

# Védett tulajdonságú csoportok hozzáféréseinek akadályai a közigazgatási döntéshozatalban



**ÚJ** SZÉCHENYI TERV

# 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 Oktatáskutató Zrt. tanulmánya

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

## Mellékletek

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

## TARTALOM

A kutatás általános célkitűzései.....	6
A kutatás fő szakaszai és módszerei.....	6
A kutatási helyszínválasztás kritériumai.....	8
A kutatás fő eredményei.....	9
Dokumentumelemzés – jogesetek elemzése a kvalitatív kutatási helyszínek vonatkozásában.....	9
A fókuszcsoportos beszélgetések elemzésének fő eredményei.....	14
A beszélgetések résztvevői.....	14
Önkormányzati ügyintézés gyakorisága.....	14
Az önkormányzati ügyintézés tárgya.....	15
Az önkormányzatok ügyfélfogadási rendje.....	16
A lakosok informálásának helyi gyakorlatai.....	16
Önkormányzati szereplők „megközelíthetősége”.....	18
Közmunka, közhasznú foglalkoztatás.....	20
Közösségi terek működtetése, használata.....	20
Az egészségügyi szűrések következményei az egyének életében.....	21
Az egyéni életútinterjúk fő tanulságai.....	23
Területi egyenlőtlenségek szerepe az oktatási szolgáltatásokhoz való hozzáférésben.....	23
Oktatási szolgáltatásokhoz való hozzáférés.....	23
Képzési, munkaerő-piaci programok hatékonysága, foglalkoztatás.....	25
Szociális ellátórendszer hatékonyságának személyes érzetei.....	26
Egészségügyi szűrések következményei.....	26
Közigazgatási döntések hatása, fejlesztési programok, esélyegyenlőségi programok hatása az egyének élettörténetére.....	26
Közigazgatási szolgáltatás elérésének akadályai.....	27
Társadalmi tőke állapota a közigazgatási szolgáltatások terén.....	27
Konklúziók – Ajánlások.....	27

## A KUTATÁS ÁLTALÁNOS CÉLKITŰZÉSEI

A kutatás fő célkitűzése a települési önkormányzatok kapcsolatrendszerének, szolgáltatásnyújtásának, illetve működési mechanizmusainak a vizsgálata volt annak érdekében, hogy feltárja a működés/működtetés lehetséges kirekesztő mechanizmusait. Feltérképezze ezen mechanizmusok gyakorlatát, különös tekintettel a védett tulajdonságú csoportokat érintő döntésekre, illetve a kutatási eredmények által rámutasson a helyi együttműködési és döntéshozatali rendszer csomópontjaira, a közigazgatási gyakorlat diszkriminációt eredményező spontán és tudatos folyamataira. Ezen általános célkitűzés operacionalizálása két kutatási altéma, az úgynevezett védett tulajdonságokkal rendelkező lakossági csoportok hozzáférése és részvétele a közigazgatási döntéshozatalban, illetve a közigazgatás és jogalkotás kirekesztő mechanizmusainak önkormányzati szintű feltárásán keresztül történt. A két kutatási altéma egymást kiegészítő tartalommal bírt: míg az első a felhasználói oldal tapasztalatainak, attitűdjeinek és az egyes helyi intézkedéseknek az egyéni életre kifejtett hatását volt hivatott összegyűjteni és elemezni, addig a második téma a helyi önkormányzatok működési és döntési mechanizmusait, s azok helyi és tágabb értelemben vett társadalmi hatását vette górcső alá. Ennek a két altémának a vizsgálata sorrendiséget nem feltételezett, a két kutatási szakasz párhuzamosan zajlott. A kirekesztő mechanizmusok szövevényes rendszerének sikeres detektálása és mélyreható elemzése érdekében a kutatási témának egy egységes kutatási keretbe foglalása elengedhetetlenül szükséges volt. Így egy olyan kutatási dizájnt vázoltunk, amely kvantitatív és kvalitatív módszerek együttes használatára épített, az önkormányzati helyzetkép felvázolását egy célirányosan megadott kritériumok mentén kiválasztott hat település mélységi vizsgálatán keresztül végezte el.

