

A budapesti közhivatalok
akadálymentesítési és esélyegyenlőségi
gyakorlata

Tartalomjegyzék

Bevezetés.....	3
1. Fogalmi rendszerek	5
1.1 Fogyatékokosságok	5
1.2 Akadálymentesítéssel kapcsolatos fogalmak	7
2. Jogsabályi háttér	9
2.1 Alaptörvény	9
2.2 1998. évi XXVI. törvény.....	10
2.3 1997. évi LXXVIII. törvény illetve a 253/1997 (XII.20.) kormányrendelet	11
2.4 A 2003. évi CXXV. törvény	11
2.5 Jogi anomáliák	12
3. Önkormányzati interjúk.....	15
3.1 Lipótváros	17
3.2 Angyalföld.....	20
3.3 Kőbánya	22
3.4 Újbuda	24
3.5 Budavár.....	27
3.6 Óbuda	30
3.7 Az interjúk tapasztalatai	32
3.7.1 Önkormányzati jó gyakorlatok	33
3.7.2 Közsférán kívüli jó gyakorlatok	34
4. Kormányhivatali interjúk	35
4.1 A 10. kerületi kormányhivatal	35
4.2 KAB-os tréningek és beszámolóí	37
Konklúzió	40
Források.....	42
Mellékletek.....	46

Bevezetés

Jelen dolgozat részben személyes, részben szakmai indíttatású. Egyrészt személyes érintettségről beszélhetünk abból a szempontból, hogy vannak fogyatékkal élő barátaim, ismerőseim, akik közül az egyik tanított jelelni egy kicsit, felkeltve az érdeklődésemet a siketek világa iránt, másrészt néhány éve ellátogattam a Láthatatlan Kiállításra, ahol az „átlagtól” eltérő élményem volt. Az emberek általában arról számolnak be a kiállítás után, hogy féltek, én viszont maximális bizalmat éreztem a vezetőnk iránt. Az „utolsó lökést” a téma kiválasztásához és kibontásához az egyetemen tartott Esélyegyenlőségi érzékenyítő tréning adta, ahol még inkább kitárult számomra a fogyatékkal élők világa. Sokat meséltek mind a negatív élményekről – például, hogy egy vak ember megismerkedett egy ép emberrel és mialatt beszélgetésbe elegyedtek kávézás közben, ez az ember ellopta a pénztárcáját az asztalról – mind pedig a pozitívokról, mint hogy egyre többször kapnak segítséget az utcán. Fontosnak tartottam, hogy beszéljünk erről a témáról, hiszen az általános tapasztalatom az volt, hogy bár az emberek félig-meddig nyitottak lennének a fogyatékkal élők esélyegyenlőségi problémáira és az akadálymentesítés megoldására, de az ő szemükben vannak sokkal fontosabb dolgok ennél – például a számukra normális munkakörnyezet kialakítása.

Kutatási módszeremnek az interjúkészítést választottam, melyhez a norvég pszichológus, Steinar Kvale: című könyve adott alapot. Eszerint az interjú lehet strukturált – ekkor kizárólag a konkrét kérdésekre keresünk választ – illetve narratív, mikor csak a témánk adott, és az interjúalanyunkra bízunk, hogy mit kíván velünk megosztani. Ezen két típus egyfajta vegyítését a rugalmas kérdőív módszerét alkalmaztam, amelyet gyakran használnak társadalomkutatáshoz. A dolgozat elkészítése során egyéni interjúkat folytattam, amihez elsősorban egyfajta bizalom kiépítéséhez volt szükség – amennyiben ez telefonon nem tudott kialakulni, úgy személyesen igyekeztem az esetlegesen felmerülő félelmet és szkeptikusságot eloszlatni. Az idő rövideje miatt a huszonhárom helyett egyelőre csak hat kerületet vizsgálva szerettem volna interjút készíteni az önkormányzatok és kormányhivatalok vezetőivel, vagy kijelölt szakembereivel. Szerencsére mind a hat önkormányzat talált időpontot az interjúhoz, de a kormányhivatalok tekintetében a hivatalvezetők elfoglaltsága miatt csak a 10. kerületi hivatlhoz jutottam el. Az elmaradt interjúk esetén biztosítottak arról, hogy október második felében szívesen látnak.

A dolgozat további forrásait többek közt a jogszabályok és a hivatalok által biztosított anyagok adták – például a Helyi Esélyegyenlőségi Programok (továbbiakban HEP), az

esélyegyenlőségi tervek, feladatköri leírások, átalakítási tervek. Így a dokumentumelemzés módszerével is éltem.

A dolgozat során először a témával kapcsolatos fogalmakat tisztázom, mind a fogyatékosági típusokra, mind az akadálymentesítési definíciókra gondolva. Ezután röviden szólok a jogszabályi háttérrel kiemelve az Alaptörvényben lefektetett jogokat, amivel Magyarország óriási előrelépést tett, illetve említék néhány esélyegyenlőségi és akadálymentesítési jogi anomáliát is. Az ezt követő fejezetben szerepelnek az önkormányzati és a kerületi kormányhivatali interjúk, amelyeket kivonatolva foglaltam össze. A dolgozat végén az interjúkérdések is megtalálhatóak, amik a beszélgetések vezérfonalát adták. Mivel változó volt a beszélgetések hossza különböző okokból kifolyólag, ezért ezt a megoldást alkalmasabbnak ítélt meg. Ahol nem adtak választ néhány kulcskérdésre, ott a kerületi HEP-ből próbáltam hozzájutni az adott információhoz.

Ezt követően beszámolok egy önkormányzati interjú során kialakult szakmai vitáról a KAB (kormányablak ügyfélszolgálati készségfejlesztés tréning) tréningek tekintetében, amit nagyon hasznosnak ítélt meg, majd a KAB-tréningek néhány trénerétől e-mailen beérkezett értékeléseket osztom meg a tréner illetve a tréning helyszínének megnevezése nélkül. Az objektív összehasonlíthatóság érdekében készítettem egy táblázatot, ami a fizikai és infokommunikációs akadálymentesítés megvalósulását kísérelte meg felmérni az adott hivatalokban. Tekintve, hogy nincs szakmai képesitésem az akadálymentesítést felmérni, ezért a kérdéssort egy tréninganyag, egy építésügyi ajánló, illetve a saját ötleteim alapján állítottam össze (megjelenítve az érzékenyítést végző tréner, a műszaki szakember és az állampolgár szempontjait is).

Az dolgozat utolsó fejezetében a közszférán kívüli és a hivatali jó gyakorlatokról számolok be néhány példa segítségével. Ez nagyon fontos volt a számomra, hiszen bár a dolgozatommal a valós gyakorlatot szerettem volna bemutatni, fontosnak tartottam a pozitív dolgok és a lehetséges fejlődési/fejlesztési irányok hangsúlyozását is.

1. Fogalmi rendszerek

1.1 Fogyatékoságok

A fogyatékoság fogalmi rendszere folyamatos változásban van, viszont a dolgozat megértéséhez szükség van a különböző definíciók meghatározására. Először a törvény általi meghatározást (a vonatkozó jogszabályokkal a következő fejezetben foglalkozom), majd a fogyatékoságok típusait, végül az akadálymentesítéssel kapcsolatos fogalmakat mutatom be. A fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról szóló 1998. évi XXVI. törvényt módosító, 2013. évi LXII. törvény a következőképpen határozza meg a fogyatékoság fogalmát (1.§):

„(...) az a személy, aki tartósan vagy véglegesen olyan érzékszervi, kommunikációs, fizikai, értelmi, pszichoszociális károsodással – illetve ezek bármilyen halmozódásával – él, amely a környezeti, társadalmi és egyéb jelentős akadályokkal kölcsönhatásban a hatékony és másokkal egyenlő társadalmi részvételt korlátozza vagy gátolja;”

A fogyatékoságot négyféle szempontból különböztethetjük meg: pszichológiai, szociális, jogi és kommunikációs szempontból.¹

1. Pszichológiai szempont vonatkozik arra, aki a gondolatvilágát és cselekedetét nem az életkörülményeinek megfelelően irányítja.
2. Szociális síkon az, aki egyáltalán nem, vagy csak részben képes az önellátásra.
3. Jogi értelemben mindenkit, aki a képességeiben és társadalmi felelősségtudatában jelentősen akadályozott, jogai és kötelezettségei belátására nem képes.
4. Kommunikációs szempontból fogyatékos az a személy, aki azon képességeiben sérült, ami közvetlen hatással van a kommunikációs képességeire.

Fontos megjegyezni, hogy minden fogyatékoság hatással van a fogyatékkal élő személyiségének, társas kapcsolatainak, szociális érzékenységének a fejlődésére, önértékelésére, ezért türelemmel kell lennünk irántuk.

A következőkben hat fogyatékosági csoportról szólok a teljesség igénye nélkül, a Dr. Kriskó Edina (2014) által készített Kormányablakok dolgozóinak szánt tananyag alapján.

¹ Bajnok-Berta-Jenei-Kriskó: Ügyfélszolgálati készségfejlesztés a közigazgatásban. Hallgatói háttéranyag. NKE, 2014, Budapest.

1. Mozgásszervi fogyatékoság

Jogszábaályi² értelemben az tekinthető fogyatékkal élőnek, aki az állapota miatt bizonyos segédeszköz állandó használatát igényli a helyzetváltoztatáshoz, illetve az, akinek mindkét felső végtagja olyan mértékben csonkult, hogy műtéti beavatkozással alkalmas lenne az alapfunkciók elvégzésére, de a felsővégtag-protézis használata esetén e funkciók ellátására már nem lenne képes.

2. Látószervi fogyatékoság

Ezen fogyatékoság esetén a vizuális tapasztalatszerzés részleges vagy teljes akadályozottságával állunk szemben. A látási fogyatékoságnak több fajtája van, de két alapvető alcsoportja a gyengén látás és a vakság, melyek további csoportokra oszlanak. A vakságon belül találjuk a teljesen vakokat és az alig látókat, majd az alig látók közt a fényérzékenyeket, ujjolvasókat és nagytárgy-látókat.

3. Hallószervi fogyatékoság

Talán ez a fajta fogyatékoság a legszélesebb spektrumú, kezdve attól, hogy valaki nem hallja rendesen a hangokat, egészen a teljes siketségig. Orvosi szempontból beszélünk siketekről illetve nagyothallókról – utóbbi csoportot azok az emberek alkotják, akik hallókészülék segítségével megértik a beszédet, és maguk is érthetően beszélnek.

4. Beszéd fogyatékoság

Olyan ép fizikai hallással bírók, akiknél a beszédfejlődés menete nem indult meg, vagy valamelyik területen hibásan működik. Döntő többségük teljesen rehabilitálható, a beszédképességük fejleszthető. Léteznek továbbá részképesség-kiesések, az afázia (beszédképtelenség), agráfia (írásképtelenség) és alexia (olvasásképtelenség). Ez utóbbi kettő enyhébb változata a dysgraphia (írászavar) és dyslexia (olvasászavar). Ezen fogyatékok veszélye különösen az oktatásban merül fel, mert sokszor a gyerekeket értelmi fogyatékosnak bélyegzik.

² 141/2000. (VIII. 9.) Korm. rendelet a súlyos fogyatékoság minősítésének és felülvizsgálatának, valamint a fogyatékosági támogatás folyósításának szabályairól, és az 1. sz. Melléklet, Értelmező rendelkezések.

5. *Értelmi fogyatékoság*

Az értelmi fogyatékoságot elkülönítjük a művelődési esélyegyenlőtlenségből vagy környezeti ártalomból keletkezett mentális retardációtól, valamint a gyermekkori demenciák és pszichózisok kategóriáitól. Az értelmi fogyatékoság súlyossága szempontjából megkülönböztetünk enyhe, közép súlyos és súlyos értelmi fogyatékoságot. A kategorizálás alapja egyrészt az általános értelmi képesség csökkenésének mértéke, másrészt a képezhetőség eltérő lehetőségei, harmadrészt pedig a társadalomra való ráutaltság alapján történik.

6. *Érzelmi és akarati fogyatékoság*

E fogyatékoság legfőbb tünete a társadalmi beilleszkedési zavar, az alkalmazkodás képességének különböző fokú hiánya. Klinikai kórképei: a neurózis, a pszichopátia és a pszichózis.

1.2 Akadálymentesítéssel kapcsolatos fogalmak

Az első kérdés, ami felmerült bennem az interjúk elkészítése után az volt, hogy vajon meddig terjed ki az akadálymentesítés? Az emberi segítségig, vagy a fizikai és infokommunikációs akadálymentesítésig? Ezt a kérdést a későbbiekben próbálom megválaszolni.

Ahhoz, hogy az akadálymentesítéssel kapcsolatos jogszabályokat és útmutatókat megértsük, érdemes először néhány kulcsfogalmat tisztázni. Ehhez a segítséget az Építésügyi Hivatal által 2002-ben kiadott Tervezési Segédlet az akadálymentes épített környezet megvalósításához adta.

Antropometria: Emberi testrészek méreteinek és méréseinek tudománya. A statikus dinamikus testhelyzetet elemzi.

Akadálymentesen megközelíthető: Lehet épület vagy berendezési tárgy, mely a fizikai, érzékszervi és szellemi fogyatékoság mértékétől függetlenül is a leginkább önállóan, kényelmesen, erőfeszítés nélkül használható és elérhető.

Akadálymentesen használható: Épületre vonatkozó fogalom. Minden szerkezete és berendezési tárgya érzékszervi szellemi fogyatékoság mértékétől függetlenül a leginkább önállóan – súlyos fogyatékoság esetén az állandó kísérő segítségével – használható.

Tapintható (taktilis információ): Érintés (tapintás) útján szerzett információ, mely közölhető az alkalmazott anyagok felszíni, sűrűségbeli, hangtani, hőmérsékleti jellemzői segítségével. Ezek egy meghatározott információt közvetítenek. A látásukban korlátozottak a környezetről testükkel/segédeszközökkel szerzett információk alapján képesek helyettesíteni a látható információ hiányát, (tájékozódásukhoz megfelelő képet alkotnak), a környezet használhatóvá válik számukra.

Látható (vizuális) információ: Látás útján szerzett információ. Az információ közlése történhet az alkalmazott anyagok színének, kontrasztjának, árnyalatainak változtatásával.

Jól láthatóság: Abban az esetben beszélünk jól láthatóságról, ha kedvezőtlen körülmények közt is egyértelműen észrevehető a tárgy vagy a tér.

Jól megvilágított: Térelem alakját, részleteit és távolságát valósághűen érzékelni tudjuk. A mesterséges világítás elhelyezése ezt korlátozhatja. A fényforrás elhelyezése megfelelő, ha nem vakít, és nem okoz a tárgy észlelését korlátozó árnyékolást.

Csúszásmentes: Olyan járófelület, melyen az elcsúszás, elesés lehetősége minimális még szennyeződés esetén is.

Szabad szélesség és magasság: Az a keresztmetszet, amit az akadálymentes közlekedésre alkalmas térben a benyúló vagy belógó akadályok tovább nem szűkítenek.

Indukciós hangerősítő rendszer (T-coil): Olyan épületekben és helyiségekben praktikus, ahol a halláskárosult sok időt tölt. Adó-vevő elvén alapul: a kiterjesztésre szánt hang a padlón vagy mennyezeten, látható vagy eltakart módon körbefutó, hurkot alkotó vezeték (adó) segítségével a hurok belsejében mágneses indukciós teret hoz létre, amelyben az indukciós hangerősítő rendszerrel ellátott hallókészülékek a megfelelő állásba kapcsolva képesek közvetlenül a kívánt hangot venni és azt felerősíteni.

Térdszabad kialakítás: Olyan szabad hely, amely biztosítja a beépített berendezések, munkafelületek (pultok, asztalok) kerekesszékekkel való megközelítését és kényelmes használhatóságát. A használó térdének, a kerekesszék karfájának és lábtartójának a

munkafelület vagy berendezési eszköz alágördülését semmilyen szerkezet, benyúló elem ne akadályozza.

Vezetővonalak: Járófelületen a burkolati anyagok felületi, sűrűségbeli, színbeli és/vagy hangtani tulajdonságainak különbözőségével lettek kialakítva.

