény különböző oktatáson kívüli programjaiban, például nem vállalják, hogy táborba elvigyék a fogyatékos gyerekeket, vagy nem szerepelhetnek a közös műsorban.

Miként a fogyatékos emberekkel készült életútinterjúkból kiderül, a veleszületett vagy kiskorban kialakuló fogyatékos-sággal élő személyek későbbi életminőségére, életesélyeire az egyik legdöntőbb hatást az gyakorolja, hogy milyen gyorsan veszik észre, illetve kezelik, fejlesztik a fogyatékos gyermekeket. Hiszen ahogy a nemzetközi szakirodalom is bizonyítja, a fogyatékos-ság tényének számos következménye lehet az egyén szocializációjára, „*módosul a kognitív, kommunikációs és nyelvi képességek fejlődése; akadályozottá válnak az interperszonális kapcsolatok*”. Tehát mindenképpen a korai prevenció ajánlott, a fogyatékos-sághoz igazodó oktatási, egészségügyi, szociális többlétszolgáltatások igénybevétele, mivel ez csökkentheti a következményes személyiségváltozások

esélyét.⁴ Ezen sérülések ugyanis az egyén életének további alakulását komolyan meghatározhatják.

Ezen többlétszolgáltatások hozzáférhetősége kapcsán az interjúk rávilágítanak, hogy jelentős területi egyenlőtlenségek mutatkoznak. Az egyenlőtlenségek főként a településszerkezet sajátosságaiból, valamint az ország nyugat-keleti, illetve észak-déli fejlettségbeli egyenlőtlenségeiből fakadnak.

A megfelelő szintű oktatási, gyógypedagógiai fejlesztő jellegű szolgáltatásokhoz való hozzáférés területi egyenlőtlenségei jól látszanak kutatási mintákon is, miként a felsőfokú végzettséggel rendelkezők mindegyike, illetve a középfokú végzettséggel rendelkezők fele a nyugat-dunántúli régióból került ki, a legalacsonyabb végzettségűek pedig többnyire a hátrányos helyzetű térségekből, részben az észak-magyarországi, részben a dél-dunántúli régióból. Míg ha csak a veleszületett vagy kiskorban szerzett fogyatékos-sággal élőket nézzük, akkor az látszik, hogy a fejlettebb régiókból származó 3 interjúalany közül egyikük az általános iskolát sem végezte el, egy középfokú végzettséggel rendelkezik, illetve egy felsőfokú végzettséget szerzett, míg a hátrányos helyzetű térségekből származó 4 további interjúalanyunk esetében ez a következőképpen alakul: egyikük szintén az általános iskolát sem tudta befejezni, ketten általános iskolai végzettséggel rendelkeznek, és csak egy szerzett középfokú képesítést, felsőfokú végzettséggel pedig senki sem rendelkezett.

A halmozottan hátrányos helyzetű kistérségekben készített életútinterjúkban többször említésre kerül, hogy később vették észre a fogyatékos-ságot, így később kezdődött meg az érintett személy fejlesztése, ami aztán behozhatatlan hátrányt eredményezett már az általános iskolai tanulmányok során. Majd ez gátolta őket egy megfelelő színvonalú középiskolába való bejutásba is, esetlegesen szakma megszerzésében, s így tulajdonképpen az általános iskolában felhalmozódott lemaradás, hátrány egész életükre döntő befolyást gyakorolt, további életpályájukat alapjaiban határozta meg. Összehasonlításképp érdemes megemlíteni, hogy a veleszületett vagy kiskorban szerzett fogyatékos-sággal élő interjúalanyaink közül az egyetlen felsőfokú végzettséggel rendelkező is csakugyan

⁴ A sajátos nevelési igényű tanulók integrált oktatására való érzékenyítéshez kapcsolódó pedagógiai módszerek támogatása, Összeállította: Vidonyiné Sólymos Rita, Nyugat-magyarországi Egyetem, 2010, http://pszk.nyme.hu/tamop412b/sni_tanulok/index.html (letöltve: 2013. április 18.)

a nyugat-dunántúli régióból származik, és egészen más tapasztalatokról számol be, elégedett volt általános iskolájával, a tanárok és az iskola vezetése is külön figyelmet szentelt állapotának, s így nem érte különösebb hátrány, lemaradás fogyatékoságából adódóan. Ugyanakkor érdemes megjegyezni, hogy a felsőoktatásban már más típusú élményekben volt része, ott nem voltak tekintettel fogyatékkára.

A közoktatási intézményekkel kapcsolatos véleményt a 12 interjúalanyból csak 4 fejez ki explicit módon, amelyből ketten elégedetlenek, és úgy érzik, hogy több segítségre lett volna szükségük általános iskolai tanulmányaik során, akik közül egy személy a nyugat-dunántúli régióból, egy pedig hátrányos helyzetű településről származik, s ketten fejezték ki meglepedettségüket az általuk tapasztalt közoktatási szolgáltatások kapcsán, mindketten a nyugat-dunántúli régióból. Kijelenthető tehát, hogy a településszerkezet sajátosságaiból fakadó hátrányok a gyógypedagógiai többlétszolgáltatásokhoz, fejlesztő pedagógiához való hozzáférés nehézségei, akadályozottsága komoly, gyakran döntő befolyást gyakorol a fogyatékosággal élő személyek életére. Tehát ez alapvető beavatkozási területe lehet az esélyegyenlőségi programoknak. A hátrányos helyzetű kistérségek településein élő interjúalanyok történeteiből kiderül, hogy a korai prevenció, fejlesztő szolgáltatásokhoz való hozzáférést leginkább a nem elég alapos szűrővizsgálatok, illetve a fejlesztő pedagógiával foglalkozó tanárok alulmotiváltsága okozza.

A középfokú oktatás terén a veleszületett vagy kiskorban szerzett fogyatékosággal élő személyek főként az alapfokú oktatási intézményekben szerzett lemaradások miatt kerültek hátrányos helyzetbe, azaz alacsonyabb színvonalú oktatási intézménybe, akinek egyáltalán lehetősége volt rá, hiszen olyan eset is előfordult, mint a fentiekből kiderül, amikor az általános iskolában szerzett hátrány és a testi fogyatéka miatt, amely a szakmaszerzésben gátolta az illetőt, egyszerűen nem állt rendelkezésre megfelelő oktatási intézmény, ahol folytathatta volna tanulmányait. Itt talán megoldást jelenthetne speciális képzési programot kínáló osztályok indítása a fogyatékosággal élők számára.

A felsőoktatás terén az adminisztratív ügyek intézésében való rugalmasságot hiányolták főként, azonban fentiekből következően összesen két interjúalany volt érintve e kérdéskörben, tehát itt további vizsgálatok indokoltak az alaposabb konklúziók levonásához.

A területi egyenlőtlenségek azonban nemcsak a megfelelő színvonalú oktatáshoz való hozzáférésre, de később részben ebből, részben a regionális fejlettségbeli eltérésekből következően a foglalkoztatási helyzetre is komoly hatást gyakorolnak. Amint a táblázatból kitűnik, e téren indokolt az állami beavatkozás, alapvető fontosságúak a különböző képzési és munkaerő-piaci programok. Ezek szerepével, hatékonyságával kapcsolatban többségében elégedettek a megkérdezettek, a képzésen, programokban résztvevők egybehangzó véleménye szerint ezek segítették őket további pályájuk, elhelyezkedésük során. Kritikát azok körében fogalmaztak meg, ahol nem elérhetőek ezek, tehát itt inkább a szélesebb körű hozzáférésre, illetve a képzések, programok kommunikációjára érdemes odafigyelni, hogy valóban eljusson az érintettekhez, a kistépülésen élőkhez is. A hátrányos helyzetű településeken élők közül többen panaszkodtak, hogy náluk nem elérhetőek ezek a képzések, illetve nem tudnak önkormányzati szervezésű munkaerő-piaci programokról. A közmunkaprogram az esetek többségében csak átmeneti megoldást ad, illetve nem nyújt megfelelő munkavégzésre lehetőséget, néhány helyen az említések alapján kizárólag szemétszedésre és hasonló munkákra van lehetőség ennek keretében. Azonban előfordult olyan eset is, amikor megfelelő szintű adminisztratív munkát kapott interjúalanyunk a közmunkaprogram keretében, amely további elhelyezkedési lehetőségekhez segítette. A támogatott munkaerő-piaci programok kapcsán a visszaélésekre is különös figyelmet érdemes fordítani, ugyanis az interjúkból feltárt esetekből kiderül, hogy az erre a célra szánt összegekből időnként „álfoglalkoztatást” valósítanak meg, amely megalázó a fogyatékos személyek számára. Tehát itt is lényeges a források felhasználásának fokozott ellenőrzése.



4. 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. Álláskeresési 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; álláskeresési járadék és munkanélküli segély esetén ez az arány még alacsonyabb, a lakosság egészében 1, a romák között 6 százalékot érint. A fogyatékos-sággal élők körében a leggyakrabban a közgyógyellátási igazolványért folyamodtak változó sikerrel.

A diszkriminációs tapasztalatokat kifejtő válaszokból kiderül, hogy közmunka végzésénél 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

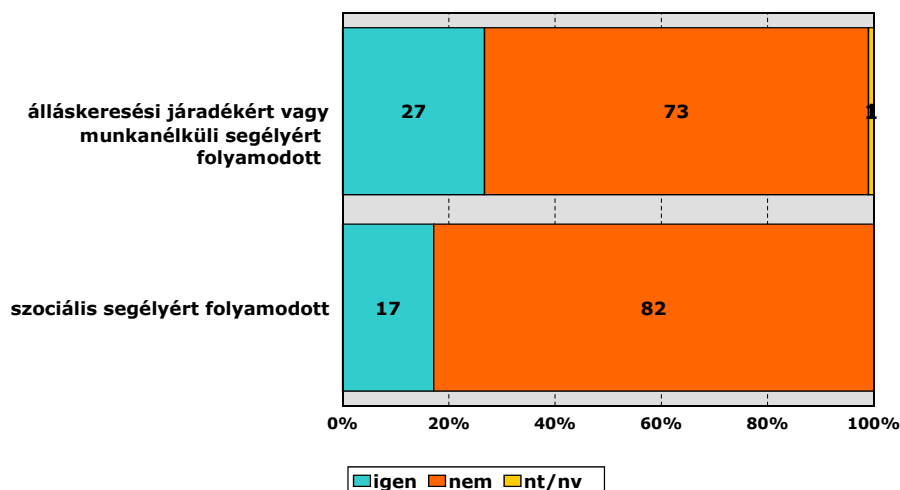
tekintetben, kit vesznek fel közmunkára, valamint hogy a romákkal rosszabb, nehezebb munkát végeztetnek a közmunka során, mint a nem romákkal.

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

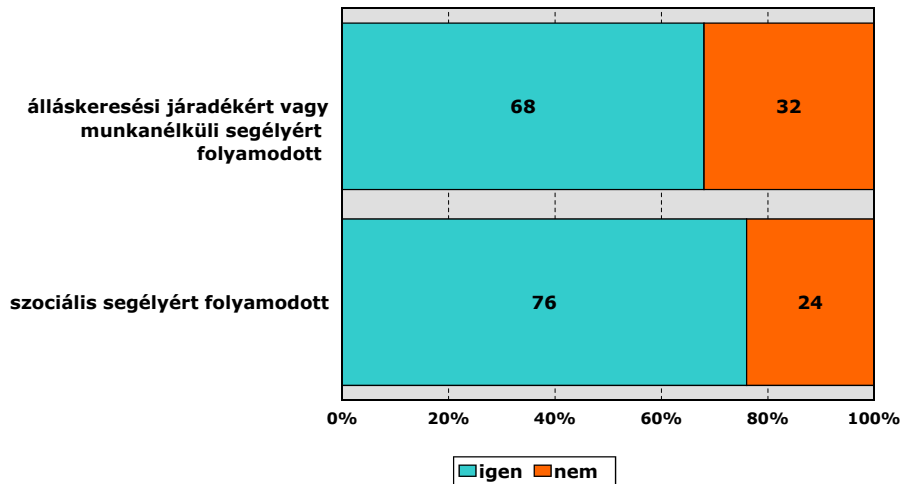
„Mivel cigány vagyok, csak utcát takarítani vesznek fel, hiába van az embernek szakmája.”

Az álláshoz jutás támogatását célzó programok az átlagosnál jobban elérik a roma népességet (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.

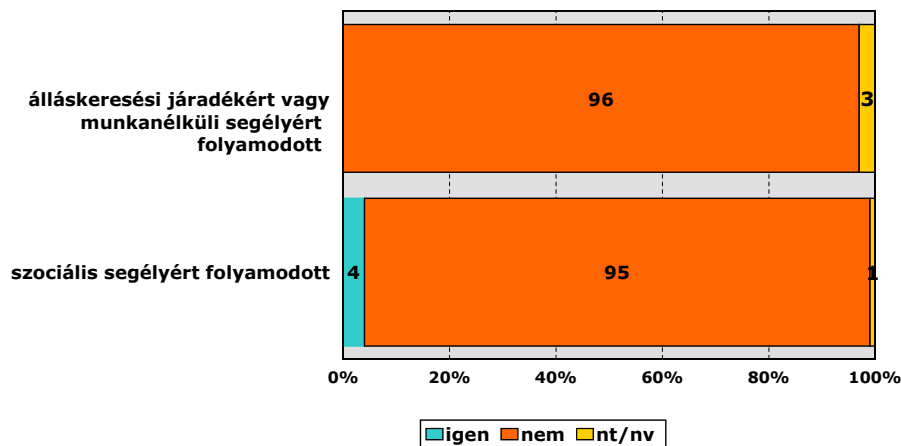
22/a. ábra: Kapcsolatba kerülés a szociális ellátórendszerrel és az egyenlő bánásmód érvényesülése
Előfordult-e már Önnek, hogy...?
(teljes lakosság, %)



22/b. ábra: Előfordult-e már hogy hátrányos megkülönböztetés érte a szociális segély/álláskeresői járadék/munkanélküli segély ügyintézésakor? (teljes lakosság, %)



22/c. ábra: Előfordult-e már Önnel, hogy...? (roma minta, %)



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.

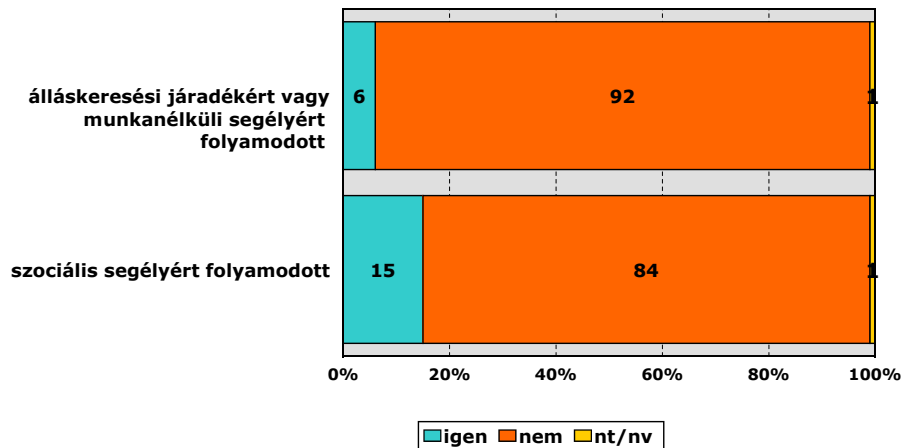
(Az életútinterjúk során ettől enyhén eltérő válaszokat kaptunk, amelyből az derült ki, hogy akik részt vettek ilyen jellegű programokon, képzéseken, egyöntetűen hatékonynak ítélték meg, a probléma inkább a hozzáférés egyenlőtlen területi eloszlásában mutatkozik.)

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 lévők 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 hoz-



22/d. ábra: Előfordult-e már hogy hátrányos megkülönböztetés érte a szociális segély/álláskeresői járadék/munkanélküli segély ügyintézésakor? (roma minta, %)

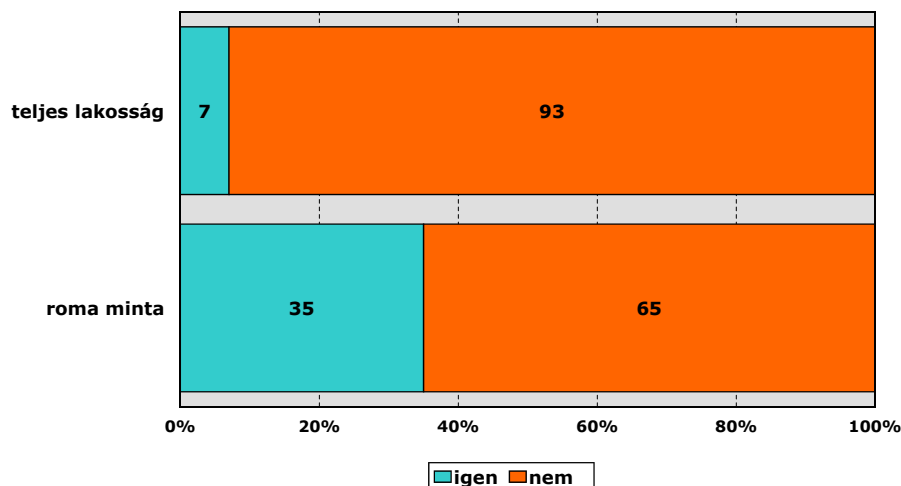


záférhetőségével, és ezen a területen az esetleges diszkriminációs tapasztalatok feltárásával. A roma mintában a megkérdezettek 20 százaléka igényelt már bérlakást, természetesen Budapesten és a megyeszékhelyeken jóval nagyobb arányban, mint a kisebb településeken; az ország nagyobb városaiban élő romák 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 dön-

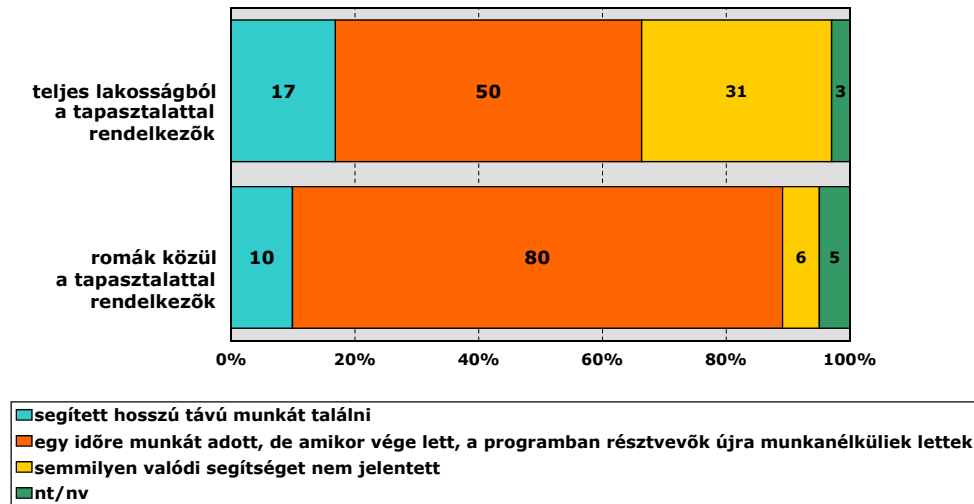
tő az önkormányzati bérlakások jogának megszerzése során, hanem a jó kapcsolatok.

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 lakást, csaknem 49 százaléknak volt már olyan tapasztalata, hogy – legalábbis a percepciója szerint – azért nem kapott bérlakást, mert roma származású.

23/a. ábra: A munkanélküliség csökkentését célzó programok hasznosulása
Részt vett-e valaha olyan programban, amely a munkanélkülieknek segít álláshoz jutni? (%)



23/b. ábra: Ez a program...?
(%, részt vettek ilyen programon, 6%)

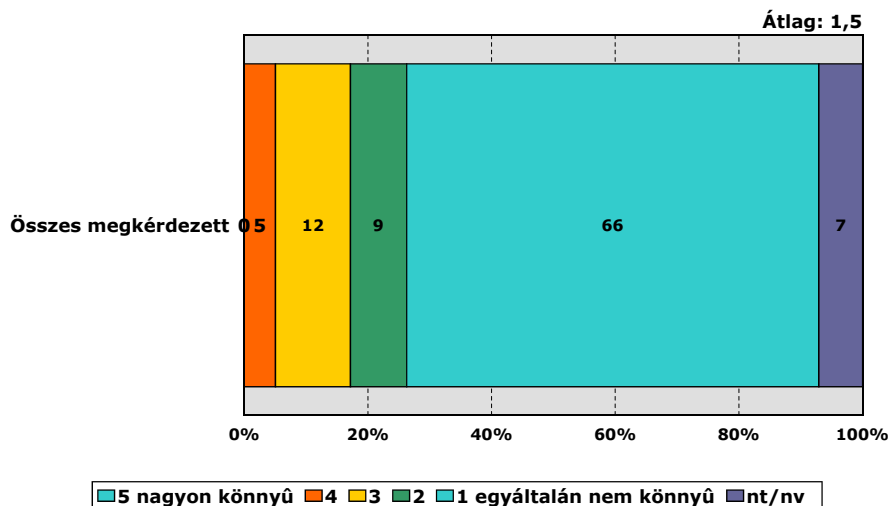


Jóval alacsonyabb arányban, de mérhető tapasztalat az is, hogy a bérlakást használóknak és családjának el kell hagynia a bérlémenyt, vélelme szerint azért, mert roma. A szélesebb tömegeket érintő lakásfenntartási támogatásnál is jellemzőek a negatív tapasztalatok, bár jobb a helyzet, mint a szociális 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 átlagnál jobb, a községekben pedig az átlagnak megfelelő a helyzet.

