

TÁ MOP-5.5.5/08/1A diszkrimináció elleni küzdelem – a társadalmi szemléletformálás és hatósági munka erősítése

## Védett tulajdonságú csoportok hozzáféréseinek akadályai a közigazgatási döntéshozatalban



# Tartalomjegyzék

M1. melléklet: A diszkriminatív esetek dokumentumelemzése

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

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

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

# Melléklet

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

## Tartalomjegyzék

|  |    |
|--|----|
| <b>A fókuszcsoportos beszélgetések elemzése</b> .....  | 5  |
| A beszélgetések résztvevői .....   | 5  |
| Önkormányzati ügyintézés gyakorisága .....   | 5  |
| Az önkormányzati ügyintézés tárgya .....   | 6  |
| Az önkormányzatok ügyfélfogadási rendje .....  | 6  |
| A lakosok informálásának helyi gyakorlatai .....   | 7  |
| Önkormányzati szereplők „megközelíthetősége” .....   | 8  |
| Közmunka, közhasznú foglalkoztatás, helyi képzések .....   | 9  |
| Közösségi terek működtetése, használata .....  | 10 |
| Oktatási tapasztalatok .....   | 10 |
| Az egészségügyi szűrések következményei az egyének életében .....  | 12 |
| <b>A fókuszcsoportos beszélgetések fő eredményei</b> .....   | 13 |
| <b>Fogyatékos emberekkel készült életútinterjúk elemzése</b> .....   | 14 |
| Az egyes élettörténetek fő mintázatai .....  | 14 |
| Területi egyenlőtlenségek szerepe az oktatási szolgáltatásokhoz való hozzáférésben .....                                 | 22 |
| Oktatási szolgáltatásokhoz való hozzáférés .....   | 22 |
| Képzési, munka-erőpiaci programok hatékonysága, foglalkoztatás .....   | 23 |
| Szociális ellátórendszer hatékonyságának személyes érzetei .....   | 23 |
| Egészségügyi szűrések következményei .....   | 24 |
| Közigazgatási döntések hatása, fejlesztési programok, esélyegyenlőségi programok hatása az egyének élettörténetére ..... | 24 |
| Közigazgatási szolgáltatás elérésének akadályai .....  | 24 |
| Társadalmi tőke állapota a közigazgatási szolgáltatások terén .....  | 24 |
| <b>Az életútinterjúk elemzésének fő eredményei, ajánlások</b> .....  | 25 |
| <b>Melléklet</b> .....   | 27 |

## A fókuszcsoportos beszélgetések elemzése

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 legépeztük. A legépezt 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 részleteket adatvédelmi, illetve kutatói etikai megfontolásokból anonimizálva kerültek felhasználásra.

### A beszélgetések résztvevői

A fókuszcsoportos beszélgetések során hét település 71 lakosa fejtette ki véleményét 5 fő téma vonatkozásában. Az öt fő téma a közigazgatási szolgáltatások elérése, közigazgatási döntésekhez való hozzáférés, közösségi terek használata és információ, oktatás és képzés, egészségügyi szolgáltatások-szűrések volt.

#### 1. táblázat A fókuszcsoportos beszélgetések résztvevői településenként nemi és etnikai hovatartozásuk szerint (a beszélgetéseken elhangzott önidentifikáció alapján)

| Település neve    | Nem roma férfi | Nem roma nő | Roma férfi | Roma nő   |
|-------------------|----------------|-------------|------------|-----------|
| BE (próba-fókusz) | 1              | 2           | 2          | 7         |
| ENY               | 1              | 2           | 2          | 9         |
| KU (GYK, ZO)      | 1              | 2           | 2          | 6         |
| RA                | 0              | 1           | 0          | 9         |
| SZR               | 4              | 1           | 4          | 4         |
| ZG                | 0              | 3           | 0          | 3         |
| ZR                | 0              | 3           | 0          | 2         |
| <b>Összesen</b>   | <b>7</b>       | <b>14</b>   | <b>10</b>  | <b>40</b> |

### Önkormányzati ügyintézés gyakorisága

A 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 fókuszcsoport résztvevővel, aki naponta ellátogat az önkormányzathoz, illetve többen mondták azt, hogy havi 10-12 alkalommal mennek be valamelyik ügyintézőhöz. A 74 beszélgető-partner közül mindössze heten jelezték, hogy az adott időintervallumban nem fordultak meg önkormányzati hivatalban.

Az ügyintéző beszélgetés-résztvevők szinte mindegyike a települési önkormányzat szociális (illetve népjóléti) osztályát keresi fel problémájával. Az összes résztvevő közül öt 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.

#### 2. táblázat: Az igényelt segélyek típusának gyakorisága a vizsgált települések szerint – 2013 január–március között, a fókuszcsoportos beszélgetések alapján

|                          | ENY | RA | SZR | GYK | ZG | ZR |
|--------------------------|-----|----|-----|-----|----|----|
| Foglalkoztatás           | 4   | 1  | 2   | 2   | 3  | 1  |
| Segély                   | 2   | 3  | 5   | 3   | 1  | 1  |
| Gyermekvédelmi támogatás | 1   | 0  | 1   | 1   | 1  | 0  |
| Lakhatás                 | 1   | 0  | 1   | 0   | 2  | 1  |
| Nyugdíj/rokkantság       | 2   | 0  |     | 1   | 0  | 1  |
| Közgyógyellátás          |     | 0  | 1   | 0   | 0  | 1  |
| Okmányok intézése        | 1   | 3  | 1   | 3   | 1  | 1  |

„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” (SZR).

### **Az önkormányzati ügyintézés tárgya**

A helyi segélyek, juttatások vonatkozásában a helyi önkormányzat vezetői, munkatársai döntenek el, hogy kinek, mikor és milyen összegű támogatás adható. A beszélgetések során a következő helyi segélyek kerültek említésre: átmeneti segély, fűtési támogatás (faigénylés), krízissegély, lakásfenntartási támogatás, szociális segély, temetkezési segély. A segélyek igénylésének gyakorisága nem függ a település nagyságtól, viszont a segélyfajták vonatkozásában különbség tapasztalható a nagyobb lélekszámú és a kisebb települések között. Az úgynevezett átmeneti vagy krízissegély a kis települések sajátja, a családi vagy személyes problémák áthidalására adható gyorssegély háttérben a kistelepülési szoros személyes kontaktusok állnak, azaz, ahogy a fókuszcsoportokban többen fogalmaznak, mindenki ismer mindenkit, s az egyes családok aktuális nehézségei transzparenssek, azaz a segélykérelem okának ellenőrzésére nem kell plusz erőforrást mozgósítani. A személyes okmányokkal kapcsolatos ügyek intézése (pl. lakcímkártya, személyi igazolvány érvényesítésének hosszabbítása, stb.) az elmesélt eseteknek csupán a negyedét alkotják.

A mintába került kis és nagy települések közötti különbség az ügyintézés módjában is tetten érhető. 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 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 telefon 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 telefonom, de ugye magánszemélynél 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 segítségért ment az ember, bizony nagyon durván elutasította, nagyon lekezelően, mikor, milyen hangulata van” (fókuszcsoportos beszélgetés, GYK-ZO).

### **Az önkormányzatok ügyfélfogadási rendje**

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 le 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. Ezekben a településeken a megadott ügyfélfogadási időn túli ügyintézés kevésbé jellemzőek.

### **3. táblázat: Heti ügyfélfogadási órák száma települési bontásban**

| <b>Település</b> | <b>Heti ügyfélfogadási órák száma</b> |
|------------------|---------------------------------------|
| ENY              | 29,5 óra                              |
| KU               | 23 óra                                |
| RA               | 18 óra                                |
| SZR              | 30 óra                                |
| ZG               | 28 óra                                |
| ZR               | 18 óra                                |

## A lakosok informálásának helyi gyakorlatai

Hasonló különbség tapasztalható a települések lélekszáma és a lakosok informálásának módja vonatkozásában is. 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 osztályainak munkatársait jelölik a válaszadók, valamint több esetben a helyi cigány nemzetiségi önkormányzat munkatársait is hírforrásként említették meg.

Ezeket a kislélekszámú településeken a „szóbeszéd”, mint az aktuális információk forrása gyakrabban kerül említésre, mint a nagyobb településen folytatott fókuszcsoportokban.

*„(...) hallomásból. Nekem nagyon jó mozgó Szabad Európa rádióm van. 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 többmillióos beruházások, bármi, a kisebbek ügyek meg inkább az újságban. (...) Van a munkanélküli központban egy faliújság és odva 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 D-ZS és térsége. Ami csak egy tájékoztató” (GYK).*

*„Kábeltelevízión 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 a települések információszolgáltatása a következő eszközök segítségével történik: plakát, szórólap, faliújság hirdetés, ingyenes helyi reklámújság, úgynevezett 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 lehetőségekre 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. Közgyűlés illetve rendszeres lakossági fórumok az érintett településeken a beszélgetés-résztevők szerint nincsenek, esetleges megszerveződésük a politikai választások előtt figyelhetőek meg. (BE, SZR, KU, GYK, ZO, ENY, RA, ZR.) Az esetleges gyűléseken, fórumokon a lakosság meghallgathatja az elmúlt egy évben történetekről szóló beszámolót. A lakossági aktivitás ezeken nagyon alacsony, a döntésekbe nem szólnak bele.

*„Meghallgatnak bennünket talán, aki felszólal, meghallgatják, ha olyan érzékeny pontot vagy témát talál megcáfolni vagy kibeszélni vagy hozzászól, ott még le is hurrogják, de beleszólni nem” (GYK, ZO).*

Így a helyi fejlesztési programokról is a településeken élők gyakran csak a megvalósítás után értesülnek. Hivatalos, személyes tájékoztatás nélkül sokan csak félinformációk birtokosai. RA-n a lakosok nem tudnak semmilyen fejlesztési programról, megvalósított pályázatokról. Kiemelik, hogy a nemrég épült közösségi ház épületét igénybe venni nem lehet, annak esetleges használatát kérelmezni kell a helyi önkormányzatnál. SZR esetében, fontosnak tartják a város parkosítását, amely a

helyi Cigány Nemzetiségi Önkormányzattal közösen valósult meg. Az interjúalanyok véleménye szerint az esetleges európai uniós és állami forrásokat a helyi önkormányzatok felhasználják ugyan, de lakossági fórumok híján úgy gondolják, ezek elosztása egy úgynevezett belső körben történik

Kivételt képez a települések közül ZG, ahol egy éven belül több lakossági fórum/közgyűlés is került megrendezésre, ahol a lakosság aktivitása is kiemelkedő. ZG esetében a fókuszcsoport résztvevők mindegyike pontos információval rendelkezett az utolsó fórum időpontjáról és helyszínéről, valamint részletes információval rendelkeztek a tervezett városi fejlesztésekről is.