2. Jogsabályi háttér

Bár jelen dolgozat tematikáját tekintve nem jogtudományi területű, de mégis van jogi vetülete, ezért a kutatásom során megismert jogsabályok közül néhányat szeretnék kiemelni, és röviden szólni róluk.

2.1 Alaptörvény

Ahogt már a dolgozat rezüméjében is szóltam róla, Magyarország hatalmas előrelépést tett azzal, hogy a fogyatékkal élőköt különösen védendő csoporttá emelte azáltal, hogy több cikkben is szerepelnek a fogyatékkal élők, hangsúlyozva többek közt az őket érintő diszkrimináció tilalmát, az egyenlő bánásmódhoz és a szociális biztonsághoz való jogot. Bár ez utóbbi tekintetében kiemeli, hogy a támogatás csak akkor biztosított, ha az törvényben van meghatározva.

A vonatkozó részek a következők:

XIV. cikk:

(1) A törvény előtt mindenki egyenlő. Minden ember jogképes.

(2) Magyarország az alapvető jogokat mindenkinek bármely megkülönböztetés, nevezetesen faj, szín, nem, fogyatékoság, nyelv, vallás, politikai vagy más vélemény, nemzeti vagy társadalmi származás, vagyoni, születési vagy egyéb helyzet szerinti különbségtétel nélkül biztosítja.

A XV. cikk:

(5) Magyarország külön intézkedésekkel védi a nőket, az időseket és a fogyatékosággal élőköt.

A XVIII. cikk:

(1) Magyarország arra törekszik, hogy minden állampolgárának szociális biztonságot nyújtson. Anyaság, betegség, fogyatékoság, özvegység, árvaság és önhibáján kívül bekövetkezett munkanélküliség esetén minden magyar állampolgár törvényben meghatározott támogatásra jogosult.

2.2 1998. évi XXVI. törvény

Ez a magyarországi fogyatékkal élők jogairól szóló egyik legfontosabb törvény. Jelentősége többek közt, hogy meghatározza a fogyatékkal élő definícióját, de mivel ez túl tág, egyéb meghatározásokat is bevezet, például a megváltozott munkaképességűek fogalmát. Számomra nagyon szimpatikus célja, hogy ne csak a fogyatékossgal élők jogait rögzítse illetve társadalmunk szemléletmódját is alakítsa, hanem – ahogy a rezümében fogalmaztam – egyre inkább a társadalomba történő (újra)integrációt valósítsa meg.³

Emellett preventív szerepe is van, és kötelezettséget ró az államra⁴ és a társadalomra. Kihangsúlyozza az egyenlő hozzáférés jogát⁵ mind fizikai, mind döntési mechanizmusi szinten, illetve a döntésmeghozatalok során kiemeli, hogy meg kell teremteni azokat a feltételeket, amelyek lehetővé teszik a fogyatékkal élők társadalmi életben való aktív részvételét (például mozgóurnás szavazás).

Marad egy kiskapu azonban az állam számára, amikor a 2.§ 5. cikkelyében úgy fogalmaz: „Az állam köteles gondoskodni a fogyatékos személyeket megillető jogok érvényesítéséről, a fogyatékos személyek hátrányait kompenzáló intézményrendszer működtetéséről a nemzetgazdaság mindenkori lehetőségeivel összhangban.”

³ **26. § (3)** A Program az alábbiakat tartalmazza:

c) a fogyatékos személyeket érintő társadalmi szemlélet kedvező irányú megváltoztatásához szükséges tennivalókat;

e) a fogyatékos személyeknek a társadalom életében való aktív részvételét elősegítő terveket;

⁴ „2§ (5) Az állam köteles gondoskodni a fogyatékos személyeket megillető jogok érvényesítéséről, a fogyatékos személyek hátrányait kompenzáló intézményrendszer működtetéséről a nemzetgazdaság mindenkori lehetőségeivel összhangban.”

⁵ **7/A. §** A fogyatékos személy számára – figyelembe véve a különböző fogyatékossgai csoportok eltérő speciális szükségleteit – biztosítani kell a közszolgáltatásokhoz való egyenlő esélyű hozzáférést.

2.3 1997. évi LXXVIII. törvény illetve a 253/1997 (XII.20.) kormányrendelet⁶

Az építés tekintetében két fő jogszabály van. Az 1997. évi LXXVIII., Az épített környezet alakításáról és védelméről szóló törvény, amely 2.§-a értelmében az épített környezet akkor akadálymentes, *"ha annak kényelmes, biztonságos és önálló használata minden ember számára biztosított, ideértve azokat az egészségkárosodott egyéneket vagy embercsoportokat is, akiknek ehhez speciális létesítményekre, eszközökre, illetve műszaki megoldásokra van szükségük."* Különböző akadályok merülhetnek fel az épületekben, amelyek lehetnek építészeti, a horizontális és vertikális közlekedés akadályai, térbeli akadályok, ergonómiai akadályok, antropológiai akadályok illetve érzékelési és kommunikációs akadályok.

Hazánkban a törvény pontos meghatározásokat és követelményrendszert ad az épített környezet kialakításával kapcsolatban. Ezek a műszaki előírások elsősorban középületek kialakítására vonatkoznak és főleg a mozgásukban korlátozottak igényeit nézik. A követelmények alkalmazása és azoknak a többi fogyatékosági csoport igényeivel történő kiegészítése azonban az 1998-as Esélyegyenlőségi Törvény értelmében minden esetben szükséges.

Szeretném még hozzátenni, hogy ma már az akadálymentes kialakítás helyett egyre inkább az egyetemes tervezés eszméje kerül előtérbe. Ez egy olyan preventív gondolkodásmód, amely már a tervezés folyamatának az elején figyelembe veszi a használók képességeinek különbözőségét.

2.4 A 2003. évi CXXV. törvény

A törvényből szeretném kiemelni a 3.§ 2. cikkét, amely a következőképpen szól: *„A helyi esélyegyenlőségi programban helyzetelemzést kell készíteni a hátrányos helyzetű társadalmi csoportok – (...) a fogyatékkal élő személyek, (...) oktatási, lakhatási, foglalkoztatási, egészségügyi és szociális helyzetéről, (...) meg kell határozni a helyzetelemzés során feltárt problémák komplex kezelése érdekében szükséges intézkedéseket. (...) A programalkotás során gondoskodni kell a helyi esélyegyenlőségi program és a települési*

⁶ Markos Ádám: A fogyatékosággal élő személyek jogainak anomáliái Magyarországon (2013) című munkája és a törvény 2013.évi LXII. törvény módosításai alapján.

önkormányzat által készítendő egyéb fejlesztési tervek, koncepciók, továbbá a közoktatási esélyegyenlőségi terv és az integrált településfejlesztési stratégia antiszegregációs célkitűzéseinek összhangjáról.”

A témám szempontjából a törvény ezen része, a 321/2011. (XII. 27.) Kormányrendelet a helyi esélyegyenlőségi programok elkészítésének szabályairól és az esélyegyenlőségi mentorokról illetve a 2/2012. (VI. 5.) EMMI rendelet a helyi esélyegyenlőségi program elkészítésének részletes szabályairól egységesen releváns. A dolgozat során többször van utalás ezen jogszabályokra, ezért most a továbbiakban nem részletezem.

2.5 Jogi anomáliák

A következőkben Markos Ádám szakjogász *„A fogyatékossgal élők jogainak megvalósulásának anomáliái Magyarországon”* című munkája alapján mutatok be néhány olyan jogalkotásban kialakult önellentmondást, amik valamilyen hiba folytán kialakultak, és ebből következően bizonyos jogok vagy jogosultságok nem juthatnak érvényre. A jogász négy féle anomáliáról beszél:

1. *Csak az Alaptörvényből levezethető jogosultság létezik, és az abból levezethető jogosultságot semmilyen más jogszabály nem támogatja.*

Igen méltányolandó az, hogy az Alaptörvényben a jogalkotó vállalja, hogy minden, a fogyatékossgából fakadó társadalmi, gazdasági és egyéb hátrányt kiegyenlít: *„Magyarország külön intézkedésekkel védi (...) a fogyatékossgal élőket.”*, azonban nem minden élethelyzetben figyelhető meg valódi jogalkotói tevékenység. Fontos kiemelni, hogy *„jelenleg nem létezik olyan a közigazgatásban, hivatalokban, közintézményekben elfogadott azonosítási mód, mellyel a fogyatékossgal élő állampolgár igazolni tudná azt, hogy ő ehhez a társadalmi csoporthoz tartozik.”*⁷ Bár több kedvezmény van a fogyatékkal élők számára például a közösségi közlekedésben, mégis nincs egy egységes dokumentum, amivel ezt igazolni lehetne. Így sokszor ahhoz, hogy igénybe tudják venni a kedvezményeket, megalázó eszközökhöz kell folyamodniuk – például megmutatni a fogyatékos testrészt – ami az emberi méltósághoz való jogot is sérti. Egy ilyen kártya kialakításakor természetesen egyeztetni kell

⁷ Markos Ádám: A fogyatékossgal élő személyek jogainak anomáliái Magyarországon (2013) 12. oldal.

az érdekvédelmi szervekkel és az adatvédelmi biztossal. További gond, hogy az országos szervezetek ugyan adnak ki fogyatékossgot igazoló kártyát, de ehhez tagsági viszonyra – így a tagdíj megfizetésére is – szükség van. Markos szerint a legnagyobb probléma ebben a kérdéskörben, hogy *„a civil szervezetek nem tartoznak a közigazgatás rendszerébe és nem vonatkoznak rájuk a közigazgatási szervekre vonatkozó eljárási szabályok.”*⁸

2. *A jogosultságra van konkrét szabályozás, de a jogszabályi környezet elégtelen, vagy ellentmondó.*

Ezen probléma kialakulásának egyik fő oka az, hogy *„az esélyegyenlőség önmagában is egy modern fogalom, azon belül pedig a fogyatékossgal élők integrációja, esélyeinek kiegyenlítése illetve pozitív diszkriminációja kifejezetten új keletű elképzelések és feladatok”*⁹, amiket rendkívül nehéz az évszázadok alatt kialakult jogszabályok közé beilleszteni. A pozitív diszkriminációval a demokrácia egyik legnagyobb vívmányát, az esélyegyenlőséget kell megbontani úgy, hogy közben ne okozzon nagy társadalmi feszültségeket. A szerző itt két dolgot emel ki: egyrészt, hogy az 1998. évi XXVI. törvény a fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról részletesen szabályozza az akadálymentesség fogalmát¹⁰ és több határidőt is tartalmazott a kezdetektől, de ezeket szankciók hiányában nem tartották be a felelős szervek, ez pedig az EBKTV 8. §-a szerint hátrányos megkülönböztetésnek minősül.¹¹

A további ok, hogy létezik egy jogszabály, ami ellentmond az akadálymentesítés követelményének, ez pedig *A kulturális örökség védelméről szóló 2001. évi LXIV. törvény*, hiszen rengeteg közszolgáltatást nyújtó intézmény műemlék jellegű épületekben helyezkedik el. Ezt a jogalkotó a szerző szerint úgy oldhatná fel könnyedén, hogy *„közszolgáltatást nyújtó intézményt kizárólag olyan épületben enged székelni, mely vagy alkalmas az akadálymentesítéssel járó változtatások végrehajtására vagy már eleve akadálymentes.”*¹²

⁸ Markos Ádám: A fogyatékossgal élő személyek jogainak anomáliái Magyarországon (2013) 13. oldal.

⁹ Markos Ádám: A fogyatékossgal élő személyek jogainak anomáliái Magyarországon (2013) 14. oldal.

¹⁰ Akadálymentesség: az épített környezet alakításáról és védelméről szóló 1997. évi LXXVIII. törvény 2. §-ának 1. pontjában meghatározott feltételeknek megfelelő épített környezet.

¹¹ 2003. évi CXXV. törvény 8.§: „Közvetlen hátrányos megkülönböztetésnek minősül az olyan rendelkezés, amelynek eredményeként egy személy vagy csoport valós vagy vélt (...) g) fogyatékossga (...) miatt részesül más, összehasonlítható helyzetben levő személyhez vagy csoporthoz képest kedvezőtlenebb bánásmódban.”

¹² Markos Ádám: A fogyatékossgal élő személyek jogainak anomáliái Magyarországon (2013) 15. oldal.

3. A jogszabályi környezet megfelelő, azonban a végrehajtás hibás.

Ez a probléma kétféle lehet: vagy teljességgel hiányzik a végrehajtást szabályozó rendelet, vagy maga a rendelet tartalmaz ellentmondást jogszabályi környezettel vagy egyéb végrehajtási rendelettel. Ez az ellentmondás tetten érhető a *2011. évi CCIV. törvény a nemzeti felsőoktatásról* paragrafusaiban, amiben érezhető a jogalkotói szándék a megfelelő oktatási és számonkérési környezet kialakítására a fogyatékkal élők számára, de akadnak gondok – például a hallgatói juttatások tekintetében. A törvény a hallgatói juttatásokat igen röviden említi, „*azok részletes szabályait az 51/2007. (III. 26.) a felsőoktatásban részt vevő hallgatók juttatásairól és az általuk fizetendő egyes térítésekről szóló kormányrendelet tartalmazza, ezen belül is a fogyatékossgal élő hallgatókra vonatkozó különös szabályokat a szociális ösztöndíj tekintetében.*”¹³

16. § (1) *A rendszeres szociális ösztöndíj a hallgató szociális helyzete alapján – az intézményi térítési és juttatási szabályzatban rögzített eljárási rend és elvek szerint egy képzési időszakra biztosított, havonta folyósított juttatás. (...) A rendszeres szociális ösztöndíj havi összegének mértéke nem lehet alacsonyabb, mint az éves hallgatói normatíva 20%-a, amennyiben a hallgató szociális helyzete alapján rendszeres szociális ösztöndíjra jogosult (...) a) fogyatékossgal élő vagy egészségi állapota miatt rászorult (...).*

Tehát a rendelet jogosultságot köt a fogyatékos hallgatóként való definiáláshoz, és ezt az állapotot az értelmezési rendelkezésekben kifejti:

„db) munkaképességét legalább 67%-ban elvesztette és ez az állapot egy éve tart vagy előreláthatólag még legalább egy évig fennáll.”

A paradox állapotot az eredményezi, hogy a Nemzeti Rehabilitációs és Szociális Hivatal 2008. január 1. óta nem ad ki igazolást *munkaképesség-csökkenésről*, kizárólag *össz-szervezeti egészségkárosodásról* ¹⁴ „*amely helyzet logikailag és jogilag is kizárja, hogy a fogyatékossgal élő hallgató ilyen jellegű ösztöndíjban részesüljön, hiszen ezen hallgatók többsége ilyen vizsgálatra 18 éves koruk után mentek el.*”¹⁵

¹³ Markos Ádám: A fogyatékossgal élő személyek jogainak anomáliái Magyarországon(2013) 18. oldal.

¹⁴ 7/2012. (II. 14.) NEFMI rendelet a komplex minősítésre vonatkozó részletes szabályokról.

¹⁵ Markos Ádám: A fogyatékossgal élő személyek jogainak anomáliái Magyarországon (2013) 19. oldal.