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

## A KUTATÁS FŐ SZAKASZAI ÉS MÓDSZEREI

A kutatás fókuszában álló lakossági csoportok véleményének és tapasztalatainak feltérképezése kvalitatív módszerekkel, azaz heterogén fókuszcsoportos beszélgetésekkel, illetve részbenstrukturált interjúkkal történt. Adatgyűjtésünket az elmúlt három évben jelzett közigazgatási diszkriminatív esetek, eseteleírások dokumentumelemzésével egészítettük ki. (A dokumentumelemzés anyagául a nyilvános ombudsmani jelentések, az Egyenlő Bánásmód Hatósághoz (EBH) beérkezett panaszok, a Roma Sajtóközpont (RSK), illetve a TASZ (Társaság a Szabadságjogokért) által összegyűjtött diszkriminatív esetek szolgáltak.)

A kvalitatív kutatás során egy próba fókuszcsoportos beszélgetés tapasztalataira építve, hat kiválasztott településen heterogén fókuszcsoportos beszélgetéseket szerveztünk. A beszélgetések szervezésében helyi civil kapcsolattartók segítettek a munkánkat. A beszélgetések fő témái a következők voltak: közigazgatási szolgáltatások elérése; közigazgatási döntésekhez való hozzáférés, részvétel; közösségi terek használata és információ; oktatás és képzés; egészségügyi szolgáltatások, szűrések. A beszélgetéseket diktafonnal rögzítettük, majd legépeltük. A legépelt szöveget lapszéli kódolásra (az úgynevezett edge-codingra) épülő tartomelemzés 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.

Mivel a kutatás során azzal a nehézséggel szembesültünk, hogy a fogyatékos emberek nem jelentek meg a fókuszcsoportos beszélgetéseken, így a közigazgatási döntéseknek az egyéni sorsokra, élettörténetekre kifejtett hatását mélyinterjú technikával, 12 fogyatékos személlyel készült életútinterjú segítségével próbáltuk feltárni. Az interjúalanyok regionális megoszlása a következő volt: 4 interjúalany az észak-magyarországi régióból, 4 a dél-dunántúli régióból, illetve szintén 4 interjúalany a nyugat-dunántúli régióból került kiválasztásra. A vizsgálatban résztvevő interjúalanyok lakóhelye közül 7 településből 6 hátrányos helyzetű kistérségben található. Nemek szerint: 6 férfi és 6 nő, etnikai hovatartozás szerint pedig 7 roma és 6 nem roma interjúalannyal dolgoztunk. A fogyatékos mértéke az interjúalanyok kétharmadánál enyhe-közepes, egyharmaduk esetében súlyos, túlnyomó többségében (10) szerzett fogyatékoságról van szó, míg kettejük esetében veleszületett. A kutatás anonim volt, az interjúalanyainkat, négy szemközt, mélyinterjú technikával kérdeztük életútjukról, illetve részbenstrukturált interjú helyzetben a közigazgatási szolgáltatásokhoz, képzési, munkaerő-piaci programokhoz való hozzáférésük, esetleges akadályoztatásuk, megkülönböztetésük kérdéseiről.

Tevékenység	Időtartam	Produktum
Szakirodalom és dokumentumok gyűjtése, elemzési kritériumok meghatározása	1–2. hét	Elemzési kritériumok
Dokumentumelemzés	2–4. hét	Részösszefoglaló
Kutatási helyszínek kiválasztása	2. hét	
Kutatási eszközök kidolgozása	2–4. hét	Fókuszcsoport-forgatókönyv, interjúvázlat
6 fókuszcsoportos beszélgetés megszervezése	3–4. hét	
6 fókuszcsoportos beszélgetés megtartása	5–7. hét	Fókuszcsoportos beszélgetések hanganyaga
12 interjúalany kiválasztása (életútinterjúk)	7–10. hét	Interjúk hanganyaga
Diszkriminatív esetek tartalomelemzése, jogi elemzés	5–10. hét	Jogi elemzés, résztanulmány
Fókuszcsoportok, interjúk kódolása, elemzése	11–20. hét	Kódolt szövegtestek, összefoglalók, résztanulmányok
Kutatási beszámoló elkészítése	20–24. hét	Kutatási zárótanulmány
Policy ajánlások megfogalmazása	25–26. hét	Policy ajánlások

## A kutatási helyszínválasztás kritériumai

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

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

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

Az interjúalanyok kiválasztása helyi kapcsolattartóink segítségével történt.