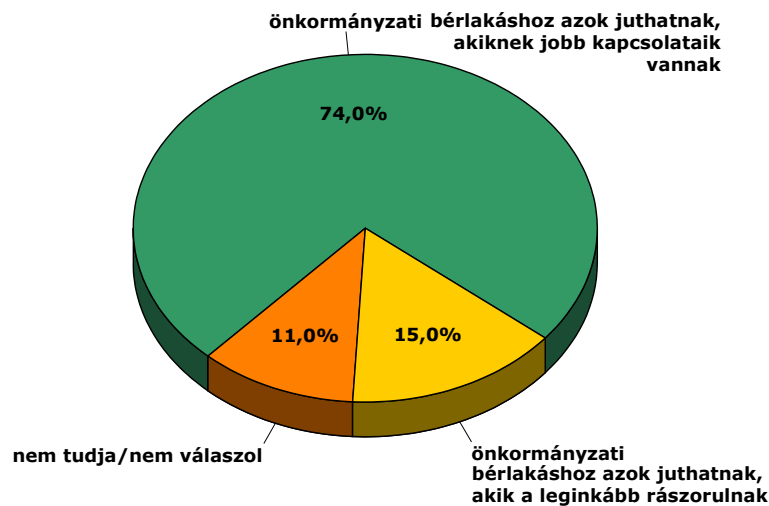
Az esélyegyenlőségi programokról alkotott vélemények erősítik azt a képet, hogy a felzárkóztatást célzó intézkedések fontosak, de alacsony a hatékonyságuk.

24/a. ábra: Önkormányzati bérlakáshoz jutás és az ezzel kapcsolatos diszkriminációs tapasztalatok
Az Ön tudomása szerint mennyire könnyű ma Magyarországon a rászorulóknak önkormányzati bérlakáshoz jutni?
(roma minta, %, átlagok 1-től 5-ig terjedő skálán)

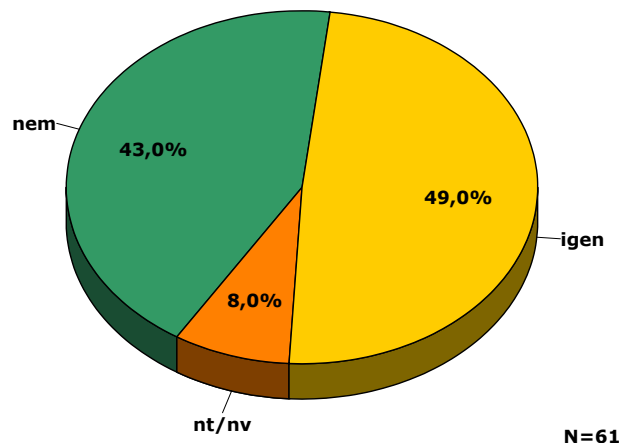




24/b. ábra: Melyik állítással ért inkább egyet?
(roma minta, %)



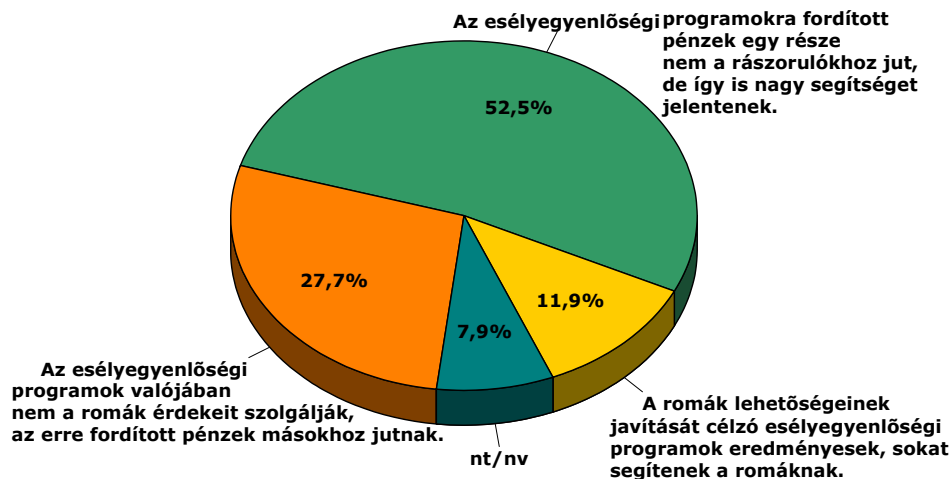
24/c. ábra: Amikor önkormányzati bérlakásért folyamodott, volt-e olyan eset, amikor úgy gondolta, hogy azért nem kaphat meg egy lakást, mert roma?
(azok között, akik igényelték önkormányzati bérlakást, %)



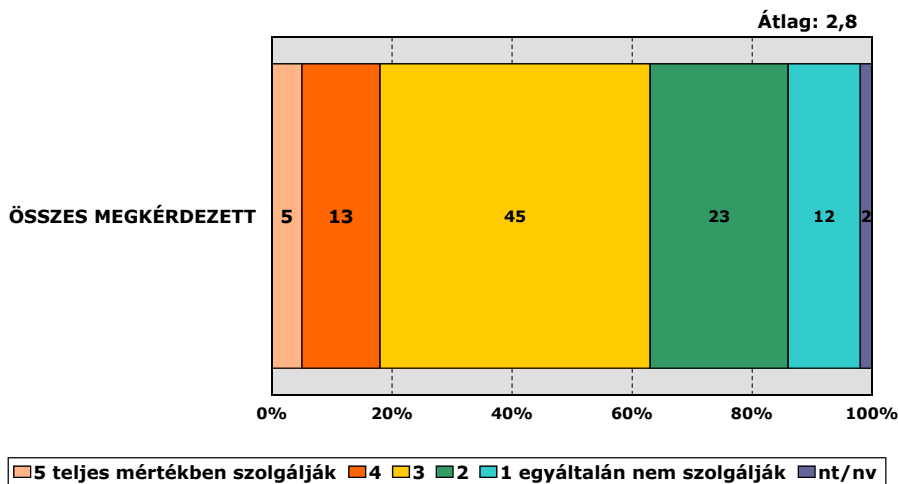
A roma megkérdezetteknek csak 12 százaléka gondolta úgy, hogy a romák lehetőségeinek javítását célzó esélyegyenlőségi programok eredményesek, sokat segítenek a romáknak; a többség (53%) úgy gondolja, hogy az ilyen programokra fordított pénzek egy része nem a rászorulókhoz jut, de így is nagy segítséget 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 rászorúlnak.

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 arányban vannak a helyzetet a közepesnél kedvezőtlenebbül értékelők, mint azok, akik úgy vélik, ezek a programok valóban a romák érdekeit szolgálják.

25/a. ábra: A romák helyzetének javítását célzó esélyegyenlőségi programok értékelése
 Ön a következők közül melyik állítással ért inkább egyet?
 (roma minta, %)



25/b. ábra: Kérem értékelje, hogy a településen a hátrányos helyzetűek felzárkózását szolgáló esélyegyenlőségi programok mennyire szolgálják a településen élő romák érdekeit!
 (% , átlag 1-től 5-ig terjedő skálán)



A szociális ellátórendszer működését az anyagi nehézségekkel küzdő idős emberek problémáinak szempontjából is vizsgáltuk mind a kvantitatív kutatásban, mind a velük készített interjúkban.

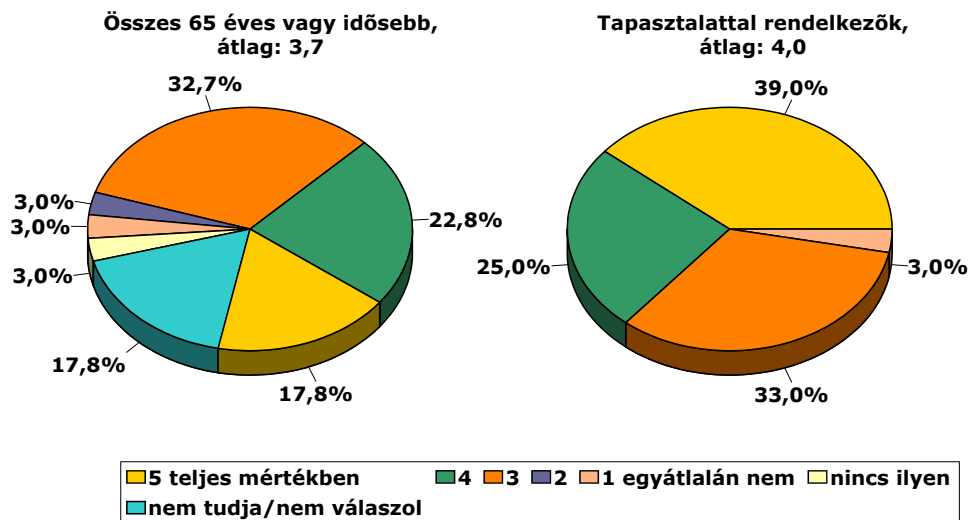
A házi idősgondozás hatékonyságával kapcsolatban összességében kedvező kép rajzolódik ki az eredményekből. A házi idősgondozás hatékonyságát az összes 65 éven felüli megkérdezett 5-ös skálán átlagosan 3,7-esre értékelte, 18 százalék szerint nagyon hatékony és mindössze a válaszadók 6 százaléka adott a közepesnél alacsonyabb értékelést. A házi

gondozásról közvetlen tapasztalattal rendelkezők (az idős minta 20 százaléka) az átlagosnál is magasabbra (4-esre) értékelik az intézmény működésének hatékonyságát.

Az otthoni idősgondozásról az interjúk is kedvező képet tükröztek vissza. Negatív tapasztalat, hogy kevés a gondozó; ezért azok, akiknek az étel kihordása mellett más segítség-re is szükségük volna, nem kapják meg a szükséges ellátást. Néhány interjúalany szerint nehézséget okoz, hogy nem tudják biztosítani ugyanazt a gondozót a segítségre szorulóknak számára.



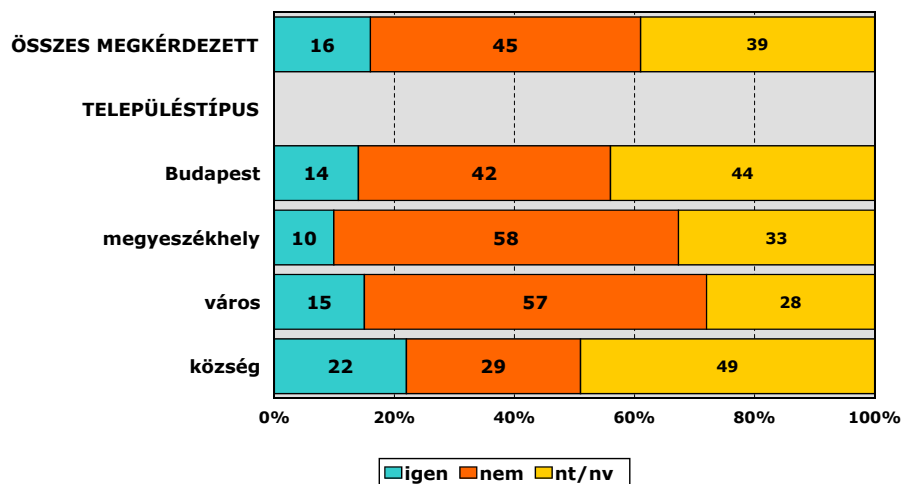
26. ábra: Az idősgondozás megítélése az idősek által
 Mennyire működik hatékonyan a házi idősgondozás ezen a településen?
 (% , átlagok 1-5-ig terjedő skálán)



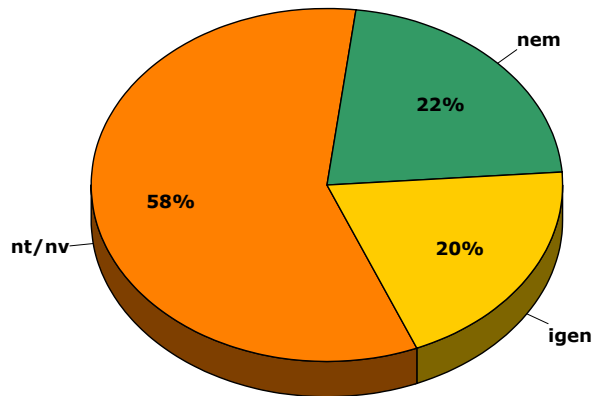
„Ételkihordás meg van oldva, de több ügynevezett házi gondozóra lenne szükség, akik odahaza nem tudnak elmenni bevásárolni, takarítani.”

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

27/a. ábra: Ismeretek és vélemények a bentlakásos idősek otthonával kapcsolatban
 Ha valaki az egészségi állapota miatt már nem tudja otthon ellátni magát, és a házigondozás sem elég, akadálytalanul helyet tud-e szerezni a bentlakásos idősek otthonában?
 (idős minta, %, településtípus szerint)



27/b. ábra: Előfordul-e az Önök településén, hogy az idősek otthonában valaki azért nem kap helyet, mert egy kevésbé rászoruló, de jobb kapcsolatokkal rendelkező ember előzi meg? (idős minta, %)



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%) 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 településen 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 információval a kérdéssel kapcsolatban. A két legfontosabb probléma a bentlakásos idős gondozás terén az idősokkal készített interjúk tapasztalatai alapján, hogy drága, és hogy nehéz helyet szerezni, de félelemérzet is kapcsolódik hozzá az otthon, az önállóság elvesztése miatt, amiből az következhet, hogy az otthonba bekerülők kudarcként, krízisként élik meg a helyzetük alakulását. Az interjúknak az anyagi nehézségekkel küzdő idősök tá-

mogatásával kapcsolatos tapasztalata, hogy nincsenek, vagy csak elvétve fordulnak elő rendszeres támogatások, a legjellemzőbb az ünnepnapokon a rászorulóknak juttatott ajándéksomag, illetve az egyszeri tüzelő- és élelmiszersegítség. 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.

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.

Nem kapcsolódik szorosan a szociális ellátáshoz, de az idősök életkörülményeit meghatározó tényező, amelyre az önkormányzatok hatást tudnak gyakorolni, a számukra szervezett klubok, programok. Ahogy arról már volt szó, az idősök élethelyzetét a betegségen és a megélhetés nehézségein kívül a magány is meghatározza, ennek enyhítésére

2. táblázat: Összességében az Ön megítélése szerint a település önkormányzata hatékonyan gondoskodik az anyagi nehézségekkel küzdő idősokról? (idős minta)

	összes megkérdezett	Budapesten élők	megyeszékhelyen 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%



alkalmasak azok a programok amelyek lehetővé teszik a hasonló helyzetben lévőkkel való találkozást.

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

Az interjúk tapasztalatai alapján az idősek klubjának és a nekik szervezett programoknak óriási jelentőségük van a magányos idősek életében. Az egyedüllét enyhítése mellett alkalmasak arra is, hogy információhoz jussanak a résztvevők 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. 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.

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 munkaképteleneknek pedig több támogatásra. Pénzbeli támogatás mellett gyógyszer-, tüzelő- és élelmiszertámogatás is szóba került az interjúk során. Az idősekkel 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.

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 problémáikat szociális foglalkoztatók működtetésével, a sajátos igényekre szabott munkalehe-

tőségek, többek között távmunka lehetőségeinek a felderítésével lehetne megválaszolni. Szükség lenne a fogyatékos embereket foglalkoztatni képes munkahelyeket nyilvántartó adatbázis és tanácsadást ellátó fórum létrehozására.

Illetve megoldás lehet a fogyatékosághoz igazodó valóban hasznosítható képzések indítása. Az életút interjúk során egy 46 éves látásfogyatékos férfi arról számol be, hogy a látássérültek számára szervezett masszörképzés ténylegesen hozzásegítette egy alternatív bevételi forráshoz, melynek segítségével képessé vált önmaga és családja fenntartására, amely egyre romló látása miatt eredeti szakmájában korlátokba ütközött.

Interjúalanyaink továbbá számos esetben hívták fel a figyelmet a jogi szabályozásban meglévő kétértelműségek és ellentmondások szerepére.

A jelenleg hatályos szabályozás például hátrányba hozza a szociális ellátás terén azokat a fogyatékos személyeket, akik foglalkoztatottak, ilyen esetben ugyanis nem tudnak közgyógyellátási igazolványt igényelni, amely a megfelelő kezeléshez, beavatkozáshoz, orvosi segédeszköz beszerzéséhez szükséges lenne, így pedig az egészségügyi állapot romlásához vezetve végeredményben nem teszi lehetővé a munkavégzést, illetve hátrányokat eredményez a munkaerőpiacon. Az esélyegyenlőséget teremtő munka során tehát kiemelt szerepet kell kapjon a jogi szabályozás belső ellentmondásainak felülvizsgálata, különös tekintettel a foglalkoztatott, munkavégző fogyatékos személyeket érintő szociális ellátásokhoz való hozzáférést nehezítő vagy gátló jogszabályok esetében, beleértve az adózással kapcsolatos jogszabály-módosításokat, a támogatások igénybevételének feltételeit is. Mivel ez döntő befolyást gyakorolhat további életlehetőségeikre, hiszen gyakran ezen támogatások híján alacsony keresetük nem teszi lehetővé a szükséges egészségügyi beavatkozások elvégzését, gyógyszeres kezelésüket vagy éppen a mindennapi élethez és munkavégzéshez is elengedhetetlen orvosi segédeszközök beszerzését. Ezért jelentős lenne az életminőségük szempontjából alapvető fontosságú szociális támogatások megtartása.

Ezzel párhuzamban a jogszabályok betartatása, és ezek érvényesülésének híján az információbiztosítás a megfelelő jogorvoslati lehetőségekről, valamint jogsegély nyújtása szükséges, továbbá jogorvoslati fórumokról való szélesebb körű lakossági tájékoztatás és hatékony, egyértelmű nyelvezetű médiakampány.

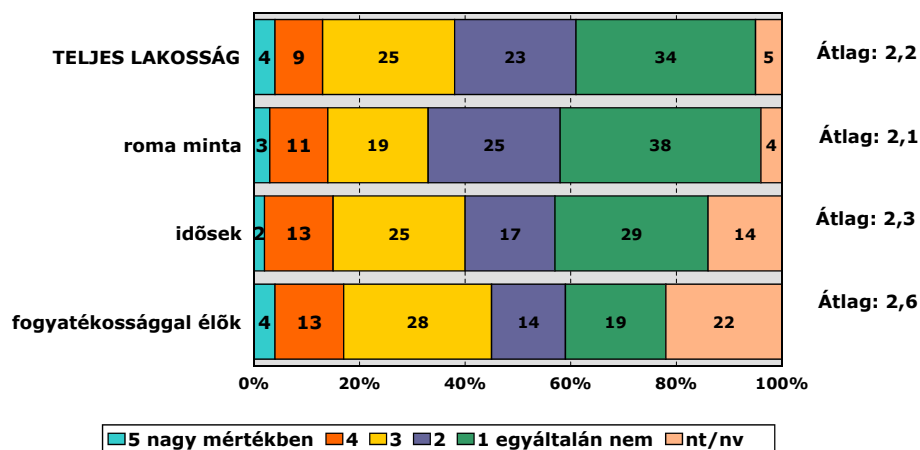
5. A védett tulajdonsággal rendelkező csoportok érdekérvényesítő képessége

A lakosság egészében az derül ki, hogy az emberek az életükre hatással lévő 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 de-

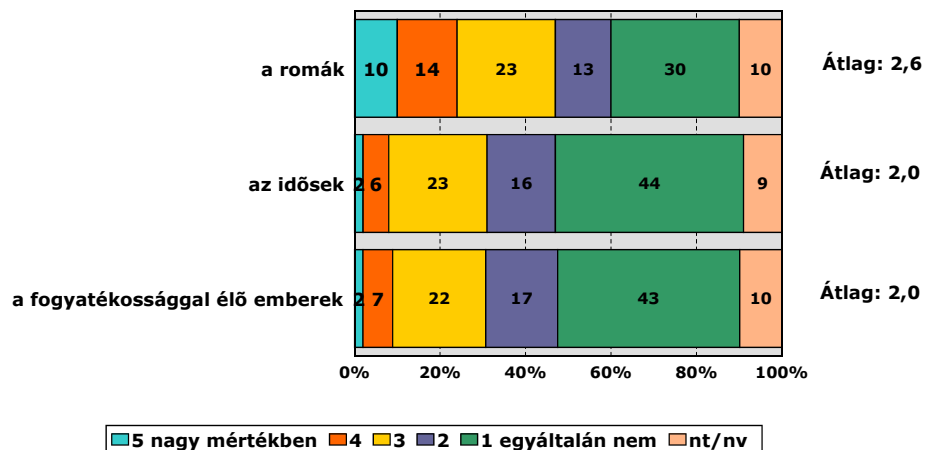
mokráciáról, a döntésekbe való beleszólásról kialakult negatív képtől, és az alacsony állampolgári aktivitástól. Az általunk vizsgált védett tulajdonságokkal rendelkező csoportok sem térnek el ezen a téren az átlagtól, az idősek és a romák ugyancsak alacsony befolyásolási képességről adnak számot 2,3-as, illetve 2,1-es átlagértékkel.