*„Lakossági fórum szokott lenni. November körül volt utoljára, én úgy olvastam. Körzetekre, városrészekre van bontva, szerintem elég sűrűn szokott lenni” (ZG).*

### **Önkormányzati szereplők „megközelíthetősége”**

Az önkormányzati vezetőkkel, testületi tagokkal, helyi képviselőkkel való személyes találkozási lehetőségek hiánya mélyen érinti a lakosokat. 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 korrektül, 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 meggyőződésem, hogy akik ott dolgoznak, azok kedvesek és segítőkészek, hogy máshoz hogyan viszonyulnak, azt nem tudom. (...) Nekem is ez a véleményem, rendesek, kedvesek, segítőkészek, velük nincs probléma” (SZR).*

*„Én mindenképpen azt gondolom, hogy kulturáltak és rendesek és segítőkészek, persze a türelmük nekik is véges, ha olyan ember megy be, aki esetleg a nap végén és már betelt a pohár” (SZR).*

*„Nekem mostanában nem volt dolgom az önkormányzaton, de gondolom, hogy gördülékeny az ügyintézés, mert van portás, aki elirányítja az ügyfeleket” (ZR).*

Néhány beszélgetés-résztvevő 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, ahogyan 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 fókuszcsoportos beszélgetés alanyainak a többsége osztotta azt az álláspontot, hogy a szociális osztály munkatársai minden személyes magyarázat nélkül, az adott esetre vonatkoztatható jogszabály beidézésével válaszolva próbálják orvosolni, illetve hártani 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 ez már a fentiekben is kifejtésre került, elégedettek az ügyintézőknek az ügyfelekkel szemben tanúsított hozzáállásával, viszont többségében elégedetlenek az önkormányzati vezetőkével, illetve a kisebb települések polgármestereiével.

*„Az ügyintézők pozitívan állnak hozzánk, megmondom miért, mert oda-vissza működik, mi is udvariasan viselkedünk, kérünk, 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 már az alcímben megnevezett, „megközelíthetlenséget” 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 válaszai a beszélgetések visszatérő motívuma.

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

„A titkárnővel tartottam a kapcsolatot, de már igazából kényelmetlen volt telefonon hívogattam, és én mondtam, hogy elnézést, többet nem hívom már fel, mert csak üzenetések mentek, személyesen szeretném tudni, hogy miért húztak le a listáról. Aki ott volt, azt mondta, hogy aki lehúzott, az személyesen a főnök úr, és hozzá nem mentem fel, mert kerülöm a személyes konfliktust, inkább nem mentem fel hozzá. De hát jogszerűtlen volt a lehúzás, mert szociálisan rászoruló vagyok, ennek lesz még folyamata, mert most várom a határozatot, hogy legyen a kezemben és utána természetesen továbblépek, kihívom az újságírókat” (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 őnök, 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).

## **Közmunka, közhasznú foglalkoztatás, helyi képzések**

A közmunka, a közhasznú foglalkoztatás témaköre a fókuszcsoportos beszélgetések során markánsan megjelent. Ennek a 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 elutasításhoz 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).

Az elmúlt három évben különböző képzési programok indultak, viszont, hogy az ezekbe való bekezdés, részvétel nehéz és sokszor bonyolult számukra. Az esetleges probléma abban rejlik a településeken élők véleménye szerint, hogy nem megfelelően vannak tájékoztatva, valamint az információk későn jutnak el hozzájuk. Szintén okként sorolták ide a lakóhelyen kialakult „belső körben” érvényesülő kommunikációt illetve a juttatások, javak elosztását.

BE valamint SZR lakosságának érvényesülését, segítik a helyi civil és nemzetiségi önkormányzati szervezetek, ahol a településen élők számára az Európai Unió által támogatott képzéseket, valamint jogsegély-tanácsadást biztosítanak. SZR-en a beszélgetés-résztvevők elengedhetetlenek tartják a helyi Cigány Nemzetiségi Önkormányzat munkáját és tevékenységét.

## Közösségi terek működtetése, használata

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. Magánszemélyeknek 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 tapasztalhatók akadályok a hozzáférésben, hiszen ha sok esetben ingyenes is a gyermekek számára, nincs mindig nyitva, a helyi szokások, 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 nem teszik lehetővé, 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 szeretnék közösségformáló programokat szervezni, de nincs rá lehetőség, mivel pénzünk nincs, szeretnék bármilyen programot a városi sportcsarnokban, nagyon szép nagy sportcsarnok, fűtéssel, világítással 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 tiétek, ilyen nincsen”* (GYK).

Elmondják, hogy nem igazán van lehetőség az önkormányzati ingatlanok felhasználásával kapcsolatban a döntésekbe való bevonódásra, ugyanakkor kiderül, hogy erre kísérletet sem tesznek, a közmeghallgatásra, ahol erre mód nyílna, nem mennek el.

Kiemelhető különbségről egyedül a 10 000-es 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 nagyszámú és sokszínű műsorpalettával, mind a gyerekek, mind a fiatalok számára ingyenesen, s itt a hozzáféréssel kapcsolatban sem merült fel probléma.

*„Több ÁMK 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).

## Oktatási tapasztalatok

A fókuszcsoportos beszélgetések során éles törésvonal rajzolódik ki az óvodai és az általános iskolai felvétel, illetve működési gyakorlat között. A beszélgetés-résztevők 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 színezní egy anyukáját, azt meg tudta csinálni, mesélni az anyukájáról, most azért egy 6 éves gyerek nem tudnak olyan nagy különbségeket mondani. PT-re akartam még, de oda sem sikerült, mert lakcímileg kellett bejelentkezni, BE-re se igazán, így úgy döntöttem, hogy maradjon ott”* (BE).

A többsikolás településeken működő egyházi, vagy magániskolák sokkal kevésbé fogadnak roma gyermekeket, 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 résztvevők. 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 módja, 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 merre lesz a mozgás, és egész nap úton van a falukocsi, de a gyerekekre nincs pénz” (ENY).*

A fogyatékos gyerekek integrált iskolai oktatása, illetve önmagában az, hogy részt tudjanak venni az óvodai nevelésben, iskolai oktatásban korántsem teljes körűen megoldott az interjúk tapasztalatai alapján. Kisebb településeken, ahol csak egy-egy fogyatékos gyermek vesz részt az oktatásban, általában nincsenek felkészülve az intézmények a fogadásukra. A mozgásszervi fogyatékos-sággal élők beszámolóí alapján az iskolák egy része nem akadálymentesített, az érzékszervi fogyatékos-ságra is változó mértékben vannak felkészülve az iskolák, az értelmi fogyatékos-sággal élők és családjuk pedig a fejlesztő oktatás hiányával találkozhatnak 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 a 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.

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 személyiség-változások esélyét<sup>1</sup>. 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.

---

<sup>1</sup> A sajátos nevelési igényű tanulók integrált oktatására való érzékenyítéshez kapcsolódó pedagógiai módszerek támogatása, Összeállította: Vidonyiné Sólymos Rita, Nyugat-magyarországi Egyetem, 2010.  
Forrás: [http://pszk.nyme.hu/tamop412b/sni\\_tanulok/index.html](http://pszk.nyme.hu/tamop412b/sni_tanulok/index.html) (letöltve: 2013. április 18.)

## Az egészségügyi szűrések következményei az egyének életében

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, tehát az akár területi különbségeknek az ellátás színvonalában sokkal inkább anyagi, mint etnikai vagy bármely egyéb hátrányos megkülönböztetés áll a háttérében.

A leggyakrabban említett helyzetek:

– 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 városi kórházban 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 műtetre, mert az SZR-i kórháznál, ahova tartoztunk 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 településmérethez köthető különbségeket is említenek. Nagyobb városokban megfelelőbbnek érzik az ellátás színvonalát.

*„Ugye mindenkinek más a véleménye ezzel kapcsolatban, itt az egészségügy példáján, aki teheti, az beteg 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 PS-re 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, ez 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 kampósbotra 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 elsősorban a szektor finansziális helyzetéből adódnak, illetve területi egyenlőtlenségek megfigyelhetőek a megkérdezettek elmondásai alapján, ez azonban nem köthető a védett tulajdonsággal rendelkező csoportokkal szembeni egyenlőtlen bánásmódot.

## A fókuszcsoportos beszélgetések fő eredményei

1. A vizsgált lakossági csoportok (nők, romák, fogyatékos személyek) tagjai a helyi közigazgatást és annak működési hatékonyságát nagymértékben azonosítják az önkormányzat szociális osztályának működésével.
2. A beszélgetés-résztevők több mint 80%-a heti rendszerességgel keresi fel a település szociális ügyintézőjét, havi bevételének nagysága, megélhetésének biztosítása főként az önkormányzati döntéseken, helyi forráselosztáson múlik.
3. Az önkormányzati munkatársak felkeresésének gyakorisága nem mutat különbséget a vizsgált hh- és nem hh-térségekben.
4. Az önkormányzat felkeresésének leggyakoribb okai: járadékok intézése, alkalmi segélyek igénylése, jelentkezés közhasznú munkavállalásra, segítségkérés személyes ügyek intézésében (nyomtatás, telefon, fax, e-mail)
5. Az önkormányzatok gyakori felkeresésének legfőbb oka a lakossági információhiány. Minél kisebb és minél hátrányosabb helyzetű a település, annál kevésbé látnak bele lakosai a helyi döntéshozásba.
6. Az információmegosztás a hivatal részéről bizalmi kérdéssé válik, melynek fokmérője a polgármesterhez való lojalitás. A lakosok többsége bizalmatlansági deficittel küzd, ebből adódóan az egyéni döntések meghozatala a helyi „szóbeszéd”-en nyugszik.
7. Különbség található az lhh-térségek és a nem hátrányos helyzetű térségek településeinek lakosságtájékoztató gyakorlatában.
8. A vizsgált kontrolltelepüléseken az információáramlás változatos eszközökkel biztosított, valamint a közhasznú foglalkoztatásról ingyenes, névreszóló, írásos tájékoztatót kapnak az érintettek. A lakossági fórumok meghatározott eljárásrend szerint működnek.
9. A beszélgetések során a megszólalók a helyi oktatási intézmények, egészségügyi intézmények, illetve az önkormányzat vonatkozásában számos elszenvedett diszkriminatívként értelmezhető esetről számolnak be, amelyeket azonban nem tekintenek kirekesztőknak. Egyértelmű diszkriminációként a közhasznú foglalkoztatásból való kizárást, illetve az alkalmi segélyek indokolatlannak tekintett elutasítását értelmezik.
10. A 10 000 főnél kisebb települések roma és nem roma lakosai más-más közösségi tereket használnak, a roma lakosok az ún. települési közösségi tereket nem használ(hat)ják.

## Fogyatékos emberekkel készült életútinterjúk elemzése

Jelen kutatás a védett tulajdonságokkal rendelkező lakossági csoportok közül a fogyatékosággal élőkre fókuszált. Ennek során 12 életút interjút készítettünk, melyek kvalitatív elemzéséből vontunk le következtetéseket ezen csoportok közigazgatási szolgáltatásokhoz való hozzáféréseinek akadályairól.