#### **Fókuszcsoportos interjúk időpontjai**

<b>Település</b>	<b>Időpont</b>
SZR	2013. 02. 01.
GYK-ZR	2013. 02. 01.
ENY	2013.02. 06.
RA	2013. 02. 06.
ZG	2013.02.12.
ZR	2013. 02.12.

#### **Az egyéni életútinterjúk lezajlott időpontjai**

<b>Település</b>	<b>Lezajlott időpont</b>
RA	2013.03.22.
ZR, GYK	2013.03.18. és 2013.03.21.
SZR	2013.03.22.
ZG	2013.03.20.
ZR	2013.03.20



## A KUTATÁS FŐ EREDMÉNYEI

### **Dokumentumelemzés – jogesetek elemzése a kvalitatív kutatási helyszínek vonatkozásában**

A kutatás első lépéseként dokumentumelemzéssel vizsgáltuk a hat kiválasztott település önkormányzatával és annak szerveivel, mint a közhatalom helyi letéteményesével, valamint a megyei, illetve települési önkormányzati fenntartású intézményeikkel szemben benyújtott diszkriminációs panaszokat. Az elemzés tárgyát azok a 2008. január 1-jét követően benyújtott és 2012. december 31-ig lezárt jogesetek, panaszok képezték, amelyeket a fenti öt éves időszakban az Egyenlő Bánásmód Hatósághoz, a Nemzeti és Etnikai Kisebbségek Jogainak Országgyűlési Biztosághoz, az Állampolgári Jogok Országgyűlési Biztosághoz, illetve ezek jogutódjához, az Alapvető Jogok Biztosághoz (AJB) nyújtottak be a jogkereső ügyfelek a vizsgált települések közigazgatási szervei, illetve önkormányzati fenntartású intézményeivel szemben.

A jogesetek felkutatása az EBH és az AJB közvetlen megkeresésével, a megadott paraméterek szerinti esetek lekérésével történt. Az EBH és az AJB előtti eseteken túl megkíséreltük a Társaság a Szabadságjogkért, a Magyar Helsinki Bizottság, a Nemzeti és Etnikai Kisebbségi Jogvédő Iroda, a Kézenfogva Alapítvány és az Esélyt a Hátrányos Helyzetű Gyerekeknek Alapítvány közvetlen megkeresésével további jogesetek felkutatását. A vizsgált időszak és a kutatás fókuszát képező települések viszonylatában a jogvédő szervezetek a már rendelkezésre álló jogeseteken túl további diszkriminatív esetről nem tudtak beszámolni.

Az elemzés a panaszosok diszkriminatív érzetére fókuszál, amely nem feltétlenül esik egybe az Egyenlő bánásmódról és az esélyegyenlőség előmozdításáról szóló 2003. évi CXXV. törvényben (továbbiakban Ebktv.) meghatározott hátrányos megkülönböztetés tilalmával. Az elemzés szempontjából diszkriminatív esetnek tekintettük a hat kiválasztott település helyi közigazgatási szerveivel, vagy önkormányzati fenntartású intézményeivel szemben benyújtott minden olyan panaszt, amelyben a panasz benyújtója valamely védett annak érzett tulajdonságával összefüggésben megkülönböztető bánásmódra, vagy valamilyen sérelemre hivatkozott.

A legtöbb jogesetet – miként az várható is volt – a nagyobb lélekszámú településekről sikerült azonosítani, míg RA, KU és ZR esetében csak 1-1 diszkriminatív panasz benyújtására került sor.