28/a. ábra: Érdekérvényesítés, az önkormányzati döntéshozásba való beleszólás lehetősége a védett tulajdonságokkal rendelkező csoportok számára⁵

Ezen a településen az itt élők mennyire tudják befolyásolni az életükre hatást gyakorló önkormányzati döntéseket? (% , átlagok 1-től 5-ig terjedő skálán)



28/b. ábra: Ezen a településen az itt élők mennyire tudják befolyásolni az életükre hatást gyakorló önkormányzati döntéseket? (% , átlagok 1-től 5-ig terjedő skálán)



⁵ A fogyatékossgal élők válaszai az interjúk zárt kérdéseiből származnak (N=69).

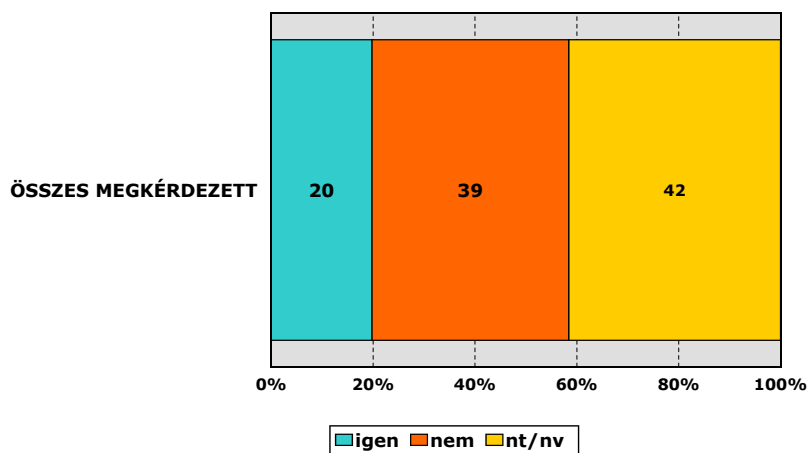


A saját befolyásuknál valamivel alacsonyabb érdekérvényesítő képességet feltételeznek átlagosan a lakossági mintához tartozók a fogyatékos emberek és az idősek esetében, míg a romák a közvélekedés szerint az átlagosnál valamivel nagyobb befolyásoló erővel rendelkeznek.

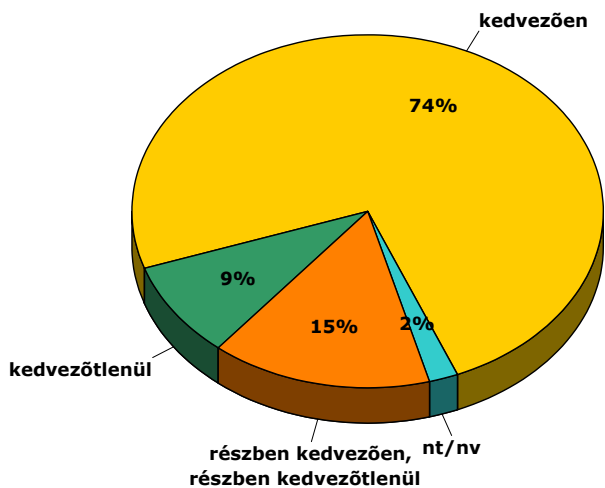
Az érdekérvényesítő képességnek korlátját jelenti az állampolgári aktivitás hiánya is; a kutatásainkban megker-

dezett 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.

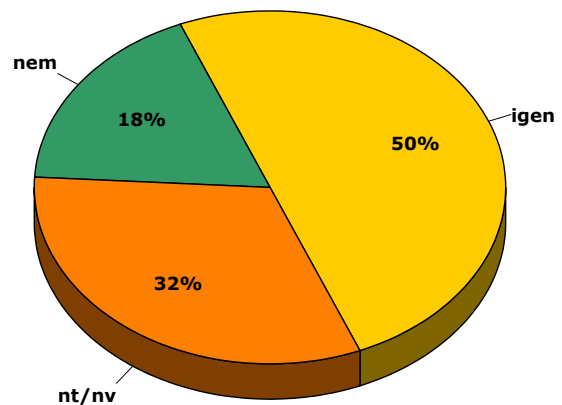
29/a. ábra: Az önkormányzati döntések ismerete, állampolgári aktivitás
Született-e az önkormányzatnál az elmúlt években olyan döntés, amely Önt, mint idős embert közvetlenül érintette?
(idős minta, %)



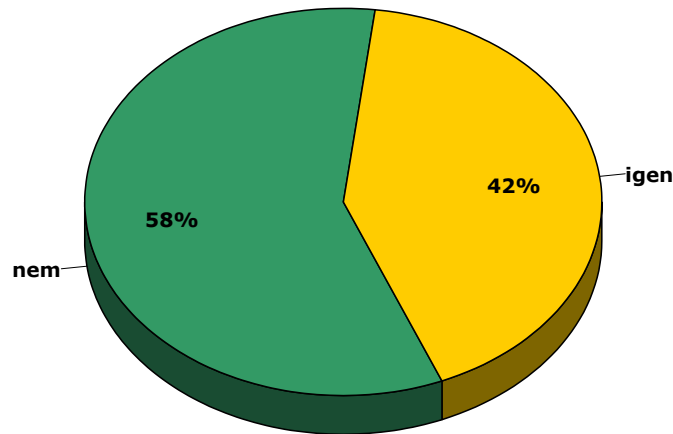
29/b. ábra: Hogyan érintette Önt, mint idős embert ez a döntés?
(azok körében, akik úgy tudják, hogy született ilyen döntés, %)



29/c. ábra: Volt-e az elmúlt években olyan lakossági fórum, közmeghallgatás, ahol bármilyen időseket érintő ügygel kapcsolatos döntéshez megkérdezte az önkormányzat az érintett idősek véleményét? (%)



29/d. ábra: Részt vett-e ezen, vagy ha több volt, akkor részt vett-e legalább az egyikén? (azok körében, akik úgy tudják, hogy volt ilyen, %)

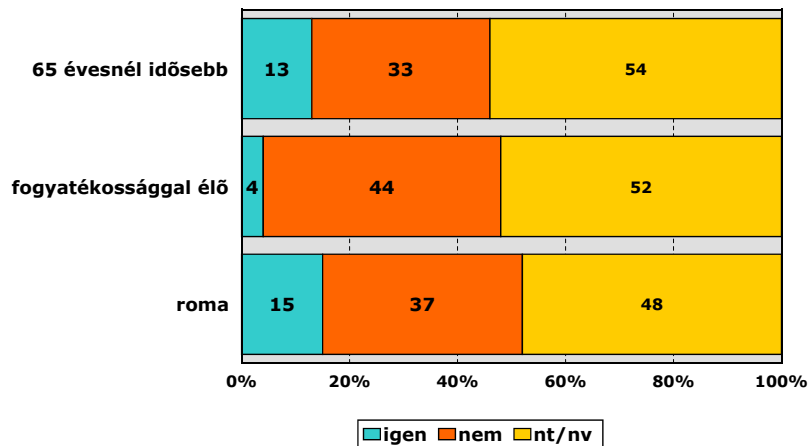


Az interjúk tapasztalatai is azt mutatják, hogy viszonylag alacsony érdeklődés övezi az önkormányzati ügyeket, az idősök közül mindössze két válaszadó idézett fel konkrét, időseket érintő önkormányzati döntést az elmúlt évekből, ezek közül az egyik a település egészét érintő döntés, amely anyagi többletterhet ró a lakókra, így az időseket az átlagnál nagyobb mértékben érinti. A legtöbb interjúalany nem tudta, hogy volt-e közmeghallgatás idős embereket is érintő ügyekben, többen úgy

tudják, hogy nem volt, mindössze öten válaszoltak igenel, de ők sem vettek részt rajta.

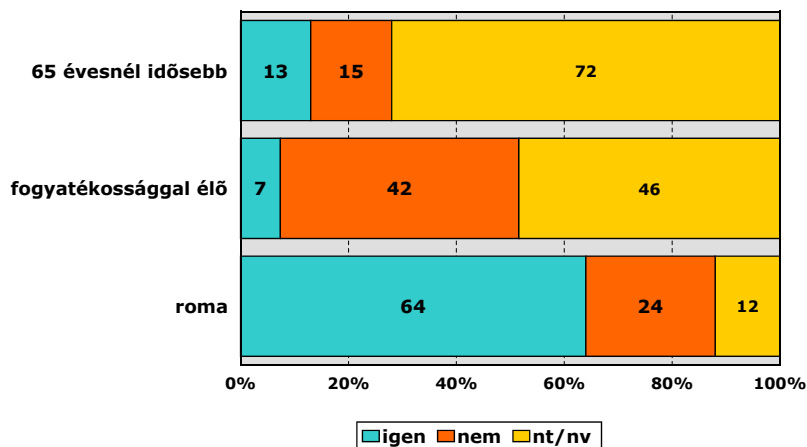
Az érdekvérvényesítés közvetett formájaként vizsgáltuk, hogy a lakosság ismeretei szerint az önkormányzat közgyűlésének van-e olyan tagja, aki valamely általunk vizsgált védett tulajdonságokkal rendelkező csoport tagja. A válaszok alapján egyrészt viszonylag alacsony tájékozottsági szinttel találkozunk, a teljes lakosságban; a meg-

30/a. ábra: Az érdekképviselőt közvetett formája Tudomása szerint ezen a településen/kerületben az önkormányzatban a közgyűlésnek van-e 65 évnél idősebb/fogyatékossgal élő/roma tagja? (teljes lakosság szerint van-e a közgyűlésnek a vizsgált csoportokhoz tartozó tagja, %)





30/b. ábra: Tudomása szerint ezen a településen/kerületben az önkormányzatban a közgyűlésnek van-e 65 évnél idősebb/fogyatékossgal élő/roma tagja? (van-e a közgyűlésnek a saját csoporthoz tartozó tagja, %)

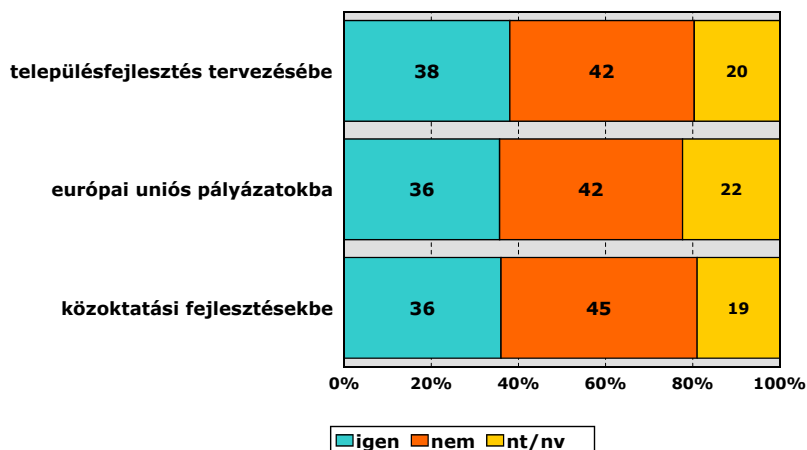


kérdezettek 54 százaléka nem tudja, hogy van-e 65 évnél idősebb tagja a közgyűlésnek, és hasonló mértékben tájékozatlanok abban a tekintetben, hogy megjeleníti-e roma, illetve fogyatékossgal élő tag az adott csoportok véleményét ezen a fórumon. Az érintett csoportok tájékozottsági szintje sem feltétlenül magasabb az átlagnál, a mintában lévő 65 év feletti 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 feltéte-

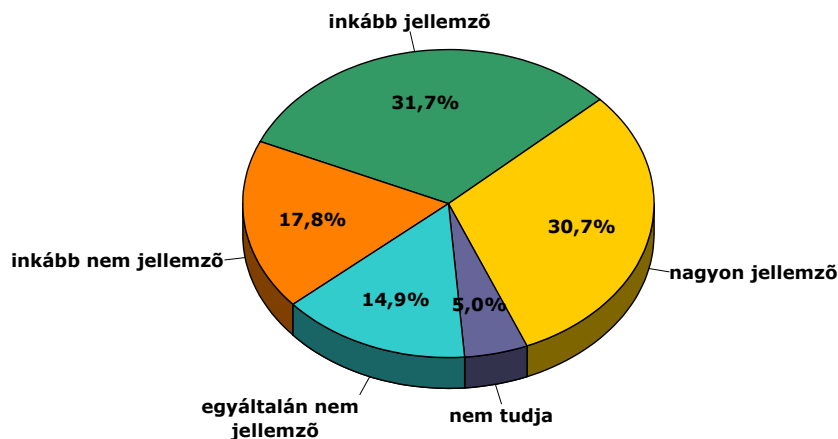
lezni, hogy ők nem választották külön a kisebbségi önkormányzattól az önkormányzatra vonatkozó kérdést: 64 százalékuk válaszol úgy, hogy van roma tagja a közgyűlésnek.

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, fogyatékossgal élő 4-7 százalékban.

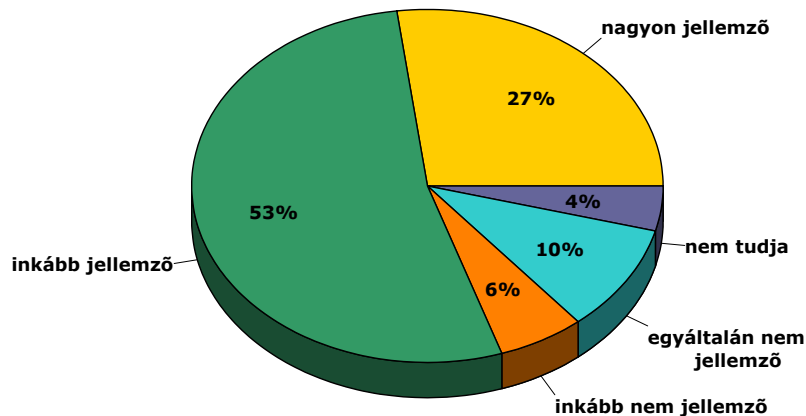
31/a. ábra: A kisebbségi érdekvédelmi szervezetek befolyása a településfejlesztésbe Tudomása szerint bevonják-e a roma civil szervezeteket és nemzetiségi önkormányzatokat a következők alkotásába...? (roma minta, %)



31/b. ábra: A településfejlesztési programok, pályázatok során mennyire jellemző, hogy együttműködési megállapodás keretében együttműködnek a kisebbségi önkormányzatokkal? (összes megkérdezett, önkormányzati minta, %)



31/c. ábra: A településfejlesztési programok, pályázatok során mennyire jellemző, hogy együttműködési megállapodás keretében együttműködnek a kisebbségi önkormányzatokkal? (5%-nál magasabb a romák aránya a településen, önkormányzati minta, %)

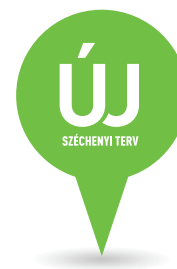


A romákkal kapcsolatban az érdekérvényesítés további közvetett formáját is vizsgáltuk, azt, hogy az önkormányzat a településfejlesztési döntéshozás során mennyire működik együtt a kisebbségi önkormányzatokkal. A roma válaszadóknak üggyől függően 36–38 százaléka gondolja úgy, hogy létezik ilyen együttműködés, ötödük nem tud válaszolni erre a kérdésre, és a relatív többségük úgy gondolja, hogy nem egyeztet az önkormányzat az érdekeltek képviselőivel.

A kvalitatív kutatás során vizsgált települések esetében a helyi önkormányzatok, a főként általuk létrehozott közösségi tereket sem működtetik, nem használják ki azok demokratizálódást szolgáló lehetőségeit. A 10 000

fő alatti vagy 10 000 fő körüli lélekszámú hátrányos helyzetű települések tekintetében általános tendenciának tűnik az elmondások alapján, hogy nincs megfelelő közösségi tér, a település lakói nem tudnak összejönni, találkozni. Ahol az infrastrukturális feltételek adottak ehhez, ott sem használják a meglévő épületeket, mivel a település vezetése, gyakran a polgármester egy személyben hoz döntést róla, hogy mely személyek, szervezetek, és milyen feltételekkel vehetik igénybe a helyiségeket.

„A sportcsarnokot oda szokták adni, annak van ilyen vezetője, akinél van a kulcs és a polgármester asszonytól kell elkérni, általában ingyen, de ha ilyen más rendezvény van, pénzt is szoktak kérni. Magánszemélyek-



nek nem adja oda, csak így a tanodának. Csapatoknak is kiadja. Csapatoknak igen, de így magánszemélynek nem” (BE).

A legtöbb településen nem üzemelnek a művelődési házak, bezárva, kihasználatlanul állnak. Jellemző, hogy a fiatalok és középkorúak számára egyáltalán nem nyílik lehetőség közösségi időtöltésre ezen intézményekben.

„Fiataloknak abszolút nincs semmi lehetőségük, jócskán vannak fiatalok” (SZR).

A teleházak rendszere viszonylag elterjedt, ugyanakkor a használat kapcsán itt is tapasztalható akadályok a hozzáférésben, hiszen ha sok esetben ingyenes is a gyermekek számára, nincs mindig nyitva, a helyi szokások, a településvezetés hatalmi viszonyai sok esetben befolyásolják a használat lehetőségét. Több esetben panaszkodnak arra a megkérdezettek, hogy nem tudnak hol összejönni, mivel a közösség anyagi lehetőségei megakadályozzák, hogy bérbe tudják venni a közösségi helyiségeket, például sportcsarnokot, ami többször felmerül, mint egyedüli közösségi tér, ugyanakkor nem nyitott tér, rendkívül magas, a helyiek számára megfizethetetlen bérleti áron vehető igénybe.

„Igazából szeretnénk közösségformáló programokat szervezni, de nincs rá lehetőség, mivel pénzünk nincs, szeretnénk bármilyen programot a városi sportcsarnokban, nagyon szép nagy sportcsarnok, fűtéssel, világítás-

sal, mindennel rendelkezik, nincs lehetőségünk rá, mert egy napra mondjuk kibérelni 60-70 ezer forint, annyi pénze nincs senkinek. Szeretnék valamit szervezni, rendezni, nekünk nem adják úgy oda, hogy tessék, a mai napra a tiétek, ilyen nincsen” (GYK).

Elmondják, hogy nem igazán van lehetőség az önkormányzati ingatlanok felhasználásával kapcsolatban arra, hogy a döntéseket befolyásolni tudják, ugyanakkor kiderül, hogy erre kísérletet sem tesznek, a közmeghallgatásra, ahol erre mód nyílna, nem mennek el.

Kiemelhető különbségről egyedül a tízezres lélekszámot jóval meghaladó és nem hátrányos helyzetű nyugat-dunántúli régióban, ZG esetében beszélhetünk. Ott az elmondások alapján a sikeres pályázatok eredményeként számos művelődési központ végez tényleges tevékenységet bőséges és sokszínű műsorpalettával, mind a gyerekek, mind a fiatalok számára ingyenesen, s itt a hozzáféréssel kapcsolatban sem merült fel probléma.

„Több ÁMK (általános művelődési központ) van, és az egyik ÁMK nyert egy TÁMOP-os pályázatot, és van két ifjúsági irodájuk. Ez egy ilyen összetettebb, elég sok pénzt nyertek, ott lehet ingyen, mondjuk 12-29 éves a célcsoport, ott ingyen lehet netezni, vannak számítógépek, ott nagyon sok programot kínálnak, felzárkóztatást, önismeretet. A diákok mind ingyen, igen. Csillagászat, történelem, médiaszakkör, tehát minden napra különböző programot hirdetnek” (ZG).

6. 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.

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.