4. *Megfelelő a teljes jogi háttér, de a társadalmi ignorancia miatt a jog hibásan, vagy egyáltalán nem valósul meg.*

Markos a tömegközlekedésre vetítve fejti ki ezt az anomáliát. Az Alaptörvény kimondja, hogy mindenkinek joga van a szabad mozgáshoz Magyarországon¹⁶, ezzel szemben a tömegközlekedés akadálymentesség sok helyen nem megoldott, pedig a FOT 29. § szerint¹⁷ 2010-re megoldottnak kell lennie. Mivel ez nem valósult meg teljességében, így a jogalkotónak orvosolnia kellett úgy, hogy biztosítja a magánközlekedés elérhető módját: 102/2011. (VI. 29.) Korm. rendelet a súlyos mozgáskorlátozott személyek közlekedési kedvezményeiről. „Ez már a társadalom olyan fokú ignoranciája, amely veszélyes mértékben szegregálja a fogyatékossgal élő személyeket, akik nem képesek a közösségi közlekedést használni.”¹⁸ Az ignorancia gondolatához példaként szeretnék még hozzáfűzni egy szeptemberi hírt a MÁV saját fejlesztésű, új vasúti személykocsi családjának a prototípusairól, amit két minőségbiztosító cég több hibával illetett. A dolgozatomban tekintetben releváns, hogy az IC+ vagonok nem felelnek meg a mozgáskorlátozottak esélyegyenlősége biztosítását előíró uniós szabályoknak, „a kocsik ajtaján ugyanis nem férnek be a kerekesszékesek. A MÁV szerint ez nem érdemi probléma, az új másodosztályú kocsik tervezésénél ugyanis eleve nem számoltak kerekesszékesekkel utazókkal.”¹⁹

3. Önkormányzati interjúk

Ahogy már a bevezetésben említettem, hat önkormányzattal és egy kormányhivatallal sikerült interjút készítenem. A kutatásom során készített interjúk többségét digitálisan rögzítettem – ehhez volt, aki nem járult hozzá, az ő kérésének természetesen eleget tettem. Sajnos a körülmények néhány alkalommal nem voltak a legideálisabbak, ugyanis többször bejöttek a szobába, az interjúalanyom mással is foglalkozott közben, nyomtattak mellettünk,

¹⁶ Alaptörvény XXVII. cikke fogalmazza meg: „Mindenkinek, aki törvényesen tartózkodik Magyarország területén, joga van a szabad mozgáshoz és tartózkodási helye szabad megválasztásához”.

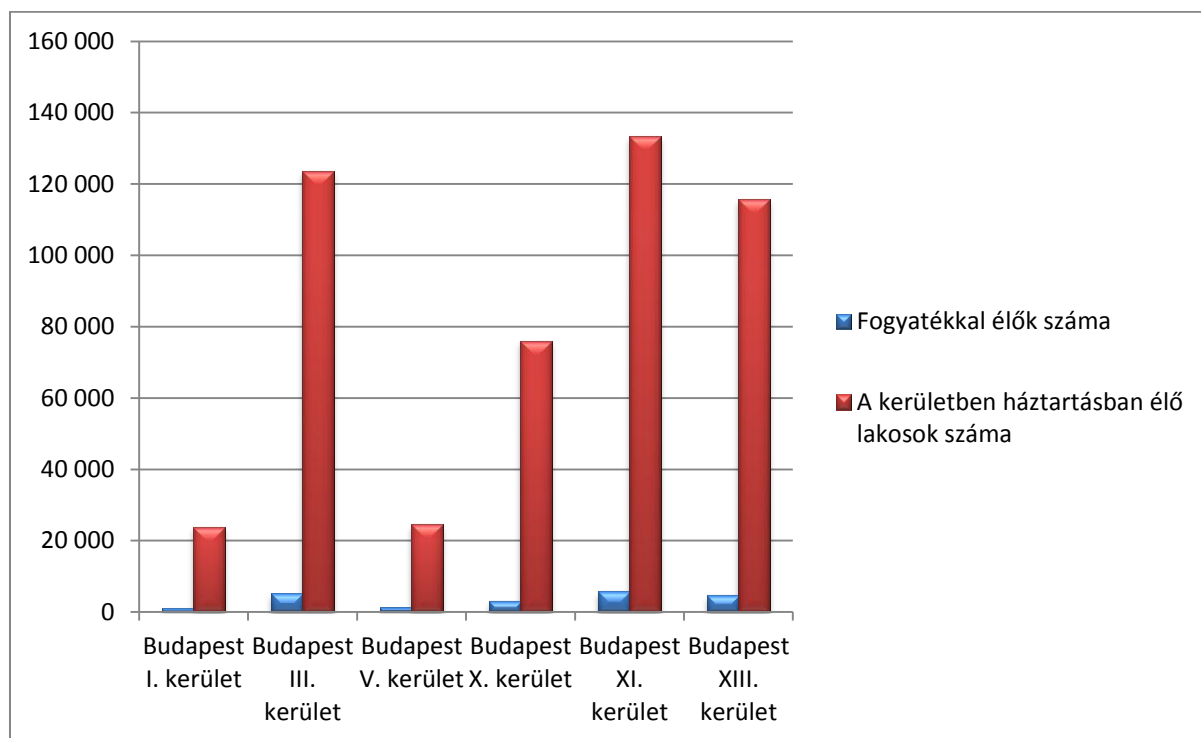
¹⁷ (1) A közlekedési rendszereknek, tömegközlekedési eszközöknek, utasforgalmi létesítményeknek, jelző- és tájékoztató berendezéseknek – amennyiben jogszabály másként nem rendelkezik – fokozatosan, de legkésőbb 2010. január 1-jéig kell a 8. §-ban foglalt feltételeknek megfelelniük. (2) A törvény 9. §-ában szabályozott közlekedési szállítást végző hálózat kiépítéséről fokozatosan, de legkésőbb 2010. január 1-jéig gondoskodni kell.

¹⁸ Markos Ádám: A fogyatékossgal élő személyek jogainak anomáliái Magyarországon (2013) 20. oldal.

¹⁹ MTI: Át kell tervezni az új InterCityket <http://www.hirado.hu/2014/09/10/at-kell-tervezni-az-uj-inter-cityket/> [Letöltve: 2014. október 2.]

túl halkán beszélt, vagy éppen a munkatársa telefonált mellettünk. Ennek ellenére a legjobb tudásom szerint igyekeztem a felmerülő esetleges problémákat megoldani.

Az interjúk ismertetése előtt szeretném egy oszlopdiagrammal szemléltetni a vizsgált kerületekben élő ép és fogyatékkal élő lakosok arányát, ami ugyan kis különbségnek tűnhet, de ez általában a kerületi lakosság 4-5%-át jelenti.



Konkrét számok tekintetében a 2011-es népszámlálás adatai alapján ez a következőképpen alakul:

Kerületek	Fogyatékkal élők száma	A kerületben háztartásban élő lakosok száma	Fogyatékkal élő lakosok száma százalékban megadva
Budapest I. kerület	1 140	23 852	5%
Budapest III. kerület	5 246	123 615	4%
Budapest V. kerület	1 264	24 618	5%
Budapest X. kerület	3 138	76 021	4%
Budapest XI. kerület	5 817	133 413	4%
Budapest XIII. kerület	4 732	115 594	4%
Összesen	21 337	497 113	4%

Készítettem egy további diagramot²⁰ (1.ábra: *A budapesti kerületekben élő ép és fogyatékkal élő lakosok arányának diagramja*) az összes kerületre nézve a KSH 2011-es népszámlálási adatai alapján; ott is hasonló arányokat láthatunk. Ha a fogyatékkal élők konkrét számait szeretnék megvizsgálni, akkor a három legmagasabb értéket Budapest III. kerületében 5 246 fővel, a XI. kerületben 5 817 fővel, illetve XIV. kerületben 6 105 fővel találhatjuk.

Szeretném hangsúlyozni, hogy ezek három évvel ezelőtti adatok. Mivel nem mindegyik kerületnek van évente frissülő nyilvántartása a lakosairól, ezért jobbnak láttam egy egységes adathalmazból dolgozni.

3.1 Lipótváros

A lipótvárosi önkormányzattal készítettem az első interjút. Itt tapasztaltam meg azt az általános tendenciát, hogyha a központi számot hívom, és esélyegyenlőségi referenst keresek, akkor hirtelen nem igazán tudják, hogy kit kapcsoljanak. Ekkor elmondtam a dolgozatom témáját, és az akadálymentesítés szót meghallva, a gondnokságra küldtek. A következőkben az ott készített beszélgetéseket foglalom össze. A lipótvárosi önkormányzat és jogelődje már több mint 40 éve a jelenlegi épületben működik, a homlokzatot érintő felújítás 1991-92-ben zajlott, az akadálymentesítés pedig körülbelül 20 éve. Az átalakítási tervet hivatalon belül készítette az egyik gondnokságon dolgozó munkatársuk. Kérdésemre, hogy megtekinthetem-e, nemleges választ kaptam, mivel kizárólag belső használatra készült. Helyette átadtak egy öt oldalas ismertetőt a Fogyatékosügyi Kommunikációs Intézetről.²¹ Az Intézet honlapján a referenciák menüpont alatt meg is találtam az 5. kerületi önkormányzatot a következő bejegyzéssel: „*Akadálymentesítési ajánlás összeállítására kaptunk megbízást a polgármesteri hivaltaltól. Ez alapján tervezhetővé váltak az akadálymentesítési folyamatok és költségek.*”²² Az Intézet ügyvezetője, Szabó Zoltán telefonos megkeresés során elmondta, hogy az ajánlást 2012. április 2-án készítették arra az esetre, ha az önkormányzat az akadálymentesítés mellett

²⁰ Ez a diagram a dolgozat mellékletei közt lesz megtalálható.

²¹ A Fogyatékosügyi Kommunikációs Intézet 2009. december 3-án (Fogyatékos Emberek Nemzetközi világnapja) társadalmi vállalkozásként jött létre két fogyatékkal élő szakember munkája eredményeként. Céljuk a fogyatékos emberek és szervezeteik kommunikációinak fejlesztése, valamint a gazdasági társaságok és intézmények esélyegyenlőségi törekvéseinek segítése. Az intézetet a Nemzeti Rehabilitációs és Szociális Hivatal akkreditált foglalkoztatónak nyilvánította. (Rövid összefoglaló a szervezetről az 5. kerületi önkormányzattól kapott anyag alapján.)

²² Fogyatékosügyi Kommunikációs Intézet referenciái: <http://fokom.hu/referenciaink.php#tovabb> [Letöltve: 2014. szeptember 30.]

döntene. Az elkészült ajánlást ő sem adhatta ki.²³ Az épület további akadálymentesítésének – bár igény lenne rá – anyagi akadálya van. A kérdéssel, hogy van-e elkülönítve erre keret a költségvetésben, a Pénzügyi Osztályhoz küldtek, akik a telefonos megkeresés után e-mailben ígértek választ, ami a dolgozat elkészültéig nem érkezett meg.

Lipótváros Önkormányzatának épülete – mint több belvárosban lévő hivatal – régi, műemlék jellegű épületben van, ezért nehéz megoldani a fizikai és infokommunikációs akadálymentesítést. Az interjúalanyaim a főbb gondok közül lépcsősorokat emelték ki. Ezzel együtt azonban elmondható, hogy a hivatalban törekedtek a megoldásra: például biztosított az akadálymentes lift a lépcsők helyett. Az interjúalanyok úgy látják, hogy az akadálymentesítés összességében inkább csak a mozgáskorlátozottak tekintetében valósul meg. A vakok és gyengénlátók, siketek és nagyothallók és az értelmi fogyatékosok tekintetében nem.

A saját látogató körük alapján nem jellemző, hogy fogyatékkal élő jönne be, nagyon ritka, hogy valakinek kellene segíteni. Ha azonban erre mégis szükség lenne, rendelkeznek egy „*hernyótalpas lépcsőjáró*” nevezetű géppel. A szakemberek nem tudnak kirívó esetről sem pozitív sem negatív értelemben a fogyatékkal élők ügyintézésével kapcsolatban, mivel ők általában kísérővel érkeznek, de amennyiben mégsem, akkor a kollégák nagyon szívesen segítenek. „*Mindig van annyi ember, aki tud segíteni, ezért felvetődik a kérdés, hogy mennyire kell egyáltalán arra törekedni, hogy ki legyen itt építve bármi is.*”²⁴ Ez volt az egyik gondolat, amely miatt felmerült bennem, hogy mire terjed ki az akadálymentesség.

Arra a kérdésre, hogy az önkormányzat foglalkoztat-e fogyatékkal élőket, azt a választ kaptam, hogy az irattárban foglalkoztatnak egy törpenövésű hölgyet, illetve van egy-két kolléga, aki a koránál fogva mozgásszervi betegséggel küzd, nehezebben jár. Kerestem a Népjóléti Osztályt ezzel a kérdéssel kapcsolatban, illetve hogy mennyi rehabilitációs hozzájárulást fizet a hivatal, de nem kaptam választ. Mivel kevesen vannak, ezért nem kivitelezhető, hogy külön embert foglalkoztassanak a referensi feladatra, de van egy munkatárs, akinek a munkaköri leírásában szerepel az esélyegyenlőségi referensi feladatkör. Ezenfelül elmondták, hogy a lépcsőjárónál van egy kolléga, aki felügyeli a gépet, kísér és segít. Amikor az érzékenyítői tréningről kérdeztem őket, nem tudtak felvilágosítást adni. Nem hallottak róla, így nem is gondolják, hogy bárki is részt vett volna a hivatalból rajta.

A kerületi HEP szerint 2014 januárjában 146 fogyatékkal élő kapott valamilyen támogatást az Önkormányzattól.²⁵ Több, a fogyatékkal élőkkel foglalkozó civil szervezettel is

²³ Telefonbeszélgetés az ügyvezetővel 2014. szeptember 30-án.

²⁴ Idézet az interjúból.

²⁵ Lipótváros Helyi Esélyegyenlőségi Program 2014. (50. oldal).

folytatnak együttműködést, például: Motiváció a Mozcássérülteket Segítő Alapítvány²⁶, Belváros-Lipótváros Mozcássérültek Egyesülete²⁷, néhány eset kapcsán pedig a SINOSZ-szal és az ÉFOÉSZ-szel is együttműködést folytat, továbbá pályázati úton támogat néhány alapítványt. A HEP-ben példaként a Dévényi Anna Alapítványt említik. Az Esélyegyenlőségi Programban is látszik, hogy Lipótváros több területen is lát fejlesztési lehetőséget, hogy a fogyatékkal élők életét könnyebbé tegye. A programban található két táblázatból²⁸, amelyekben beazonosítják a problémát, illetve kijelölik a felelőst, osztok meg egy általam készített összefoglalót.

Célcsoport	Következtetések		
	Problémák beazonosítása rövid megnevezéssel	Fejlesztési lehetőségek meghatározása rövid címmel	Az intézkedésbe bevont aktorok és partnerek, kiemelve a felelőst
Fogyatékkal élők	Az akadálymentes környezet aránya nem 100%-os	Folyamatos és ütemezett akadálymentesítés	Népjóléti Osztály, Főépítész Iroda
	Az elszigeteltség hatásának enyhítése	Kommunikáció színterének bővítése	Népjóléti Osztály, Informatikai Csoport
	A közszolgáltatásokhoz való hozzáférés nem akadálymentes	Kommunikációs és információs akadálymentesítés	Népjóléti Osztály, Informatikai Csoport
	Egészségügyi, prevenciós szolgáltatásokhoz, szűrővizsgálatokhoz a hozzáférés nem teljes körű	Az egészségügyi szűrővizsgálatokhoz, prevenciós szolgáltatásokhoz való hozzáférés elősegítése	Népjóléti Osztály, Szociális Kerekasztal tagjai, Belváros-Lipótváros Egészségügyi Szolgálat, Egyesített Szociális Intézmények

Egyéb, amit az interjúalanyaim szerettek volna hozzáfűzni: kiemelendő, hogy az önkormányzat felkérésére indult az iskolákkal kapcsolatos felmérés, és az általános iskoláknál

²⁶ Motiváció A Mozcássérülteket Segítő Alapítvány <http://www.motivacio.hu/> [Letöltve: 2014. október 3.]

²⁷ Belváros-Lipótváros Mozcássérültek Egyesülete <http://www.aranytiz.hu/index.php?oldal=317> [Letöltve: 2014. október 3.]

²⁸ Lipótváros Helyi Esélyegyenlőségi Program 2014. (56. és 58. oldal).

elkészült az akadálymentesítés. Hangsúlyozták, hogy a Szent István Általános Iskolában teljes körűen ki lett építve.

A hivatalból pozitív érzésekkel kilépve egy kellemetlen élmény fogadott: az épület előtt található egy mozgássérült parkolóba leparkolt egy lengyel rendszámú autó (mozgássérült kártyával), majd kiszállt belőle két férfi, és vígan elindultak egy turistakönyvvel a belváros irányába. Ez szintén egy olyan jelenség – és nem csak hazánkban –, amely a társadalom fogyatékkal élők irányába mutatott ignoranciájára vezethető vissza.

3.2 Angyalföld

Az Angyalföldi Önkormányzattal készült talán a legrövidebb interjúm, mivel az akadálymentesítési kérdéseken nagyon hamar átléptünk tekintve, hogy minden teljes körűen ki van építve. Az interjúalanyom egyébként kifejezetten készséges volt, és mindent szívesen a rendelkezésemre bocsátott, bár éreztem rajta, hogy kevés az ideje, így én is sürgettem a beszélgetést.