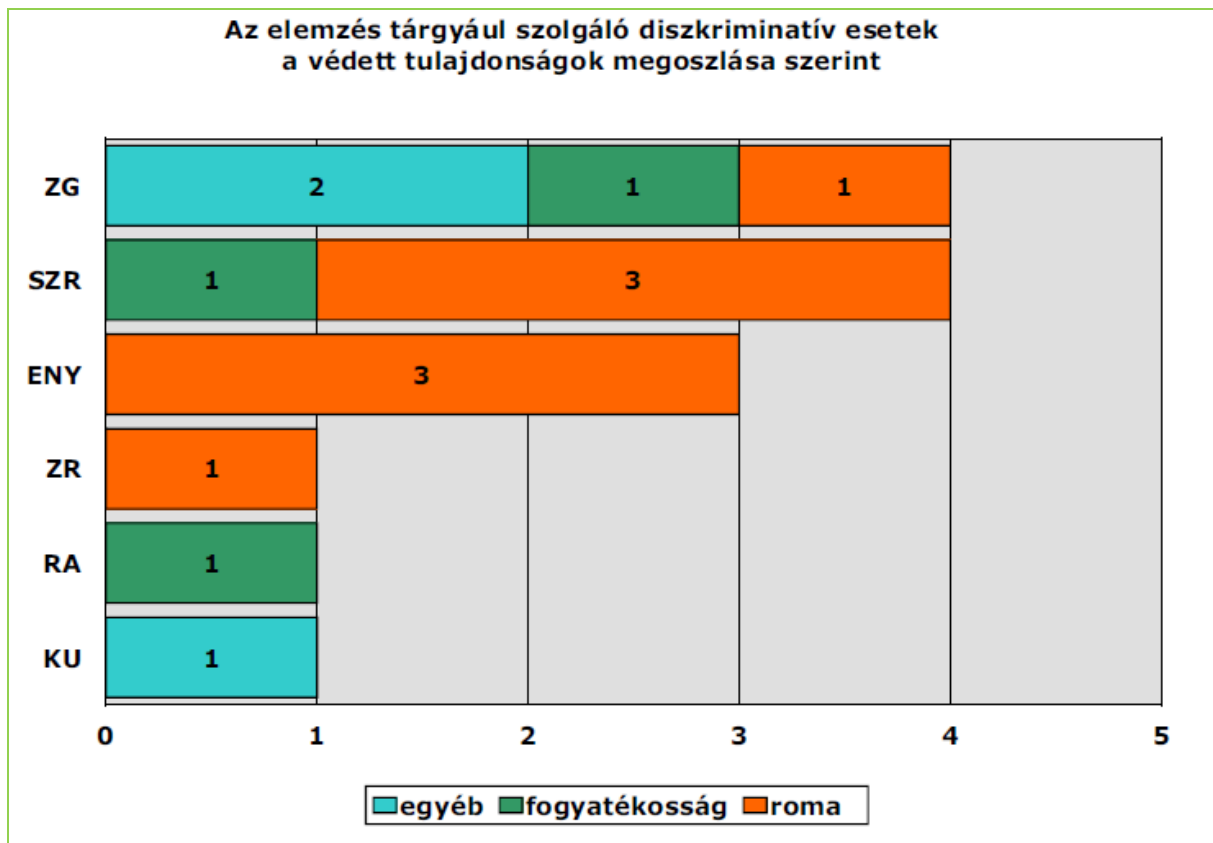
Az elemzés tárgyát összesen 14 jogeset képezte. Négy-négy eset került bemutatásra SZR-ről és ZG-ről, három eset ENY-ből és 1-1 eset RA, ZR és KU településekről.

Elsőként fontos rögzíteni, hogy a várakozásoknál jóval alacsonyabb számú diszkriminációs panaszt azonosítottunk. Ez az eredmény tulajdonképpen egybecseng a diszkriminációval kapcsolatos jogtudatosság magyarországi helyzetével. A „Diszkrimináció az EU-ban 2012-ben” elnevezésű Eurobarometer felmérés eredményei szerint Magyarországon a megkérdezettek 60 százaléka nincs tisztában azzal, hogy az őt ért diszkrimináció esetén milyen jogok illetik meg<sup>1</sup>. A diszkriminációs esetekre ezért jellemző, hogy azok gyakran láthatatlanok maradnak, a formális panaszok a jéghegy csúcsát jelentik. Európa-szerte probléma az úgynevezett under-reporting, vagyis az

---

<sup>1</sup> Discrimination in the EU in 2012, Special Eurobarometer 393, 2012 November.  
Elérhető: [http://ec.europa.eu/public\\_opinion/archives/ebs/ebs\\_393\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/public_opinion/archives/ebs/ebs_393_en.pdf) (letöltve: 2013. július 23.)

alacsony jogérvényesítési hajlandóság. Mindezek ellenére a három, nagyobb település esetében legalább 2-2, a kutatás fókuszát képező védett csoportokhoz (nők, romák, fogyatékosok, idősek) köthető diszkriminációs panaszt vártunk, illetve tartottunk volna az elemzés szempontjából ideálisnak. Nemi és életkori diszkriminációs ügyet egyáltalán nem találtunk, annak ellenére, hogy az elemzést az eredeti szándékaink ellenére kiterjesztettük a foglalkoztatással összefüggő diszkriminációs esetekre is.