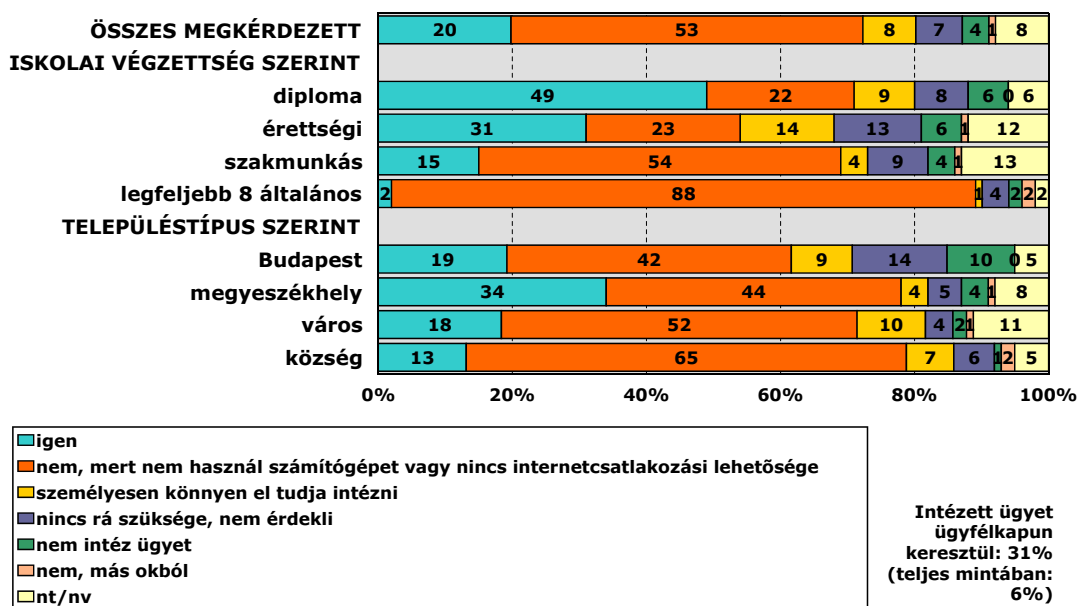
Általában az információszerzésben az internetnek kis szerepe van; a lakosság 20 százaléka állította, hogy ügyintézés előtt tájékozódik az önkormányzat honlapjáról, az idősek körében ez az arány csak 7, a romáknál pedig 5 százalék. Ennek megfelelően az internetes ügyintézés

is keveseket érint ezekben a csoportokban, ahogy a lakosság egészében. A tájékozódáson túlmenő internetes ügyintézés az időseket és a romákat 1 százalék körüli arányban érinti.

A fogyatékos emberekkel folytatott beszélgetések szerint az elektronikus ügyintézés sokuk számára megoldást jelentene: a hallássérültek számára, akiknek mind a személyes ügyintézés, mind a telefon használata probléma, és azoknak is, akiknek a közlekedés jelent nehézséget, ezért nehezen vagy egyáltalán nem tudnak személyesen ügyet intézni. Azon interjúalanyok válaszaiból, akik szerint megoldás lehetne az elektronikus ügyintézés a problémákra, azt szűrhetjük le, hogy nem kielégítő az önkormányzatok felkészültsége ezen a téren.

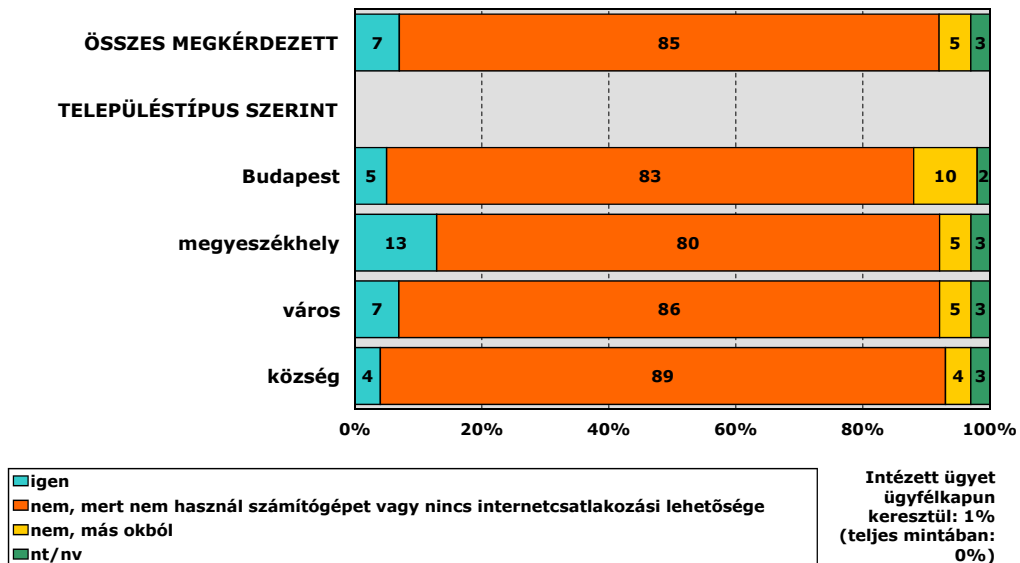
„Ha van internetem, miért kell nekem személyesen bemennem? Amikor olyan egyszerűen el lehetne intézni! Ha bekérnek egy hivatalos papírt, legyen az akármi, persze fel tudom adni postán, de van olyan, amit személyesen kell. Kérik a személyit, lakcímkártyát, ha én elküldhetem e-mailben vagy faxon, miért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

32/a. ábra: Internetes tájékozódás, ügyintézés ügyfélkapun keresztül
Szokott-e az önkormányzat honlapján tájékozódni, mielőtt valamilyen hivatalos ügyet próbál elintézni?
(társadalmi-demográfiai helyzet szerint, teljes lakosság, %)

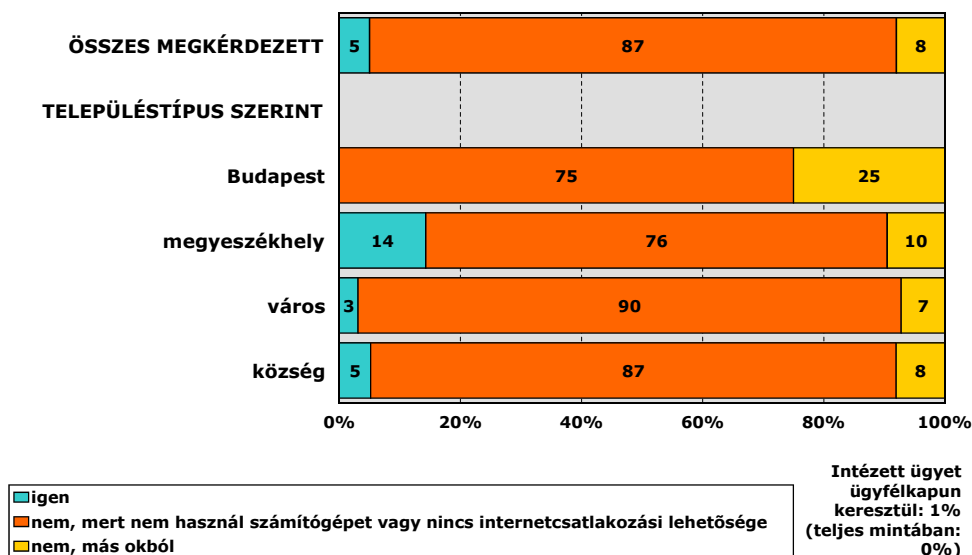




32/b. ábra: Szokott-e az önkormányzat honlapján tájékozódni, mielőtt valamilyen hivatalos ügyet próbál elintézni? (társadalmi-demográfiai helyzet szerint, idős minta, %)



32/c. ábra: Szokott-e az önkormányzat honlapján tájékozódni, mielőtt valamilyen hivatalos ügyet próbál elintézni? (társadalmi-demográfiai helyzet szerint, roma minta, %)



7. Mélyszegény településen élők diszkriminációs tapasztalatai

A TÁMOP-5.5.5 projekt 2012-ben együttműködési megállapodást kötött az Autonómia Alapítvánnyal, amely a TÁMOP-5.1.3 a „Közösségi felzárkóztatás a mélyszegénységben élők integrációjáért” programot koordinálta⁷ (továbbiakban partnerprojekt).

A mélyszegény településeken végzett közösségi fejlesztésekkel foglalkozó program részeként az alapítvány két hullámban végez kutatást. Feladata a nyertes pályázók szakmai támogatása projektjeik minél sikeresebb végrehajtása érdekében.

A kutatás első hullámába – a párhuzamos kutatások elkerülése végett – az azonos irányító hatósághoz⁸ tartozó EBH-program is csatlakozott. Előfeltevések szerint a mélyszegény szociodemográfiai környezet szignifikáns specifikációt eredményez a diszkriminációs jelenségekkel és a jogtudatossággal kapcsolatosan az országos minta korrelációjában. A kutatás eredményei a jogi lehetőségeken is túlmutató, de a jogtudatosság állapotaira visszaható további fejlesztési igényeket tárhatnak fel a következő fejlesztési időszak prioritásainak tervezési fázisában.

Az első hullámban lekérdezett alapítványi kérdőívbe egy kifejezetten a diszkrimináció és az egyenlő bánásmód témakörével kapcsolatos, önálló kérdőívblokkot készített a hatóság. Ezek a kérdések (lásd CD-mellékletben) részben megegyeztek a TÁMOP-5.5.5 projekt „Az egyenlő bánásmóddal kapcsolatos jogtudatosság növekedésének elemzése” című országos reprezentatív kutatás, illetve „A védett tulajdonságú csoportok hozzáféréseinek akadályai a közigazgatási döntéshozatalban” és „A közigazgatás és jogalkotás kirekesztő mechanizmusainak feltárása önkormányzati szinten” című vizsgálatokban használt kérdőívek kérdéseivel. Ezzel a módszerrel lehetőségünk nyílt az országos adatok és a mélyszegény településeken élők válaszainak összehasonlító elemzésére.

7.1. A mélyszegény településeken élők köréből kialakított minta kiválasztása

A mintába kizárólag mélyszegény településeken élő személyek kerülhettek be, és egy háztartáson belül kizárólag egy fő lekérdezésére került sor. A minta két egységből állt, a teljes elemszáma 1334 fő volt. Ebből az első részben a

partnerprojektekbe bevont 700 résztvevő személyes lekérdezése valósult meg 75 településen, településenként 10-10 háztartás szintű kérdőív lekérdezésével.

A minta másik részében 600 egyénből álló kontrollcsoport lekérdezésére került sor a partnerprojektekbe be nem vont településeken. A kontrollcsoportban 40 településről, településenként 15 háztartás lekérdezése valósult meg. Kiválasztásukhoz a helyi szociális irodák, szervezetek segítségét kérték a kérdezők.

A kutatás mintájának elemszáma nem nagy és nem reprezentatív. Előfordulhat például, hogy a kérdezettek jogtudatosabbaknak mutatkoznak, mint a településeken élő „átlag”, hiszen több esetben aktív, civil szervezetekben dolgozó állampolgárokat kérdeztek a kérdezők. Ettől függetlenül a kérdezés lehetőséget teremtett arra, hogy konkrét adatokat és példákat ismerhessünk meg egy-egy mélyszegény településről, és vizsgálhassuk az ott élők jellemzőit, általánosítható vonásait és eltéréseit.

7.2. Szociodemográfiai jellemzők

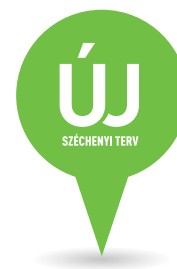
A kérdezettek 85 százaléka községben él, 15 százalékuk városban. Életkorukat tekintve a megkérdezettek és a velük azonos háztartásban élők 0–87 évesek, a legidősebb válaszadó 79 éves volt.

A közös háztartásokban élők száma 1 és 12 fő között változott, mindenhol kizárólag egy személyt kérdeztek meg. Az átlagos létszám 4 fő volt, 7 olyan háztartás került a mintánkba, ahol 12-en élnek (0,5%), míg 139 fő (10,4%) egyedül él. Adataink szerint a legjellemzőbb 3–6 fő együttélése.

A gyermekek számát tekintve e minta kapcsán is eloszthatjuk azokat a sztereotípiáinkat, miszerint a mélyszegények körében gyakori a gyermekvállalás: a válaszadók közel egyharmadának háztartásában nem élnek 14 év alattiak, két olyanról tudunk, ahol 14 év alatti kiskorú él. A leggyakrabban előforduló eset, hogy nincs gyermek a háztartásban, továbbá az 1-2, maximum 3 gyermek a jellemző. Háztartásonként a foglalkoztatottak száma 0–4 fő között változik. A válaszadók 71 százaléka úgy nyilatkozott, hogy egy fő sem foglalkoztatott, s mind-

⁷ Bővebb információ a programról: http://www.melyszegenyseg.hu/programtajekeztato/htmls/kozosségi_felzarkoztatás_a_melyszegenysegben_elok_integraciojaert_program_szakmai_koordinacioja_tamop_51309_1_ [letöltve: 2013. június 5.]

⁸ Európai Szociális Alap által támogatott TÁMOP-projektek Humán Erőforrás Programok Irányító Hatósága



össze egy olyan háztartásról tudunk a mintában, ahol 4 ember is dolgozott. A munkalehetőségek tekintetében a válaszadók pesszimisták: bár a kérdezettek egyharmada a kérdezést megelőző egy hónapban keresett munkát, nem tartják valószínűnek, hogy sikerül találniuk, tekintettel arra, hogy a környezetükben nincsenek munkalehetőségek. A munkaerő-piaci státusz tehát független a mélyszegény településeken élők munkavállalási hajlandóságától, továbbá gondot okoz a munkakeresés, az esetleges munkába járás költsége, és általában nem rendelkeznek megfelelő iskolai végzettséggel sem a munkalehetőségek betöltéséhez.

Iskolai végzettségüket tekintve a válaszolók 54 százalékának legfeljebb 8 általános a legmagasabb iskolai végzettsége, 22 százalékuk valamilyen szakmunkásképző iskolai képesítéssel rendelkezik, érettségi nélkül. A válaszadók 9,2 százaléka érettségizett, és 1 százaléka szerzett főiskolai vagy egyetemi diplomát.

7.3. Általános bizalom a mélyszegény mintában

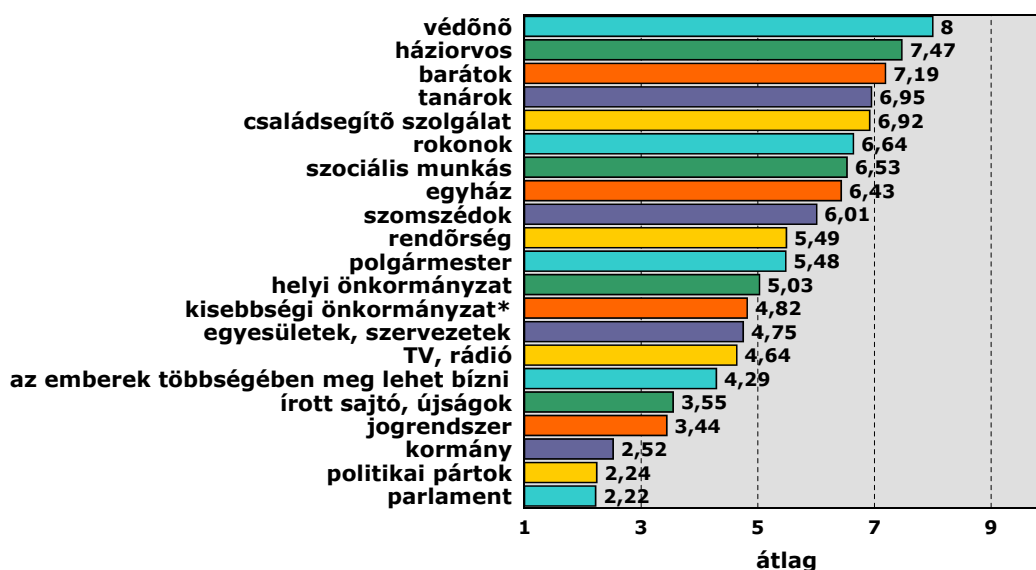
A kutatásunkban a mélyszegény településeken élők intézményekbe vetett bizalmi viszonyait vizsgáltuk. Arra kértük válaszadóinkat, hogy 10-fokú skálán jelöljék, mennyire bíznak meg adott intézményekben.

A bizalomvizsgálat tapasztalatai alapján a mélyszegény mintában megállapítható, hogy az emberek azokban bíznak leginkább, akikkel személyes, mindennapos kapcsolatuk van, akik hozzájuk közelebb állnak a helyi networkben, például védőnő, háziorvos, barátok, tanárok, rokonok, stb.

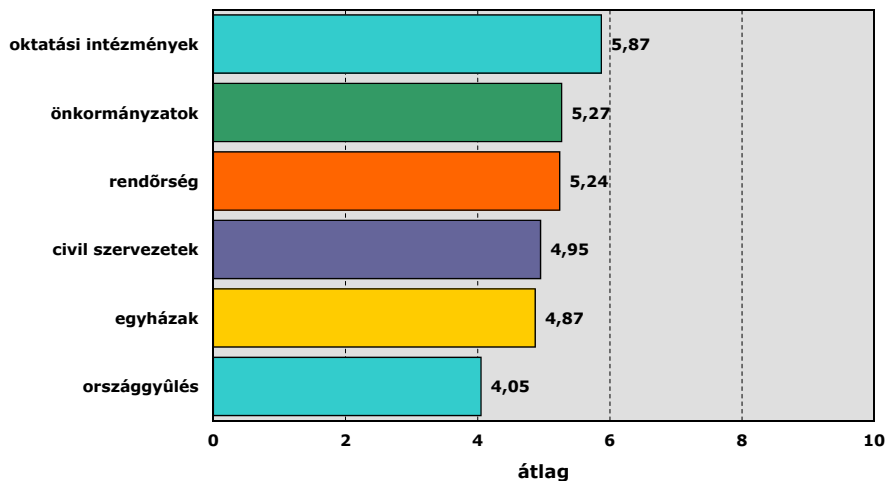
A társadalmi távolság növekedésével arányosan csökken a bizalom, például a TV, rádió, újságok, jogrendszer, kormány, politikai pártok, parlament tekintetében.

Hasonló eredmények születtek a TÁMOP-5.5.5 projekt 2010 és 2013-ban lebonyolított „Az egyenlő bánásmóddal kapcsolatos jogtudatosság növekedésének elemzése” című országos reprezentatív kutatás adatfelvételében is, amely a magyar lakosság jogtudatosságát vizsgálta. Bár ez esetben a skála 11-fokú volt, és a kérdezett szempontok sem teljesen azonosak, mégis megfigyelhető ez a tendencia az országos mintában is, miszerint a helyi intézményekbe vetett bizalom jóval erősebb társadalmi szempontból, mint a személytől távolabb eső intézmények esetében. Például míg az önkormányzatokba vetett bizalom átlaga 5,27, addig az országgyűléssel kapcsolatban ugyanez az adat 4,05.

33. ábra: Intézményekbe vetett bizalom a mélyszegény mintában
Mennyire bízik meg az alábbi intézményekben?
(mélyszegény minta, 1-10 közötti skála értékei, átlag)



34. ábra: Intézményekbe vetett bizalom az országos reprezentatív mintában
Mennyire bíz meg az alábbi intézményekben?
 (EBH, országos reprezentatív minta, 0-10-es skála átlagai)

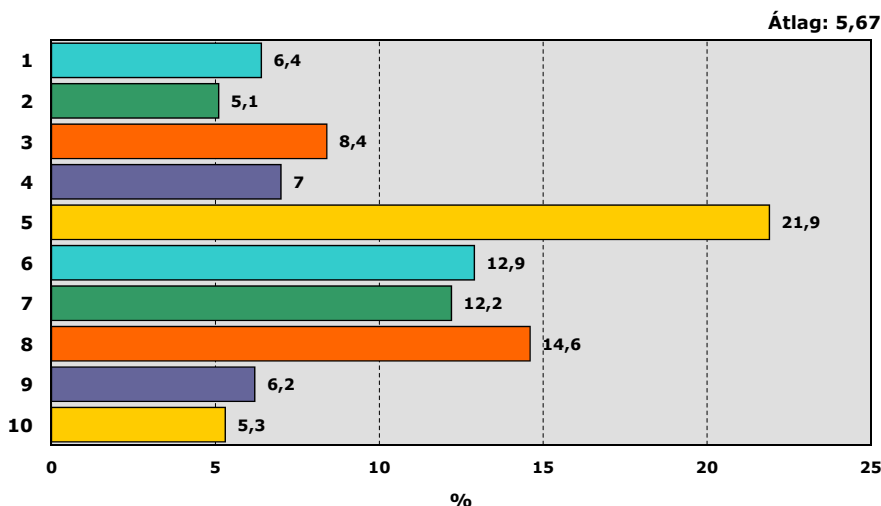


7.4. Általános elégedettség a mélyszegény mintában

Egy 10-fokú skálával mérve a mélyszegény minta elégedettségét, mindent figyelembe véve, 5,67-es átlagot kaptunk. A kérdezett életkora és neme nincs szignifikáns összefüggésben azzal, hogy valaki mennyire elégedett jelenlegi életével.