Az önkormányzat épülete 2000-ben már a fizikai akadálymentesítés kritériumainak megfelelően épült, az infokommunikációs – egyúttal a weboldal is – akadálymentesítés a civil szervezetekkel együttműködésben valósult meg 2011-ben. Az akadálymentesítés költségeinek finanszírozására pályázatot nyújtottak be, amelyet elnyertek, így a projekt végül 10% önrész befizetésével megvalósulhatott.

A testületi üléseken minden évben szóba kerül valamilyen formában a fogyatékkal élők kérdése, idén szeptemberben történt ez meg utoljára: bár a jogszabály szerint az esélyegyenlőségi programot két évente kellene értékelni, Angyalföldön ezt évente teszik. A fogyatékkal élők foglalkoztatása tekintetében azt a választ kaptam, hogy a hivatal is, illetve az önkormányzat is alkalmaz megváltozott munkaképességű közfoglalkoztatottakat az ún. „Szociális Egyesület” keretei közt, közel 100 főt. Ezt az egyesületet az önkormányzat alapította, ahol létrehoztak egy megváltozott munkaképességűekkel foglalkozó részleget. Kiemelendő jó gyakorlat, hogy a munkatársak részt vettek érzékenyítő tréningen, amelyet minden évben megismételnek. A hivatalban van egy kijelölt munkatárs a fogyatékkal élők segítésére, bár sajnos nem sikerült pontosítanunk a kérdés arra vonatkozó részét, hogy külön foglalkoztatnak-e, vagy beépült valakinek a munkaköri leírásába.

Kérdéseim közt szerepelt a korábbi tapasztalatokra vonatkozóan, hogy amikor fogyatékkal élő jött be a hivatalba, azt miképp kezelték. Ennek a megválaszolásához 2000

környékére kellett visszamenni: a kerületben van egy jól kiépült szociális rendszer, amelyen keresztül igyekeztek elérni, hogy ne a fogyatékkal élő érkezzon a hivatalba, hanem hozzá menjen ki egy szociális munkás, vagy ha az nem volt megfelelő, akkor a civil szervezeteken keresztül (amelynek az adott fogyatékkal élő tagja volt) kapott tájékoztatást, illetve ott beadhatta kérelmét. Amennyiben mégis úgy döntött, hogy személyesen jön be a hivatalba, akkor a bejáratnál volt egy munkatárs, aki jelezte az esélyegyenlőségi referensnek, hogy szükség lenne rá, de ez ritkán fordult elő. Fontos itt még megemlíteni, hogy az új Esélyegyenlőségi Program egyik alapfeltétele a civilekkel való együttműködés, és kihangsúlyozandó, hogy működik a kerületben egy civil kerekasztal²⁹, amely évente négyszer ülésezik, és ahol megbeszélnek minden fontosabb előterjesztést. A kerületben lakó fogyatékkal élők számára több speciális program is rendelkezésre áll. Egyrészt megvalósult a Polgármesteri Hivatal teljes körű akadálymentesítése, másrészt pedig elkészítették az önkormányzat esélyegyenlőségi programját is, amit 1995-ben foglaltak írásba el először. Az esélyegyenlőségi törvény értelmében 2010. május 1-től minden helyi önkormányzatnak, valamint többcélú kistérségi társulásnak öt évre szóló helyi esélyegyenlőségi programmal kell rendelkeznie.

Továbbá az Önkormányzat honlapján szerepel az önként vállalt feladatok közt a „*családosok, fogyatékkal élők, időskorúak üdülésének pénzbeli támogatása (Nemzeti Üdülési Alapítvány pályázat)*”³⁰, illetve a szakterületi koncepcióknál, hogy „*hangsúlyos elem Angyalföld, Újlipótváros és Vizafogó sportpolitikájában, hogy biztosítsuk a gyógytestnevelés lehetőségét az érintett gyermekeknek, illetve kiszélesítsük a fogyatékkal élők sportjának módjait.*”³¹ A szociális ügyek menüpont alatt találtam még egy linket³² a fogyatékkal élők személyes gondoskodásával kapcsolatban, ez pedig a Frim Jakab Napköziotthon³³, amely terápiás foglalkozásokat tart.

Végül szeretném megosztani az Angyalföldi Önkormányzat HEP-je alapján készített összefoglaló táblázatot is³⁴ (2. ábra: Összefoglaló táblázat az Angyalföldi Önkormányzat

²⁹ Angyalföld Civil Kerekasztal: <http://www.budapest13.hu/13kerulet/civil-szervezetek> [Letöltve: 2014. szeptember 30.]

³⁰ Angyalföldi Önkormányzat önként vállalt feladatai: <http://www.budapest13.hu/onkormanyzat/kozerdeku/kozerdeku-adatszolgaltatas/az-onkormanyzat-onkent-vallalt-feladatai> [Letöltve: 2014. szeptember 30.]

³¹ Angyalföldi szakterületi koncepciók: <http://www.budapest13.hu/onkormanyzat/szakteruleti-koncepcioik> [2014. szeptember 30.]

³² Angyalföldi szociális ügyek: <http://www.budapest13.hu/szocialis-ugyek-tamogataskok> [Letöltve: 2014. szeptember 30.]

³³ Frim Jakab Napköziotthon <http://frimjakab.bp13.hu/tartalom/szolgaltatasaink> [Letöltve: 2014. szeptember 30.]

³⁴ Budapest Főváros XIII. Kerületi Önkormányzat Helyi Esélyegyenlőségi Program 2013-2018 (40, 41, 46. oldalak)

HEP-je alapján), továbbá a hivatal épületéről készítettem néhány fotót, melyek a mellékletek közt láthatóak. (1. kép: Képek az Angyalföldi Önkormányzat épületéről)

3.3 Kőbánya

Egy kicsit korábban értem az épülethez a megbeszéltnél, ezért még volt időm körbesétálni. Örömmel láttam, hogy van akadálymentesített parkoló, és egy külön bejárat oldalt a mozgássérülteknek, azt viszont már kevésbé értettem, hogy miért van egy ráccsal bezárva. Az egyik interjúalanyom később elmagyarázta, hogy ha egy mozgáskorlátozott be akar jönni, akkor azt először a főbejáratnál kell jelezni a portán, és onnan mennek neki kinyitni az oldalsó ajtót, illetve van egy lépcsőjáró liftjük. Hozzátette, hogy a hivattal szemben van az ügyfélszolgálati iroda, ami mozgáskorlátozottak számára akadálymentesített, és idén adtak be egy tervezetet új ügyfélszolgálati épület kivitelezésére, amely az interjúalanyom szerint idén el is fog készülni, bár hozzátette azt is, hogy jelenleg az építési engedély kiadása folyamatban van. Az építkezésre a hivatali költségvetésből volt keret, nem pályáztak semmilyen támogatásra. Beszélgettünk még a kerületen belüli akadálymentesítésről, ekkor elmondta, hogy a kerületi főútvonalak, és azon részek, ahol nagyobb lakosságot vonzó intézmények vannak, akadálymentesítettek. Ilyenek például a kórházak, rendelőintézetek, plusz ahol igény merül fel – lakossági bejelentés alapján mozgáskorlátozott parkoló kialakítása, és akadálymentesítés megoldása – ott megoldják. Az egész területet vizsgálva azonban csupán körülbelül 25% az akadálymentesített utak aránya, amely kevésnek tűnik, de valójában – ahogy hangsúlyozta – ahol felmerül rá az igény, ott megvalósítják. A többi fővárosi önkormányzattal összehasonlítva az átlagtól egy picit jobbnak érzi a helyzetüket akadálymentesítési tekintetben, mivel több akadálymentesített intézmény is van: az önkormányzati iroda például két éve lett átadva teljes körűen akadálymentesítve.

Mikor arról kérdeztem, hogy a látogatói kör alapján hogy érzi, mennyire lenne igény az épület akadálymentesítésre, azt mondta, hogy nem jellemző, hogy fogyatékkal élőknek szüksége lenne rá. Az ügyfélszolgálat jelentős része a földszintes kialakítású ügyfélszolgálati irodában történik (ami akadálymentesített), ebben az épületben csak Anyakönyvi Hivatal van. *(A dolgozat írója szeretné hozzátenni, hogy a Házasságkötő Terem az emeleten van, és nincs lift. Mikor megkérdeztem, hogy mi történne, ha egy mozgássérült szeretne házasságot kötni itt, arra azt a választ kaptam, hogy valószínűleg akkor nem ide fog jönni.)* A hivatalban – testületi ülésen – utoljára ebben az évben merült fel az akadálymentesítés, mert eredetileg ebben az épületben szeretne volna az Önkormányzat a teljes ügyfélszolgálat kialakítását, de „a teljes

épület átalakítása horror lett volna”³⁵, így a testület úgy döntött, hogy inkább új épületbe költöztetik. A weboldal jelenlegi verziója nem akadálymentesített, arról nem kaptam információt, hogy a jövőben ez fog-e változni.

Az önkormányzatnál az esélyegyenlőségi referensi feladatkör szintén beépült egy munkatárs munkaköri leírásába. Foglalkoztatás tekintetében egy vak ember dolgozik a hivatalban. Az elmondások alapján egyébként ritka, hogy fogyatékkal élő tér be az épületbe. Megkérdeztem, hogy mi a protokoll, ha az emeleten kellene ügyet intéznie, de nem tud felmenni (mint ahogy már említettem, lift nincs), ebben az esetben lejön a kolleganő és intézkedik. (Ez az intézkedés több emberrel való beszélgetés szerint néha a folyosón történik.) Az érzékenyítő tréningen egyelőre kevesen vettek részt, de folyamatban van a kivitelezése a további munkatársak érzékenyítésének. Az ügyfélszolgálatosoknak mindenképpen szüksége lenne rá, de az egyik interjúalanyom magánvéleménye, hogy „*mindenkire ráférne*”. A tréningekről, amit a Nem Adom Fel alapítvány tartott, nagyon pozitív tapasztalattal jöttek el. Kérdeztem a kerületi speciális programokról/lehetőségekről is, de kevés információt kaptam. Az interjúalanyom úgy tudja, hogy gyógyászati segédeszközökre van támogatás a fogyatékkal élők számára. A civilekkel való együttműködésről azt mondták, hogy jelenleg stagnál, igazán aktív a 2013-as Helyi Esélyegyenlőségi Program elkészültekor volt, amihez nagy mennyiségű adatot kértek be tőlük. A program tanulmányozása során Kőbánya úgy vélekedik, hogy erről a védett csoportról kevés az információ: „*E téma terület esetén a központi és területi adatszolgáltatásban kevés információ áll rendelkezésre. Ezért az alábbi területeken érdemes adatgyűjtést és statisztikai elemzést végezni, amely szerepel az intézkedési tervben.*”³⁶ A fogyatékkal élők támogatása a Kőbányai Mozgássérült Szervezet részéről történik.³⁷

Speciális programok tekintetében érdemes kiemelni a sporttal kapcsolatosakat: „*A kerületben működik a Para-fitt Sportegyesület, amely 8 éve várja a sérült gyerekeket és fiatalokat. Úszás, mozgáskoordináció-fejlesztés, karate, korcsolya, evezés, túrázás sportágakban várják szakképzett edzők és gyógypedagógusok a sportolni vágyó gyermekeket.*” illetve a Kőbányai Sportközpont „*minden év végén egészséges és fogyatékos gyermekek és felnőttek számára*

³⁵ Idézet az interjúból.

³⁶ Kőbánya Esélyegyenlőségi Program 2013 – 2018 (96. oldal).

³⁷ „*A Kőbányai Mozgássérült Szervezet (a továbbiakban: Szervezet) tagjainak legfőbb jellemzője, hogy nehezen vagy igen nagy szervezéssel (szállítás) tudnak közlekedni, illetve a lakásukat elhagyni, ügyeiket intézni. A rokkant emberek átminősítése és a rokkantsági járulék bevezetése, a közgyógyellátási igazolványok elvonása, majd ismételt igénylés alapján a visszaállítása, a parkolási engedélyek megszerzésének ismerete, valamint lakás átalakítási támogatás igénylése kapcsán a Szervezet igyekszik segíteni a tagjain. Javasolt egyéb civil szervezetek felkutatása, akik a kerületben lakó fogyatékkal élő emberek segítségére lehetnek az ellátások felkutatásában és igénybe vételében.*” (Részlet Kőbánya Helyi Esélyegyenlőségi Programjából)

közös évbúcsúztató sportrendezvényt szerveznek a Széchenyi István Általános Iskolával közösen.”. Emellett megvalósult a Kőrösi Kulturális Központ akadálymentesítése is.

A Kőbányai Önkormányzat Esélyegyenlőségi Programjának a jövőképe előremutató, szembenéztek az esetlegesen felmerülő problémákkal vagy hiányosságokkal, és egy táblázatban összefoglalták, hogy kinek az együttműködésére lenne szükség a megvalósításhoz:

Célcsoport	Következtetésben megjelölt beavatkozási terület, mint intézkedés címe, megnevezése	Az intézkedésbe bevont aktorok és partnerek – kiemelve a felelőst
Fogyatékkal élők	A HEP helyzetelemzéshez szükséges az adatok összegyűjtése.	HEP fórum ³⁸ , civil szervezetek, önkormányzati intézmények,
	Fogyatékkal élők foglalkoztatását és életminőségét javító ellátások biztosítása.	civil szervezetek HEP fórum önkormányzati intézmények
	Érzékenyítő tréningek szervezése.	Polgármester Bárka Kőbányai Szociális és Gyermejjóléti Központ civil szervezetek Kőrösi Kulturális Központ, Kőbányai Sportközpont KIK intézményvezetők
	Fogyatékkal élők munkaerő-piaci helyzetének javítása a kerületben.	Területért felelős alpolgármester

A mellékletek közt megtalálható néhány kép az önkormányzat épületéről. (2. kép: Képek a Kőbányai Önkormányzat épületéről)

3.4 Újbuda

Az Újbudai Önkormányzatnál folytatott interjú már az elején pozitívan indult. A felvétel visszahallgatása közben jöttem rá, hogy csak a 38. percben vettem elő az interjúkérdéseimet,

³⁸ A HEP Fórum működéséről a dolgozat mellékletében találhatunk egy ábrát.

ugyanis addig egy építő jellegű szakmai vita alakult ki a két interjúalanyom közt, amelynek kifejezetten örültem, hogy a részese lehettem. Ezen viták eredményéből néhányat a dolgozat során több ponton meg is osztottam, először azonban az akadálymentesítéssel kezdeném.

Az önkormányzat épületei kb. 95%-ban akadálymentesen megközelíthetőek, de ahol mégsem, ott a munkatársak segítenek azon fogyatékkal élőknek, akiknek erre szükségük van. Infokommunikációs szempontból ugyan a hivatal nem akadálymentes, de ezt nem látják hátránynak, mivel olyan fokú szemléletváltozás valósult meg a hivatalban, ami ezt nem teszi szükségessé, mert bármiben segítenek. Természetesen örülnének egy olyan kivitelezésnek, amely például Angyalföldön valósult meg, de a szemléletformálást fontosabb és hatásosabb dolognak tartják. *A látássérült munkatárs sok Braille írással közzétett információt teljesen feleslegesnek tart.* Van továbbá egy új épületük, amely teljes körűen akadálymentesített, a további akadálymentesítés pénz kérdése, amire jelenleg nincs pályázat kiírva. A saját látogatói körük alapján úgy érzik, hogy bár szükség lenne az akadálymentesítésre, de tudják kezelni a helyzeteket. Amennyiben például siket ember érkezik a hivatalba ügyet intézni, azt a következőképpen oldják meg: a HÍD szervezettől olyan bérleti szerződést kötöttek, amelyben vállalták, hogy kedvezményes bérleti díj fejében a HÍD ellátja a jelnyelvi tolmácsolást, amikor szükséges. Bár pár évvel ezelőtt voltak olyan munkatársak, akik elvégezték a jelnyelvi képzést, de mivel sajnos nem használták rendszeresen, így a tudásuk elavult, vagy már nem dolgoznak ott. Hozzáadték még, hogy a jelenlegi honlap nem akadálymentes, de az új az lesz, amelynek folyamatban van a fejlesztése.