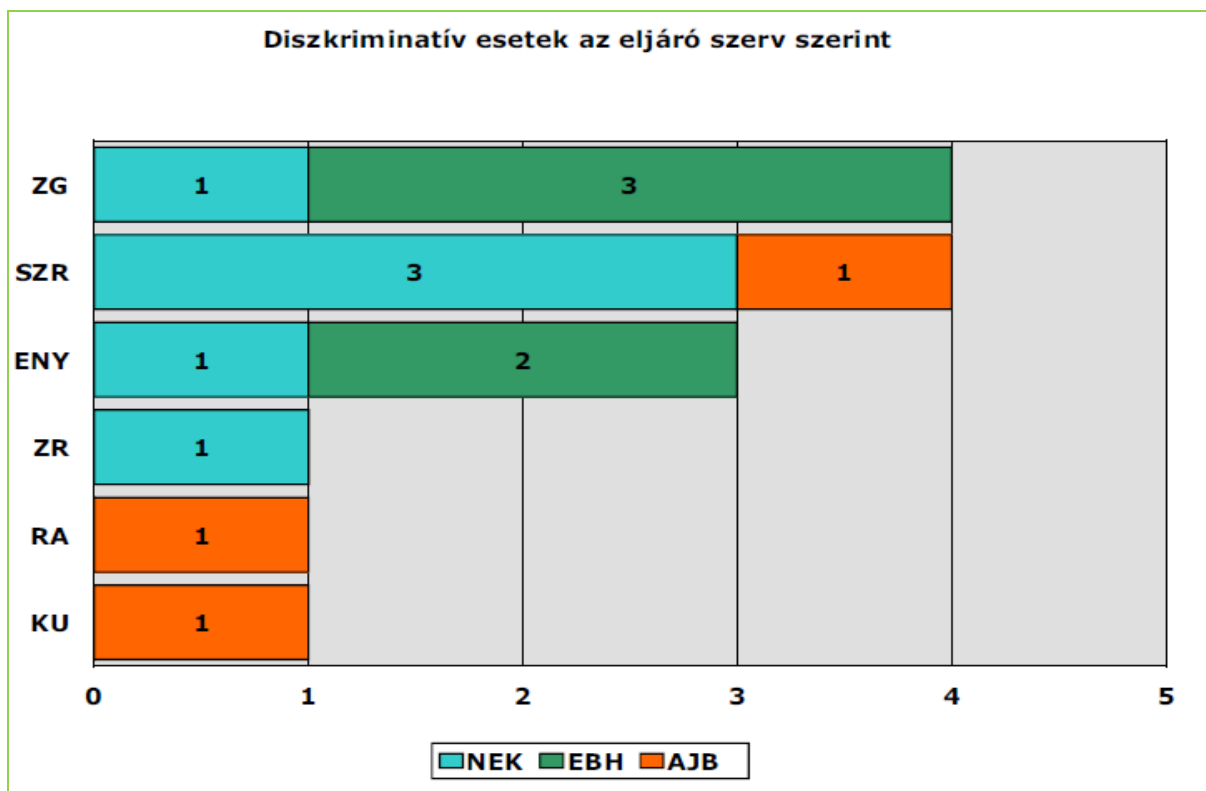


Feltételeztük, hogy a panaszok száma közvetlenül összefügg a lakosságszámmal, ezért azt vártuk, hogy ZG, amely lakosságszáma közel hatszorosa ENY és SZR lakosságának, nemcsak a legtöbb, de arányaiban is messze a legnagyobb számú panasszal rendelkezik majd.

A várakozásoktól eltérően azonos számú ZR-i és SZR-i diszkriminációs panaszt találtunk.

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

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



A kutatás előfeltevése volt, hogy kapcsolat mutatható ki a diszkriminációs esetek száma és jellege, a településen élők esélyegyenlőségi helyzetképe és az esélyegyenlőség helyi szabályozottsága között<sup>2</sup>.

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

A kutatás eredménye részben alátámasztotta e feltevéseket. A települések közül ENY-ben és ZG-ben jeleztek oktatási szegregációt az esélyegyenlőségi dokumentumok.