Az interjúalanyok regionális eloszlása a következő volt: 4 interjúalany az észak-magyarországi régióból, 4 a dél-dunántúli régióból, illetve szintén 4 interjúalany a nyugat-dunántúli régióból került kiválasztásra helyi kapcsolattartóink segítségével. A vizsgálatban résztvevő interjúalanyok lakóhelye közül 7 településből 6 hátrányos helyzetű kistérségben található. Nemek szerint: 6 férfi és 6 nő, 7-en kisebbség tagjai. Az alanyok szülei kétharmad részben alacsony szocioökonómiai státuszúak, egyharmad részben közepes. Iskolai végzettségük szerint 4 csoportra oszthatók, ketten az általános iskolát sem tudták befejezni, 4-en általános iskolai, 4-en középfokú végzettséggel rendelkeznek, ketten pedig diplomások. A felsőfokú végzettséggel rendelkezők mindegyike, illetve a középfokú végzettséggel rendelkezők fele a nyugat-dunántúli régióból került ki, a legalacsonyabb végzettségűek pedig hátrányos helyzetű térségekből részben az észak-magyarországi, részben a dél-dunántúli régióból. Az átlagéletkor 47 év volt. A fogyatékoság mértéke az interjúalanyok kétharmadánál enyhe-közepes, egy-harmaduk esetében súlyos, túlnyomó többségében (10) szerzett fogyatékoságról van szó, míg kettejük esetében veleszületett. A kutatás anonim volt, négy szemkötő készült az interjúalanyainkkal féligstrukturált nyílt kérdéses interjúk formájában kérdeztük az interjúalanyokat életútjukról, illetve a közigazgatási szolgáltatásokhoz, képzési, munkaerő-piaci programokhoz való hozzáférésük, esetleges akadályoztatásuk, megkülönböztetésük kérdéseiről.

### Az egyes élettörténetek fő mintázatai

A bevezető szakaszban a 12 interjúalany élettörténetének rövid bemutatásán keresztül tárjuk fel az egyéni életutak főbb csomópontjait, illetve azt, hogy a különböző közigazgatási döntések, fejlesztési programok hogyan hatottak az egyének életeseményeire miként befolyásolták.

Elsőként KJ 41 éves halmozottan fogyatékos roma (beszéd- és mozgásfogyatékos) férfi esetével ismerkedjünk meg. KJ az észak-magyarországi régió egy hátrányos helyzetű kistérségének településén lát napvilágot, majd rögtön állami gondozásba kerül, később 3 évesen jómódú nevelőszülőkhöz, ahol elmondása szerint rendezett körülmények között nevelkedik. Feltételezhetően kisgyermekkorú traumák hatására kialakult beszédhibája, fogyatékosága miatt kisegítő iskolába kerül, ahol logopédus foglalkozik a fejlesztésével.

Az általános iskola elvégzése után kohászati munkára jelentkezik, de veleszületett mozgáskorlátozottsága, (lábával van probléma) miatt nem veszik fel. A rendszerváltást követő időszakban átmeneti, köz- illetve idényjellegű munkákkal tartja fenn magát.

Amint tehát a fentiekből kiténik, testi fogyatékosága miatt hátrányt szenved a munkaerőpiacon, bár a kohászat terén foglalkoztatása mozgásfogyatékoságából adódóan objektív okokból nem valósulhat meg, alkalmatlan az adott típusú munkavégzésre. Később próbál szakmát tanulni, de az oktatás terén is akadályokba ütközik, mivel 18 évesen túlkorosnak minősítve elutasítják jelentkezését egy szakmunkásképző intézetben, ahol kőművesnek szeretett volna tanulni. Egyéb képzési és munkaerő-piaci programokban azonban sikerült részt vennie, például számítógépes alapfokú felhasználói képzésre járt, amelyet egy roma egyesület szervezett, illetve az önkormányzat által működtetett program keretében járdafelújítási, útépítési, mezőgazdasági munkákban foglalkoztatták, ami átmeneti megoldást nyújtott számára. 2008-ban kistérségi közmunka program keretében foglalkoztatták, illetve 2012 márciusától alkalmazták ismét közmunka programban (Start-program). Említi, hogy angol nyelvi képzésre is szeretne jelentkezni, mivel a két korábbi képzést is hasznosnak ítélte meg, amelyeken részt vett és tudta hasznosítani későbbi pályája során. A szociális és egészségügyi szolgáltatások kapcsán csak annyit említ meg, hogy a rokkantsági nyugdíjat szeretné igénybe venni, és emiatt nem tudta megigényelni a szociális segítyt, mivel amennyiben rokkantsági ellátásban részesül, a szociális segítyt vissza kellene fizetnie. Illetve az egészségügyi szűrések kapcsán a hálapénz szükségességéről beszél, mint általánosan elterjedt gyakorlat, valamint utazási nehézségeiről lábának fogyatékosága miatt, a rámpák hiányáról. A társadalmi tőke állapotával kapcsolatban sokat mond interjúalanyunkkal egy vendéglátó-ipari egységben történt eset, melynek során származása és fogyatékosága okán nem szolgálták ki, amelynek egy szolgálaton kívüli rendőr is szemtanúja volt, és a méltatlan elbánásba való beletörődést tanácsolta.

*„Aztán bementem valami kocsmába meginni egy sört, és a kocsmáros nő azt mondta, hogy zárva vagyunk. Mondom, jól van, de láttam, hogy mennek be fiatalok, 15 évesek, 16-14, mondom, nehogy már az ő pénzük külön legyen, mint az enyém, visszafátlankodtam. Mondtam, hogy kérek egy sört. Elkezd, megmondtam, hogy sántának nincsen kiszolgálás. Hát mondom, miért, zárva vagytok?*

*K: Kinek nincs kiszolgálás?*

*V: Nekem, lesántázott, aztán elkezdni mondani, mondom miért? Most jöttek be a fiatalok. Elkezd, cigányoknak nincsen kiszolgálás. Ezt így megmondta. ... egy rendőrt mondta valahogy, ... keressem a balhét.*

*K: Ha a rendőr hallja ezt, hogy te ilyet hallasz.*

*V: Ilyen volt a nő, és akkor azt mondta, hogy ne keressem a balhét. Ez az egy volt. Ez volt a legcsúnyább."*

Következő interjúalanyunk JK 65 év körüli nyugat-dunántúli régióban élő súlyosan mozgáskorlátozott férfi. A II. világháború végén kispolgári családban született Budapesten. Szülei a háború éveiben települtek át Erdélyből, majd édesapja kiskorában elhalálozott, így az édesanyja nevelte őket testvérével a továbbiakban, illetve későbbi nevelőapja, aki nem engedte továbbtanulni, így szakmát tanult. Később munkahelyén alacsony iskolai végzettsége miatt megkülönböztetés éri, amelynek hatására jelentkezik egyetemre. Ezután karrierje felível, főmérnök, majd gyárigazgató lesz, külföldi állásajánlatot is kap Németországban egy kiküldetés alkalmával, amit nem fogad el. Közben megnősül, két gyermeke születik. A rendszerváltás környékén új ötleteit (gyógyturizmus, szállodafelújítás) valósítja meg, majd visszavonul, felmentését kéri a gyárnál, ahol dolgozott, és családi vállalkozásba kezd lányával. Majd nyugdíjba vonul, cukorbeteg lesz, és ennek szövődményeként amputálják a lábát. Közösségi beállítottsága megmarad, nyugdíjas éveit is aktívan tölti a fogyatékosok körében, segít ügyeik intézésében, valamint romákat korrepetál szabadidejében. Saját bevallása szerint nem okoz gondot számára az ügyintézés általában, illetve ő szokott segíteni szomszédos, kevésbé iskolázott sorstársainak e téren. Magas társadalmi elismertsége okán sem voltak problémái a különböző közigazgatási szolgáltatásokhoz való hozzáférés terén, sőt pozitív diszkriminációról számol be az egészségügyi ellátás terén. Egy kivizsgálás, illetve beavatkozás során külön szobát ajánlottak neki, amivel ő nem élt. A szolgáltatások színvonalával elégedett, nem érzi úgy, hogy bármilyen téren diszkrimináció érte volna fogyatékosága kapcsán. Közlekedési nehézségekről számol be, a közintézményekben az akadálymentesítés problémájáról, de a nehéz gazdasági helyzet miatt ezt nem érzi prioritásnak. Ajánlasként megfogalmazza a hátrányos helyzetűek információhoz juttatását támogatná, akár mentorhálózat kiépítésével, akik segítenek nekik intézni az adminisztratív ügyeket, mivel úgy tapasztalja, hogy az alacsony iskolai végzettségűek számára ez jelenti a fő problémát a különböző szolgáltatásokhoz való hozzájutás terén.

ZHN 64 éves nő halmozottan fogyatékos (mozgás-, látás- és hallásfogyatékos). Édesanyja alkoholist, születésekor elhagyta, jóval idősebb édesapja neveli 14 éves koráig. Ekkor édesanyja gyámhatóság segítségével magához veszi. Mivel már kiskorában nehéz fizikai munkát kényszerül végezni, gerinc és ízületi bántalmi fiatalon elkezdődnek, középiskolás korában. Édesanyja nem teszi lehetővé számára az érettségi megszerzését, így kereskedelmi szakmát szerez. Pénztárosként, majd raktárosként, pultosként dolgozik, ahol gerincbántalmi fokozódnak. Időközben férjhez megy, férje családjához költözik, két gyerekük születik. Később autóipari elektronikát gyártó cégnél csoportvezető, több településen dolgozik hasonló munkakörben ezt követően, majd varrodában és lámpaüzemben is dolgozik. Ekkor gerincsérv miatt leszálalékolják. Később cukorbeteg lesz, majd ennek szövődményeként a pajzsmirigyével is gondok támadnak, ezután idegösszeroppanást kap családi okok miatt, lebénul és tolokocsiba kerül, orvosai szerint nem lesz képes újra járni, mégis újra megstanul. Ez többször megismétlődik, ezért rendszeresen kell járnia neurológiára, illetve mozgásszervi rehabilitációra. Az egyik ilyen eset okozta idegrendszeri elhalás óta egyik fülére korlátozottan, másik fülére pedig egyáltalán nem hall. Összesen 16-szor műtötték több hasi, illetve gerincsérvvel, csípőprotézist kapott, nehezen jár.