A fogyatékkal élők foglalkoztatását különleges módon oldották meg ennél az önkormányzatnál. A hivatalban a rehabilitációs hozzájárulás mértéke alapján 14 főt kéne alkalmazni. Fontos információ, hogy a közigazgatási szerveknél meg van határozva, hogy melyik területre mennyi munkaerőt alkalmazható. Mivel az elmúlt években változott az önkormányzatok feladatköre és több embert elbocsátottak, olyan megoldásra volt szükség, ami a megváltozott munkaképességű emberek számára ezt a problémát áthidalja. Az Újbudai Önkormányzatnál a rehabilitációs hozzájárulás (diszkriminációs büntetés) terhére alkalmazzák a megváltozott munkaképességűeket, munkaszerződéssel, mivel így nem azt kell nézniük, hogy milyen végzettsége van, hanem hogy milyen képessége van, mire alkalmas; ennek köszönhetően sokkal rugalmasabb a helyzet. Ezáltal a hivatali dolgozók megismerhetik, hogy a megváltozott munkaképességű emberek is képesek értéket teremteni munkára, aminek köszönhetően a jövőben könnyebben alkalmazzák őket. Az interjúalanyom hozzátette, hogy a gondolatmenet megváltoztatásában négy év munkája van.

Néhány sorral ezelőtt zárójelben a rehabilitációs hozzájárulás után diszkriminációs büntetést írtam. Az elnevezés megváltoztatásának az ötlete is e beszélgetés során merült fel: „*Nem rehabilitációs hozzájárulás, hanem diszkriminációs büntetés kellene, mert ez sokkal jobban hatna például a cégvezetőkre is, mint az, hogy ugyan nem foglalkoztat fogyatékkal élő embert, de már a költségvetésébe eleve beletervez egy rehabilitációs hozzájárulást. Ez szebben mutat, mintha az lenne ott, hogy diszkriminációs büntetés, mert annak negatív a hangzása, azt már el akarná kerülni az ember. Plusz a büntetés mértékének az inflációval arányos növekedése is fontos lenne, hiszen 2010 óta körülbelül 960 000 Ft/fő/év.*”³⁹

Az érzékenyítő tréningeken több mint 160 fő vett részt, a vezetőket és a döntéshozókat is beleértve. Az önkormányzatnál zajló (további) tréningek nagyban hozzájárultak ahhoz, hogy a hivatal befogadóvá vált. A Nem Adom Fel és a Kézenfogva Alapítványokkal közösen fejlesztette ki a tréningeket, amelyek során sokféle fogyatékoságtípust mutatnak be. A kollégák kipróbálhatják a kerekesszéket, a JOICE-programot, megpróbálhatnak bekötött szemmel közlekedni és beszélgetni építőközből közben. (Ez a lassúbb kommunikációba enged betekintést az értelmi fogyatékosoknál.) Ennek köszönhetően már nem olyan a helyzet, mint pár évvel ezelőtt, amikor nem akarták befogadni a sérült munkatársat, vagy kiközösítették. Például az egyik vak munkatársat egy másik ép mindig megvárja a munka végén és elkíséri a kereszteződéshez. „*Nincs meg az a fajta félelem, hogy felvigyenek egy nem látót a kilátóba, hanem a sérült emberek is a csapat tagjai.*”⁴⁰ Az önkormányzatnál kis lépésekben haladnak, de az például már egyértelmű, hogy a városfejlesztési stratégiában az integrált játszóterek kialakítására is gondot fordítsanak. Ettől függetlenül természetesen akad olyan munkatárs, akivel még mindig nem sikerült eljutni addig, a tréningek és az önkéntes munkák ellenére, hogy ezt a kérdést máshogy kezelje. További jó gyakorlat, hogy úgy adnak bizonyos szervezeteknek kedvezményesen bérleti díjjal helyiségeket, hogy cserébe sérült embereket alkalmazzanak. Mivel ez szerződésben foglalt, számon is kéri.

A civilekkel kapcsolatban az önkormányzatnál megvalósul a szubszidiaritás elve, tekintve, hogy a civil szervezetekkel folyamatos az együttműködés, például álláskeresés tekintetében a Salva Vita alapítvánnyal, vagy a már korábban említett HÍD-dal, Korai Fejlesztővel⁴¹, Pető Intézettel közös eseményeket tartanak. További példákat a háttérintézményekkel való együttműködésekre a következőkben láthatunk⁴²:

³⁹ Az interjú során folytatott beszélgetésből idéztem.

⁴⁰ Az interjú során folytatott beszélgetésből idéztem.

⁴¹ Korai Fejlesztő: <http://www.koraifejleszto.hu/>

⁴² Az esélyegyenlőségi referens munkájának beszámolója az elmúlt évről.

- *Gamesz* – vezetők bevonása a szemléletformáló tréningekbe, akadálymentesítések – javaslatok az akadálymentesítési szaktanácsadó jelentései alapján.
- *HSZK* – vezetők bevonása a szemléletformáló tréningekbe, az ügyfeleknek nyújtott tanácsadás, HSZK segítségének igénybevétele.
- *Szent Kristóf Szakrendelő* – vezetők bevonása a szemléletformáló tréningekbe.
- *Prizma* – együttműködés rendezvények szervezése foglalkoztatás területén folyamatosan.
- *Újbudai Kulturális Intézet* – akadálymentesítési felmérés, tanácsadás az esélyegyenlőség területén dolgozó munkatársnak.
- *USZOSZ* - vezetők bevonása a szemléletformáló tréningekbe, szakmai rendezvény lebonyolításban nyújtott segítség.
- *Újbuda Sportjáért Kft.* – Szellemi Sérült Testvéreinkért Alapítvány segítése – belépőkedvezmény.

Az interjú végére fontos kiemelni, hogy a dolgozat „Önkormányzati jó gyakorlatok” részénél a 2014. december 3-án, a Fogyatékkal Élők Világnapján tartott rendezvény az Újbudai Önkormányzat egyik kezdeményezése volt.

3.5 Budavár

A hivatal 1998 óta működik ebben az épületben, de a körülbelül 3-4 évvel ezelőtt tartott akadálymentesítési felmérés során a műemlék jellege miatt semmilyen átalakítást nem javasoltak. Van akadálymentesített lift, de a bejáratnál nincs rámpa. A bejutást segítő személyzettel oldják meg. Amikor megkérdeztem, hogy megtekinthetem-e a felmérés eredményét, azt a választ kaptam, hogy a szakértői véleményt keresték néhány hete, de nem találták, így ez sajnos nem volt megoldható. A látogatói kör alapján nem igazán van igény az akadálymentesítésre, az ügyfélként ideérkezőknek soha nem volt gondjuk, mivel a Népjóléti Iroda a földszinten található, így mindig is könnyen megközelíthető volt. Az ügyfélszolgálati iroda is egyből a bejáratnál helyezkedik el, ebből a szempontból próbálják folyamatosan az ügyfelek igényeit nézni. Nagyon sok idős ember él a kerületben (18.000 fő 65 év feletti személy), akik közül többen mozgáskorlátozottak, és némelyikük fogyatékkal is él. A gyerekek között 5-6 mozgássérült van.

Akadálymentesítésről vagy esélyegyenlőségről utoljára júliusban volt szó, ekkor fogadta el a Helyi Esélyegyenlőségi Programot a testület. Továbbá a felmérés során az összes

többi intézmény tekintetében megállapították, hogy hol lehet még akadálymentesítést végrehajtani. Ennek megvalósítása az Önkormányzat részéről folyamatos. A weboldaluk is akadálymentes.

Foglalkoztatás tekintetében két hallássérült munkatársuk van, a telefonközpontban dolgozik egy látássérült, illetve a kerületi intézményekben vannak még mozgássérültek. Az interjúalanyomtól megtudtam, hogy 108 főt foglalkoztat a hivatal, ebből tehát 3 fő a fogyatékkal élő. Az esélyegyenlőségi referensi feladatköröket a szervezési igazgató munkakörébe építették bele. Kiemelendő, hogy az önkormányzat három éve Emberközeli Hivatal díjas, és az elmondás alapján valóban személyesen ismerik az ügyfeleiket, ők is bizalommal fordulnak a dolgozókhoz.

A civilekkel kapcsolatban elmondták, hogy van egy együttműködési megállapodás a Magyar Vakok és Gyengénlátók Országos Szövetségével, illetve a Közösség Lámpásai projektjük már pár éve működik: főként a látássérülteket, de ugyanúgy más fogyatékkal élőket is felkeresik az otthonaikban, tanácsokkal látják el és a megfelelő szervezethez irányítják őket. Tehát amennyiben bárkinek bármilyen problémája van a kerületben, azt igyekeznek megoldani. Ezenkívül kapcsolatban vannak a Munka-Kör Alapítvánnyal⁴³ is, akik a hallássérült emberek foglalkoztatását hívatottak (elő)segíteni.

Érzékenyítő tréningeken a Népjóléti Osztály dolgozói vettek részt, jó tapasztalataik voltak, tetszett nekik. Az iskolákban is lesznek ilyen tréningek az osztályfőnöki órák keretében először a tanárok, majd gyermekek számára. Igyekeznek támogatni a fogyatékkal élőket, például a korábban említett Közösség Lámpásai projekt segítségével. Mivel, ahogy már az előzőekben szoltam róla, a magas számuk miatt az a idösek a kiemelt célcsoport a kerületben. Itt példaként – kapcsolódva a fogyatékkal élök világához is – a „Generációs Nap” nevű rendezvényt említette az interjúalanyom, amely bemutatkozási lehetőséget adott a fogyatékkal élök számára is. Szervezeteiket meghívták, a Világtérkép Közhasznú egyesület pedig bemutatta a speciális segédeszközöket, amik a látássérülteknek van kifejlesztve. A közösség lámpásai az idősklubokba is jártak, ahol a speciális eszközökről tájékoztatták a résztvevőket. Ezenkívül a mozgáskorlátozottak számára is van akadálymentesített művelődési ház.

Amikor a támogatásról esett szó, az interjúalanyom elmondta, hogy van külön gyógyszer-támogatási segély a gyógyászati segédeszközökre, továbbá rendelkezésre áll rendkívüli önkormányzati segély (melynél nincs jövedelemhatár), amit kifejezetten erre a

⁴³ Munka-Kör Alapítvány: <http://www.munkakoralap.hu/> Letöltve: [2014. október 1.]

célra használnak. Akinek speciális anyagi segítségre van szüksége, azt az önkormányzat támogatja. Vannak továbbá szociális kamatmentes kölcsönök. Amit még fontos kiemelni, hogy a legtöbb kerületben élő munkanélküli olyan 50 év feletti, akik bár több diplomával rendelkeznek, mégis pszichés problémával küzdenek. Számukra hozták létre a Községi Pszichiátriai Ellátást.

Végül itt is szeretnék megosztani egy táblázatot a Helyi Esélyegyenlőségi Programból összeállítva⁴⁴, majd a dolgozat végén az ott készült képek tekinthetők meg. (3.kép:Képek a Budavári Önkormányzat épületéről):

Következtetések: problémák beazonosítása, fejlesztési lehetőségek meghatározása		
A fogyatékkal élők helyzete, esélyegyenlősége vizsgálata során településünkön		
Beazonosított problémák	Fejlesztési lehetőségek	Az intézkedésbe bevont aktorok és partnerek – kiemelve a felelőst
Az elszigetelten élő, fogyatékkal élőknek vagy fogyatékkal élő gyermeket nevelő szülőknek vagy fogyatékoszt ápoló családtagnak kapcsolatteremtésre, önszorgító csoportok szervezésére, a fórumokba való bekapcsolódásra kevés lehetősége van.	Közösségfejlesztés, önszorgító csoportok támogatása.	Budavári Szociális és Gyermekjóléti Szolgáltatási Központ - Budavári Művelődési Ház - Vakok és Gyengénlátók Közép-Magyarországi Egyesülete - Mozgáskorlátozottak Budapesti Egyesületeinek I. kerületi szervezete Felelős: Budavári Önkormányzat Népjóléti Irodavezető Judák Barnabásné dr. Varga-Kovács Emese
A pszichiátriai problémákkal küszködő, illetve a szenvedélybetegségben szenvedő (alkohol, drog,) emberek száma egyre nő.	Ellátásukban részt vevő civil szervezetek bevonásával elemzések készítése, problémáik feltárása, életminőségüket javító intézkedések bevezetése.	Budavári Szociális és Gyermekjóléti Szolgáltatási Központ - Magyar Máltai Szeretetszolgálat Felelős: Budavári Önkormányzat Népjóléti Irodavezető Judák Barnabásné dr. Varga-Kovács Emese
Kevés információnk van a kerületben élő fogyatékkal élő személyekről.	Fel kell mérni a településen élő fogyatékkal élők számát, igényeit, szükségleteit, ehhez mérten kell a szociális szolgáltatásokat megszervezni.	Vakok és Gyengénlátók Közép-Magyarországi Egyesülete - Mozgáskorlátozottak Budapesti Egyesületeinek I. kerületi szervezete Budavári Szociális és Gyermekjóléti Szolgáltatási Központ Felelős: Budavári Önkormányzat Népjóléti Irodavezető Judák Barnabásné dr. Varga-Kovács Emese

⁴⁴ Budavári Önkormányzat Helyi Esélyegyenlőségi Program, 2013 (91. és 96. oldal).

3.6 Óbuda

Óbudán nagyon kedvesen és nyitottan fogadtak, bár sajnálatos módon az interjú készítése során (így később a felvételen is) nagyon zavaró volt, hogy többen folyamatosan járkáltak be és ki a szobából, telefonáltak, az interjúalanyomnak volt, hogy mást kellett csinálnia, de mindezt elhalványítja a tény, hogy rövid határidővel is tudtak fogadni, és a jövőre nézve is segítőkészek voltak.

Az épület átalakításának tervezetét az önkormányzat Városüzemeltetési Osztályán készítették. Az épület főbejáratánál a bejutást lépcső nehezíti, de van egy oldalsó bejárat a mozgássérültek számára, lépcsőlifttel, a földszinten pedig egy akadálymentes iroda lett kialakítva. Továbbá van lift, ahova (*elvileg*) befér a mozgássérült a kerekesszékekkel, de a visszajelzések alapján nem szokott gond lenni. Elmondták azt is, hogy a MEOSZ részéről sem érkezett panasz az önkormányzat irányába a bejutás és ügyintézés tekintetében. A többi fogyatékossgal élő számára a következőkkel rendelkezik a hivatal: a pénztárban van indukciós hurok és az ügyfélszolgálat megfelelően van kialakítva. Szó esett arról is, hogy volt az épületen belül egy sárga vakvezető sáv, de azt valamilyen okból felszedték, ennek miertjét nem tudták az interjúalanyok a választ. Akadálymentesítés szempontjából a legjelentősebb (teljes körű) felújítás a Laktanya utcai tüdőszűrő épületében volt, ahol más önkormányzati helyiség is található. Az interjúalanyaim hozzátették, hogy az átalakítás egy EBH-döntés (kötelezés) miatt történt, egy bejelentést követően. Az átalakítások nagy részét keretszerződés fedezi, ebben az esetben egy nagyobb összeget kellett előteremteniük, amelyet átcsoportosítással oldottak meg. Amikor a látogatói kör alapján felmerülő akadálymentesítésről kérdeztem, elmondta, hogy az ügyek nagy része a szociális osztályon intéződik, ami pedig a földszinten helyezkedik el. Amennyiben olyan ügy merül fel, amit nem lehet online intézni, törekednek az alternatív megoldásra, de egyébként ebbe az épületbe (*Városháza*) ritkán jönnek. Az önkormányzat egyik további épülete a Zichy kastély – itt az Építésügyi Hatóság található – ahol fa lépcsők vannak. Az interjúalanyom nem tudja, hogy ott milyen megoldással élnek a bejutást illetően. A weboldal akadálymentes volt, most eddig ismeretlen okok miatt eltűnt az ezt jelző ikon, és az interjú alatt jelezték is ennek az igényét.