Az ENY-i diszkriminációs panaszok egyike világosan rátapint a település iskolái közötti jogellenes elkülönítésre, amit a polgármester a kisebbségi ombudsmannak adott válaszlevelében tulajdonképpen maga is elismert. Települési (lakhatási) szegregációt, illetve szigetszerű szegregátumokat

<sup>2</sup> Az esélyegyenlőségi dokumentumok alatt az elemzés szempontjából a közoktatási esélyegyenlőségi helyzetelemzést és intézkedési tervet, a települési/kistérségi esélyegyenlőségi programot, az intézmények esélyegyenlőségi tervét, a település integrált városfejlesztési stratégiát és az ahhoz kapcsolódó antiszegregációs tervet értjük.

ENY, ZG és SZR települések esélyegyenlőségi dokumentumai (jellemzően az integrált városfejlesztési stratégiák [IVS], illetve antiszegregációs tervek [ASZT]) azonosítottak. Az SZR-i MF-lakótelepről származó ügy ugyancsak jól reflektál a település antiszegregációs terve szerinti helyzetképre: az MF-lakótelep az egyik legrosszabb szegregációs mutatókkal rendelkező terület SZR-en.

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

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

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

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

A következő kutatási feltevés az volt, hogy a diszkriminációs panaszok száma és az esélyegyenlőség helyi szabályozottsága között összefüggés mutatható ki.

Az összefüggés kétirányú lehet: az egyik állítás szerint az esélyegyenlőségi tervezésre vonatkozó jogszabályi kötelezettségeinek eleget tevő településeken a diszkrimináció tilalmával kapcsolatos ismeretek szélesebb körűek, vagyis a lakosság jogérvényesítési képessége magasabb, ami a diszkriminációs panaszok számában is leképeződik.

A másik, és az elsőnek lényegében ellentmondó állítás, hogy az esélyegyenlőségi tervezést szívükön viselő településeken a közhatalom letéteményesei részéről kevesebb diszkriminatív atrocitás éri a lakosságot. Ha ez az állítás helytálló, akkor ezeken a településeken a diszkriminációs panaszok száma is alacsonyabb kell, hogy legyen.

Az esélyegyenlőségi tervezésben élen járó települések a várakozásoknak megfelelően ZG, SZR és ENY. Közöttük is SZR emelhető ki, amely valamennyi kötelező és nem kötelező esélyegyenlőségi dokumentummal rendelkezik (az oktatás terén kistérségi szintű közoktatási esélyegyenlőségi intézkedési tervvel).

Az esélyegyenlőségi tervezés szempontjából a legideálisabbnak tekinthető SZR diszkriminációs eseteinek aránya a másik két településhez viszonyítva lakosságszámra lebontva a legmagasabb. A teljes képhez ugyanakkor hozzátartozik, hogy a négy SZR-i diszkriminációs ügyből kettőt a kisebbségi biztos az országjárása során tárt fel, vagyis „elébe ment” ezeknek a panaszoknak.

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

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

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

## A FÓKUSZCSOPORTOS BESZÉLGETÉSEK ELEMZÉSÉNEK FŐ EREDMÉNYEI

### A beszélgetések résztvevői

**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, ZR)	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 talákoztunk olyan fókuszcsoport résztvevővel, aki naponta ellátogat az önkormányzathoz, illetve többen mondták azt, hogy havi 10-12 alkalommal mennek be valamelyik ügyintézőhöz. A 74 beszélgetőpartner 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 fő tett említést arról, hogy a település munkaügyi központjában is járt az elmúlt három hónapban. Az intézendő önkormányzati ügyek listáját a különféle munka-, illetve állásügyek vezetik: az ügyfélszolgálati látogatások fő célja az volt, hogy a helyi munkanélküli lakosok közhasznú foglalkoztatásra, vagy egyéb helyi munkalehetőségre jelentkezzenek. Az elmondottak alapján megállapítható, hogy többen nem is saját ügyükben intézkedtek, hanem gyermekük, illetve egyéb hozzátartozójuk foglalkoztatását próbálták előmozdítani. A lista második eleme a helyi, átmeneti segélyek igénylése, a harmadik leggyakoribb ügy pedig a gyermekvédelmi támogatás intézése volt.

## 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 településnagyságtól, 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 kistéleplési 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 (például lakcímkártya, személyi igazolvány érvényességének 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, GYR-ZR).