Az önkormányzati ügyintézés, segítségnyújtás színvonalával nem elégedett, úgy érzi a romákat pozitívan diszkriminálják, többlettámogatásban részesülnek. Úgy érzi, az ügyintézőkben nincs rugalmasság, illetve a hivatal nincs tekintettel helyzetére. Ennek kapcsán elmesél egy esetet, mikor is az önkormányzat takarékosági okokból korlátozta a közvilágítást, ennek keretében minden második utcai lámpát kikapcsoltak. Kérvényezte a jegyzőnél, hogy ne pont előtte kapcsolják ki a lámpát, hiszen gyengén látó, de fogyatékoságára nem voltak tekintettel, a kérvényt elutasították. Nehezíti továbbá, hogy közgyógyigazolványt számos betegségük ellenére nem kapnak férjével, mivel nyugdíjuk összege meghaladja a támogatható szintet. Az önkormányzati szervezésű képzések kapcsán elmondja, hogy részt vett számítógépes tanfolyamon, de rokkantnyugdíjasként ezt a munkaerőpiacon már nincs alkalma hasznosítani, verseit viszont ennek segítségével már az interneten is elérhetővé tudja tenni. Szociális ellátás kapcsán panaszkodik, hogy több anyagi támogatásra lenne szüksége, mert nem képes tartani a cukorbetegsége miatt szükséges diétát, férjének nem tudják részletre megvásárolni az oxigénmaszkját, az állam szerepét hiányolja, és felhossa, hogy a fogyatékosági támogatást sem emelték évek óta, illetve említi még a közlekedési támogatás megvonását, mint fájó pontot, illetve érzékenyen érintette még az inzulin támogatásának megvonása is. Az egészségügyi szűrések kapcsán vegyes érzetei vannak, általánosságban dicséri az orvosokat, ápolókat, elégedettnek tűnik az egészségügyi ellátás

színvonalával, azonban a leszázalékolása kapcsán rendkívül megalázó helyzetbe hozták érzése szerint. Az őt vizsgáló orvos kételkedett mozgásszervi fogyatékoságában, és vizsgálat közben olyan nyomást gyakorolt a hátára, be akarván bizonyítani, hogy interjúalanyunk mégis tud hajolni, hogy a hölgy gerincserve becsípődött. (Az orvost időközben hasonló esetek miatt elbocsátották a szóban forgó kórháztól.) Képzési programok elérésének nehézségei között említi, hogy a Braille-írást szerette volna megtanulni, de sajnos csak Budapesten elérhető, ami számára nehézséget okoz a közlekedés miatt. Ajánlások közé sorolható az egészségügyi ellátáshoz, szűrővizsgálatokhoz való könnyebb eljutás, hozzáférés kapcsán, hogy például a kórházak udvarára ne csak fogyatékos kártyával lehessen behajtani, mert így a hozzátartozók nehezen tudják szállítani a fogyatékos-sággal élőket. Illetve a mozgásfogyatékos-sággal élők életének megkönnyítése érdekében a köz-munkásokkal végeztetné az idős, illetve fogyatékos-sággal élők ház körüli munkáit.

ZRF 46 éves hallásfogyatékos roma férfi, a dél-dunántúli régió, hátrányos helyzetű kistérségében él. Szülei analfabéták, interjúalanyunk azonban elvégzi a középiskolát. Hallásszervi problémái már kiskorában 7-8 évesen előjönnek. Tehát már az általános iskolában elkezdődött egészségromlása, részben ebből kifolyólag gyenge tanulmányi eredményt produkál. Középiskolában emiatt nem használhatta a számítógépet, mivel annak kezelésével csak a jobb tanulók ismerkedhettek meg. Tehát a munkaerőpiacon való boldoguláshoz szükséges tudás, gyakorlati ismeretek megszerzésében ilyen módon gátolva volt. Mindezek ellenére elégedettnek tűnik középiskolájával, középiskolai teljesítménye lényegesen jobb, mint az általános iskolai, ennek okát a középiskolában lévő fegyelemmel, a délutáni csendes tanulóidővel (silentium) magyarázza, valamint azzal, hogy akkor már felfigyeltek fogyatékos-ságára és így tanárai külön figyelmet fordítottak rá. Ugyan azt is megemlíti, hogy eleinte nem hitték el, hogy valóban hallásszervi problémával küszködik, és igazolnia kellett. Fülműtétje után elromlik a hallókészüléke, nem kap újat, mert nem állítják ki a közgyógyigazolványt számára, ebből következően pedig romlanak az elhelyezkedési esélyei is. Fülproblémája kapcsán kiskorától vizsgálatokon, műtéteken esik át, mégsem sikerül megállítani állapotának romlását, mely jelentős hatást gyakorol életminőségére, életlehetőségeire. Az őt kezelő szakorvosok nem láttak esélyt a javulásra, közgyógyellátási igazolványt pedig nem állítanak ki számára, mivel a háziorvos értelmezése szerint a közgyógyigazolvány kizárólag gyógyszerekre írható ki, orvosi segédeszközre nem, így továbbra sem jutott új hallókészülékhez.

A helyi háziorvosnál és polgármesteri hivatalban is kérvényezte az igazolványt, hogy hozzájuthasson hallókészülékéhez, ami megkönnyítené mindennapjait. A kérvényt el sem indította a helyi doktornő. Indokként azt emelte ki, hogy „gyógyszerfüggőségre jár, nem hallókészülékre.” Illetve „az összeg felülmúlja a kereteket”.

*„Szólt a professzor, hogy kell egy hallókészülék, és akkor mondom, be kell mérni, bemértük és azért nem kaptam végül is ezt a közgyógyot, ami által tudnám finanszírozni a hallókészüléket, mert nem vagyok gyógyszerfüggő, nem használok olyan mennyiségű gyógyszert, ami felülmúlja azt, hogy én kaphassak. De most 245 ezer forint, amit kéne fizetni az egy hallókészülékre, az az összeg, ami egyben van, a 73 ezer az én részem lenne, ami öt évig kéne használni a készüléket, de még ez is egy nagy összeg nekem ahhoz képest, ami pénzből élek. Úgyhogy ezért el sem lett indítva, a doktornő megnézte a papírt és azt mondta, hogy nem valószínű, hogy megkapom erre, mert nem vagyok gyógyszerhez kötve.”*

Munkahelyein kezdetben nem érik hátrányok származása és fogyatékos-sága kapcsán, később azonban egy ugyancsak roma hölgy úgy érzi, indokolatlanul alacsonyabb szintű munkákkal bízta meg, mint amire felvették, amelynek okát nem érti.

*„Akkor elmentem, húztam magammal a szemetest, szedtem a szemetet. Egy roma csaj volt a műszak, nem is műszakvezető, kicsit alatta volt, az valahogy olyan furcsán nézett rám, mert nagyon ellenséges volt velem.”*

Érzése szerint egy rendőrségi igazoltatás során is negatív megkülönböztetés érte, etnikai hovatartozása miatt viselkedtek vele bizalmatlanul, ahogy meséli:

*„Ott volt például ZG-n, hogy a rendőr a Fő utcán megkérdezte, hogy mit keresek itt, mondom, minnek, mit keres maga innen, ZO-ból eljött ide ZG-re, mit keres maga itt? Mondom, azt, amit maga, dolgozom.”*

Egy későbbi alkalmi munka esetében a „főnöke” szavá tette fogyatékos-ságát és etnikai hovatartozását. Gúnyolódott, nevetség tárgyává tette nyilvánosan.

*„Hát ez egy ilyen munkahelyen volt, hogy nekem milyen problémám van, mondom, hogy nem hallok rendesen és fáj a gerincem, ez egy ilyen rakodói munka lett volna. Azt mondja, hogy nem elég, hogy roma vagy, még beteg is.”*

Tehát elmondható, hogy a közgyógyellátási igazolvány kiadásával kapcsolatos szabályozás helyi szervek általi különféle értelmezése komoly hatást gyakorolt életminőségére, nehezítve helyzetét tanulmányai során, illetve később elhelyezkedési lehetőségeit, esélyeit, valamint általában a társadalmi beilleszkedését, közösségi életben való részvételét. Interjúalanyunk jelenleg is különböző alkalmi munkákból él.



Az eset arra hívja fel a figyelmet, hogy az egészségügyi rendszer működésének adminisztratív szabályozási részének rugalmasabbá tételével lehetne segíteni a fogyatékosok helyzetét, könnyebb hozzáférés biztosításával például a közgyógyellátási igazolványhoz.

MIR 48 éves értelmi fogyatékos roma nő, észak-magyarországi régió, hátrányos helyzetű kistérségében él.

Szülők végzettsége alacsony, szakmunkás édesapa. Interjúalanyunk feltehetően enyhe-közepes értelmi fogyatékossgal született, 15 éves koráig az első négy osztályt tudta elvégezni általános iskolában 4 bukással.

Életének legfőbb állomásai:

15 éves koráig tanul (1-4 osztályt végzi el addig). 19 évesen RA-ra költözik élettársával, 7 gyermekük születik, közben házat építenek, 3 hónapot leszámítva soha nem volt munkája, segélyeken élnek, illetve néha mezőgazdasági idénymunkákon.

Képzési programokban nem vett részt, főként a szociális ellátórendszer gyermekek utáni juttatásaiból élnek. Meglehetősen nehézkes volt az interjú, nem túlzottan informatív, részben talán az alany értelmi fogyatékosága kapcsán nem igazán fogalmazott meg a kutatás szempontjából releváns információkat.

RMN 42 éves mozgáskorlátozott roma nő, észak-magyarországi régió, hátrányos helyzetű kistérségében él.

Szülők végzettsége feltehetően alacsony, interjúalanyunk általános iskolai végzettséggel rendelkezik, a szakmunkásképzőt már nem tudta befejezni. Mozgásszervi problémái harmadik gyereke születése után jelentkeztek. Életének legmeghatározóbb eseményei között kiemelhető, hogy családja anyagi nehézségei miatt nem volt lehetősége befejezni a szakmunkásképzőt.

Budapesten kezd el dolgozni, majd 18 évesen férjhez megy, 3 gyermekük születik, harmadik gyermekük születése után jelentkezik nála a reuma, gyógykezelésben részesült, ekkor állapota némileg normalizálódott, továbbra is gyógyszert szed, nem dolgozik, mivel elmondása szerint a segély összegénél alig több a közmunkáért járó összeg. Hátrányos megkülönböztetés kapcsán megemlíti a településéhez közel eső kórházat, ahol érzése szerint a tehetősebbek más bánásmódban részesültek, mint a szerényebb anyagi helyzetűek. Ugyanakkor elmondja, hogy településén, vidéken nem érez különbségtételt, úgy feltételezi, hogy ez inkább városokhoz köthető, mint mondja:

*„Itt nem. (...) biztos városban. Én így nem tapasztaltam még. Beszéltem ügyvéd, orvossal, adjunktusokkal, anyám ott volt (...). főorvos kezelte a kórházban. Nem tapasztaltam.”*

*„Falukon nem merik megtenni, mint városokba.”*

A rendőri eljárás kapcsán a fia tapasztalt területi különbségeket a bánásmódban, az eljáró rendőrök intézkedésének szigorában más régiókhoz képest.

*„...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 forintba megbüntettek.*

*Hát szabad ilyet tenni? Hát a fiam azt mondja, OD-én hol van ilyen? Anyu, azt mondja, azt se bánik a rendőrök, ha elütik őket az úton.”*

Az iskolában, oktatás során úgy tapasztalta nem éri diszkrimináció a roma gyerekeket, de később a munkaerőpiacon, elhelyezkedésnél igen.