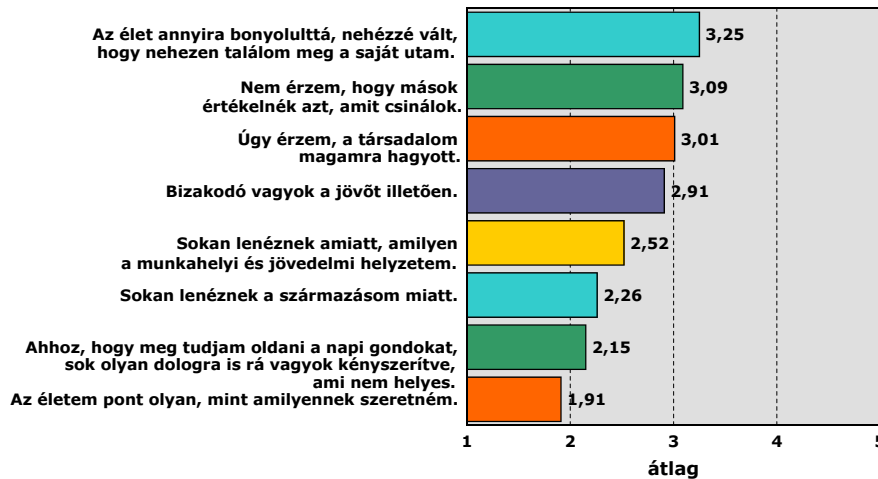
Iskolai végzettség tekintetében a 8 vagy annál alacsonyabb általános iskolai végzettséggel rendelkezők közel fele inkább elégedetlen az életkörülményeivel (egy 10-fokú skálán 1-4 érték). Az egyetemet vagy főiskolát végzettek körében ezzel ellentétes tendenciát figyelhetünk meg: erre a csoportra inkább az elégedettség jellemző. Kétszer annyian tartoznak azok körébe, akik 6–10 pontszámot adtak, mint akik elégedetlenek vagyis az 1-4-es értéket jelölték meg a 10-fokú skálán.

35. ábra: Általános elégedettség a mélyszegény mintában
Mindent figyelembe véve mennyire elégedett az életével?
 (mélyszegény minta, 1-10 közötti skála értékei, %)





36. ábra: Elégedettség a mélyszegény mintában
Mennyire ért egyet a következő állításokkal?
 (mélyszegény minta, átlagok: 1 - nagyon nem értek egyet, 5 - teljesen egyetértek)



Arról is kérdeztük válaszadóinkat, hogy 5-fokú skálán értékeljék, mennyire értenek egyet a 36. ábrában felsorolt állításokkal. A válaszok alapján a jövőbe vetett bizalom, a reményesség és a teljes fokú elégedettség is megjelenik ugyan, (2,91 és 1,91-es átlagok), de a legtöbben nehezznek értékelik az életüket, amelyben nem várható pozitív változás.

7.5. Diszkrimináció a mélyszegény mintában

A mélyszegény településeken leggyakrabban a nemzeti, etnikai kisebbséghez való tartozásuk, bőrszínük, faji hovatartozásuk miatt érte hátrányos megkülönböztetés a válaszadókat. „Az egyenlő bánásmóddal kapcsolatos jogtudatosság növekedésének elemzése” című kutatás országos reprezentatív mintájában ezzel szemben a leggyakoribb a nemi hovatartozás miatti diszkriminációs tapasztalat volt 2013-ban (feltételezhetően inkább a nők hátrányára), ami a mélyszegény településeken nem jellemző, illetve csak kis mértékben felismert jelenség. A 37. ábrán egy ötfokú skála kizárólag azok arányát mutatja be az országos és mélyszegény minta vonatkozásában, akiket az alább felsorolt védett tulajdonságok miatt gyakran vagy nagyon gyakran ért hátrányos megkülönböztetés.

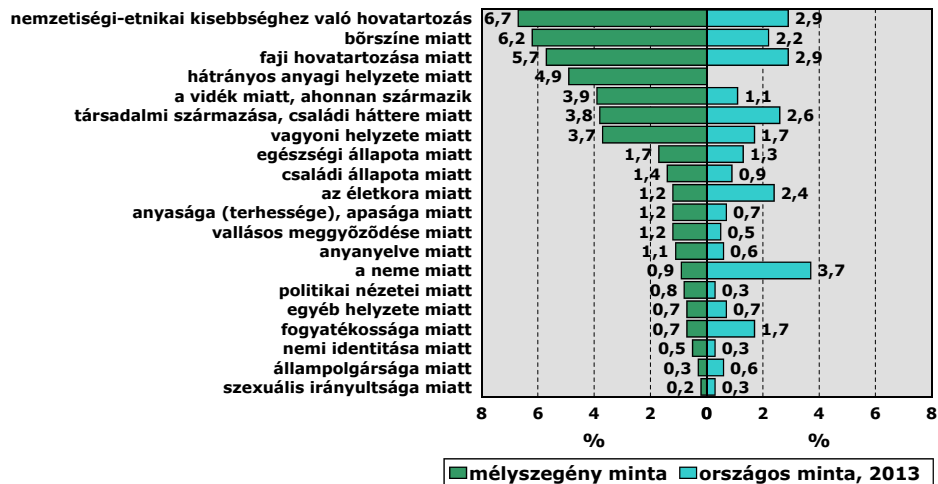
Arra kértük a válaszadóinkat, hogy sorolják fel azokat az eseteket, amelyekkel kapcsolatban úgy gondolják, hogy hátrányos megkülönböztetés érte őket. Az érzékelt/tapasztalt/vélt diszkriminációs jelenség ugyanis nem egyezik meg feltétlenül a ténylegesen megtörtént, jogi

értelemben vett hátrányos megkülönböztetéssel. Sok esetben előfordul az is, hogy akit hátrányosan megkülönböztetnek, nincs tudatában annak, hogy őt diszkrimináció érte, amennyiben az ezzel kapcsolatos jogtudatossága alacsony mértékű. Számos ilyen tapasztalat tetten érhető a válaszok alapján. A nyitott kérdésekre összesen 345 válasz érkezett, közöttük a jogi értelemben vett diszkrimináció ismérveinek is megfelelő, illetve olyan is, amelyben nem lenne az Egyenlő Bánásmód Hatóságnak hatásköre eljárni.

A válaszokat hét kategóriába rendeztük az alapján, hogy a közigazgatási, illetve egyéb szolgáltatások mely területével kapcsolatos intézményi tapasztalatokat említettek a válaszadók.

1. szolgáltatás területén tapasztalt hátrányos megkülönböztetés – 62 említés – például:
 - etnikuma miatt nem szolgálták ki egy banki intézetben,
 - ki kellett pakolnia a zsebeit minden vásárlásnál,
 - volt olyan szórakozóhely, ahová nem engedték be,
 - busz nem állt meg, bár ő igénybe vette volna a szolgáltatást.
2. oktatási intézményben, iskolában, óvodában, gyermeket ért, vagy gyermekkel kapcsolatos hátrányos megkülönböztetés – 60 említés – például:
 - gyerekeivel másképp bánnak, mert cigányok,
 - igazgatónő nem akar ballagást szervezni az iskolában, „Cigányoknak minek?” felkiáltással indokolva,
 - iskolában a vallásos meggyőződés miatt csúfolódás, zaklatás éri a gyereket,

37. ábra: Diszkriminációs tapasztalatok a mélyszegény és az országos reprezentatív mintában
 Milyen gyakran érte Önt hátrányos megkülönböztetés az alábbi okok miatt?
 (a gyakran és a nagyon gyakran válaszok megoszlása, %)



- szavalóversenyen hibátlanul elmondta a verset, és nem jutalmazták (a nem cigány tanulót hibákkal is jutalmazták).
- 3. munkaerő-piaci tapasztalat – 36 említés – például:
 - anyasága miatt nem vették fel dolgozni, mert akkor 3 gyermeke volt,
 - munkakeresés kapcsán telefonon fogadták a jelentkezést, de amikor személyesen megjelent, elküldték,
 - 30 százalékos munkaképesség-csökkenése miatt nem vették fel dolgozni.
- 4. egészségügyben tapasztalt hátrányos megkülönböztetés – 34 említés – például:
 - orvosok nem akarták operálni a származása miatt.
- 5. önkormányzatban, hivatalos ügyintézés során tapasztalt hátrányos megkülönböztetés – 21 említés – például:
 - szociális segélynél megkülönböztetik, az alapján, hogy romáról vagy nem romáról van-e szó,
 - ügyintézés közben azt érezte, hogy elítélik roma származása miatt.
- 6. rendőrséggel kapcsolatban tapasztalt hátrányos megkülönböztetés – 19 említés – például:
 - rendőr lecigányozta,
 - rendőrségen másként bánnak vele, mint mással.
- 7. egyéb kategóriák, amelyeket nem lehetett egyértelműen besorolni területek szerint, mert az pontosan nem derült ki a válaszokból – 108 említés.

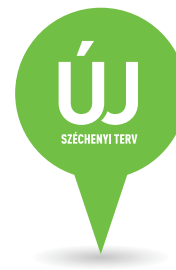
7.6. ENY és RA települések néhány gyakorisági megoszlása a mélyszegény kérdőívek adatai alapján

A TÁMOP-5.5.5 projekt „A védett tulajdonságú csoportok hozzáféréseinek akadályai a közigazgatási döntéshozatalban” és „A közigazgatás és jogalkotás kirekesztő mechanizmusainak feltárása önkormányzati szinten” című kutatásainak mintájában hat településen végeztünk mélyfúrást, melyek közül két település a mélyszegény mintánkba is bekerült (ENY és RA). Alábbiakban e két település diszkriminációs tapasztalatait mutatjuk be.

7.6.1. ENY település

ENY-ben 29 fő válaszolt a kérdéseinkre. A családsegítő szolgálatot minden válaszadó ismeri, közülük 52 százalék igénybe is vette már a szolgáltatásait (15 fő). A gyermekjóléti szolgálatot a kérdezettek 62 százaléka (18 fő) ismeri, akik közül 14 százalék (4 fő) vette már igénybe az intézmény segítségét. A gyermekorvos szolgálatát 6 fő, a háziorvos szolgálatát 8 fő nem használta ki az elmúlt 12 hónapban.

A településen található bölcsődét, illetve az óvodát gyalog, biciklivel vagy busszal közelítik meg a válaszadók, a megközelítés 5–60 perc közötti időt vesz igénybe. Ezzel szemben az általános iskolát, középiskolát, illetve munkaügyi központot is hasonló módokon közelítik meg, de az odajutási idő kétszerese is lehet az óvodába jutásnak: a válaszadók 5–120 perc alatt jutnak el az általános is-



kolába, illetve a középiskolába, továbbá a munkaügyi központba. A településen tanoda is működik, ennek megközelítési ideje 5 és 45 perc közé tehető. A családsegítő központba 5–30 perc alatt jutnak el a válaszadók, de ez az idő jellemzően 30 percnél nem több.

7.6.2. ENY településen élő megkérdezettek válaszainak megoszlása a hátrányos megkülönböztetés gyakoriságára, okára és szintereire vonatkozóan

Összesen 29 válaszadó mondta el tapasztalatát arról, milyen gyakran érte személyesen hátrányos megkülönböztetés a törvényben meghatározott védett tulajdonságok miatt. A kérdésre az alábbi említéseket kaptuk:

- faji hovatartozása, nemzetiségi-etnikai kisebbséghez való hovatartozása, illetve bőrszíne miatt összesen 11 főt ért diszkrimináció, közülük 6 főt (nagyon) gyakran és 1 főt néha,
- hátrányos anyagi helyzete miatt összesen 8 főt, közülük 1 főt nagyon gyakran,
- vagyoni helyzete miatt 7 főt, közülük 1 főt nagyon gyakran,
- társadalmi származása, családi háttere miatt összesen 5 főt, közülük 2 főt (nagyon) gyakran,
- anyasága (terhessége), apasága miatt összesen 6 főt,
- vidék miatt, ahonnan származik összesen 4 főt,
- egészségi állapota miatt összesen 4 főt, közülük 1 főt nagyon gyakran,
- családi állapota miatt 3 főt,
- vallásos meggyőződése miatt 1 főt gyakran,
- anyanyelve miatt 1 főt néha,
- életkora miatt 1 főt gyakran,
- politikai nézetei miatt 1 főt gyakran,
- állampolgársága miatt 1 főt gyakran.

Amikor arra kerestük a választ, hogy az életnek mely területei azok, ahol a leginkább találkoznak a diszkriminációval, 2 fő az iskolát, 2 fő az önkormányzatot (szociális segély intézések), 2 fő a közlekedést, és 1 fő a bevásárlást említette. A hátrányos megkülönböztetés oka kivétel nélkül minden esetben a faji hovatartozás és a bőrszín volt.

Az Ebktv. létezéséről az ENY-i megkérdezettek 38 százaléka (11 fő) tud, ugyanakkor az EBH-ról alig egyenyedük hallott.

7.6.3. RA település

RA településről, ahol szintén mélyfúrást végeztünk, a mélyszegény mintában összesen 10 fő válaszolt a kérdésekre. A településen bölcsőde és középiskola nincs. Óvodába és általános iskolába a kérdezettek gyalog járnak, amely 2–30 perc közötti időintervallumot vesz igénybe. Munkaügyi központ nincs a településen, ha oda akarnak jutni, busszal 40–240 percet szükséges utazniuk, amelynek nyilvánvalóan költségei is vannak. A családsegítő szolgálat létezéséről 6 ember tudott, de csak 1 fő vette igénybe a szolgáltatásait. A település családsegítő központjáról két ember tudott, ahová gyalog 2–7 perc alatt el tud jutni.

Hasonló az arány a gyermekjóléti szolgálat esetében is, a válaszadók fele tud a létezéséről, azonban az intézmény szolgáltatásait egyikük sem vette igénybe.

7.6.4. A településen élő megkérdezettek válaszainak megoszlása a hátrányos megkülönböztetés gyakoriságára, okára és szintereire vonatkozóan

Az RA-i válaszadóink közül 1 fő tett említést arról, hogy az egészségügyi ellátás során hátrány érte, ennek okaként a faji hovatartozást jelölte meg. A szolgáltatások területén bevásárláskor egy embert ért szintén faji hovatartozása miatt hátrányos megkülönböztetés.

A válaszadóktól megkérdeztük, milyen gyakran érte őket személyesen diszkrimináció a törvényben meghatározott védett tulajdonságok miatt. A kérdésre az alábbi említéseket kaptuk:

- faji hovatartozása, bőrszíne, nemzetiségi-etnikai kisebbséghez való hovatartozása miatt összesen 8 főt gyakran,
- a vidék miatt, ahonnan származik, összesen 3 főt,
- családi állapota miatt összesen 2 főt,
- anyanyelve miatt 1 főt néha,
- társadalmi származása, családi háttere miatt összesen 2 főt,
- anyasága (terhessége), apasága miatt összesen 2 főt,
- politikai nézetei miatt 1 főt néha.

Azt, hogy létezik-e Magyarországon törvény a diszkrimináció ellen az RA-i megkérdezettek 40 százaléka tudja, csakúgy, ahogy az EBH-t is a válaszadók ugyanilyen aránya ismeri.

7.7. A mélyszegény minta adatai a védett tulajdonságok és a diszkrimináció vonatkozásában

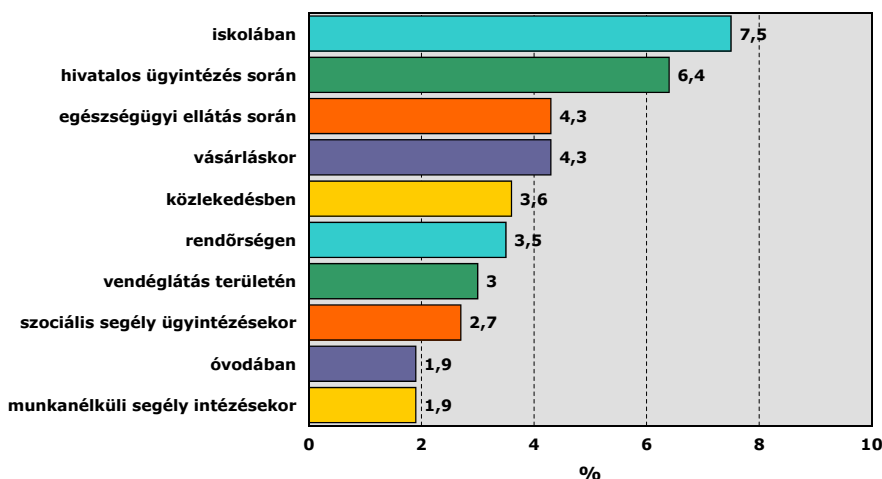
Az összesített adatok alapján a megkérdezettek közül a legtöbben az oktatás területén, azon belül is az iskolában tapasztaltak hátrányos megkülönböztetést, amelyek esetében a faji hovatartozás, a bőrszín és a nemzeti etnikai kisebbséghez való tartozás volt a védett tulajdonság. Az óvodában a válaszolók 1,9 százaléka számolt be diszkriminációs tapasztalatról, a hátrányos megkülönböztetés okaként szintén a faji hovatartozást, a bőrszínt és a nemzeti-etnikai kisebbséghez való tartozást említették. A diszkriminációt kiváltó okok között minden területen ugyanezek a védett tulajdonságok jelennek meg. Az egészségügyi ellátás és az áruk forgalmazása, a kereskedelem területén az elmúlt egy évben 4,3 százalék tapasztalt diszkriminációt. Közlekedés során 3,6 százalék, a rendőrségen 3,5 százalék, a vendéglátás területén 3 százalék számolt be diszkriminációs tapasztalatokról. A válaszolóink 2,7 százalékát a szociális segély, 1,9 százalékát munkanélküli segély ügyintézésekor érte hátrányos megkülönböztetés. Ha összességében vizsgáljuk a hivatalos ügyintézés során elszenvedett sérelmeket, a szociális segély és munkanélküli segély ügyintézésekor tapasztalt hátrányos megkülönböztetéssel, megállapíthatjuk, hogy ez az a terület, ahol a mélyszegénységben élők a leggyakrabban találkoznak diszkriminációval (11%).

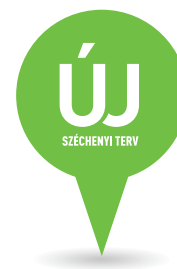
Iskolában leggyakrabban a faji hovatartozás, bőrszín, nemzeti, etnikai kisebbséghez való tartozás miatt különböztették meg hátrányosan a válaszadókat (vagy gyermekeiket), ezt követte a vagyoni helyzet, egyéb helyzet, egészségi és családi állapot. Óvodában szintén a faji hovatartozás, bőrszín, nemzeti, etnikai kisebbséghez való tartozás miatt különböztették meg hátrányosan leggyakrabban a válaszadókat (vagy gyermekeiket):

Közoktatás során:

faji hovatartozása miatt	23
bőrszíne miatt	18
nemzeti vagy etnikai kisebbséghez való tartozása miatt	17
vagyoni helyzete miatt	11
egyéb helyzet miatt	7
egészségi állapota miatt	5
családi állapota miatt	4
nemzetisége miatt	3
társadalmi származása miatt	3
fogyatékosága miatt	1
vallási vagy világi meggyőződése miatt	1
anyasága (terhessége) vagy apasága miatt	1

38. ábra: Diszkrimináció észlelésének gyakorisága a különböző területeken
 Az elmúlt 12 hónapban Önt személyesen érte-e diszkrimináció az alábbi helyzetek valamelyikében?
 (mélyszegény minta, igen válaszok aránya, %)





Óvodai nevelésben:

faji hovatartozása miatt	7
nemzeti vagy etnikai kisebbséghez való tartozása miatt	4
bőrszíne miatt	3
a neme miatt	1
nemzetisége miatt	1
egészségi állapota miatt	1
anyanyelve miatt	1
családi állapota miatt	1
anyasága (terhessége) vagy apasága miatt	1
egyéb helyzet miatt	1
vallási vagy világi meggyőződése miatt	1
anyasága (terhessége) vagy apasága miatt	1

Egészségügyi ellátás során:

faji hovatartozása miatt	10
nemzeti vagy etnikai kisebbséghez való tartozása miatt	11
bőrszíne miatt	13
a neme miatt	1
nemzetisége miatt	6
egészségi állapota miatt	1
anyanyelve miatt	1
családi állapota miatt	2
anyasága (terhessége) vagy apasága miatt	4
vallási vagy világi meggyőződése miatt	1
társadalmi származása miatt	2
vagyoni helyzete miatt	3
életkora miatt	1
egyéb helyzet miatt	3

Szociális segély ügyintézésekor:

faji hovatartozása miatt	9
nemzeti vagy etnikai kisebbséghez való tartozása miatt	7
bőrszíne miatt	5
egyéb helyzet miatt	3
anyasága (terhessége) vagy apasága miatt	2
egészségi állapota miatt	1
politikai vagy más véleménye miatt	1
családi állapota miatt	1
életkora miatt	1

Munkanélküli segély intézésekor:

faji hovatartozása miatt	8
bőrszíne miatt	5
nemzeti vagy etnikai kisebbséghez való tartozása miatt	3
a neme miatt	1
nemzetisége miatt	1
egészségi állapota miatt	1
családi állapota miatt	1
társadalmi származása miatt	1