Esélyegyenlőségről és akadálymentesítésről utoljára a 2013-as HEP, illetve az intézményi akadálymentesítés kapcsán volt szó. Foglalkoztatás tekintetében egy látássérült és egy mozgássérült dolgozik a hivatalban, de a részükről nem volt igény nagyobb átépítésre. Hozzáadték, hogy ez a hivatalos szám, de körülbelül 3-5 fő lehet fogyatékkal élő vagy megváltozott munkaképességű a 100 fő foglalkoztatottból. Az önkormányzatnál van külön

esélyegyenlőségi referens is, aki elmondta, hogy éppen a napokban adták be a Fogyatékosságbarát Munkahelyi Elismerésre⁴⁵ a pályázatukat, amelynek feltételei többek közt a munkahelyi esélyegyenlőségi tervről szóló adatlap kitöltése és a dolgozók érzékenyítése. Mind a két interjúalanyom részt vett több ezzel kapcsolatos képzésen és pozitív tapasztalatokkal távoztak. Elmondták, hogy ezek az Egyenlő Bánásmód Hatóság és a Türr István Képző és Kutató Intézet által tartott tréningek voltak, és nagyon dicsérték a trénereket. Hozzá tették, hogy tavaly június 30-ra el kellett készíteni egy esélyegyenlőségi programot egy kiadott sablon alapján, amit az önkormányzat gyakorlatának megfelelően kellett kitölteni, és ennek eredményeként – mivel itt jól megvalósult – szervezték ehhez az önkormányzathoz az Esélyegyenlőségi Szakmai Napot⁴⁶. Ezen a konferencián a különböző fővárosi és pest megyei önkormányzati képviselők a jó gyakorlatokat osztották meg egymással.

A civilekkel jó az együttműködés, több szervezet is szerepel a honlapon, illetve speciális támogatások tekintetében az Esélyegyenlőségi Programban szerepelnek a következők:

- önálló életvitelt támogató helyi intézmények, szolgáltatások, programok: Óbudai Rehabilitációs és Foglalkoztatási Központ;
- az ellátást támogató: Fogyatékosok Nappali Otthona (FNO).

Továbbá van egy Támogató Szolgálat, amelynek fő profilja a személyi segítség, szállítás, információnyújtás. *„A Támogató Szolgálat a III. kerületben, szociálisan rászorult, valamely fogyatékossgal (értelmi-, hallás-, látás-, mozgássérült, autista, halmozottan sérült) élő lakosok önálló életvitelét hivatott segíteni. Kiemelt feladatuk és céljuk is egyben, hogy az önálló életvitelre részben, illetve segítséggel képes fogyatékos személyek a lehető legönállóbb módon tudjanak a lehető leghosszabb ideig otthonukban élni.”*⁴⁷

A mellékletek közt megtalálható az Óbuda-Békásmegyer HEP alapján készített összefoglaló táblázatom (3.ábra: Összefoglaló táblázat az Óbuda-Békásmegyer Önkormányzat által készített HEP alapján) illetve néhány fotó is. (4.kép és 5.kép: Képek az Óbudai-Békásmegyer Önkormányzat épületéről)

⁴⁵ Fogyatékosságbarát Munkahelyi Elismerés megszerzése: <http://fbm.hu/page/58/megszerzes-modja> [Letöltve: 2014. október 1.]

⁴⁶ Esélyegyenlőségi Szakmai Nap Óbudán <http://obuda.hu/hirek/szakmai-nap-az-eselyegyenloseg-jegyeben-a-varoshazan/> [Letöltve: 2014. október 14.]

⁴⁷ Óbuda Esélyegyenlőségi Program 56. oldal

3.7 Az interjúk tapasztalatai

Ebben a részben a saját benyomásaimat szeretném megosztani. A tapasztalataim objektív része a dolgozat végén található egy összefoglaló táblázatban (4.ábra és 5. ábra: *Táblázat a budapesti közhivatalok fizikai és infokommunikációs akadálymentesítéséről*) a fizikai és infokommunikációs akadálymentesítéssel kapcsolatban feltett kérdések alapján. Az előzőekben néhány interjú összefoglaló elején említettem pár szót az ott ért élményekről, most viszont az összbenyomásról szeretnék szólni.

Alapvetően mindenki kedves és segítőkész volt a személyes interjúk során, ám az interjút követő telefonos egyeztetések különböző részlegekkel sokszor akadályba ütköztek. Hogy ez a személyes véleményükből fakadt-e, vagy a gyakran előforduló túlszabályozottság miatt, azt nem tudom. Hivatal függő volt, hogy melyik információt kaptam meg, hol tekinthettem meg az átalakítási tervet, hol vezettek körbe szívesen, hol voltak elutasítóak az adatok tekintetében. Az utólagos telefonos egyeztetések során például előfordult, hogy arra sem kaptam információt az egyik munkaügyi osztálytól, hogy hány fogyatékkal élőt foglalkoztatnak mondván, hogy nem adhatják ki. Mindenképpen tanulságosnak tartom az elmúlt időszakot, hiszen úgy érzem, hogy sokat fejlődtem én is, többek közt az interjúzási technikák tekintetében. Azt tapasztaltam, hogy az emberi nyitottság a fogyatékkal élők irányába mindenhol megvan. Szinte kivétel nélkül hangsúlyozta az összes hivatal – függetlenül az akadálymentesség megvalósulásától –, hogy törekednek a felmerülő problémák áthidalására, illetve megoldására, a legtöbb gondot azonban a forráshiány jelenti. A következőkben néhány gondolatot osztanék meg az interjúkról, amelyeket válaszul kaptam arra a kérdésre, hogy *„Ön hogy érzi, milyen a hivatalon belüli hozzáállás e kérdés tekintetében?”* A válaszadás előtt hangsúlyoztam, hogy ez az információ a hivatal megnevezése nélkül kerül a dolgozatomba.

„Mivel emberekkel foglalkoznak, és azért vannak a köztisztviselők, hogy megoldják az emberek problémáit, segítő szándékkal állnak hozzá ezekhez a személyekhez a kollegák.”

„Kérdező: Amit én szeretnék kiemelni, azok a jó gyakorlatok.

Válaszoló: Minket ne emeljen ki.”

„Valójában országos szinten kellene változnia a hozzáállásnak. Több fogyatékkal élőt foglalkoztatnánk. Volt régebben, hogy jeltolmácsot foglalkoztattunk. Fel kellene mérni, hogy mire van szükség.”

„Változó. Emberileg minden megvan vagy meglenne, anyagilag nincs. De úgy is lehetne, csak párt független politikai okokból nem igazán van rá keret. Sokkal többet lehetne tenni az akadálymentesítéssel kapcsolatban vagy MMK foglalkoztatásával kapcsolatban. Sok minden mást fontosabbnak tartanak, mint az esélyegyenlőséget. A szakmai rész nagyobb hangsúlyt fektetne rá, a politikai viszont kevésbé.”

„Abszolút jó és pozitív hozzáállás mind a hivatal teljessége, mind a kollégák részéről, akár a biztonsági őrök segítségadása kapcsán. Privát vélemény, hogy az lenne a legjobb, ha a hivatal átköltözhetne egy korszerű épületbe.”

3.7.1 Önkormányzati jó gyakorlatok

A következőkben az interjúk során hallott jó gyakorlatokról számolok be, a teljesség igénye nélkül. A jó gyakorlatok közül több olvasható az interjúk összefoglalóiban.

- a) A Kulturális központ akadálymentesítése, a színházban van indukciós hurok.
- b) A Fogytékosságbarát Munkahely elismerésének megszerzése. Ennek a folyamatát a mellékletek közt megtalálható ábrán szemléltetem (6.ábra: A Fogytékosságbarát Munkahely elismerésének megszerzése), bővebben az FBM honlapján lehet róla olvasni.
- c) A munkatársak minden évben részt vesznek különböző érzékenyítő tréningen, mert fontos az önkormányzat számára a szemléletformálás.
- d) Létezik egy Generációs Nap nevű rendezvény – idén szeptemberben rendezték – , amely bemutatkozási lehetőség a fogyatékkal élők számára is, melyre a szervezeteiket meghívták. Világtérkép Közhasznú egyesület bemutatta a speciális segédeszközöket, amik a látássérültek számára vannak kifejlesztve. A közösség lámpásai az idősklubokban is jártak, ahol a speciális eszközökről adtak tájékoztatást, amelynek pozitív visszhangja volt. Emellett a mozgáskorlátozottak számára is van akadálymentesített Művelődési ház.
- e) A testületi ülésen a jelenlegi polgármester úr beszélt az egyik dolgozó 11 éves unokájáról, akinek folyamatos rehabilitációs kezelést kell kapnia, valamint kisebb nagyobb műtéteket kell elvégezni, ami az önállósághoz vezet. Egyrészt az első műtéthez

(összejtbeültetés) ő maga is hozzájárult, másrészt azóta az aulában műanyag kupakgyűjtéssel a „Kezedben a sorsom” közhasznú alapítvány segítségével gyűjtenek a kislány részére mind a dolgozók, mind az ügyfelek.⁴⁸

- f) Az Újbudai Önkormányzatnál már említettem a rehabilitációs hozzájárulás felhasználásának a különleges kihasználási módját, emellett pedig volt egy újabb kezdeményezésük is, amelynek célja volt, hogy ezt más önkormányzatoknál is meg tudják valósítani. Ennek érdekében tavaly december 3-án létrehoztak egy rendezvényt az EMMI-vel és az FSZK-val⁴⁹ együtt a Nem adom fel és a Kézenfogva szervezésében. Itt a Parlamentben a Közigazgatási és Igazságügyi Minisztérium, a Belügyminisztérium és az Emberi Erőforrások Minisztériuma a fővárosi és megyeszékhelyi önkormányzatokkal együtt aláírt egy szándéknyilatkozatot⁵⁰ arról, hogy mindenki alkalmazzon 2-2 megváltozott munkaképességű embert, a kiemelt kulturális rendezvényre hívjanak meg fogyatékkal élő művészeket, a HR-es munkatársakat képezzék, és hogy az önkormányzatoknál is legyenek tréningek. Ennek lesz 2014. december 3-án egy értékelése a Nemzeti Színházban egy gálaműsor keretében.

3.7.2 Közsférán kívüli jó gyakorlatok

Ebben a részben csak néhány példát mutatnék be pár mondatban Tordas Katalin (2013) munkája alapján.⁵¹

- a) A versenyképes és motiváló munkaerő: megváltozott munkaképességű dolgozók az adminisztrációban. A cég: Provident Pénzügyi Zrt.

Ez a projekt 10 éve fut. Eredménye: a pozitív hatások mind a megváltozott, mind az egészséges munkatársaknál megfigyelhetők. A megváltozott munkaképességű dolgozók motiváltak, lojálisabbak, nagyra értékelik azt, hogy a vállalat sokszor sokévnnyi kényszerű

⁴⁸ Az interjún elmondottak összefoglalása, illetve az önkormányzatban található hirdetés képén szereplő információk alapján.

⁴⁹ Fogyatékos Személyek Esélyegyenlőségért Közhasznú Nonprofit Kft.

⁵⁰ Cikk a szándéknyilatkozatról: <http://2010-2014.kormany.hu/hu/emberi-eroforrasok-minisztériuma/szocialis-csaladi-es-ifjusagügyert-felelos-allamtitkarsag/hirek/szandeknyilatkozat-a-megvaltozott-munkakepesseguiek-foglalkoztatasarol> [Letöltve: 2014. október 14.]

⁵¹ Tordas Katalin: Jó gyakorlatok a megváltozott munkaképességűek foglalkoztatására KULTÚRA ÉS KÖZÖSSÉG IV. évfolyam 2013/I. szám.

kihagyás után lehetőséget adott számukra a munka világába való visszatérésre. Az egészséges dolgozóinknál azt tapasztaltuk, hogy toleránsak, elfogadóak és jobban értékelik egészségüket és a munkakört, amelyet ellátnak.

- b) Jelnyelvtanfolyam szervezése a siket munkatársak integrálásáért. Cég: Jabil Circuit Magyarország Kft.

Jelnyelvtanfolyamot szerveztek siket munkatársaik közvetlen munkatársainak, trénereknek és HR munkatársaknak, akik segítik a mindennapi életet a cégen belül. Eredménye: a siket munkatársak jobban tudnak kommunikálni a kollégáikkal, főnökeikkel és a szükséges tréningeken a részvétel komfortosabb, hamarabb elsajátítják a szükséges tudnivalókat. A jelnyelvet megtanuló csapat nagyon lelkes, és nőtt a kollégák közötti együttérzés.

4. Kormányhivatali interjúk

4.1 A 10. kerületi kormányhivatal

A 10. kerületi kormányhivatalba a Kőbánya Önkormányzatánál készített interjú után mentem. Mikor telefonon egyeztettem velük az időpontot, a hivatalvezető nagyon kedves és készséges volt, bár figyelmeztetett, hogy náluk nem sok akadálymentesítési megvalósulást fogok látni. Több órát töltöttem el az épületben, és sok emberrel beszéltem – olykor nem teljesen a dolgozat témájával releváns, de úgy gondolom, hogy hasznos és érdekes dolgokról.

A hivatal 2013. január 1-jén költözött át egy, az önkormányzattól megörökölt épületbe. A beszélgetések során az egyik interjúalany elmondta, hogy *„még a bútorokat is úgy hozták át”*. Bár az önkormányzat úgy tájékoztatott, hogy a forgalmasabb közszolgáltatást nyújtó épületeknél megoldott az akadálymentesítés, a hivatal előtt például mégsem volt vezetősáv. A hivatal megközelíthetősége könnyű (bár a legközelebbi megálló 800-1000 m-re lehet), mivel az épület földszintes, bár a jogszabályi kritériumok szerint nem egészen akadálymentes – természetesen mindezt egy rehabilitációs szakmérnöknek kellene majd eldönteni. A legtöbb bejáratnál fellépő vagy küszöb van, illetve a Szabálysértési osztálynál lépcső is. A belső terek szűkek, de mint mindenhol, az emberi oldal itt is megtalálható: ha egy mozgássérült jön be a hivatalba, átrendezik a tereket. A siket emberek általában segítővel érkeznek, a látássérülteknek pedig a dolgozók segítenek, ahogy tudnak. Úgy tudják, hogy 2013-ban

készült egy felmérés az akadálymentesítés lehetőségeiről az épületben, de összességében nem alkalmas akadálymentesített ügyfélszolgálatra.

Fogyatékkal élőket nem foglalkoztatnak a hivatalban, de van olyan munkatárs, akinek mozgásbeli gondjai vannak. A kormányhivatal rehabilitációs hozzájárulásról nem kaptam információt, azt mondták, hogy a törzshivaltól érdeklődjek. Választ ott sem kaptam.

A Kormányablakok munkatársainak tartott tréningen (továbbiakban KAB) még nem vettek részt, de az egyik kolléganő volt egy esélyegyenlőségi tréningen. Ahogy az interjúalanyomtól megtudtam, a kormányhivatal ellenőrzési jogkört kapott: az önkormányzatok által öt évre készített Esélyegyenlőségi Programot kell felügyelni, aktualizálását nyomon kísérni. Ez a jogkör elviekben januártól lesz hatályos, amely szerint évente kell majd az ellenőrzést végrehajtani. Kérdeztem arról is, hogy kormányhivatali szinten mi egy esélyegyenlőségi referens feladata, de az interjúalanyom – akiről később kiderült, hogy ő az esélyegyenlőségi referens – nem tudott válaszolni. Mindeközben egy másik kollégája bejött a szobába, ő világosította fel, hogy bár nincs külön kinevezve, de elegendő, ha a munkaköri leírásában szerepel. Ő volt az, aki részt vett azon az esélyegyenlőségi képzésen, ahol a jövőbeni gyakorlati dolgokról esett szó (például a felügyeleti jogkör). Tájékoztattak arról is, hogy a kormányhivataloknak nem kell külön Esélyegyenlőségi Programot, vagy tervet készíteni. Az ügyintézők a korábbi tapasztalataik miatt nagyon jól kezelik a fogyatékkal élőket, türelmesek, vízzel és amennyiben szükséges, hellyel kínálják őket. Az egyik ügyintéző elmondta, hogy sokszor az ép ügyfelek problémásabbak, mint a fogyatékkal élők. Beszéltek agresszív ügyfelekről, illetve az egyik munkatárs elmesélte, hogy a napokban járt nála egy 30 év körüli anyuka négyéves kislányával és szeretett volna ügyet intézni nála. Mikor a munkatárs mondta az ügyfélnek, hogy fáradjon át a másik irodába – ki is van írva –, az anyuka azt felelte, hogy nem tud olvasni. Ezeket a problémákat is próbálják megoldani – ki-ki a maga módján – ez a dolgozó például úgy, hogy felajánlotta az anyukának, hogy megtanítja olvasni.