*„Akkoriban is ugyanúgy volt, mint most, nem tettek kivételt. Valamikor sok parasztyerek volt, most nincs, vagy kettő. Nem tettek kivételt. Lehet, hogy más helyett persze hogy vannak kivételek, megkülönböztetések, hogy valakinek barna a bőre, azt nem veszik fel dolgozni.”*

Az önkormányzat által szervezett munkaerő-piaci programokban nem vesz részt, mivel anyáigilag úgy érzi, hogy nem kerülne előnyösebb helyzetbe, férje azonban a Start-program keretében dolgozik. Ahogy elmeséli:

*„Közmunkát, azért nem megyek közmunkára, megmondom magának az őszinteséget, most megkapok 41.600-at, most kapnák akkor 48.000-et, akkor most 7.000 Ft-tal kapnák többet. Meg ha már ilyenkor, mikor már mint nekem van 3 kiskorú, azt akkor elvállalnám a munkát, akkor mikor letelne, mondjuk dolgoznák 3 hónapig, vissza elmennék szociálisra, akkor már nem kapnám a 41.000-et, csak 22-t, mert már akkor a gyerekekről levonnák a szorzót. Úgyhogy csak azért foglalkoztatnak olyanokat, asszonyokat, akiknek nincs gyerek már. De mondjuk, akinek van még egy gyerek. De akinek így 3 meg 4 gyerek van, azokat úgy nem alkalmazzák. Hát ha majd nekem is letelik, a fiú betölti jövőre, végez az iskolával, akkor csak kettőre fogom kapni, akkor már én is el fogom vállalni a munkát. Takarítást, az utcán szedni össze a szemetet, vagy akárhova tesznek.”*

Ugyanakkor azt is elmondja, hogy nincsenek önkormányzat által szervezett képzések, például virágkötészet, amit feltételezhetően szívesen végezne, csak szemétszedés, közmunka, elmondása szerint:

*„Mert akik itt 16 évesek elmúlnak, akkor lehet menni ENY-be regisztrálni a munkaügyi központba, azt mondjuk ha csak egyszer regisztrálsz, a polgármester akarja felveszi. Most olyanok is bejutottak, hogy csak egyszer volt regisztrálni és akkor most felvette azokat is, akiknek nincs jövedelmük. Vagy mondjuk két fiatal együtt él, azt mondjuk még nincs gyerek, azt azokat most felvette mind a*

két főt, járnak dolgozni. Most a temetőt fogják elkeríteni dróttal végig, akkor ravatalozót. Megcsinálta a másik polgármester, hogy oda ne essen az eső be, tetőt csinálnak a ravatalozó elébe. Most kint épül még az új ..., most arra is megkapta a támogatást, hogy azt is megcsinálja. Meg a gyerekeknek játszóteret, meg a sarkokat kővel kirakni, meg a járdákat felújítani. Ezeket kell csinálni. De eddig nem volt ennyi munka, meg hogy ennyi embert fel tudjanak venni, nem kaptak ennyi támogatást. Hiába sok cigány. Eddig olyan 20-30 ember dolgozott, 2 hónapra. 2 hónapig dolgoztak, aztán megint jött a következő 2 hónappal a többi ember, azt akkor ez így ment decemberig, mire az egész cigányt le nem tudták. Ezt kapják, ezt a szociálist, vagy ezt a bérpótlót, ugye most az a neve, bérpótló. De addig volt, régebben volt, hogy csak 10 ember dolgozott, azt akkor azzal a 10 emberrel megcsináltatták azt, amit 60-70-nel. Volt, amikor csak úgy, annyit vettek fel. Most jobb lesz egy kicsit. Be tudunk jobban vásárolni.”

A közmunka program hatékonysága kapcsán kiemeli, hogy a jelenlegi roma polgármester szigorúan ellenőrzi a munkavégzés kapcsán a tényleges jelenlétet, és kizárólag ennek teljesülésekor jár a kifizetés.

„Azért hogy tudja, cigány most a polgármester, a Béla, azt akkor ugye a testvérek, rokonság, tudja, hogy ilyenkor mi szokott lenni. Most úgy mennek, hogy 8-tól ki kell tudni nekik 4 óráig a munkaidőt. Ha nem, aki nem jelenik meg a munkába, akkor leszámoltat és nem kap szociálist. Elvonják egy évig.

K: Akkor is ha testvér vagy rokon?

V: Mindenkinek menni kell. Be kell tartani a munkaidőt. Most ezért félnek, nem merik otthagyni a munkát. Most nincs az hogy 10 meg 11 órakor jövök haza. Most mindenki ott van. Asszonyok is mindenki. Addig a másik polgármester nem bánta, azért nem is csináltatott 20 éven keresztül a faluba semmit. Tönkretette az önkormányzatot. 70 millió tartozást hagyott itt, most fizetgeti vissza.”

Az oktatási rendszer hatékonyságával kapcsolatban fia esetét meséli el, aki a DB alternatív iskolába járt KB-n, ahol rendkívül jó légkörben volt lehetősége tanulni, a tanárokkal közvetlen viszony alakult ki, ahogy ő fogalmaz fiáról:

„Úgy megjavult, hogy [...] nem ismerni rá.”

Kisebbségi fiú esetében azonban más a helyzet, RA-n egyszerűen nincs semmiféle szolgáltatás, hozzáférési lehetőség a tanulásban elmaradottaknak helyben a településen, bentlakásos iskolába küldeni, senkinek nincs pénze, a gyámügyi hatóság pedig nem szentel megfelelő figyelmet ezekben az esetekben.

„Hallgattam azt a műsort, mondom én, jól megértelmeztem, mondom ő is olyan lehet. Azt menjek el az iskolába, van egy gyógytanár, akinek van olyan iskolai végzettsége, hogy ilyen gyerekekkel foglalkozik. Azt akkor én beszéltem azzal a tanárral. Azt akkor azt mondta, hogy mondtam neki, hogy jó volna, mondom, ha legalább mit tudom én, volna még az iskolában ilyen gyerekeke, akik ilyen mondom, nem tudnak annyit, mint a többiek. Mert nem olyanok. Összeszedni azokat, azt akkor egy-két óra, foglalkozna velük. Azt azt mondta, hogy a szülők nem egyeznének bele, a többek, mert szégyellnék a gyereküket. Hát mondom, most mi szégyellni való van az olyanba? Ha egyszer olyan a gyerek, akkor nem tehet az ember róla, nem? Az óvodában minden évben kijönnek a gyerekeket vizsgálni ENY-ből, hogy melyik fejlettebb, azt mehet-e iskolába van nem mehet-e. Azt akkor azokkal én minden évben megvizsgálattam őt, elviszem. De ők az írták vissza Tamásról, meg azt mondják, hogy nincs ő neki semmi baja, csak sokat kell vele foglalkozni. Hát mondom, ne mondja már meg nekem, hogy ötödik osztályos, azt nem tudja összeolvasni a betűt, meg számolni nem tud, mondom, akárhogy fogjuk tanítani. Azt akkor matekból, meg olvasásból fel van mentve. Nem osztályozzák belőle, tanítsák őt, de nem buktatják meg.”

Amint az interjú során kiderül, alanyunk úgy érzi, az illető gyógypedagógus iskolai elfoglaltságain kívül nem szeretne további feladatokat felvállalni, annak ellenére, hogy ő van kijelölve erre a feladatra. Ezekben az esetekben talán a kiemeltebb anyagi javadalmazás, illetve fokozottabb felmérések, vizsgálatok beiktatása vezethetne eredményesebb oktatáshoz, hozzáféréshez a tanulási nehézségekkel küzdő gyermekek számára.

A közigazgatás rendszerében jelenlévő társadalmi tőke állapotára jellemző, amikor kiemeli a roma polgármester szerepét, aki bizonyos változtatások kapcsán feltételezhetően veszített támogatottságából (későbbi időpontban utalja az önkormányzat a segílyt, illetve a közmunkaprogramok során fokozódott a jelenlét ellenőrzése), tüntetést szerveztek ellene, a médiát is mozgósították, ugyanakkor a választásokon mégsem vonták meg tőle a bizalmat.

EHN 55 éves hallásfogyatékos nő, észak-magyarországi régióban él.

Szülők végzettsége középfokú, interjúalanyunk legmagasabb iskolai végzettsége szakközépiskola, hallássérültsége szerzett, volt férje bántalmazásához köthető. Életének főbb állomásai: a szakközépiskola elvégzése után férjhez megy, majd édesapja kapcsolatai révén munkához jut, majd elköltözik, két gyermekük születik. Férje megcsalja, így ezután elválnak. Egy horvát menekülttel házasodik újra, aki aztán Horvátországba való költözésük után rendszeresen bántalmazza. A bántalmazásról az egész település tud, de interjúalanyunk állítása szerint magyar származása miatt senki nem segít neki ebben a helyzetben. Az egyik bántalmazás hatására egyik fülére 100%-osan

süket lesz. A Horvátországban töltött időszak alatt többször előfordul, hogy magyar nemzetisége miatt hivatali ügyekben diszkriminálják, akadályoztatva van az ügyintézésben.

Mivel férje rendszeresen brutálisan bántalmazza, megszökik. Hazatér M-re, munkát keres ismét, eleinte közmunkát végez, majd egy idő után egy egyesület munkatársa lesz, ahol jelenleg is dolgozik.

Életére komolyabb hatást gyakorolt, amikor egyetemi jelentkezését az Oktatási Hivatal döntése alapján nem fogadták el, mivel nem az eredeti dokumentumaival jelentkezett, mivel azok Horvátországban maradtak, ahonnan elmenekült.

Több képzési és önkormányzati programban részt vett, melyek meglehetősen eredményesek voltak az esetében, hiszen ezek hozzájárultak hosszabb távú foglalkoztatásához, sikeres munkavégzéséhez. Említi többek között az önkormányzat által szervezett közmunkaprogramot, melyben foglalkoztatták, adminisztratív feladatokat végzett. A képzési programok között felsorolja az IT mentori OKJ-s információtechnikai szolgáltató végzettséget, melyet szintén egy önkormányzati program keretén belül végzett. Ez nagyban segítette munkáját az egyesületnél, egy pályázat kapcsán képzési kötelezettség miatt kellett részt vennie, hogy képessé váljanak alapvető számítógépes ismereteket átadni, minimális alapprogramokat, szövegszerkesztést, táblázatkezelést és az internethasználatot, az interneten belül munkakeresést, álláskeresést. Érzése szerint rendkívül sokat segített neki és munkatársainak ez a mentori képzés, úgy gondolja, hogy e nélkül nem tudná jelenlegi munkáját elvégezni, hiszen ennek a végzettségnek a megléte munkavégzésének feltétele, valamint azért is hasznosnak véli, mivel az ország más területein is el tud helyezkedni vele. Említ még egy 3 napos tanfolyamot, ahol projekttervezést tanult, ennek során a szociális szövetkezetek alapításával kapcsolatos ismereteket szerzett, ez egy alapítvány szervezésében zajlott KNY-ben a HEFOP-5.1.3. program keretében. Vendéglátó képzésen is részt vett, valamint üzletvezetői tanfolyamon a megyeszékhelyen, a PS-i KIOSZ szervezésében. Ez később a végzettség szükségessége miatt volt hasznos számára egy üzlethelyiség üzemeltetése során egyéni vállalkozóként, tehát kevésbé az ott elsajátított ismeretek szempontjából.

Továbbá szeretne nyelveket tanulni, amire szintén van lehetősége, hiszen mint mondja a 2.6.2-es informatikai idegen nyelvi képzések az egész ország területén elérhetők lesznek. Olyan képzésekről tesz említést még, melyekben szervezőként vesz részt. Többek között egy 2013 augusztusában induló, kétéves számítógépes képzésről, melyet a kistérségi hivattal együtt szerveztek 18 település lakosai számára.