Hivatalos ügyintézés során:

faji hovatartozása miatt	19
bőrszíne miatt	19
nemzeti vagy etnikai kisebbséghez való tartozása miatt	19
egészségi állapota miatt	3
életkora miatt	3
vagyoni helyzete miatt	3
politikai vagy más véleménye miatt	2
anyasága (terhessége) vagy apasága miatt	2
egyéb helyzet miatt	2
a neme miatt	1
családi állapota miatt	1
társadalmi származása miatt	1

Rendőrségben:

faji hovatartozása miatt	18
nemzeti vagy etnikai kisebbséghez való tartozása miatt	10
bőrszíne miatt	7
társadalmi származása miatt	2
egyéb helyzet miatt	1

Vendéglátás területén:

faji hovatartozása miatt	11
bőrszíne miatt	8
nemzeti vagy etnikai kisebbséghez való tartozása miatt	5
nemzetisége miatt	2
fogyatékosága miatt	1
egészségi állapota miatt	1
vagyoni helyzete miatt	1
egyéb helyzet miatt	1

Közlekedésben:

faji hovatartozása miatt	14
bőrszíne miatt	11
nemzeti vagy etnikai kisebbséghez való tartozása miatt	6
egyéb helyzet miatt	3
egészségi állapota miatt	2
nemzetisége miatt	1
vallási vagy világi meggyőződése miatt	1
anyasága (terhessége) vagy apasága miatt	1

Vásárláskor:

nemzeti vagy etnikai kisebbséghez való tartozása miatt	17
faji hovatartozása miatt	13
bőrszíne miatt	12
nemzetisége miatt	4
egészségi állapota miatt	2
fogyatékosága miatt	1
családi állapota miatt	1
vagyoni helyzete miatt	1
állampolgársága miatt	1

7.8. A mélyszegény településen kérdezettek jogtudatossága

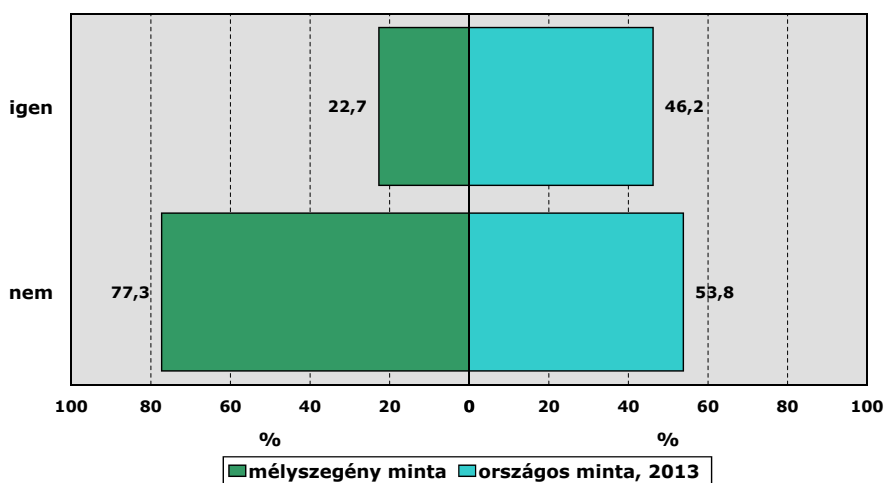
A védett tulajdonságok közül a mélyszegény településen élőket leggyakrabban a faji hovatartozásuk, bőrszínük, nemzeti, etnikai kisebbséghez való tartozásuk miatt éri hátrányos megkülönböztetés a hétköznapi helyzetek különböző területein, mint azt az előző táblázatok mutatják.

Az is látható, hogy ebben a mintában elenyésző arányban jelenik meg például a nem, egészségi állapot, életkor védett tulajdonságon alapuló hátrányos megkülönböztetés, pedig országos viszonylatban ezek alapján éri a legtöbb embert diszkrimináció.

A mélyszegény mintában az említések hiányának oka feltételezhetően nem az, hogy a mélyszegény településeken élőket ezen tulajdonságaik miatt nem diszkriminálják, mint inkább a településeken élők diszkriminációra vonatkozó jogtudatosságának hiánya.

Az országos reprezentatív minta adatai alapján 2013 tavaszán az Egyenlő Bánásmód Hatóságról (EBH) a lakosság 46 százaléka tudott. Ezzel szemben a mélyszegény településeken a válaszadók körében csupán 22,7 százalék hallott a hatóság létezéséről.

39. ábra: Az EBH ismertsége a mélyszegény és az országos reprezentatív mintában
Hallott-e már Ön az Egyenlő Bánásmód Hatóságról?
 (%)





Összevetve a mélyszegény településekről beérkezett válaszokat az országos reprezentatív minta válaszaival, az EBH ismertsége és a diszkriminációval kapcsolatos jogérvényesítési lehetőségek ismertségével kapcsolatban, az alábbi, 40. ábrán látható megoszlások figyelhetők meg.

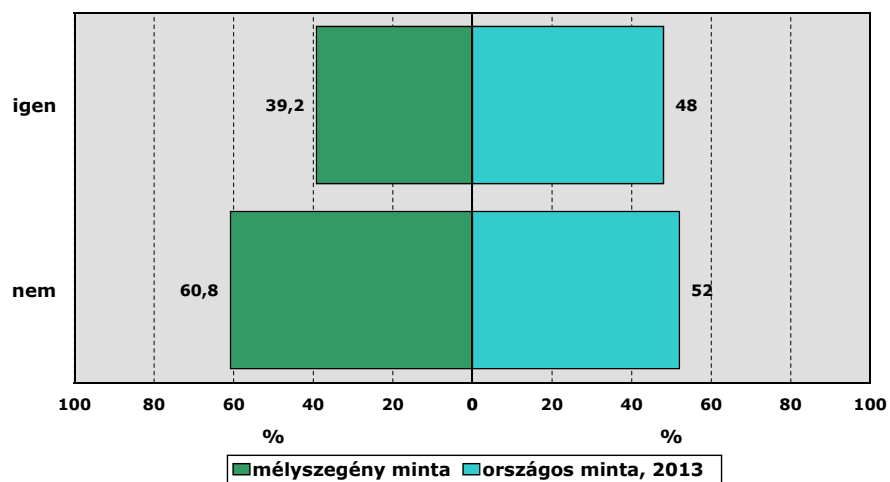
Arra a kérdésre, hogy ma Magyarországon foglalkoznak-e eleget a diszkrimináció és az egyenlő bánásmód kérdésével, a mélyszegény minta 39 százaléka adott igen választ, azaz a minta közel 60 százaléka szerint nem foglalkoznak eleget ezzel a kérdéssel az országban. Ez az

adat az országos minta esetében 9 százalékkal magasabb, vagyis a válaszadók 48 százaléka szerint foglalkoznak országonkban eleget a diszkrimináció kérdésével.

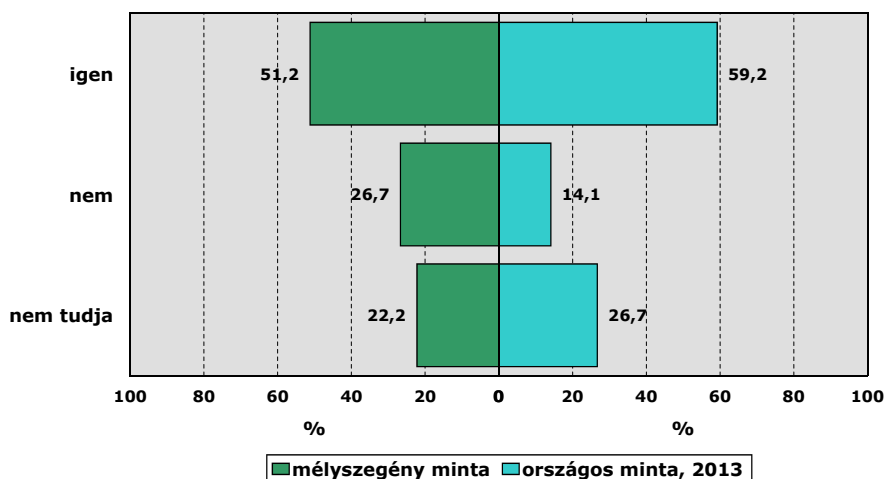
A diszkrimináció elleni küzdelmet a mélyszegénységben élők közül többen tartják nagyon fontosnak, mint az országos reprezentatív minta válaszolói közül, annak ellenére, hogy a válaszok átlagértéke nem mutat lényeges eltérést.

Az országos reprezentatív minta válaszadói tájékozottabbak. Jogorvoslati lehetőségekről, illetve az egyenlő

40. ábra: Az EBH ismertsége a mélyszegény és az országos reprezentatív mintában
Foglalkoznak-e eleget Magyarországon a diszkrimináció és az egyenlő bánásmód kérdésével? (%)



41. ábra: Az Ebkvtv. ismertsége a mélyszegény és az országos reprezentatív mintában
Magyarországon létezik-e olyan törvény, amely tiltja a diszkriminációt? (%)



bánásmód követelményét tartalmazó törvényről is nagyobb arányban tudnak.

A mélyszegény településeken élők vizsgálata szignifikáns eltéréseket mutat a diszkriminációs érzékelésekben, tapasztalatokban és azok gyakoriságában is. E települések lakossága jogtudatos, és jellemzően felismeri a származáshoz kapcsolódó védett tulajdonságot, nem érzékelik azonban a multiple diszkriminációs jelenségeket, és azokban az egyéb védett tulajdonságaik miatt megvalósuló diszkriminációs gyakorlatot. A kutatás eredményei azt bizonyítják, hogy a legalapvetőbb információk az általános elérésű közlési utakon a mélyszegénységben élőkhez is eljutnak, többek között a diszkriminációs jelenségek törvényi tiltásáról. Az alapvető diszkriminációs ismeretekben nincs szignifikáns különbség az országos és a mélyszegény mintában.

A mélyszegény környezet zárványában azonban ez az egyetlen aktivitás. A jogérvényesítés lehetőségéhez vezető út még azelőtt bezárul a sokszoros, személyes, családi és települési jövedelemnélküliség zárványaiban, mielőtt annak igénye megszülethetne. Fizikai lehetőség a helyi network gyalogos bejárásához adott, kifelé nem vezetnek utak. A jogérvényesítés lehetőségéhez azonban jelenleg kizárólag a kifelé vezető utakon lehet hozzájutni. A zárványállapot gátolja a zárványon kívüli létezéshez szükséges információk befogadását, igények tudatosulását, kezdeményezések képességét. Ennek a fényében kell értelmezni a mélyszegény településeken élők kutatásban feltérképezett aktivitását, illetve kényszereit. A kutatás adatainak és azok elemzéseinek közzétételével az EBH további, a mélyszegény településeken élők igényeire reflektáló fejlesztések megalapozottságához járulhat hozzá.



8. Összegzés

Az eredmények azt mutatják, hogy a mai magyar társadalomnak nagyjából a fele ismeri az EBH-t, és tud arról, hogy van törvény, amely jogorvoslati lehetőséget nyújt az egyenlő bánásmód megsértésének 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, amelynek eredményeként a hatóság neve pozitívan fókuszált közpolitikai „brand” lesz, amelynek révén mind a magyar társadalom egésze, mind a védett tulajdonságokkal rendelkező csoportok számára hatékonyan el lehet juttatni a hatóság pozitív üzeneteit. Az ezen keresztül elérni kívánt cél az, hogy mind a többség, mind a védett csoportok tagjai tudatában legyenek, hogy biztos támogatójuk van, ha bajba kerülnek, ha bárhol, bármikor azt tapasztalják, hogy sérülnek az egyenlő bánásmódhoz fűződő jogok. A hatóság ismertségének növelése érdekében a hagyományos médiafelületek mellett az internet és a közösségi hálózatok aktív használatára is szükség lehet.

Az egyenlő bánásmód gondolatának és gyakorlatának fontosságát elmélyíteni csak az állampolgárokkal együttműködve lehetséges. A 21. században az állampolgárokkal való kapcsolattartás, és velük 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 társadalmi 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.

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 bele. Az intolerancia kultúrája által meghatározott

normákról beszélhetünk, melyekbe az emberi másság csak elembertelenített formában illik bele. A másság emberi mivoltától való megfosztása és elutasítása 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 eredménynek 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, hogy a másság romaközpontú 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 szembeeszköz.

A kutatás által dokumentált diszkriminációs gyakorlat sajátja, hogy sokkal inkább jelen van az érintett kisebbségi csoportok tudatában, mint a többséghez tartozók beszámolóiban. Ez az eredmény is arra hívja fel a figyelmet, hogy nagy szükség van az EBH által szervezett érzékenyítő programokra, amelyek lehetőséget adnak az empátia, a másság adta perspektívák megismerésére a többség tagjai számára, a kisebbségi hovatartozásúaknak pedig lehetőséget teremtenek 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.

A kutatás azt mutatja, hogy az oktatásban is gyakori a diszkriminációs tapasztalat. Ugyanakkor a beszámolók szerint ezek a tapasztalatok viszonylag ritkák, de ha egyszer gyermekkorban előfordultak, tartósak. Szerencsére a teljes társadalomra kivetítve csak 4 százalék tart számon gyermekkori hátrányos megkülönböztetéssel kapcsolatos élményt, de ez az arány már 14 százalék, amennyiben a romákat kérdezzük. 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.

Az önkormányzatok és a lakosság kapcsolatának kiemelt fontosságú, s gyakori érintkezésre alkalmas terület a szociális ellátórendszer. A kép nem teljesen megnyugtató, de nem is meglehetősen riasztó. Szociális segélyért folyamodott a többségi társadalom 17 százaléka, amivel szembe állítható a roma megkérdezettek körében tapasztalt 76 százalékos arány. Utóbbiak közt 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 a sikerességüket. Az egyenlő bánásmód javítása érdekében érdemes lenne egy monitorrendszert működtetni, melynek segítségével ki lehetne szűrni a kirívóan negatívan megítélt esélyegyenlőségi programokat.

A kutatás alatt végzett jogi esetek elemzésekor feltételeztük, hogy a panaszok száma közvetlenül összefügg a lakosság-számmal, ezért azt vártuk, hogy ZG, amely lakosság-száma közel hatszorosa ENY és SZR lakosságának, nemcsak a legtöbb, de arányaiban is messze a legnagyobb számú panasz-szal rendelkezik majd. A várakozásoktól eltérően azonos számú ZG-i és SZR-i diszkriminációs panaszt találtunk.

A kutatás feltevése ebben a tekintetben nem igazoló-dott, nem volt kimutatható szignifikáns összefüggés a lakosság-szám és a diszkriminációs panaszok száma között. Különösen igaz ez annak fényében, hogy az 1000 fő alatti településekről, akárcsak a háromezres ZR-ről, azonos számú, csupán 1-1 panasz érkezett, ami az egy főre jutó panaszok arányát tekintve még mindig pozitívabb képet ad, mint a hatvanezres és pusztán négy diszkriminációs panaszt számláló ZG esetében.

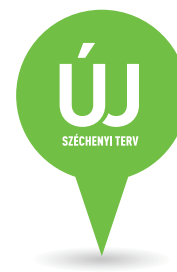
A kutatás során az EBH és az ombudsmanok ügyeit elemeztük. Bár meglehetősen kevés esettel tudunk dolgozni, az látható, hogy a korábbi kisebbségi biztoshoz, illetve a jelenlegi ombudsmani hivatalhoz jóval magasabb számban érkezett a kiválasztott településekről diszkriminációs panasz, mint az EBH-hoz, annak ellenére, hogy az EBH-t a megyei referensek is segítik a panaszosok elérésében.

A kutatás előfeltevése volt, hogy kapcsolat mutatható ki a diszkriminációs esetek száma és jellege, a településen élők esélyegyenlőségi helyzetképe és az esélyegyenlőség helyi szabályozottsága között.⁶

Feltételeztük egyrészt, hogy az esélyegyenlőségi helyzetkép – amelyet a települési esélyegyenlőségi dokumentumok vázolnak fel – kijelöli azokat a, nevezzük úgy, diszkriminációs gócpontokat, amely területekről a legtöbb diszkriminációs panasz érkezik. Várakozásaink szerint ezért azokon a településeken, ahol például a közoktatási esélyegyenlőségi helyzetelemzés oktatási szegregációt jelez, találunk majd az oktatással kapcsolatos diszkriminációs panaszokat. A települési (lakhatási) szegregációt felvázoló antiszegregációs tervvel (ASZT) vagy esélyegyenlőségi programmal rendelkező települések esetében pedig számítottunk arra, hogy az ott élők lakhatási problémákkal, szociális bérlakás iránti pályázattal vagy kilakoltatással kapcsolatos diszkriminációs panaszokat nyújtanak be. Ugyancsak előfeltevésünk volt az is, hogy a jelentős számú roma lakossággal bíró települések nem mentesek az etnikai konfliktusoktól, amely az ilyen jellegű panaszokban is tükröződik.

A kutatás eredménye részben alátámasztotta e feltevéseket. A települések közül ENY-ben és ZG-n jeleztek

⁶ Az esélyegyenlőségi dokumentumok alatt az elemzés szempontjából a közoktatási esélyegyenlőségi helyzetelemzést és intézkedési tervet, a települési/kistérségi esélyegyenlőségi programot, az intézmények esélyegyenlőségi tervét, a település integrált városfejlesztési stratégiát és az ahhoz kapcsolódó antiszegregációs tervet értjük.



oktatási szegregációt az esélyegyenlőségi dokumentumok. Az ENY-i diszkriminációs panaszok egyike világosan rátapint a település iskolái közötti jogellenes elkülönítésre, amit a polgármester a kisebbségi ombudsmannak adott válaszlevelében tulajdonképpen maga is elismert. Települési (lakhatási) szegregációt, illetve szigetszerű szegregátumokat ENY, ZG és SZR települések esélyegyenlőségi dokumentumai (jellemzően az integrált városfejlesztési stratégiák [IVS], illetve antiszegregációs tervek) azonosították. Az SZR-i MF-lakótelepről származó ügy ugyancsak jól reflektál a települési antiszegregációs terv szerinti helyzetképre: az MF-lakótelep az egyik legrosszabb szegregációs mutatókkal rendelkező terület SZR-en.

Meglepő módon ZR önkormányzatával szemben találtuk a másik, lakhatási szegregációt állító panaszt. Meglepő azért, mert ZR esélyegyenlőségi dokumentumai között nem találtunk utalást arra, hogy a településen a cigányság telepszerű, szegregált környezetben élne. Bár a panasz sem az EBH, sem a kisebbségi biztos szerint nem volt megalapozott a településfelmérési programra irányuló pályázat elmulasztása tekintetében, egy olyan lakhatási problémát körvonalaz, amely a ZR-i esélyegyenlőségi programból nem tűnik ki.

Összességében megállapítható, hogy a települések esélyegyenlőségi dokumentumaiban azonosított diszkriminációs góccok – ide értve a települési és oktatási szegregációt – nagy valószínűséggel konkrét, diszkriminációs panaszokban is leképeződnek. Ebből az következik, hogy a jogalkalmazó szervek – különösen az EBH és az Alapvető Jogok Biztosának Hivatala – számára ezen esélyegyenlőségi dokumentumokban feltárt helyzetkép a hivatalból indítandó, átfogóbb diszkriminációs vizsgálatok célterületeinek meghatározásához is használható. Az elmúlt három év közigazgatással és közszolgáltatásokkal kapcsolatos EBH döntéseinek áttekintése rámutatott ugyanis arra, hogy a hatóság nem él a hivatalbóli eljárás lehetőségével, holott a nyilvános, esélyegyenlőségi dokumentumok (különösen az IVS és az ASZT) pontos adatokkal szolgálnak az adott település lakhatási és oktatási egyenlőtlenségeiről.

Az EBH és a Kúria gyakorlata pedig azt mutatja, hogy az esélyegyenlőségi dokumentumokban foglalt, például a roma tanulók arányára vonatkozó adatok a hátrányos megkülönböztetés valószínűsítéséhez is szükséges mértékben bizonyítékként értékelhetők.

Arra, hogy a településen elérhető közszolgáltatások esetében biztosított-e az egyenlő esélyű hozzáférés, az esélyegyenlőségi dokumentumok is adatokkal szolgálnak, amelyek ugyancsak muníciót adhatnak az ilyen tárgyú, átfogó vizsgálatokhoz.

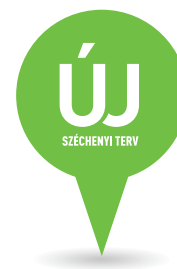
A következő kutatási feltevés az volt, hogy a diszkriminációs panaszok száma és az esélyegyenlőség helyi szabályozottsága között összefüggés mutatható ki. Az összefüggés kétirányú lehet: az egyik állítás szerint az esélyegyenlőségi tervezésre vonatkozó jogszabályi kötelezettségeinek eleget tevő településeken a diszkrimináció tilalmával kapcsolatos ismeretek szélesebb körűek, vagyis a lakosság jogérvényesítési képessége magasabb, amely a diszkriminációs panaszok számában is leképeződik. A másik, és az elsőnek lényegében ellentmondó állítás, hogy az esélyegyenlőségi tervezést szívéükön viselő településeken a közhatalom letéteményesei részéről kevesebb diszkriminatív atrocitás éri a lakosságot. Ha ez az állítás helytálló, akkor ezeken a településeken a diszkriminációs panaszok száma is alacsonyabb kell, hogy legyen.