Az itt készült interjút néhány fotó elkészítésével zártam. *(6.kép: Képek a 10. Kerületi Kormányhivatalról)*

4.2 KAB-os tréningek és beszámolóí

Az egyik interjúkészítés során kialakult egy igen érdekes szakmai vita a tréningek minőségéről, amit mindenképpen fontosnak tartok megosztani ebben a dolgozatban. Az egyik részről felmerült a tréninget tartó emberek szakmai alkalmasságának megkérdőjelezése, példának Weisz Fannit említette az egyik fél. Álláspontja szerint Fanni alkalmas az érzékenyítésre, az emberek megérintésére, a téma közelebb hozására, de szakmai tekintetben nem a legjobb választás⁵². Hiszen azon túl, hogy érzelmileg elkötelezett az ügyfélszolgálati vagy hivatali dolgozó, szükség van arra is, hogy tudja, amikor hozzá kerül egy sérült, aki csak jelekkel, kártyákkal vagy írott szöveggel tud kommunikálni, akkor milyen megoldáshoz kell folyamodnia. Hiányzik az, hogy megmondják, hogy egy látássérült hol írja alá, kell-e aláíró sablon, szükséges-e segítőt hívni, egyszerűen az, hogy milyen technikák és praktikák vannak a napi rutinokhoz. Egy Weisz Fanni által tartott érzékenyítő tréningen ugyan a hivatali dolgozó némi ízelítőt kap, és túljutnak a sajnálat szakaszán is, de fontos az is, hogy tisztában legyen az összes vonatkozó jogszabállyal is. Ő, mint látássérült hivatali dolgozó nem találkozott még olyan tréninggel, ahol minden egyes fogyatékoságot érintő széles körű repertoárt tudnának prezentálni, ahol tapasztalatokról és technikákról számoltak volna be. A másik oldal ugyan több ponton egyet értett, de hangsúlyozta, hogy például óriási az üzenet értéke annak, hogy egy jelelő – jelen esetben Weisz Fanni – megjelenik a köztársasági elnök mellett. Ennek előzményeként említette az Újbudai Önkormányzat szerepét, mikor 2-3 évvel ezelőtt az önkormányzat a Fogyatékkal élők világnapján egy szemléletformáló napot tartott, amin köztársasági elnöki pár is részt vett, és az azt követő szilveszteri műsorban már Fanni jelelt.

A vita konklúziója végül az lett, hogy háromféle tréningre lenne szükség:

1. Érzékenyítés – amit mind az ép trénernek, mind a fogyatékkal élő hírességek, mind a fogyatékkal élő szakemberek csinálhatnak.
2. Szemléletformálás – ami szakmaiság szempontjából egy átmenet lenne, bár a vélemény az volt, hogy ezt inkább szakembernek kellene csinálnia.

⁵² Fontos megjegyezni, hogy Fanni nem trénerként vett részt, hanem az üzeneteket hitelesítő személyként, autentikus forrásként a hallássérülteket érintő ügyintézési nehézségek témában.

3. Szakmai tudásátadás – mindenképpen szakembernek lenne szükséges tartania a tréninget, amelyben szó lenne az adott munkakörhöz, helyzethez, szolgáltatásokhoz kapcsolódó technikák bemutatásáról és átadásáról egészen a konfliktuskezelésig.

A következőkben néhány trénerrel kapott rövid visszajelzést szeretnék megosztani, a tréner kiléte, vagy a helyszín megnevezése nélkül.

- a) *„Az összes közül ez volt a legsikeresebb nap, ahol mindenki kíváncsi volt, mindenki érdeklődött, jól fogadták a gyakorlatokat, élvezték, tetszettek a filmek. (...) az egyik résztvevő megfogalmazta, hogy nagyon sokszor hallani, hogy fogyatékkal élők hányszor válnak különböző poénkodások céltábláivá, és hogy neki ez eddig nem volt visszatetsző, de innentől kezdve már az lesz”*
- b) *„(...) Két résztvevő személyesen is érintett volt (családban gondozásra szoruló értelmi fogyatékos miatt). A legtöbben értelmi fogyatékos ill. demens ügyfelekkel vannak kapcsolatban, valamint a pszichiátriai betegek csoportja került gyakran említésre. (...) Többen panaszkodtak arról, hogy nem akadálymentesek a hivatalok, vagy a belső tér igen, de az utcáról nem lehet akadálymentesen bejutni, ezért az utcán intézik a hivatalos ügyeket a kerekesszékes ügyfelekkel. Az akadálymentes fizikai környezet legtöbbször csak előírás, de nem valósult meg.*
- c) *(...) forgószínpad-szerűen öt állomást alakítottam ki a teremben és a folyosón, ahol kipróbálhatták a fehér bot használatát, illetve további feladatokat vakon és némán. Párokban végigjárhatták az összes állomást és segítettek egymást. (...) Az érzékenyítő játékok előtt többen megfogalmazták, hogy a fogyatékos emberek sokszor „önérzetesek”, olykor nem kérik a felajánlott segítséget, amit rossz néven vettek a hallgatók. Miután sokan maguk sem kértek segítséget a feladatok megoldásában, mivel ki akarták próbálni magukat, át tudtuk fogalmazni az önérzetet, mint az autonómia, az énhatékonyság, a siker és az önállóság megéléseként. A jó gyakorlatok megosztása után a résztvevők egyik konklúziója az volt, hogy a hivatali terek kialakításakor sokszor szempont az ügyfélbarát ügyféltér kialakítása, de a munkavállalók tereinek alakítására már nem helyeznek hangsúlyt. Sőt az is felmerült, hogy megváltozott képességűekre csak, mint ügyfél gondolnak, pedig az egyik hivatalban van kerekesszékes munkatárs, akinek sok problémája van a nem komfortos munkaterület kialakítása miatt.”*

d) „(...)Kifejezetten élvezték azokat „kísérleteket”, amelyek a fogyatékos személyekhez kapcsolódó tapasztalások voltak. (...) A gyakorlás során a példánál előjött, hogy az értelmi fogyatékosok enyhébb szintjei (akár az időskori problémák miatt is) nagyon gyakoriak és kommunikációs zavarokat, konfliktusokat idézhet elő az ügyfélszolgálati munkában.”

Konklúzió

Őszintén örülök annak, hogy ezt a témát választottam, mert a kutatások során rengeteg pozitív tapasztalatot gyűjtöttem be, több, a témában nagyon lelkes és kezdeményező embert ismertem meg, akikkel hasonló értékeket vallunk. Emellett néha egyfajta elutasítást, bezárást éreztem az interjúk kezdetekor, mintha minden jogszabálynak azonnal meg kellene felelni, és én ezt most számon kérni jöttem volna. Szerencsére sikerült ezt a gondolatot elűznöm, miután kifejtettem, hogy bár a valós gyakorlatot szeretném bemutatni, a fő célom a pozitív dolgok hangsúlyozása. Ettől függetlenül, vagy inkább ezzel együtt fontos megállapítani – ahogy egy akadálymentesítéssel foglalkozó szakember fogalmazott –, egyre jobban működik az akadálymentesítés a fővárosban, de sajnos sokszor ez egy felfújott lufi, ami előbb vagy utóbb ki fog pukkadni. Én személy szerint azt gondolom, hogy amellett, hogy vannak hibák, rengeteg jó gyakorlat van, és a legtöbb helyen megvan az emberi szándék. Itt visszakanyarodnék a dolgozat elején feltett kérdéshez, miszerint meddig terjed az akadálymentesítés. Bár szerettem volna erre válaszolni, úgy gondolom, hogy ehhez alaposabb kutatás szükségeltetik a részemről a jövőben. Ami viszont nagyon fontos, hogy szembenézzünk a valósággal, és a problémák megoldására fókuszáljunk, de ne tűzoltás jelleggel, hanem próbáljunk egészen a gyökeréig hatolni.

Szeretném még itt megemlíteni az interjúk során felmerült ötleteket a jövőre nézve. Szükség lenne egy komoly lobbimunkára a jogszabály módosításokhoz: például legyen arra mód egy közigazgatási szervnél, hogy mentorokat alkalmazzanak azok mellé a fogyatékkal élő emberek mellé, akik a hivatalban dolgoznak. Ehhez egy olyan jogszabály módosításra lenne szükség, ami nem emeli a hivatali létszámot, de cserébe forrást tesz mellé. Például egy autizmus-spektrumzavarral élő ember a pénzügyi osztályon klasszisokkal jobban teljesítene, mint egy ép, de a közösségi érintkezésekre nem képes, ezért kellene mellé egy segítő. Hihetetlen nagy értéket tudnának behozni így az önkormányzatok mindennapjaiba és munkafolyamataiba, de mint autista emberek nem minden esetben alkalmasak arra, hogy közösségben önállóan (értsd pártfogó, segítő nélkül) dolgozzanak. Ez a jogszabály módosítás azért is lenne fontos, mert a tendenciák azt mutatják, hogy több okból kifolyólag nő a fogyatékkal élő emberek száma.

Megvalósulhatna egyfajta szemléletváltás akkor is, ha hangsúlyoznánk az átlagos állampolgár számára is, hogy az akadálymentesség egyébként sokkal szélesebb tömegeknek is hasznos, mert ami például jó egy kerekesszékes közlekedőnek, az ugyanúgy jó egy kismamának vagy egy balesetet szenvedett és jelenleg mankóval közlekedő embernek is. Az

akadálymentesítés szempontjából sokszor nem az a baj, hogy nincs, hanem az, hogy nem megfelelően működik az, ami van. Például amikor egy kórháznál ugyan van vezetősáv, de nem vezet sehova. Illetve van olyan bankfiók, ahol feltettek egy gombot a sorszámhúzó gépre a kerekas székes ügyfelek számára, de pont ők nem érik fel. Ezt orvosolva felállítottak két asztalt a bejáratnál, ahova ők külön mehetnek ügyet intézni – ami már szegregáció, külön bánásmód és pont ezt nem kívánják a fogyatékkal élők. Vannak azonban kifejezetten jó megoldások, például a Veszprémi Földhivatal, a Siófoki Bíróság, az Angyalföldi Önkormányzat.

A rendelkezésemre álló idő rövidsége miatt sajnos nem tudtam a fővárosról átfogó képet alkotni, de ezt a szakdolgozatomban pótolni fogom. A többi kerületi önkormányzat és kormányhivatal meginterjúvolása mellett szeretném a négy nagy fogyatékkal élőkkel foglalkozó szervezetet is megkérdezni a tapasztalataikról. Őket kerestem már a kutatásom során is, de sajnos a rövid határidő mellett nem tudtak fogadni, viszont biztosítottak a jövőbeni együttműködésről. Emellett felmerült ötletként az Egyenlő Bánásmód Hatósággal készíthető interjú is, illetve a kutatás során több ötletet is kaptam hivatali dolgozóktól, hogy kiket kereshetnék meg. A szakom nemzetközi jellege miatt szeretnék külföldi példát is vizsgálni, így a jövőbeni kutatásom tárgya lenne Koppenhága közigazgatása, és hogy az ottani jó gyakorlatokat hogy lehetne (lehetne-e egyáltalán) beépíteni a magyar közigazgatásba. Őszintén bevallom, olyan élményekkel gazdagodtam az elmúlt napok során, hogy már nagyon várom a kutatásom folytatását.

Források

Fischl Géza–Pandula András (2002): Tervezési Segédlet az akadálymentes épített környezet megvalósításához, BM Építésügyi Hivatal,

http://www.vati.hu/files/articleUploads/8271/tervezesi_segedlet.pdf

G. dr. Szabó Terézia (é.n.): Gyógypedagógiai alapismeretek, Nyíregyházi Főiskola Képzési és Továbbképzési Intézet,

http://www.massag.hu/main.php?a=konyvajanlo&b=konyvajanlo_korszerusitesi

Kriskó Edina (2014): Fogyatékkal élőkkel történő bánásmód a hivatalban, NKE VTKI, Budapest. (Kormányablakok munkatársainak képzése, Ügyfélszolgálati készségfejlesztés, 3. modul, hallgatói háttéranyag)

Kvale, Steinar (2005): Az interjú. Bevezetés a kvalitatív kutatás interjútechnikáiba, Jósöveg Műhely, Budapest.

Markos Ádám (2014): A fogyatékossgal élők jogainak megvalósulásának anomáliái Magyarországon, (munkaanyag) NKE VTKI számára, Kormányablak ügyintézők képzéséhez, Budapest.

Tordas Katalin (2013): Jó gyakorlatok a megváltozott munkaképességűek foglalkoztatására *Kultúra és Közösség*, IV. évfolyam 2013/I. szám.

TERVEZÉSI FELHÍVÁS ÉS ÚTMUTATÓ az Elektronikus közigazgatás operatív program keretében megvalósuló Integrált ügyfélszolgálati rendszer kialakítása a Közép-magyarországi Régióban című kiemelt projekt támogatásához,

http://palyazat.gov.hu/download/49067/Felhivas_es_utmutato.pdf.

Jogszabályi hivatkozások

102/2011. (VI. 29.) Korm. rendelet a súlyos mozgáskorlátozott személyek közlekedési kedvezményeiről.

141/2000. (VIII. 9.) Korm. rendelet a súlyos fogyatékossg minősítésének és felülvizsgálatának, valamint a fogyatékossgai támogatás folyósításának szabályairól, és az 1. sz. Melléklet

1997. évi LXXVIII. törvény az épített környezet alakításáról és védelméről

1998. évi XXVI. törvény a fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról
2/2012. (VI. 5.) EMMI rendelet a helyi esélyegyenlőségi program elkészítésének részletes szabályairól

2011. évi CCIV. törvény a nemzeti felsőoktatásról

2013.évi LXII. törvény a fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról szóló 1998. évi XXVI. törvény módosításáról

253/1997 (XII.20.) A településrendezési és építési követelményekről szóló kormányrendelet

321/2011. (XII. 27.) Kormányrendelet a helyi esélyegyenlőségi programok elkészítésének szabályairól és az esélyegyenlőségi mentorokról

51/2007. (III. 26.) A felsőoktatásban részt vevő hallgatók juttatásairól és az általuk fizetendő egyes térítésekről szóló Kormány Rendelet

7/2012. (II. 14.) NEFMI rendelet a komplex minősítésre vonatkozó részletes szabályokról

A 2003. évi CXXV. törvény az egyenlő bánásmódról és az esélyegyenlőség előmozdításáról

A fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról szóló 1998. évi XXVI. törvényt módosító, 2013. évi LXII. törvény

A kulturális örökség védelméről szóló 2001. évi LXIV. törvény

Magyarország Alaptörvénye (2011. április 25.)

Angyalföld Helyi Esélyegyenlőségi Program

Angyalföldi Projekt Adatlap – Egyenlő Esélyű Hozzáférés a Köszolgáltatásokhoz
(Magyarország Megújul, Új Széchenyi Terv)

Belváros – Lipótváros Helyi Esélyegyenlőségi Program

Budavár Helyi Esélyegyenlőségi Program

Kőbánya Helyi Esélyegyenlőségi Program

Óbuda – Békásmegyér Helyi Esélyegyenlőségi Program

Újbuda Helyi Esélyegyenlőségi Program

Egyéb hivatkozások

Angyalföld Civil Kerekasztal: <http://www.budapest13.hu/13kerulet/civil-szervezetek>
[Letöltve: 2014. szeptember 30.]

Angyalföldi Önkormányzat önként vállalt feladatai:
<http://www.budapest13.hu/onkormanyzat/kozerdeku/kozerdeku-adatszolgaltatas/az-onkormanyzat-onkent-vallalt-feladatai> [Letöltve: 2014. szeptember 30.]

Angyalföldi Önkormányzat: <http://www.budapest13.hu/> [Letöltve: 2014. szeptember 15.]

Angyalföldi szakterületi koncepciók: <http://www.budapest13.hu/onkormanyzat/szakterületi-koncepcioik> [2014. szeptember 30.]