Ajánlasként megfogalmazza az e-közigazgatás elérhetővé tételét, hiszen mint mondja, a munkaügyi központokban való rendszeres megjelenés problémát okozhat pszichés betegséggel küzdők számára, például pánikbetegség esetében. Illetve az önkormányzatok esetében a rámpák hiányára, akadálymentesítés szükségességére hívja fel a figyelmet.

ZMN 40 éves mozgásfogyatékos nő, nyugat-dunántúli régióban élő.

Legmagasabb iskolai végzettsége felsőfokú szakképzés. Legfőbb életeseményei: első 6-8 évét műtétekkel, kezelésekkal tölti születési rendellenessége miatt. Óvodába nem jár, iskolai előkészítőbe csupán, akkor tudatosul benne, hogy különbözik társaitól. Innentől kezdve úszik, tornázik, próbál felzárkózni. Általános iskolában külön figyelemmel segítették tanárai. Nem voltak jó tanulmányi eredményei, ezért nem megy gimnáziumba, szakmát fogyatékosága miatt nem tudott tanulni. Így az általános iskola elvégzése után az önkormányzatnál telefonközpontos 15 évig, majd elkezdi tanulni, leérettségizik, kis híján elvégzi az Államigazgatási Főiskolát, végül jogi asszisztensi felsőfokú szakképzettséget szerez, mire elbocsátják az önkormányzattól. Jelenleg fogyatékos személyeket segítő szervezetnél dolgozik.

Az őt ért diszkriminatív esetek között megemlíti, hogy már az oktatási rendszerben az Államigazgatási Főiskolán érték hátrányok, hiszen a vizsgákra csak számítógépen keresztül lehetett jelentkezni, amit anyagi helyzetükből kifolyólag nem tudtak megengedni maguknak, illetve fogyatékosága kapcsán akadályokba ütközött használata. Úgy érzi, hogy ilyen irányú akadályoztatása volt az oka annak, hogy végül nem tudta befejezni a főiskolát. Utazási nehézségeket is felsorol. Az önkormányzatnál történő munkavégzése során pedig rendszeresen megalázó hangnemben beszéltek vele, és fogyatékoságára nem voltak tekintettel a munkakörülmények kialakítása során sem. (Mozgássérültek számára alkalmas mosdó helyiség kialakítása.)

*„...mosdóba úgy mehettek ki, hogy helyedre, mondtam a főnökasszonyom, mondtam, hogy nem vagyok a kutyád. Itt sem vették figyelembe, hogy én mozgássérült vagyok, soha, egyetlenegy ponton sem.”*

Továbbá a jutalmak osztásakor is hátrányba került, elmondása, sejtése szerint a helyi roma közösséghez fűződő pozitív, nyitott viszonyulása kapcsán. Egyéb szolgáltatások igénybevétele során is érték hátrányok, itt főként a postai szolgáltatásokat érti, illetve a Nyugdíjfolyósító Igazgatóság épületét, ahol az akadálymentesítés volt a főbb probléma.

Felhossa továbbá az egyik fiatalember esetét, aki hozzájuk fordult, aki azért nem jutott hozzá a közgyógyellátási igazolványhoz, mivel anno sérülésekor nem százalékolttatta le magát, mivel dolgozni szeretett volna.

ECDL számítógépes képzésen vett részt, illetve sorstársi tanácsadás tanfolyamon, melyeket hasznosnak ítélt meg, jelenlegi munkájában tudja kamatoztatni.

A közoktatási rendszer kapcsán pozitív benyomásai vannak, általános iskolában külön figyelmet fordítottak fogyatékoságára, mint mondja, az osztályterem kiválasztásánál és más ügyekben is figyeltek rá tanárai és az iskola vezetése, hogy ne érje hátrány mozgáskorlátozottsága okán. Az egészségügyi vizsgálatok kapcsán nem teljesen elégedett, bár a korrekciós műtétekkel életminőségét sikerült javítani, mégis érezhető, hogy nagyobb segítőkészséget, tenni akarást várna el az orvosok részéről. Az egészségüggyel kapcsolatos fenntartások részben kiskorában történt orvosi műhibával is indokolhatóak, hiszen jobb lába helyett bal lábát műtötték meg gyermekkorában. Tanácsadóként a mozgássérültek ügyeivel foglalkozik és számos esetben tapasztalja, hogy például az akadálymentesítést meg kellene oldani, hogy megfelelő oktatási intézményekben tudjanak tanulni a fogyatékos fiatalok.

ZLF 46 éves látásfogyatékos férfi, nyugat-dunántúli régióban él.

Legmagasabb iskolai végzettsége szakmunkásképző intézet. Fogyatékosága 12 éves kora körül alakul ki. Az általános iskola felső tagozatában már nehézségei támadnak, a látásromlás elkezdődik, emiatt gyengébb teljesítményt ér el az iskolában, melynek folytán gimnáziumba nem tud menni, csak szakmunkásképzőbe, majd elhelyezkedik ZT-n. 1993-ban rokkantossítják, jelenleg egy nonprofit szervezetnél dolgozik.

Fogyatékosága kapcsán számos nehézségbe ütközött már az iskolai évek alatt, úgy érzi általános iskolában és középiskolában nem kapott elég segítséget, hogy haladjon tanulmányaival, illetve mivel a különböző közintézményekben nem megfelelően végezték az akadálymentesítést, így nehézséget jelent a be- vagy kijutás. Tömegközlekedés során is gyakran érik nehézségek, nem hiszik el, hogy látássérült, illetve megjegyzéseket tesznek rá. A hivatalokban elmondása szerint nem kap megfelelő segítséget adminisztratív ügyek intézésében, dokumentumok kitöltésében, nem segítenek az ügyfélszolgálatosok, ezért gyakran idegeneket kell megkérnie, említi egy esetét a nyugdíjbiztosítónál, ahol nem látta a sorszámot rendesen, a biztonsági őrt kérte meg, aki szintén elutasította kérését. A munkaügyi központban vagy az okmányirodában is ugyanez a helyzet tapasztalatai szerint.

Az alany nem tartja megfelelőnek a fogyatékosok szempontjából (esetünkben látássérültek) a közlekedési feltételeket sem az utcákon, sem pedig az egyéb adminisztrációs hivatalokban, közoktatási intézményekben illetve önkormányzatoknál. Véleménye szerint az elvégzett esetleges munka nem alapos és nem terjed ki minden fogyatékos kategória segítésére. Amennyiben kiterjed valamely fogyatékosági kategóriára, az sem teljes körű, hibás és gyakran felesleges.

Példaként említi a posta épületét, ahol a gyengénlátók esélyét elősegítő fekete-sárga csíkokat festettek a lépcső függőleges részére, viszont a lépcső vízszintes részére elfelejtettek. Ez azt eredményezi, hogy az alany az épületbe be tud jutni, viszont ki már nem, segítségre van szüksége.

A számukra szervezett képzéseket viszont hasznosnak érezte, említést tesz egy masszőr tanfolyamról látássérültek számára, amely elmondása szerint „*lelki erőt és biztonságot nyújtott*” számára, illetve egyben ténylegesen javította a munkaerő-piaci esélyeit, megfelelő kereseti forráshoz segítette, amire nagy szüksége volt, hiszen kárpitosi munkájában a látásromlásának foka már akadályozta. A képzés állami támogatással valósult meg. 2010-ben részt vett egy projektszakértői tanfolyamon is, amely egy civilszervezetek támogató pályázat során valósult meg.

Életminőségére, életének alakulására jelentős hatást gyakoroltak anyagi szempontból az utóbbi évek fogyatékosággal kapcsolatos szabályozásának módosulásai. Példaként említi a 2011 decemberében életbe lépő törvényt, amely az adózási feltételeket változtatta meg. Ez a törvény az alany fogyatékosági hátrányát nagymértékben meghatározta és megváltoztatta. Ez a módosítás a mai napig is hátráltatja, nem veszi figyelembe fogyatékoságát a rokkantnyugdíjas egyéni vállalkozó kiegészítő tevékenységű vállalkozókat megfosztja attól a lehetőségtől, hogy kiegészítő tevékenységként végezzék a munkájukat. Ennek értelmében, 2012. január 1-jétől a rokkantnyugdíjasok rokkantellátást kapnak, a nyugdíjas státuszuk megszűnt, és emiatt a nyugdíjasokat megillető kedvezményektől, illetve lehetőségektől elestek.

Ajánlasként fogalmazza meg, hogy a fogyatékos személyek támogatására szánt összegeket valóban olyan tevékenységek támogatására fordítsák, amelynek során tényleges hozzáadott érték keletkezik, és ellenőrizték, hogy valóban van-e értelme, haszna az adott munkavégzésnek, mivel gyakran előfordul, hogy a fogyatékos személyek foglalkoztatását felvállalók „*áltevékenységeket*” találnak ki a támogatási összeg megszerzéséért, ami valójában nem minősíthető foglalkoztatásnak, és ez mindamelllett, hogy felesleges, megalázó is a fogyatékos személyek számára. Felhoz egy példát erre, amikor újra és újra összekevert gombokat válogattattak látássérültekkel, aminek semmi értelme nem volt.

*„Úgy érzem, hogy egyrészt az állam is nagyobb kontrollt kellett volna, hogy gyakoroljon az ilyen jellegű állami támogatások felett, hogy mire használják fel, mert ez nemcsak hogy visszaélés volt, hanem megalázó volt a látássérültek számára, mikor később kiderült, hogy szembesültek azzal, hogy felhasználták a látássérülteket az állami támogatások a lenyúlására, és csak egy eszköz volt a látássérült ebben a gépezetben.”*

Felhossa még a legújabb technológiai megoldások szerepét, ami szintén segítheti a fogyatékosok számára az ügyintézés a közigazgatásban.

*„Aztán itt fontos megemlíteni a különböző intézményekben elterjedt ügyfélhívó-rendszerek problémáját, ami ugye, mint tudjuk, úgy működik, hogy ügyfélszámot kell húzni egy gépen, ami alapján szólítják az ügyfeleket sorrendben, most itt a szakemberek kitalálták ezeknek a rendszereknek az akadálymentesítést, részben vagy akár teljes egészében is, de a különböző hivatalokban, akik ezt megrendelik kiépítésre, azok már nem veszik igénybe ezeket a technikai újításokat. Arról van szó, hogy az ügyfélhívó-rendszerek, mivel már számítógépes rendszer alapján működnek, ezért megoldott a hangosított technológia, hogy amikor megjelenik az a szám, amit húzott az ügyfél, akkor ha először nem megy oda az ügyfél a pulthoz, be is mondja a rendszer akár hangosan azt a számot vagy azt, hogy hányas pulthoz kell menni. Van, ahol kérés nélkül is ez működött, xy szolgáltató cég (...), de akár a postát említem meg, akár az összes kereskedelmi vagy akármelyik bankot, kérésre sem valósították meg ezt az akadálymentesítést, (...) ez megint csak szemlélet, hozzáállás kérdése, mert ez annyira, tehát nem igényel nagy anyagi ráfordítást.”*

GYMF 63 éves mozgásfogyatékos roma férfi, dél-dunántúli régió, hátrányos helyzetű kistérségben él.

Szülők végzettsége feltehetően alacsony, interjúalanyunk legmagasabb iskolai végzettsége általános iskolai, mozgásszervi fogyatékosága elmondása szerint vízügyi szolgáltatónál töltött munkaideje alatt alakult ki.