Az esélyegyenlőségi tervezésben élen járó települések a várakozásoknak megfelelően ZG, SZR és ENY. Közöttük is SZR emelhető ki, amely valamennyi kötelező és nem kötelező esélyegyenlőségi dokumentummal rendelkezik (az oktatás terén kistérségi szintű közoktatási esélyegyenlőségi intézkedési tervvel). Az esélyegyenlőségi tervezés szempontjából a legideálisabbnak tekinthető SZR diszkriminációs eseteinek aránya a másik két településhez viszonyítva lakosságszámra lebontva a legmagasabb. A teljes képhez ugyanakkor hozzátartozik, hogy a négy SZR-i diszkriminációs ügyből kettőt a kisebbségi biztos az országjárása során tárt fel, vagyis „elébe ment” ezeknek a panaszoknak.

Ha nem a panaszok számát, hanem azok „minőségét” vizsgáljuk, akkor a három nagyobb település közül egyértelműen az ENY-i ügyek azok, amelyek valódi (jogi értelemben is) diszkriminációs panaszokként értékelhetők. ENY esetében is teljesül, hogy a kötelező esélyegyenlőségi dokumentumokkal – az esélyegyenlőségi tervet kivéve – rendelkezik. Az esélyegyenlőségi dokumentumokban azonosított problémák kezelésében ugyanakkor – különösen SZR-rel való összehasonlításban – kevésbé eredményes.

A másik három vizsgált település esetében csak 1-1 diszkriminációs ügyet azonosítottunk. A három település közül KU és RA (a rendelkezésre álló adatok alapján) nem rendelkezik települési szintű esélyegyenlőségi dokumentumokkal, ZR pedig bár elfogadott esélyegyenlőségi programot, az valójában nem alkalmas a helyi egyenlőtlenségek kezelésére a programban szereplő általános és konkrétumokat nélkülöző célkitűzések megfogalmazása okán.

E fenti megállapításokból láthatóan egyik állításunk sem igazolható, vagyis a diszkriminációs panaszok száma, illetve azok minősége nem mutat közvetlen összefüggést a település esélyegyenlőségi tervezés keretében elfogadott dokumentumainak és intézkedéseinek számával vagy minőségével.



Ajánlott irodalom

A kutatás témájához kapcsolódó releváns szakirodalom 2002–2012

Romák:

A romák minőségi oktatáshoz való egyenlő mértékű hozzájárítása : Magyarország : országjelentés / [közread. az] Open Society Institute EU Monitoring and Advocacy Program, Education Support Program, Roma Participation Program, Budapest ; New York [N.Y.] : OSI, 2007, http://www.opensocietyfoundations.org/sites/default/files/hungary2_20070329_0.pdf (letöltve: 2013. június 12.)

Dr. KÁLLAI Ernő, *Jelentés a „Romák foglalkoztatása a közigazgatásban és az igazságszolgáltatásban” című program vizsgálatáról*, <http://www.kisebbségiombudsman.hu/data/files/173063445.pdf> (letöltve: 2013. június 12.)

APRÓ Antal Zoltán, *Szegregáció, munkaerőpiac, foglalkoztatási esélyegyenlőség*, Pécs : PTE BTK Romológia és Nevelésszociológia Tanszék, 2004, http://nevtud.btk.pte.hu/files/tiny_mce/Romologia/Kiadvanyok/GS7.pdf (letöltve: 2013. június 12.)

Esélyegyenlőség, egyenlő bánásmód : a hátrányos megkülönböztetés felismerése és kezelése a helyi közigazgatásban / szerk. NYÁRÁDY Gáborné, Budapest : KSZK ROP 3.1.1. Programig., 2008, <http://www.mada.hu/kepek/egyenlo-banasmod-kutatasi-osszefoglalo.pdf> (letöltve: 2013. június 12.)

Nők:

Nemek esélyegyenlősége egy önkormányzatnál : egy nemzetközi összehasonlító kutatás magyarországi eredményei / NAGY Beáta [et al.] ; [... szerk. BAUMANN Fruzsina] ; [közread. a] Budapesti Szociális Forrásközpont, Budapest : BSZF, 2005, http://www.diba.es/libra2003/fitxers/budapest/localedition_budapest.pdf (letöltve: 2013. június 10.)

BÁRÁNY Ildikó, *A nőket ért társadalmi diszkrimináció esetei Magyarországon : doktori értekezéstervezet*, <http://rgdi.sze.hu/downloadmanager/download/nohtml/1/id/1141/m/2307> (letöltve: 2013. június 10.)

Dr. VANICSEK Mária, Dr. BORBÉLY Szilvia: *A nők és férfiak bére közötti különbségek Helyzetkép és javaslatok – a BérBarométer 10000-es mintája alapján*, Budapest : MSZOSZ SZGTI Alapítvány, 2008, <http://www.berbarometer.hu/main/equal3-beliv-1.pdf> (letöltve: 2013. június 10.)

Compilation of case law on the equality of treatment between women and men and on non discrimination in the European Union, Luxembourg: Publications Office of the European Union, 2010, http://ec.europa.eu/justice/gender-equality/files/case-law-compilation_en.pdf (letöltve: 2013. június 10.)

CSILLAG Márton, *Női munka és nemek szerinti kereseti különbségek a késő szocializmustól napjainkig*, Közelkép [Munkaerőpiaci Tükör], 100–107., <http://econ.core.hu/doc/mt/2006/hun/kozelkep.pdf> (letöltve: 2013. június 10.)

Szerepváltozások : jelentés a nők helyzetéről / szerk. NAGY Ildikó, PONGRÁCZ Tiborné, Budapest, TÁRKI Zrt.–Nemzeti Erőforrás Minisztérium, 2011, <http://www.tarki.hu/hu/publications/CGR/2011/index.html> (letöltve: 2013. június 10.)

Roma nők:

Szerepváltozások : jelentés a nők helyzetéről / szerk. PONGRÁCZ Tiborné, TÓTH István György, Budapest, TÁRKI–Szociális és Családügyi Minisztérium, 1999

JANKY Béla, *A cigány nők helyzete*, <http://www.tarki.hu/adatbank-h/kutjel/pdf/a574.pdf>, (letöltve: 2013. június 10.)

JANKY Béla, *A korai gyermekvállalást meghatározó tényezők a cigány nők körében*, Demográfia, 2007/1. http://www.demografia.hu/letoltes/kiadvanyok/Demografia/2007_1/Janky2.pdf (letöltve: 2013. június 10.)

Az Európai Parlament állásfoglalása az Európai Unióban élő roma nők helyzetéről (2005/2164(INI)) [Kibocsátó: Európai Parlament, Saját kezdeményezésű beszámoló 2005], <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:52006IP0244:HU:NOT> , (letöltve: 2013. június 10.)

SIK Endre, SIMONOVITS Bori, *Egyenlő bánásmód és diszkrimináció*, Társadalmi riport, 2008, 383–386, http://www.tarsadalomkutatás.hu/kkk.php?TPUBL-A-822/publikaciok/tpubl_a_822.pdf, http://www.fszk.hu/rpi/szakmai_anyagok/zarotanutmany_int_kornyezet.pdf (letöltve: 2013. június 10.)

Fogyatékos emberek:

[Kutatási zárójelentés : a „súlyosan-halmozottan fogyatékos személyeket nevelők munkavállalásának elősegítése” 4863 kódszámú program keretében megvalósított, „a súlyosan-halmozottan fogyatékos személyeket nevelők munkavállalását elősegítő jó gyakorlatok összegyűjtése, elemzése, a támogató intézményi, szolgáltató környezet feltérképezése” tárgykörű társadalomtudományi kutatás eredményeiről / BORST, Joan, HORVÁTH Anikó (et al.), Kaposvár, Human Exchange Emberi Erőforrás Fejlesztő és Tanácsadó Alapítvány, 2010], http://www.fszk.hu/rpi/szakmai_anyagok/zarotanulmany_int_kornyezet.pdf, (letöltve: 2013. június 10.)

Romák, nők, fogyatékos emberek:

NEMÉNYI Mária, LAKI Ildikó [et al.] *Az egyenlő bánásmóddal kapcsolatos jogtudatosság növekedésének mértéke – fókuszban a nők, a romák, a fogyatékos és az LMBT-emberek*, http://www.egyenlobanasmod.hu/tamop/data/MTA_1hullam.pdf (letöltve: 2013. június 10.)

Dr. DEMETER Judit, *Az egyenlő bánásmód követelményének érvényesítése és az esélyegyenlőség előmozdítása*, http://www.tarki.hu/hu/about/staff/sb/Diszkriminacio_merese.pdf (letöltve: 2013. június 10.)

[*A diszkrimináció mérése* / vál. és szerk: SIK Endre, SIMONOVITS Bori, Budapest, 2012], http://www.tarki.hu/hu/about/staff/sb/Diszkriminacio_merese.pdf (letöltve: 2013. június 10.)

Fogalomtár

ASZT

Antiszegregációs terv.

Attitűd

Viselkedés, beállítódás, az egyénnek az a tapasztalati eredetű készsége, amelynek alapján meghatározott módokon viselkedik egyes helyzetekben, személyekkel, tárgyakkal kapcsolatban.

Bogardus-skála (társadalmitávolság-skála)

Az attitűdmérés egyik különleges fajtája, a társadalmi távolság mérésének az 1920-as években keletkezett, ismert és gyakran alkalmazott módszere. Nevét kidolgozójáról kapta. A Bogardus által kifejlesztett egydimenziós kumulatív attitűdskála, speciálisan a más emberekkel szembeni attitűdöt méri úgy, hogy rákérdez a válaszoló által elfogadott legközelebbi kapcsolat fokára. A skála kérdései olyan állításokat tartalmaznak, amelyek valamely attitűd erősségének növekvő intenzitási fokát jelzik, így a velük való egyetértés vagy egyet nem értés kifejezi az attitűd intenzitását a megkérdezettekénél. A lehetséges válaszok általában 7 fokozatban, a legkedvezőtlenebb, végponttól („kitiltanám az országból”) a legkedvezőbb végpontig („közeli rokonnak fogadnám házasság útján”) helyezkednek el.

Diszkriminatív/diszkrimináció

Hátrányosan megkülönböztető/hátrányos megkülönböztetés. A fogalom olyan gyakorlatra utal, amely egy csoport számára adott lehetőségeket egy más csoport tagjai számára elérhetetlenné akar tenni. Ez azt jelenti, hogy egy csoport tagja a csoporthoz való tartozás okán élvez bizonyos előnyt, míg egy másik csoport tagja számára az előny azért nem elérhető, mert egy másik csoporthoz tartozik.

Ebktv.

Az egyenlő bánásmódról és az esélyegyenlőség előmozdításáról szóló 2003. évi CXXV. törvény. Az egyenlő bánásmód követelményének érvényesülését az Egyenlő Bánásmód Hatóság ellenőrzi.

Fókuszcsoport

A kvalitatív módszerek közé tartozó interjútechnika, több személy interaktív kommunikációja. Legnagyobb értéke az interakció. A vizsgálat során a megkérdezett személyek találkoznak, interakcióba léphetnek egymással (ebben különbözik a mélyinterjútól). Más módszereknél alkalmasabb a társadalmi véleményformálódás és a társadalmi viták „modellézésére”, kérdő-

íves felmérés vagy egyéni interjúsorozat esetén például a csoportdinamikai tulajdonságokra vonatkozó információk nem kerülnének a felszínre.

Integráció

Egységesülés, beilleszkedés, vagy beolvasztás, hozzácsatolás.

Iskolai integráció

Magyarországon az általános pedagógia körébe tartozó és a speciális nevelési szükségletű gyermekek együttes nevelésére-oktatására az integráció szót használják leginkább a szakemberek. Általános szociális értelmezése szerint az akadályozott emberek részvételének biztosítását jelenti a társadalmi folyamatokban az óvodától az iskolán át, a szabadidőben, otthon és a munkában. Az integráció mint pedagógiai feladat azt jelenti, hogy megkísérli az akadályozott és nem akadályozott gyermekek tanulását és életét egyaránt, didaktikai és módszertani eszközökkel profeszszionális módon felügyelni, védelmezni, segíteni. A gyermek fogadása úgy történik, hogy igazi pedagógiai stratégiaváltás nem történik a többségi iskola részéről, a speciális nevelési szükséglet kielégítésének a biztosítása a gyógypedagógus feladata.

IVS

Integrált Városfejlesztési Stratégia.

Klaszteranalízis

Dimenziócsökkentő eljárás, amellyel adattömböket tudunk homogén csoportokba sorolni, klasszifikálni. Ezeket a csoportokat nevezzük klasztereknek. Az egyes klasztereken belüli adatok valamilyen dimenzió szerint hasonlítanak egymáshoz, és e dimenzió mentén különböznek a többi klaszter elemeitől. A csoportosítás alapját különböző távolság- vagy hasonlóság-mértékek képezik.

Korrelál

Két tetszőleges érték lineáris kapcsolatának nagyságát és irányát, ezek egymáshoz való viszonyát jelzik.

Kvalitatív kutatás

A kvalitatív kutatás olyan társadalomtudományos módszerek gyűjtőfogalma, amelyek bizonyos társadalmi jelenségek mélyebb, árnyaltabb megértését teszik lehetővé. Jelen tanulmányban az interjúkat és a fókuszcsoportos vizsgálatokat jelenti.



Kvantitatív kutatás

A kvantitatív kutatás olyan, a társadalomtudományok által is használt eljárások összessége, amelynek legfőbb tulajdonsága az adatok számszerűsíthetősége. Jelen tanulmányban a kérdőíves kutatásokat jelenti.

Lapszéli kódolás (edge-coding)

Alternatíva a kódlapok használatára. Kódlapok helyett az eredeti dokumentumok – például kérdőívek – margójára írjuk rá a kódszámokat.

Network

Hálózat, a szövegben: személyes kapcsolatokon alapuló hálózat.

Multiple

Sokszoros, többszörös, halmozódó.

Oktatási szegregáció

A szegregáció fogalmát a hazai szakirodalom leggyakrabban a területi elhelyezkedéssel, lakhatással és az ebből következő intézményi – Magyarországon jellemzően az oktatás területén jelentkező – elkülönüléssel/elkülönítéssel kapcsolatban használja. Magyarországon részben a lakóhelyi elkülönülésből fakadóan, részben a többségi társadalom kirekesztő magatartásának eredményeként a roma gyerekek nagyfokú iskolai koncentrációja figyelhető meg. Az etnikai elkülönítés jelenségét annak az átfogó társadalmi szelekciónak a részeként kell látnunk, amelynek Magyarországon nagy „hagyománya” van, és nem kizárólagosan etnikai alapú. A magasabb társadalmi státusú szülők megpróbálják a magasabb oktatási színvonalat, speciális oktatási szolgáltatásokat biztosító iskolákba íratni gyermekeiket. Az iskolák egy másik része pedig az alacsony jövedelmű és státusú marginalizálódott csoportok iskolájává (iskolán belül osztályává) válik.

Strukturált mélyinterjú

A kutatás kérdései nem az egyénre, a társadalmi jelenségek egyéni megélésére vonatkoznak, hanem általában pontosan lehatárolt részproblémákra, kérdésekre. Ebben az értelemben nem különböznek lényegileg más statisztikai adatokkal dolgozó kutatástól. A strukturált mélyinterjú során az emberektől akarunk meg tudni valamit, de nem az emberekről.

Szignifikáns/szignifikancia

Meghatározó, valamely előfeltevést valószínűsítő.

Szegregáció

Elkülönülés.

Szociológiai változó

Attribútumok logikailag összetartozó csoportja, amelyeknek két fontos tulajdonsággal kell rendelkezniük egy vizsgálatban: felsorolásuk teljes legyen (például soha, néha, gyakran, mindig) és egymást kölcsönösen kizáróak legyenek.

Regressziós modell

Analízisen keresztül annak modellezése, hogy az egyes változók milyen módon és mértékben befolyásolnak más változókat.

TÁMOP

Társadalmi Megújulás Operatív Program.

Települési lejtő

Települési lejtő alatt a települések hierarchikus rendszerét értjük, ahol a lejtő csúcsán lévő településeken koncentrálnak a társadalmi előnyök, a közjavak és közszolgáltatások, továbbá a társadalmi erőforrások elosztása feletti rendelkezési lehetőségek; míg a lejtő alján található településeken a hátrányok, hiányok összpontosulnak, a társadalmi erőforrásokhoz való hozzájutás esélye minimális. Hazánkban a lejtő tetején Budapest, alján pedig az 500 léleknél kisebb falvak és a tanyák találhatók. A települési egyenlőtlenség egy önmagát felerősítő folyamatot indít el. A tehetősebb réteg vándorlásával növekszik a hátrányos helyzetűek aránya az adott lakóközösségekben, amely a társadalmilag mobillabb állampolgárok további elköltözését eredményezi.

Települési szegregáció

Az a jelenség, amikor egy-egy településen belül a különböző társadalmi rétegek, etnikai csoportok stb. lakóhelye erősen elkülönül egymástól. A szegregáció együtt jár a jövedelmi viszonyok és a települési infrastruktúra lényeges egyenlőtlenségeivel.

Védett csoportok

A védett tulajdonságokkal rendelkező csoportokat Az egyenlő bánásmódról és az esélyegyenlőség előmozdításáról szóló 2003. évi CXXV. törvény részletesen felsorolja: nemi hovatartozás, faji hovatartozás, bőrszín, nemzetiség, illetve nemzetiséghez tartozás (például cigány, német, szlovák, azaz a hazánkban élő 13 nemzetiség), anyanyelv, fogyatékoság, egészségi állapot, vallási vagy világnézeti meggyőződés, politikai vagy

más vélemény, családi állapot, anyaság (terhesség) vagy apaság, szexuális irányultság, nemi identitás, életkor, társadalmi származás, vagyoni helyzet, foglalkoztatás jogviszonyának vagy munkavégzésre irányuló egyéb jogviszonyának részmunkaidős jellege, illetve határozott időtartama, érdekképviselőihez való tartozása, egyéb helyzete, tulajdonsága vagy jellemzője.

Függelék

F1. függelék: „A közigazgatás és jogalkotás kirekesztő mechanizmusai” kutatássorozatba bevont települések jellemzői

1. téma: A védett tulajdonságú csoportok hozzáféréseinek akadályai a közigazgatási döntéshozatalban

2. téma: A közigazgatás és jogalkotás kirekesztő mechanizmusainak feltárása önkormányzati szinten

Település	Régió	Település típusa és lélekszáma
KU	DD lhh-kistérség	10 000 fő alatti település, község 650 fő
SZR	DD lhh-kistérség	10 000 lakos feletti település, város 11 000 fő
ZR	NYD	10 000 lakos alatti település, község, 3050 fő
ZG	NYD	10 000 lakos feletti település, város, 59 000 fő
ENY	ÉMO lhh-kistérség	10 000 lakos feletti település, város 10 200 fő
RA	ÉMO lhh-kistérség	10 000 lakos alatti település, község 750 fő

F2. függelék: Egyéni életútinterjú – vezérfonal

A beszélgetés célja: annak feltérképezése, hogy az egyének élettörténetében okoznak-e változást, s ha igen, milyeneket a közigazgatási döntések, programok; illetve a fókuszcsoportos beszélgetéseken felmerülő, de csak részben érintett, megélt diszkriminációs esetek kifejtése, s ezek élettörténetet változtató hatása.

Az interjú menete:

I. rész (kb. 90 perc):

1. Kérdésfeltevés: Kérem, mesélje el élettörténetét!
2. Az élettörténet folyama során, az interjú céljának megfelelő területekre nagyobb hangsúly fektetése ismétlő, megerősítő kérdések feltételével.

II. rész (kb. 45 perc):

II.1. Közigazgatási programokban való részvétel (strukturált interjúkérdések segítségével):

1. Kérem, röviden foglalja össze, eddigi életpályája során hány és milyen önkormányzati programban vett részt (képzési és/vagy foglalkoztatási programok)?

2. Milyen időtartamúak voltak ezek a programok?

3. A programok végeztével milyen új munkalehetőségeket hozott Önnek a programban való részvétel?

4. Ha talált munkát az egyes programok után, ezek a képzettségének és érdeklődésének megfelelőek voltak?

5. Jelenleg hol dolgozik? Mióta dolgozik az adott munkakörben?

6. Véleménye szerint, három év múlva Ön hol fog dolgozni/mit fog csinálni?

II.2. Diszkriminációs esetek kibontása

1. Véleménye szerint Önt már érte-e hátrányos megkülönböztetés?

2. Ha igen, kérem mesélje el részletesen ennek az esetnek/eseteknek a körülményeit és történetét!

3. Az elmesélt diszkriminációs eseten kívül, egészségügyi, oktatási területen érte-e bármilyen megkülönböztetés élete során? Ha igen, mi volt ez?