### **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. Ezeken 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
SZRr	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 első sorban az ügyfélszolgálatok, önkormányzati szociális osztályainak munkatársait jelölik a válaszadók, valamint több esetben a helyi cigány kisebbségi önkormányzat munkatársait is hírforrásként említették meg.



Ezek 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 több milliós 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 DZS és térsége. Ami csak egy tájékoztató” (GYK).*

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

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

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

Összességében 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. ZG esetében a fókuszcsoport résztvevők mindegyike pontos információval rendelkezett az utolsó fórum időpontjáról és helyszínéről, míg a többi felkeresett településen – az interjúalanyok elmondása szerint – ilyen rendezvényre nem szokott sor kerülni, vagy csak a választási időszak közeledtével kerül meghirdetésre.

## **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 a 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, ahogya 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 hátrítani 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, kérjük, nem utasítunk, ezért megy ez kulturált alapon oda, vissza alapon, de ha az ember följebb lép, akkor nem biztos, hogy ugyanabba a dologba ütközik, úgyhogy azért vannak itt olyan dolgok, amik nagyon negatív dolgok” (SZR).*

Az elégedetlenség fő okaként a 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, bevásárló központban, 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 kidob 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 őrök, nincs vele semmi problémám, mert a biztonság a legfőbb, ha szükség van rá, de azért az, hogy felhívom és 2-3 hetet kell várni, két percet kértem tőle, kettőt” (SZR).*

*„Például most is keddi napon kettő percet kértem polgármester úrtól a 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**

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, hol 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” (ZR).*

## **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 számos 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).*

## 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 elvértve 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 háttérben.

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 sürgősségire, 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, igaza 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 műtétre, mert a 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 településméretre köthető különbségeket is említene. Nagyobb városokban megfelelőbbnek érzik az ellátás színvonalát.

*„Ugye mindenkinek más a véleménye ezzel kapcsolatban, itt az egészségügy példáján, aki teheti, az bemegy a megyeszékhelyre. (...) 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 PSre 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, a 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 kihívni, 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?”*

Összességében tehát néhány kirívó esettől eltekintve az derül ki, hogy az egészségügyi ellátás terén tapasztalt hiányosságok elsősorban a szektor finansziális helyzetéből adódnak, valamint területi egyenlőtlenségek figyelhetőek meg a megkérdezettek elmondásai alapján. Ez azonban nem köthető a védett tulajdonsággal rendelkező csoportokkal szembeni egyenlőtlen bánásmódhoz.

## AZ EGYÉNI ÉLETÚTINTERJÚK FŐ TANULSÁGAI

### 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 gyermeket. 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 fogyatékossghoz igazodó oktatási, egészségügyi, szociális többlétszolgáltatások igénybevétele, mivel ez csökkentheti a következményes személyiségváltozások esélyét.<sup>3</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>4</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

<sup>3</sup> A sajátos nevelési igényű tanulók integrált oktatására való érzékenyítéshez kapcsolódó pedagógiai módszerek támogatása, Összeállította: Vidonyiné Sólymos Rita, Nyugat-magyarországi Egyetem, 2010., [http://pszk.nyme.hu/tamop412b/sni\\_tanulok/index.html](http://pszk.nyme.hu/tamop412b/sni_tanulok/index.html) (letöltve: 2013. április 18.)

<sup>4</sup> Szabó Imre: Magyarország településszerkezetének rövid története, [www.sze.hu](http://www.sze.hu) (letöltve: 2013. április 18.)



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 életinterjúkban többször említésre kerül, hogy későn vették észre a fogyatéket, így később kezdődött meg az érintett személy fejlesztése, ami aztán behozhatatlan hátrányt eredményezett már az általános iskolai tanulmányok során, s utóbb 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 fejezte ki explicit módon, amelyből ketten elégedetlenek, és úgy érzik, hogy több segítségre lett volna szükségük általános iskolai tanulmányaik során, akik közül egy személy a nyugat-dunántúli régióból, egy pedig hátrányos helyzetű településről származik, s ketten fejezték ki 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 motiválatlansága 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 a 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>5</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>6</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 kistélepülésen élőkhez is. A hátrányos helyzetű településeken élők közül többen panaszkodtak, hogy náluk nem elérhetőek ezek a képzések, illetve nem tudnak önkormányzati szervezésű munkaerő-piaci programokról. A közmunkaprogram az esetek többségében csak átmeneti megoldást 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 a 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 lehetőségek 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, háziorvosi szolgálat más-más gyakorlatot követ ennek kiadása kapcsán a példák alapján. A jogi szabályozásban meglévő kétértelműségek és ellentmondások szerepére is felhívták a figyelmet interjúalanyaink.