Gyermekkorára saját bevallása szerint kiegyensúlyozott és boldog volt, sokat tanult a helyi plébánostól. Édesanyja betegsége meggátolja a továbbtanulásban, otthon kell maradnia és munkába állni. Elsőként kosárfonással foglalkozik, valójában festeni szeretne, de arra nincs módja, majd vasúton helyezkedik el, nehéz fizikai munkát végez, és később vízügyi szolgáltatónál helyezkedik el. Úgy gondolja ehhez köthető későbbi betegsége lábával, amelynek következtében lebénult.

Származása miatt úgy érzi, az önkormányzatnál érte hátrányos megkülönböztetés, lekezelő hangnemben beszéltek vele, nem nyújtottak segítséget számára ügyei intézésében. A közutak állapotát is kifogásolja. Nem vett részt önkormányzati szervezésű képzési vagy munkaerő-piaci programban, nincsenek információi arról, hogy lett volna ilyen program a településükön, később hozzáfűzi, hogy a temető rendben tartása közmunkaprogram keretében történik, illetve különböző idényjellegű munkák.

Szociális ellátás kapcsán panaszolja, hogy a szociális támogatást megvonták tőle, mert a nyugdíja a fogyatékosági segéllyel együtt meghaladja a támogatható szintet. Így nem tudja kiváltani a gyógyszerét. Illetve orvosi segédeszközökre, botra sincs pénze, szemüvegre is szüksége lenne, mert cukorbetegsége miatt egyre romlik a látása. A háziorvostól is több segítségre, információra lenne szüksége.

SZMF 56 éves mozgásfogyatékos férfi, dél-dunántúli régióban él.

Szülők végzettsége középfokú, vállalkozók. Interjúalanyunk nem végezte el az általános iskolát, analfabéta. Születésekor keletkezett fejsérülése járult a fogyatékosághoz az akkoriban szülész gyakorlat részét képező fogós szülés miatt keletkezett sérülése. Speciális általános iskolába járt, gyógypedagógiai foglalkozásokon fejlesztették, ennek ellenére nem sikerült megtanulnia olvasni, első munkájához édesapja révén jutott, építkezésen kellett dolgoznia, akkor még nem volt mozgáskorlátozott, kizárólag értelmi fogyatékosággal bírt. Az ott végzett nehéz munka eredménye, hogy később mozgáskorlátozottá vált, csípőprotézise lett. Elindult a leszázalékolása, 10 évet dolgozott, majd a cég csődbe ment. Ezután szociális otthonba kerül, ahol ma is lakik élettársával. Az otthonban, mint mondja, pozitív diszkrimináció éri, a többi fogyatékos lakóhoz képest ugyanis kiváltságos helyzetben van, bizonyos szabályok nem vonatkoznak rá. Képzési illetve egyéb munkaerő-piaci programban nem vett részt. Az egészségügyi szolgáltatások, szűrések kapcsán elmeséli, hogy további problémákat okoz számára a mozgásban, hogy orvosi műhiba folytán nagyobb csípőprotézist tettek be neki, mint amekkorára valójában szüksége lett volna, ami megnehezíti járását.

SZHN halmozottan fogyatékos (látás- és enyhe értelmi fogyatékos) roma nő, dél-dunántúli régió hátrányos helyzetű kistérségében él.

Interjúalanyunk legmagasabb iskolai végzettsége általános iskolai. Szülei kiskorában meghaltak, PD-n járt speciális általános iskolába. Feltételezhetően értelmi fogyatékosága miatt középfokú oktatásban már nem tudott részt venni, az általános iskola elvégzése után bekerül egy szociális otthonba és gyakorlatilag ott élte eddigi életét. Volt egy lánya, aki meghalt.

A szociális otthon kapcsán elmondja, hogy az ott dolgozó nővérek gyakran a saját házaik körüli munkákat végeztetik el vele, amiért cserébe cigarettát és kávékat kap tőlük.

Az esetek részletes bemutatása után a következőkben a diszkrimináció hatásait, összefüggéseit vizsgáljuk az interjúalanyok életére, majd ezt követően a lehetséges beavatkozási pontokat tárjuk fel.

### **Területi egyenlőtlenségek szerepe az oktatási szolgáltatásokhoz való hozzáférésben**

Amint az az interjúalanyokkal készült beszélgetésekből kiderül, a veleszületett vagy kiskorban kialakuló fogyatékossgal 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 fogyatékossg 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 fogyatékossgához igazodó oktatási, egészségügyi, szociális többlétszolgáltatások igénybevétele, mivel ez csökkentheti a következményes személyiség-változások esélyét<sup>2</sup>. Ezen sérülések ugyanis az egyén életének további alakulását komolyan meghatározhatják.

Ezen többlétszolgáltatások hozzáférhetősége kapcsán a kutatásból az látszik, hogy jelentős területi egyenlőtlenségek mutatkoznak. Az egyenlőtlenségek főként a településszerkezet sajátosságaiból valamint az ország nyugati-keleti, illetve északi-déli fejlettségbeli egyenlőtlenségeiből fakadnak. Amint az a szakirodalomból kiderül *„a településhálózat szerkezete által generált egyenlőtlenségek más előnyökkel és hátrányokkal társulnak. Ezért a település, a lakóhely, régió, a társadalmi egyenlőtlenségek egyik forrása”*.

A területi egyenlőtlenségek a történelmi okok mellett a rendszerváltáshoz kapcsolódó strukturális átalakulási folyamatokhoz köthetők, melyek gyorsabbak és mélyrehatóbbak voltak a főváros, illetve az ország északnyugati, illetve nyugat-dunántúli régióiban, míg a gyenge alkalmazkodóképesség és örökölt strukturális feszültségek, a lakosság nem megfelelő iskolázottsága és szakmai képzettségi színvonala az infrastrukturális fejletlenséggel együtt ördögi körként konzerválja a leszakadást a Dunától keletre, illetve Dél-Dunántúlon fekvő területeken<sup>3</sup>.

### **Oktatási szolgáltatásokhoz való hozzáférés**

A megfelelő szintű oktatási, gyógypedagógiai-fejlesztő jellegű szolgáltatásokhoz való hozzáférés területi egyenlőtlenségei jól látszanak kutatási mintákon is, amint a fentebb említett összehasonlításból kiderül 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 fogyatékossgal 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 egyikük 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 egyikük sem rendelkezett.

A halmozottan hátrányos helyzetű kistérségekben készített életinterjúban többször említésre kerül, hogy későn vették észre a fogyatékossgot, így később kezdődött meg az érintett személy fejlesztése, ami aztán behozhatatlan hátrányt eredményezett már az általános iskolai tanulmányok során, s később ez gátolta őket egy megfelelő színvonalú középiskolába jutásban, 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 fogyatékossgal élő interjúalanyaink közül az egyetlen felsőfokú végzettséggel rendelkező is csakugyan 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 fogyatékossgából adódóan. Ugyanakkor érdemes megjegyezni, hogy a felsőoktatásban már más típusú élményekben volt része, ott nem voltak tekintettel fogyatékossgára.

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

<sup>2</sup> A sajátos nevelési igényű tanulók integrált oktatására való érzékenyítéshez kapcsolódó pedagógiai módszerek támogatása, Összeállította: Vidonyiné Sólymos Rita, Nyugat-magyarországi Egyetem, 2010.

Forrás: [http://pszk.nyme.hu/tamop412b/sni\\_tanulok/index.html](http://pszk.nyme.hu/tamop412b/sni_tanulok/index.html) (Letöltve: 2013. április 18.)

<sup>3</sup> Szabó Imre: Magyarország településszerkezetének rövid története. Forrás: [www.sze.hu](http://www.sze.hu) (Letöltve: 2013. április 18.)

pedig hátrányos helyzetű településről származik, s ketten fejezték ki megelégedettségüket 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 fogyatékossgal 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 motivációtlansága okozza.

A középfokú oktatás terén a veleszületett vagy kiskorban szerzett fogyatékossgal élő személyek főként az alapfokú oktatási intézményekben szerzett lemaradások, hátrány 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 fogyatékossga 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 fogyatékossgal 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 lefolytatása indokolt alaposabb konklúziók levonásához.

### **Képzési, munkaerő-piaci programok hatékonysága, foglalkoztatás**

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<sup>4</sup>. Amint a táblázatból kitűnik, e téren indokolt az állami beavatkozás, alapvető fontosságúak a különböző képzési és munkaerő-piaci programok.

Ezek szerepével, hatékonyságával kapcsolatban többségében<sup>5</sup> elégedettek a megkérdezettek, a képzésen, programokban résztvevők egybehangzó véleménye szerint a programok segítették őket további pályájuk, elhelyezkedésük során. Kritikát azok körében fogalmaztak meg, ahol nem elérhetőek ezek a programok, 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 közmunka program az esetek többségében csak átmeneti megoldást nyújt, 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 közmunka program keretében, amely további elhelyezkedési lehetőségekhez segítette. A támogatott munkaerő-piaci programok kapcsán a visszaélések esetére is különös figyelmet érdemes fordítani, ugyanis az interjúkból feltárt esetekből kiderül, hogy az erre a célra szánt összegekből esetenként „álfoglalkoztatást” valósítanak meg, amely megalázó a fogyatékos személyek számára. Tehát itt is lényeges a források felhasználásának fokozott ellenőrzése.

### **Szociális ellátórendszer hatékonyságának személyes érzetei**

A hátrányos helyzetű régiókban fentiekben említett képzettségi-foglalkoztatási problémákból fakadóan a fogyatékos személyek számára ezeken a területeken a rokkantnyugdíjazás intézménye tűnik egyedüli túlélési útvonalnak, megélhetési lehetőségnek. Az ezekben a térségekben élők egyéb foglalkoztatási, elhelyezkedési lehetőség hiányában a leszázalékolásba menekülnek. Ezen a megváltozott munkaképességűek számára kialakított több munkahely, állami beavatkozás segíthetne, a megváltozott munkaképességűek foglalkoztatása után járó támogatás emelése, vagy egyéb anyagi ösztönzők beépítése.

A legtöbbször említett probléma e téren a közgyógyellátási igazolvány jogosultsági köre körüli vita, és az ezzel kapcsolatos értelmezések eltérései. Az egyértelmű szabályozás és annak helyi szintű érvényre juttatása, a hozzáférés biztosítása kell, hogy legyen mindezek alapján az elsődleges feladat, hiszen ez számos esetben gátakba ütközik, a helyi önkormányzat, házi orvosi szolgálat más-más gyakorlatot követ ennek kiadása kapcsán a példák alapján.

---

<sup>4</sup> 1. táblázat

<sup>5</sup> 2. táblázat

A jogi szabályozásban meglévő kétértelműségek és ellentmondások szerepére is felhívták a figyelmet interjúalanyaink. 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 pedig az egészségügyi állapot romlásához vezetve végeredményben nem teszi lehetővé a munkavégzést.