F3. függelék: Fókuszcsoport-forgatókönyv védett tulajdonságú lakossági csoportok képviselői részére

Diszkrimináció a közigazgatásban

Beszélgetés résztvevői: romák, fogyatékosággal élők, nők – 12-14 fő

<i>Fő témák:</i>	<i>Kérdések:</i>	<i>Kérdezés módja:</i>	<i>Időtartam:</i>
1. Bemutatkozás	<ul style="list-style-type: none"> A beszélgetés céljának ismertetése Csoporttagok bemutatkozása: név nélkül, életkor, foglalkozás, legmagasabb iskolai végzettség, lakhely (település név) 	Egyéni válaszadás	15 perc
2. Közigazgatási szolgáltatások elérése	<ul style="list-style-type: none"> Kérem, gondolják végig, az elmúlt három hónapban, hányszor jártak a helyi önkormányzatnál, s milyen ügyeket intéztek? Kérem, válasszanak ki egy ügyet, s meséljék el részletesen az ahhoz kapcsolódó ügyintézés menetét! Átlagosan hány percig tart egy ügyfélszolgálati intézkedés? Mennyi a várakozási idő? Milyen három kifejezéssel tudnák a legjobban jellemezni a helyi önkormányzati ügyfélszolgálat munkáját? Miért? A helyi önkormányzat munkatársai mennyire együttműködnek? Esetlegesen felmerülő problémájuk rendezéséhez, az önkormányzaton belül kihez tudnak fordulni? (Melyik osztály/részleg munkatársaihoz, illetve milyen referenshez?) Tapasztalataik szerint mennyire hozzáférhetőek a helyi közigazgatási szolgáltatások? Véleményük szerint milyen akadályai lehetnek a hozzáférésnek? Volt-e már Önöknek is hasonló tapasztalata? (Ha igen, kérem, meséljék el azokat.) 	Egyéni válaszadás, majd 2-3 álláspont meghallgatása, lehetőség a válaszok kiegészítésére	30 perc
3. Közigazgatási döntésekhez való hozzáférés, részvétel	<ul style="list-style-type: none"> Milyen településszintű önkormányzati döntések születtek az elmúlt két évben? Milyen jövőbeli fejlesztéseket tervez a helyi önkormányzat? Tudomásuk szerint van-e az Önök településének esélyegyenlőségi terve? Ha igen, mi ennek a tartalma? Hogyan, illetve milyen fórumok által értesülnek a helyi településszintű stratégiaokról, fejlesztési tervekről, döntésekről? Milyen lehetőségek vannak a döntéshozatal befolyásolására, saját véleményük becsatornázására? Mikor volt utoljára lakossági fórum, s Önök mikor vettek utoljára részt lakossági fórumon? Milyen témában? Hivatalos formában nyilvánítottak-e már véleményt valamilyen helyi döntés vonatkozásában, illetve a döntés-előkészítés folyamatában? Kikérte-e már az önkormányzat az Önök véleményét döntés-előkészítés során? Ismeri a település esélyegyenlőségi tervét? Ha igen, röviden vázolnák, miről szól? 	Egyéni válaszok meghallgatása	25 perc
4. Közösségi terek használata	<ul style="list-style-type: none"> Milyen közösségi terek találhatók a településen? Kik működtetik ezeket? Önök milyen gyakran használják ezeket? A helyi iskolák tornatermei, aulái, nagyobb termei használhatók-e közösségi célokra? Működik-e teleház a településen? Mit gondolnak, egy-egy eseményről megfelelőképpen tájékoztatják Önöket? Ha úgy gondolják, hogy nem, mi lehet az oka? Mi alapján tájékozódhatnak? Az Önök településén melyik kommunikációs eszközök a legkézenfekvőbbek? 	3-4 válasz meghallgatása, közös beszélgetés	10 perc

F3. függelék: táblázat folytatása

<p>5. Oktatás és képzés</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Hány óvoda van az Önök településén? • Milyen csoportrendezési elvek vannak az óvodában? • Elégedettek az óvodai nevelés minőségével? • Volt olyan eset, amikor nem látták megfelelőnek az óvoda által nyújtott szolgáltatásokat? • Hány közoktatási intézmény működik a településen? • Ebből hány általános iskola? Ha több általános iskola van, akkor miként jellemeznék a köztük lévő különbségeket? • Az Önök gyermekei (ha vannak) melyik iskolába járnak? Miért azt az iskolát választották a számukra? • Az egyes iskolán/iskolákon belül Önök szerint vannak-e különbségek az egyes osztályok között évfolyamonként? Működnek-e többségében roma gyermekek által látogatott osztályok? Működnek-e speciális osztályok az egyes iskolákban? • Középfokú intézménybe hova szoktak továbbmenni a gyermekek? • A korai iskolaelhagyók esetében van-e lehetőség visszatérni az oktatásba, s végzettséget szerezni akár alap-, illetve középfokon? • Önök az elmúlt három évben részt vettek-e bármilyen képzésen, továbbképzésen? Ha igen, milyenen? • A helyi önkormányzat szervez-e képzéseket, ha igen, milyeneket? Önök részt vettek-e már önkormányzat által szervezett képzésen? Mi volt a bekerülés feltétele? • Mennyire tartották hatékonnak ezt a munkaerő-piaci képzést? • Találtak-e munkát a képzés után? 	<p>Egyéni és csoportos válaszadás</p>	<p>25 perc</p>
<p>6. Egészségügyi szolgáltatások, szűrések</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Mikor voltak legutoljára orvosi vizsgálaton? • Mikor voltak utoljára egészségügyi szűrésen? Ha igen, milyenen? • Mennyire elégedettek a helyi orvosi ellátással, egészségügyi szolgáltatásokkal? • Mi a véleményük a helyi egészségügyi ellátásról? • Milyen gyakran vesznek igénybe helyi egészségügyi szolgáltatást? • Részt vesznek-e rendszeresen egészségügyi szűréseken? • Az elmúlt két évben hány és milyen egészségügyi szűrésen vettek részt? Mi volt az ezzel kapcsolatos tapasztalatuk? 	<p>Egyéni válaszadás</p>	<p>10 perc</p>

Köszönjük a segítségüket!



F4. függelék: A mélyszegény településeken használt kérdőív EBH-kérdőívblokkja

A következőkben a diszkriminációval kapcsolatos tapasztalatairól fogjuk Önt kérdezni. A diszkrimináció hátrányos megkülönböztetést jelent, vagyis egy olyan helyzetet, amikor nem egyenlően bánnak valakivel másokhoz képest, abból az okból, hogy az illető egy bizonyos csoport tagja, vagy ahhoz tartozónak vélik.

Közvetlen diszkriminációnak nevezzük, ha valakivel valása, kisebbséghez tartozása, bőrszíne, fogyatékosága, neme, életkora vagy egyéb, úgynevezett védett tulajdonsága következtében kedvezőtlenebbül bánnak, mint más – egyébként hozzá hasonló helyzetben lévő – személyekkel. Diszkriminációnak számít a közvetlen és közvetett diszkrimináció, a zaklatás (szexuális és az emberi méltóságot megalázó), a munkaügyi vita utáni megtorlás, és a jogellenes elkülönítés (szegregáció) is.

K1. Kérem, mondja meg, hogy milyen gyakran érte Önt az élete során hátrányos megkülönböztetés a következő okok miatt...

Az alábbi két kérdést a táblázatba kell együttesen kódolni!

	soha	nagyon ritkán	néha	gyakran	nagyon gyakran	nt	nv
a. vallásos meggyőződése miatt	1	2	3	4	5	8	9
b. a neme miatt	1	2	3	4	5	8	9
c. faji hovatartozása miatt	1	2	3	4	5	8	9
d. bőrszíne miatt	1	2	3	4	5	8	9
e. anyanyelve miatt	1	2	3	4	5	8	9
f. társadalmi származása, családi háttere miatt	1	2	3	4	5	8	9
g. az életkora miatt	1	2	3	4	5	8	9
h. anyasága (terhessége), apasága miatt	1	2	3	4	5	8	9
i. a vidék miatt, ahonnan származik	1	2	3	4	5	8	9
j. politikai nézetei miatt	1	2	3	4	5	8	9
k. nemzetiségi-etnikai kisebbséghez való hovatartozása miatt	1	2	3	4	5	8	9
l. családi állapota miatt	1	2	3	4	5	8	9
m. szexuális irányultsága miatt	1	2	3	4	5	8	9
n. nemi identitása miatt (a születési/biológiai nemétől eltérő nemi identitása van)	1	2	3	4	5	8	9
o. hátrányos anyagi helyzete miatt	1	2	3	4	5	8	9
p. egészségi állapota miatt	1	2	3	4	5	8	9
q. fogyatékosága miatt	1	2	3	4	5	8	9
r. vagyoni helyzete miatt	1	2	3	4	5	8	9
s. állampolgársága miatt	1	2	3	4	5	8	9
t. egyéb helyzet miatt? (észedig:)	1	2	3	4	5	8	9

K2. Az elmúlt 12 hónapban Önt személyesen érte-e diszkrimináció az alábbi helyzetek valamelyikében?

**K3. Ha igennel válaszol valamelyik kérdésre, ott: Mi volt ennek az oka? (Lásd a kódokat az oldal alján!)
Csak abban az esetben, ha igennel válaszol valamely diszkriminációra!**

	K2. Az elmúlt 12 hónapban Önt személyesen érte-e diszkrimináció az alábbi helyzetek valamelyikében? Érte-e diszkrimináció?				K3. Ha igennel válaszol valamelyik kérdésre, ott: Mi volt ennek az oka? (Lásd a kódokat az oldal alján!) Mi volt az oka?
	igen	nem	nt	nv	
a. iskolában	1	2	8	9	
b. óvodában	1	2	8	9	
c. egészségügyi ellátás során	1	2	8	9	
d. szociális segély ügyintézésekor	1	2	8	9	
e. munkanélküli segély intézésekor	1	2	8	9	
f. hivatalos ügyintézés során	1	2	8	9	
g. rendőrségen	1	2	8	9	
h. vendéglátás területén	1	2	8	9	
i. közlekedésben	1	2	8	9	
j. vásárláskor	1	2	8	9	

1. a neme miatt
2. faji hovatartozása miatt
3. bőrszíne miatt
4. nemzetisége miatt
5. nemzeti vagy etnikai kisebbséghez való tartozása miatt
6. fogyatékosága miatt
7. egészségi állapota miatt
8. vallási vagy világnézeti meggyőződése miatt
9. politikai vagy más véleménye miatt
10. anyanyelve miatt
11. családi állapota miatt
12. anyasága (terhessége) vagy apasága miatt
13. szexuális irányultsága miatt
14. születési/biológiai nemétől eltérő nemi identitása miatt
15. életkora miatt
16. társadalmi származása miatt
17. vagyoni helyzete miatt
18. állampolgársága miatt
19. egyéb helyzet miatt
Írja le, mi volt az

K4. Kérem, röviden mondja el, hogyan történtek az előbb megjelölt esetek. (Legfeljebb három válasz lehetséges!)

Első eset:

.....

Második eset:

.....

Harmadik eset:

.....



K5. Próbált-e tájékozódni, mit tehet abban az esetben, ha diszkrimináció éri?

- 1. igen
 - 2. nem --- Ugorj a K7-re!
-

8. nem tudja | 9. nincs válasz

K6. Ha próbált, honnan tájékozódott? (Több válasz is lehetséges!)

- 1. családtól, ismerősöktől
 - 2. civil szervezettől, szakszervezettől
 - 3. munkatársaktól
 - 4. önkormányzattól
 - 5. rádióból, televízióból, újságokból
 - 6. internetről
 - 7. egyéb, éspedig:
-

8. nem tudja | 9. nincs válasz

K7. Látja-e értelmét annak, hogy jelentse, ha diszkrimináció éri?

- 1. igen
 - 2. nem
-

8. nem tudja | 9. nincs válasz

K8. Ön jelentette-e az esetet, amikor Önt diszkrimináció érte? (Amennyiben több alkalmat is megjelölt, kérem, gondoljon a legsúlyosabb esetre.)

- 1. igen
 - 2. nem
-

8. nem tudja | 9. nincs válasz

K9. Ha K8 = 2, akkor Ön nem jelentette az esetet. Mi volt ennek az oka? (Több válasz is lehetséges!)

- 1. szégyelltem elmondani
- 2. nem tudtam, hogy ez büntethető
- 3. nem tudtam, hogy kihez kell fordulni
- 4. félttem, hogy csak rosszabb helyzetbe fogok kerülni
- 5. félttem, hogy megaláznak, bántanak
- 6. úgysem tudtak volna semmit tenni
- 7. nem volt olyan súlyú az eset
- 8. egyéb, éspedig:

.....
.....
.....
.....
.....
.....

88. nem tudja | 99. nincs válasz

K10. Ha K8 = 1, tehát Ön jelentette az esetet, akkor kinek? (Több válasz is lehetséges!)

- 1. érdekvédő szervezet (például szakszervezet)
- 2. civil szervezetek
- 3. bíróság
- 4. Egyenlő Bánásmód Hatóság
- 5. Esélyek Háza
- 6. ügyvéd
- 7. rendőrség
- 8. ombudsman
- 9. egyéb, éspedig:

.....

Erőszak, zaklatás

K11. Érte Önt valaha súlyos sérelem, erőszakos támadás, zaklatás valamilyen tulajdonsága miatt?

- 1. igen
- 2. nem --- Ugorj a K18-ra!

8. nem tudja | 9. nincs válasz

K12. Ha K11 = 1, tehát érte Önt sérelem, támadás, zaklatás, mi volt ennek az oka?

	igen	nem	nt	nv
1. neme	1	2	8	9
2. etnikai hovatartozása	1	2	8	9
3. életkora	1	2	8	9
4. vallási vagy hitbéli meggyőződése	1	2	8	9
5. vagyoni helyzete	1	2	8	9
6. fogyatékosága	1	2	8	9
7. egyéb, éspedig:	1	2	8	9

K13. Milyen formában érte erőszakos támadás, zaklatás? (Több válasz is lehetséges!)

- 1. szóban (akár telefonon, e-mailben) zaklattak
- 2. nyilvánosan megszégyenítettek
- 3. megaláztak, emberi méltóságomban megsértettek (például rosszindulatú viccmesélés, biztonsági őrköveti, stb.)
- 4. erőszakkal fenyegettek
- 5. megkergettek
- 6. megrongálták a tulajdonom
- 7. megloptak, kiraboltak
- 8. sértő felirattal zaklattak
- 9. megdobáltak (tojással, kövekkel)
- 10. tettlegesen bántalmaztak (ütés, rúgás)
- 11. fegyverrel bántalmaztak (kés, baseballütő stb.)
- 12. megerőszakoltak
- 13. egyéb:.....

88. nem tudja | 99. nincs válasz

K14. Tett-e hivatalosan panaszt/feljelentést az erőszakos esetek kapcsán?

- 1. igen
- 2. nem

8. nem tudja | 9. nincs válasz

K15. Ha K14 = 1, tehát tett hivatalos panaszt, akkor kinek? (Több válasz is lehetséges!)

- 1. rendőrségnek
- 2. Egyenlő Bánásmód Hatóságnak
- 3. ombudsmannak
- 4. Esélyek Házanak
- 5. civil szervezetnek, jogvédőknek
- 6. ügyészségnek
- 7. bíróságnak
- 8. áldozatsegítő szolgálatnak
- 9. egyéb, éspedig,

88. nem tudja | 99. nincs válasz

K16. Mi lett az eredménye?

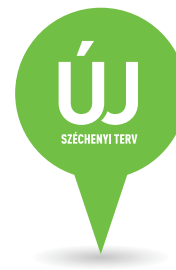
- 1. nem foglalkoztak vele
- 2. vizsgálat indult, de nem történt semmi
- 3. az elkövetőt felelősségre vonták
- 4. folyamatban van az ügy
- 5. egyéb, éspedig:.....

8. nem tudja | 9. nincs válasz

K17. Ha K14 = 2, tehát nem tett panaszt, miért nem tette? (Több válasz is lehetséges!)

- 1. szégyelltem elmondani
- 2. nem tudtam, hogy ez büntethető
- 6. nem tudtam, hogy kihez kell fordulni
- 7. féltem, hogy csak rosszabb helyzetbe fogok kerülni
- 8. féltem, hogy megaláznak, bántanak
- 9. úgysem tudtak volna semmit tenni
- 10. nem volt olyan súlyú az eset
- 11. nem tudom
- 12. nincs válasz
- 13. egyéb, éspedig:.....

88. nem tudja | 99. nincs válasz



K18. Milyen gyakran aggódik amiatt, hogy erőszakos támadás, zaklatás áldozatává válik?

1. mindig, vagy majdnem mindig
2. többször előfordul
3. néha
4. soha

8. nem tudja | 9. nincs válasz

Egyenlő bánásmód

K19. Ön szerint Magyarországon létezik-e olyan törvény, mely védi az embereket a diszkriminációtól, azaz van-e törvény az egyenlő bánásmódról?

1. igen
2. nem

8. nem tudja | 9. nincs válasz

K20. Ön szerint van-e jogorvoslati lehetőség az egyenlő bánásmód megsértése esetén a következő helyzetekben:

1. igen
2. nem

8. nem tudja | 9. nincs válasz

	igen	nem	nt	nv
a. a foglalkoztatásnál?				
b. a szociális és egészségügyi ellátásban?				
c. a lakhatásban?				
d. az oktatás és képzés területén?				
e. az áruk és szolgáltatások igénybevételénél?				

K21. Foglalkoznak-e eleget Magyarországon a diszkrimináció és az egyenlő bánásmód kérdésével?

1. igen
2. nem

8. nem tudja | 9. nincs válasz

K22. Ön személyesen mennyire tartja fontosnak a diszkrimináció és az egyenlő bánásmód kérdését?

1. nagyon fontos
2. fontos
3. közömbös
4. nem fontos
5. egyáltalán nem fontos

8. nem tudja | 9. nincs válasz

Egyenlő Bánásmód Hatóság (EBH)

K23. Hallott-e már Ön az Egyenlő Bánásmód Hatóságról?

1. igen
2. nem

8. nem tudja | 9. nincs válasz

K24. Honnan értesült az Egyenlő Bánásmód Hatóság működéséről? (Több válasz is lehetséges!)

1. civil szervezettől: melyiktől:
2. érdekképviselőtől: melyiktől:
3. szakszervezettől: melyiktől:
4. televízióból: melyik csatorna:
5. rádióból, melyikből:
6. újságból, magazinból, melyikből:
7. internetről, a hatóság saját weblapjáról
8. internetről, egyéb oldalról, melyikről:
9. plakátról, szórólapról
10. más hivatalos helyről: honnan:
11. ismerősök, barátok ajánlották
12. egyéb helyről:

88. nem tudja | 99. nincs válasz

K25. Ön milyen nemzetiséghez tartozónak érzi magát?

	Igen		Igen		Igen
magyar		örmény		arab	
bolgár		román		kínai	
cigány/ roma		ruszin		orosz	
görög		szerb		vietnámi	
horvát		szlovák			
lengyel		szlovén			
német		ukrán			

K26. Előzőekben megjelölten kívül tartozik-e más nemzetiséghez is?

	Igen		Igen		Igen
magyar		örmény		arab	
bolgár		román		kínai	
cigány/ roma		ruszin		orosz	
görög		szerb		vietnámi	
horvát		szlovák			
lengyel		szlovén			
német		ukrán			

K27. Amennyiben az előző válaszokban szerepel a cigány/roma:

1. Melyik cigány/roma csoporthoz tartozik:

.....

2. nt/nv

K28. Ön a cigány nyelvet

1. nem beszéli, nem érti

2. érti, de nem beszéli

3. beszéli

K29. nyelv:.....

K30. Mindent figyelembe véve, mennyire érzi magát boldognak?

Kérem egy 1-10-ig terjedő skálán osztályozza. A skálán az 1-es azt jelenti, hogy egyáltalán nem érzi magát boldognak, a 10-es pedig, hogy teljesen boldognak érzi magát.

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Köszönjük a válaszait!

**A védett tulajdonságú csoportok hozzáféréseinek akadályai
a közigazgatási döntéshozatalban**

– a közszolgáltatások, közösségi szolgáltatások és fejlesztések elérésében

„A közigazgatás és jogalkotás kirekesztő mechanizmusaí” kutatássorozat 1. tanulmánya
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

Szerzők: Kegye Adél, Megyeri Klára, Németh Szilvia, Szarvas Hajnalka (1–6., 8. fejezet)
és dr. Pánczél Márta, Szabados Tímea, Wéber Andrea (7. fejezet)

Kutatási programirányítás és 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

Grafikondesign: Wéber Andrea

Korrektúra: Szatmári Réka

Nyomdai kivitelezés: Pauker Holding Zrt. | www.pauker.hu



Nemzeti Fejlesztési Ügynökség
www.ujszecsenyiterv.gov.hu
06 40 638 638



MAGYARORSZÁG MEGÚJUL



A projekt az Európai Unió támogatásával, az Európai Szociális Alap társfinanszírozásával valósul meg.