---

<sup>5</sup> 1. táblázat

<sup>6</sup> 2. táblázat

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 leszázalékolással 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 háziorvosi szolgálat terén a közgyógyellátási igazolványhoz való hozzájutás nehézségei, mivel a jogosultak körét helyi viszonylatokban más és más módon értelmezik. 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 gyógyszerek, 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 ügyintézését, 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, másáruk 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.

## KONKLÚZIÓK - AJÁNLÁSOK

Prioritásként megfogalmazható, hogy a védett tulajdonságú csoportok esélyegyenlőségét, szolgáltatásokhoz való hozzáférést alapvetően befolyásolják a lakóhely településszerkezetből adódó sajátosságai, 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 többletszolgáltatásokhoz, fejlesztő pedagógiához való hozzáférés nehézségei, akadályozottsága komoly, gyakran döntő befolyást gyakorol a fogyatékossgal élő személyek további életére. Tehát a hátrányos helyzetű kistérségek településein lévő közoktatási, gyógypedagógiai-fejlesztő többletszolgáltatások 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 fogyatékossg 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 bekerülők aránya kritikusan alacsony a veleszületett vagy kiskorban szerzett fogyatékossgal élők körében. (14,3%), akik gyakran alulképzettek, nem rendelkeznek megfelelő munkaerő-piaci kompetenciákkal. A hátrányos helyzetű kistérségek településein a helyzetet továbbrontja a fentiekben vázolt képzési programokkal kapcsolatos információhiány, 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, állami beavatkozás látszik szükségesnek.

Az állami beavatkozás jelentheti akár a megváltozott munkaképességűek foglalkoztatása után járó támogatás növelését és egyéb célzott támogatások, anyagi ösztönzők beépítését, amely egyben a rokkantnyugdíjazásba menekülés problematikájára is válasz lehet. Továbbá a fogyatékos személyek foglalkoztatására szánt források felhasználásának fokozott ellenőrzése az álfoglalkoztatás és egyéb visszaélések kiküszöbölését. Nagyon fontos a képzési és munkaerő-piaci programok körének a bővítése és kiszélesítése, valamint ezek kommunikációjának erősítése.

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 terén foglalkoztatott fogyatékos személyeknek, ugyanis ez esetben 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, végeredményben akadályozza a munkavégzést, illetve hátrányokat eredményez a munkaerőpiacon.

Az esélyegyenlőség teremtő folyamatokban kiemelt szerepet kell, hogy kapjon a jogi szabályozás belső ellentmondásainak felülvizsgálata, különös tekintettel a foglalkoztatott, munkavégző fogyatékos személyeket érintő szociális ellátásokhoz való hozzáférést nehezítő vagy gátló jogszabályok esetében, beleértve az adózással kapcsolatos jogszabály-módosításokat, a támogatások igénybevételeinek feltételeit is, mivel ez döntő befolyást gyakorol az életlehetőségeikre.

Elengedhetetlen az életminőség szempontjából alapvető fontosságú szociális támogatások és szolgáltatások mennyiségének és minőségének a megtartása. Ezzel párhuzamban a jogkövető magatartások érdekében folyamatos információnyújtás a megfelelő jogorvoslati lehetőségekről, a jogorvoslati fórumoktól a szélesebb körű lakossági tájékoztatáson át a hatékony, egyértelmű nyelvezetű médiakampány.

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, a hivatalok dolgozói számára érzékenyítő tréningeken való részvétel.
- Mentori hálózat kiépítése a védett tulajdonságú személyek adminisztratív ügyeinek intézésére.

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

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

**Felelős kiadó:** dr. Honecz Ágnes elnök  
1024 Budapest Margit krt. 85.  
[www.egyenlobanasmod.hu/tamop](http://www.egyenlobanasmod.hu/tamop)

**Szerzők:** Németh Szilvia, Kegye Adél, Szarvas Hajnalka

**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