### **Egészségügyi szűrések következményei**

Az interjúalanyok többségében nem számoltak be rendkívüli esetekről néhány orvosi műhibát leszámítva, amely egyik interjúalanyunk számára további nehézségeket eredményezett a járásban, illetve leszalékolással kapcsolatos orvosi vizsgálat közben egy interjúalany gerincsérve becsípődött, és állapota rosszabbodott. Ezt a két esetet leszámítva maga az egészségügyi szűrés nem sokat változtatott állapotukon, a műtéti beavatkozások sem javítottak helyzetükön, ami mérvadóbb hatást gyakorolt későbbi életlehetőségeikre az inkább a házi orvosi szolgálat terén a közgyógyellátási igazolványhoz való hozzájutás nehézségei, mivel a jogosultak körét helyi viszonylatokban más és más módon értelmezik, és ez sok esetben egész életre megpecsételi az interjúalanyok sorsát, hiszen önerőből nem tudják fedezni az orvosi segédeszközök árát, hallókészüléket, csípőprotézist, ami mind az oktatásban, mind a munka világában gátolja őket később az elhelyezkedésben, illetve a társadalmi beilleszkedésben.

### **Közigazgatási döntések hatása, fejlesztési programok, esélyegyenlőségi programok hatása az egyének élettörténetére**

Főként különböző anyagi támogatások megvonása érintette érzékenyen az interjúalanyokat, úgyis mint a közlekedési támogatás megszűnése, illetve a támogatás megvonása különböző gyógyszeres, inzulin kapcsán. A fogyatékosági támogatás összege is meglehetősen alacsony. Illetve a korábban már felmerült probléma, mely szerint jelenleg a hatályos jogi szabályozás értelmében a rokkantnyugdíjas egyéni kiegészítő tevékenységű vállalkozókat megfosztják attól a lehetőségtől, hogy kiegészítő tevékenységként végezzék a munkájukat.

Tehát az adózási szabályok módosulása hátrányosan érintette a dolgozni vágyó fogyatékosággal élő személyeket.

A képzések szerepéről fentebb esett már szó, esélyegyenlőségi programok biztosításával két interjúalany foglalkozik, akik előzőleg sorstársi tanácsadás, illetve IT-mentor-képzéseken vettek részt, elmondásuk alapján rendkívül hasznos képzésekről beszélhetünk, melyek nagymértékben hozzájárultak későbbi tanácsadói munkájuk eredményes végzéséhez.

### **Közigazgatási szolgáltatás elérésének akadályai**

A fentebb említett okokon felül főként a közlekedési nehézségeket sorolják fel, melyek jelentős mértékben akadályozzák az ügyintézkést, az akadálymentesítés hiányát majd minden interjúalanyunk említi a középületekben, illetve ahogy egyikük kiemeli, még ha valamilyen mértékben meg is valósult, átgondolatlanul történt, ami félmegoldást jelent csak számukra. (Be tud jutni az épületbe segítség nélkül, de ki már nem.)

### **Társadalmi tőke állapota a közigazgatási szolgáltatások terén**

Több esetben említik, hogy az önkormányzatnál, vagy más közigazgatási szervnél nem kaptak megfelelő segítséget az adminisztratív ügyek intézésében, másságuk kapcsán megjegyzések érték őket, s a hivatalban dolgozó ügyintézők sem voltak elég készségesek. A szolidaritás érzésének erősítésére alkalmas lehet a hivatalok dolgozói számára szervezett érzékenyítő tréning.



## Az életútinterjúk elemzésének fő eredményei, ajánlások

Prioritásként megfogalmazható, hogy a védett tulajdonságú csoportok esélyegyenlőségét, szolgáltatásokhoz való hozzáférést alapvetően befolyásolja a lakóhely településszerkezetéből adódó sajátosságok, valamint az ország területi egyenlőtlenségei, fejlettségbeli különbségei. Az Egyenlő Bánásmód Hatóság szolgáltatásainak decentralizációja során ezért javasoljuk, hogy élvezzenek prioritást a leszakadt vagy leszakadóban lévő régiók, térségek.

Kijelenthető továbbá, hogy a településszerkezet sajátosságaiból fakadó hátrányok a gyógypedagógiai többlétszolgáltatásokhoz, fejlesztő pedagógiához való hozzáférés nehézségei, akadályozottsága komoly, gyakran döntő befolyást gyakorol a fogyatékossgal élő személyek további életére. Tehát a hátrányos helyzetű kistérségek településein a közoktatási, gyógypedagógiai-fejlesztő többlétszolgáltatások színvonalának emelése alapvető beavatkozási területei lehetnek az esélyegyenlőségi programoknak.

Lényeges figyelmet szentelni:

– a gyermekek egészségügyi szűrésére, illetve mentális készségeik vizsgálatára, hiszen a korai beavatkozás, fejlesztés rendkívül meghatározó a további életpálya szempontjából.

Ennek eszköze lehet a leszakadt térségekben tanító gyógypedagógusok számára ösztönzők, akár anyagi ösztönzők beépítése

Az általános iskolában szerzett hátrányok miatt problematikus a megfelelő középiskolába bekerülés, bizonyos esetekben pedig a testi fogyatékossgal a szakiskolákban való továbbtanulást is gátolja, így ezen a téren megoldást:

– a speciális képzési programot kínáló középiskolai osztályok indítása jelenthetne a fogyatékossgal élők számára.

A korai lemaradás és a hátrányok miatt a felsőoktatásba bekerülő aránya kritikusan alacsony a veszélyeztetett vagy kiskorban szerzett fogyatékossgal élők körében (14,3%). akik gyakran alulképzettek, nem rendelkeznek megfelelő munkaerő-piaci kompetenciákkal. A helyzetet továbbrontja a fentiekben vázolt képzési programokkal kapcsolatos információhiány a hátrányos helyzetű kistérségek településein, illetve a megfelelő típusú munkalehetőségek hiánya.

A szerzett fogyatékossgal élő személyek számára ugyancsak problémát jelent az elhelyezkedés, így a megváltozott munkaképességűek számára kialakított több munkahely érdekében állami beavatkozás szükséges.

Az állami beavatkozás jelentheti akár:

– a megváltozott munkaképességűek foglalkoztatása után járó támogatás növelését,

– az egyéb célzott támogatások, anyagi ösztönzők beépítését, amely egyben a rokkantnyugdíjazásba menekülés problematikájára is válasz lehet,

– a képzési és munkaerő-piaci programok körének bővítését, kiszélesítését, kommunikációjuk erősítését,

– a fogyatékos személyek foglalkoztatására szánt források felhasználásának fokozott ellenőrzése pedig az álfoglalkoztatás és egyéb visszaélések kiküszöbölését.

Szükséges továbbá olyan jogi szabályozás kialakítása, ami nem akadályozza a munkavégzést.

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

A jelenleg hatályos szabályozás például hátrányt okoz a szociális ellátás során azoknak a fogyatékos személyeknek, akik foglalkoztatottak, ilyen esetben ugyanis nem tudnak közgyógyellátási igazolványt igényelni, amely a megfelelő kezeléshez, beavatkozáshoz, orvosi segédeszköz beszerzéséhez szükséges lenne. A megfelelő kezelések elmaradása pedig az egészségügyi állapot további romlásához vezet, és végeredményben akadályozza a munkavégzést, illetve hátrányokat eredményez a munkaerőpiacon.

Az esélyegyenlőség teremtő folyamatokban tehát kiemelt szerepet kell, hogy kapjon a jogi szabályozás belső ellentmondásainak felülvizsgálata, különösen a foglalkoztatott, munkavégző fogyasztókat 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 gyakorol az életlehetőségeikre.

Elengedhetetlen az életminőség szempontjából alapvető fontosságú szociális támogatások és szolgáltatások mennyiségének és minőségének megtartása.

Ezzel párhuzamban a jogkövető magatartások érdekében folyamatos információnyújtás szükséges a megfelelő jogorvoslati lehetőségekről a jogorvoslati fórumoktól a szélesebb körű lakossági tájékoztatáson át a hatékony, egyértelmű nyelvezetű médiakampányig.

Közintézményekkel kapcsolatos általános ajánlások:

- A közintézmények teljes akadálymentesítése korszerű technológiákkal, technikai megoldásokkal.
- Önkormányzati ügyintézés rugalmasabbá tétele (e-ügyintézés), fokozottabb érzékenység a védett tulajdonságú személyekkel szemben, érzékenyítő tréningeken való részvétel a hivatalok dolgozói számára.
- Mentori hálózat kiépítése a védett tulajdonságú személyek adminisztratív ügyeinek intézésére.

## Melléklet

**I. táblázat – A fogyatékossgal élő interjúalanyok foglalkoztatottsága**

|                           | <b>Aktív (fő)</b> | <b>Inaktív (fő)</b>  |
|---------------------------|-------------------|--|
| Hátrányos helyzetű térség | 1                 | 7 (1 rokkant nyugdíjas, 1 rokkantnyugdíj kérelem, 1 nyugdíjas) |
| Nyugat-dunántúli régió    | 2                 | 2 (nyugdíjas, illetve rokkantnyugdíjas)                        |

**II. táblázat – Képzési, munkaerő-piaci programok hatékonyságának személyes érzetei a megkérdezettek körében**

|                              | <b>Részt vett</b> | <b>Nem vett részt</b>  | <b>Elégedett, hasznosnak ítélte meg a képzést későbbi elhelyezkedése szempontjából</b> | <b>Aktív</b>                 |
|------------------------------|-------------------|--|--|------------------------------|
| Hátrányos helyzetű kistérség | 2                 | 6  | 2  | 1                            |
| Nyugat-dunántúli régió       | 3                 | 1<br>(nyugdíjas korában szerzett fogyatékossg, nem volt rá szüksége) | 3  | 2<br>(1 hölgy már nyugdíjas) |

**III. táblázat – Leggyakoribb diszkriminációs helyzetek**

| <b>Intézmény</b>             | <b>Említett esetek száma</b> | <b>Intézmény</b>                 | <b>Említett esetek száma</b> |
|------------------------------|------------------------------|----------------------------------|------------------------------|
| Okmányiroda                  | 1                            | Háziorvosi és szakorvosi ellátás | 3                            |
| Munkaügyi központ            | 1                            | Önkormányzat                     | 4                            |
| Posta                        | 2                            | Tömegközlekedés                  | 5                            |
| Nyugdíjfolyósító Igazgatóság | 2                            | Középfokú oktatási intézmény     | 3                            |
| Egyetem                      | 1                            | Munkaadó                         | 4                            |
| Oktatási hivatal             | 1                            | Általános iskola                 | 4                            |
| Hivatalos közeg, rendőr      | 3                            | Vendéglátó-ipari egység          | 1                            |

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

„A közigazgatás és jogalkotás kirekesztő mechanizmusai” kutatássorozat,  
1. tanulmány CD-mellélete  
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](http://www.egyenlobanasmod.hu/tamop)

**Szerzők:** Németh Szilvia, Szarvas Hajnalka, Máté Dezső

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

**Címlapfotó:** istockphoto

**Kiadványkoordináció:** Ágó Anna, Fris E. Kata

**Grafikai tervezés és tördelés:** Anderson Communications Kft. [www.anderson.co.hu](http://www.anderson.co.hu)

**Korrektúra:** Szatmári Réka



2013 © Minden jog fenntartva