Angyalföldi szociális ügyek: <http://www.budapest13.hu/szocialis-ugyek-tamogatasok>
[Letöltve: 2014. szeptember 30.]

Belváros-Lipótváros Mozcassérültek Egyesülete <http://www.aranytiz.hu/index.php?oldal=317>
[Letöltve: 2014. október 3.]

Belváros-Lipótváros Önkormányzat: <http://www.belvaros-lipotvaros.hu/index.php> [Letöltve: 2014. szeptember 15.]

Budavári Önkormányzat: <http://www.budavar.hu/index.php?l=hu> [Letöltve: 2014. szeptember 15.]

Cikk a szándéknyilatkozatról: <http://2010-2014.kormany.hu/hu/emberi-eroforrasok-miniszteriuma/szocialis-csaladi-es-ifjusagugyert-felelos-allamtitkarsag/hirek/szandeknyilatkozat-a-megvaltozott-munkakepesseguek-foglalkoztatasarol> [Letöltve: 2014. október 14.]

Esélyegyenlőségi Szakmai Nap Óbudán <http://obuda.hu/hirek/szakmai-nap-az-eselyegyenloseg-jegyeben-a-varoshazan/> [Letöltve: 2014. október 14.]

Fogyatékoságbarát Munkahelyi Elismerés megszerzése: <http://fbm.hu/page/58/megszerzes-modja> [Letöltve: 2014. október 1.]

Fogyatékosügyi Kommunikációs Intézet 1 oldalas papír alapú összefoglalója (Belváros-Lipótváros Önkormányzata bocsátotta a rendelkezésemre)

Fogyatékosügyi Kommunikációs Intézet referenciái <http://fokom.hu/referenciaink.php#tovabb>
[Letöltve: 2014. szeptember 30.]

Frim Jakab Napköziotthon <http://frimjakab.bp13.hu/tartalom/szolgalatasaink> [Letöltve: 2014. szeptember 30.]

Korai Fejlesztő: <http://www.koraifejleszto.hu/>

Kormányhivatalok <http://www.kormanyhivatal.hu/hu>

Kőbánya Önkormányzata: <http://www.kobanya.hu/?> [Letöltve: 2014. szeptember 15.]

Motiváció A Mozgássérülteket Segítő Alapítvány <http://www.motivacio.hu/> [Letöltve: 2014. október 3.]

MTI: Át kell tervezni az új InterCityket <http://www.hirado.hu/2014/09/10/at-kell-tervezni-az-uj-inter-cityket/> [Letöltve: 2014. október 2.]

Munka-Kör Alapítvány: <http://www.munkakoralap.hu/> Letöltve: [2014. október 1.]

Nemzeti Rehabilitációs és Szociális Hivatal komplex minősítési rendszere <http://nrszh.kormany.hu/komplex-minosites-vo> [Letöltve: 2014. szeptember 30.]

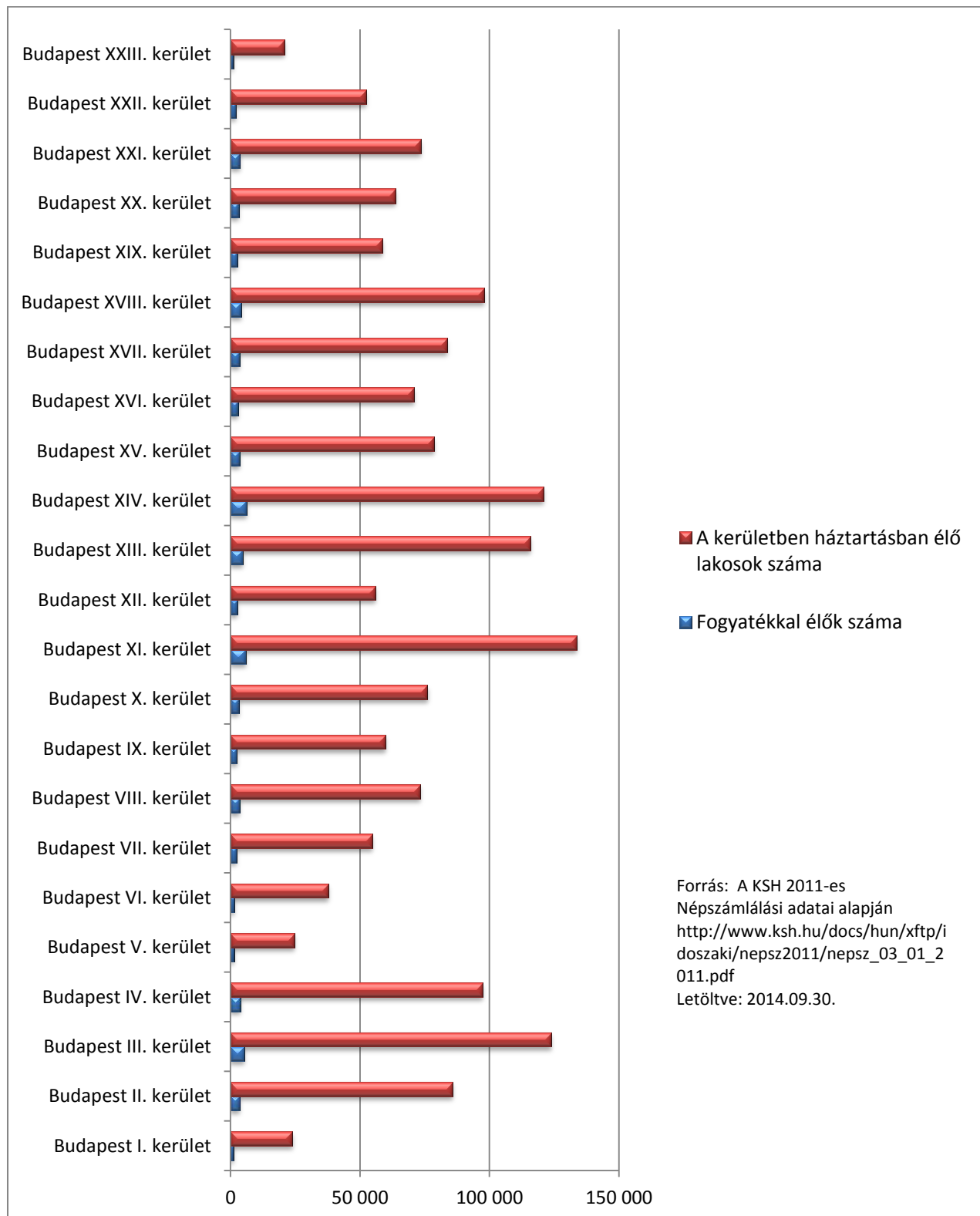
Óbuda-Békásmegyer Önkormányzat: <http://obuda.hu/cimlap-2/> [Letöltve: 2014. szeptember 15.]

Újbuda Önkormányzat a fogyatékosokkal élőknél:
http://www.ujbuda.hu/page.php?template=fogyatekkal_elok [Letöltve: 2014. szeptember 16.]

Újbuda Önkormányzat esélyegyenlőségi referens munkájának beszámolója az elmúlt évről (2013- 2014)

Mellékletek

1. ábra: A budapesti kerületekben élő ép és fogyatékkal élő lakosok arányának diagramja



2. ábra: Összefoglaló táblázat az Angyalföldi Önkormányzat HEP-je alapján

	Következtetések		
	Beazonosított probléma	Következtetésben megjelölt beavatkozási terület, mint intézkedés címe és megnevezése	Az intézkedésbe bevont aktorok és partnerek, kiemelve a felelőst
Fogyatékkal élők	Az elszigetelten élő, fogyatékkal élőknek vagy fogyatékkal élő gyermeket nevelő szülőknek vagy fogyatékoszt ápoló családtagnak kapcsolatteremtésre, önszorgító csoportok szervezésére, a fórumokba való bekapcsolódásra kevés lehetősége van.	A kommunikáció színterének bővítése, elérhetővé tétele.	Közszolgáltató Zrt., Szociális és Köznevelési Osztály, Informatikai referens
	Közszolgáltatásokhoz, kulturális és sportprogramokhoz való hozzáférés lehetőségei, az akadálymentes környezet aránya nem 100 %-os.	Akadályok megszüntetése.	Közszolgáltató Zrt., Szociális és Köznevelési Osztály
	A pszichiátriai problémákkal küszködő, illetve a szenvedélybetegségben szenvedő (alkohol, drog,) emberek száma egyre nő.	Ellátásukban résztvevő civil szervezetek bevonásával elemzések készítése, problémáik feltárása, életminőségüket javító intézkedések bevezetése.	Szociális Kerekasztal tagjai, Szociális és Köznevelési Osztály, Prevenációs Központ
	Az egészségügyi prevenációs szolgáltatásokat, a szűrővizsgálatokat a mozgásukban erősen korlátozott személyek kevésbé veszik igénybe. Szükséges a támogatásuk a szűrőprogramokra történő eljutásuk (eljuttatásuk) terén.	Az egészségügyi szűrővizsgálatokon való részvétel segítése.	XIII. kerület Egészségügyi Szolgálat, Szociális Kerekasztal tagjai, Szociális és Köznevelési Osztály Prevenációs Központ

1. kép: Képek az Angyalföldi Önkormányzat épületéről



2. kép: Képek a Kőbányai Önkormányzat épületéről



3. kép: Képek a Budavári Önkormányzat épületéről



3. ábra: Összefoglaló táblázat az Óbuda-Békásmegyer Önkormányzat által készített HEP alapján

A fogyatékkal élők helyzete, és esélyegyenlőségük vizsgálata		
Beazonosított problémák	Fejlesztési lehetőségek	Az intézkedésbe bevont aktorok és partnerek – kiemelve a felelőst.
Kerület járdái 70 %-ban nem akadálymentesítettek.	Járdaszegély legömbölyítésével megoldható lenne.	Budapesti Közlekedési Központ; pályázati forrás
160-as busz békási végállomása és az Óbudai temető közötti szakaszon lévő megállók nem.	Útszakasz megállóinak akadálymentesítése.	Fővárosi Önkormányzat, Budapesti Közlekedési Központ
Hév megállói nem akadálymentesek.	Megállók akadálymentesítése.	Fővárosi Önkormányzat, Budapesti Közlekedési Központ
Termelőpiacok területén nincsenek akadálymentes wc.	Akadálymentes WC-k létesítése a termelői piacokra.	ÓV Zrt.
A hivatal épületébe vezető lépcsőnél nincs kapaszkodó.	Kapaszkodó építése a bejáráshoz.	Nincs információ.
Nagyobb kereszteződések lámpái gyorsan átváltanak.	Közlekedési lámpák átállítása.	Fővárosi Önkormányzat, Budapesti Közlekedési Központ
Gyalogos átkelőhelyeken való átkelés és Intézményekbe való bejutási lehetőségek – vakok és gyengén látók részére.	Távírányítóval működésbe hozható beszélő jelzőlámpák.	Fővárosi Önkormányzat, Budapesti Közlekedési Központ
Az egészségügyi prevenciók szolgáltatásokat, a szűrővizsgálatokat a mozgásukban erősen korlátozott személyek kevésbé veszik igénybe. Szükséges a támogatásuk a szűrőprogramokra törté-nő eljutásuk (eljuttatásuk) terén.	Segíteni, hogy a fogyatékkal élők is minél nagyobb számban részt vegyenek az egészségügyi szűrővizsgálatokon	Sajtóreferens Társszervek intézményvezetői

4. kép: Képek az Óbudai-Békásmegyer Önkormányzat épületéről



5. kép: Képek az Óbudai-Békásmegyer Önkormányzat épületéről



4. ábra: Táblázat a budapesti közhivatalok fizikai és infokommunikációs akadálymentesítéséről

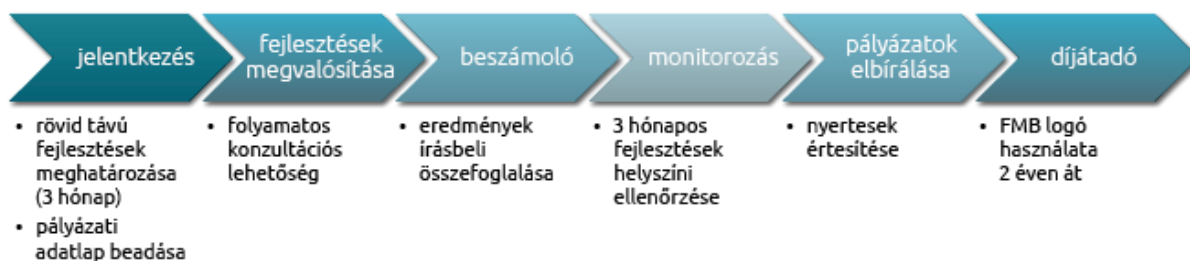
Szempontok / Kerület	I. kerület	III. kerület	V. kerület
Infokommunikációs szempontból akadálymentes-e a hivatal?	Nem	Nem mindegyik épülete	Nem
A beépített vészjelző rendszerek érzékszervi károsultak számára is érzékelhetőek-e?	Elvileg igen	Folyamatban van	Nem
Van-e mód arra, hogy a fogyatékkal élő személy ügyintézési szándékát előre jelezze?	Igen	Csak telefonon	Csak telefonon
Van-e biztosítva parkoló a mozgássérültek számára?	Nincs	A Laktanya utcai épületnél	1
A külső illetve belső lépcsők megfelelőek-e? (Egyenlő távolság, azonos fokok, van-e korlát mind a két oldalon?)	Nem tudja	Oldalsó bejáratnál van egy rámpa	Igen
A bejáratok/ajtók elég szélesek-e minden fajta kerekesszékek áthaladásához, automatikusan nyílnak-e?	Igen, továbbá egy rámpa felállítása folyamatban van	Nem, de a földszinten van egy akadálymentes iroda biztosítva	Igen
A felvonók elég szélesek-e, esetleg korlátlifteknél vannak?	Igen	Igen	Igen
Van-e helyszíni információszerzésre lehetősége vakoknak és gyengénlátóknak?	Csak beszéd útján	Nincs	Nincs
Van-e hozzáférhető „hangostérkép” a kormányportálon a hivatalról?	Igen	Nincs	Nincs
Van-e az épületben elérhető Braille-infopult?	Nincs	Nincs	Nincs
Van-e vezetősík az épületben legalább az első információszerzési lehetőségig?	Nincs	Volt, de már nincs	Figyelemfelhívó érdes felület van
A lépcsőkön (vagy azok helyett) mindenhol megoldott-e az akadálymentes feljutás?	Lifttel igen	Igen	Igen
Van-e előzetes időpont-egyeztetésre lehetősége a mozgásszervi fogyatékkal élőknek úgy, hogy biztosan ne kelljen várakozniuk, és ne is legyen elsőbbségük a várakozókkal szemben (akik ezt zokon vehetnék)?	Igen	E-mailen vagy telefonon, eddig nem volt rá panasz	Igen
Van-e megfelelően felszerelt és teljes félfogadási időben rendelkezésre álló mosdó, ahol minden egészségügyi és tisztálkodási jellegű problémát megoldhat egy fogyatékkal élő/tartósan beteg személy (pl.: inzulin beadása, katéter cseréje stb.)?	Földszinten 1	Mozgássérültnek igen, látássérült csak segítséggel	Már nincs
Van-e megfelelő elsősegély felszerelés akut problémák kezelésére (varratszakadás, kötésprobléma, vérzés stb.)?	Igen	Igen	Igen, és van egy kiképzett elsősegélynyújtó kolléga

5. ábra: Táblázat a budapesti közhivatalok fizikai és infokommunikációs akadálymentesítéséről

Szempontok / Kerület	X. kerület / Ügyfélszolgálat	XI. kerület	XIII. kerület	X. kerületi Kormányhivatal
Infokommunikációs szempontból akadálymentes-e a hivatal?	Nem/nem tudni	Nem	Igen	Nem
A beépített vészjelző rendszerek érzékszervi károsultak számára is érzékelhetőek-e?	Nem	Igen	Igen	Nem
Van-e mód arra, hogy a fogyatékkal élő személy ügyintézési szándékát előre jelezze?	Csak részben	Igen	Igen	Csak telefonon
Van-e biztosítva parkoló a mozgássérültek számára?	Igen	Igen	Igen, több is	1
A külső illetve belső lépcsők megfelelőek-e? (Egyenlő távolság, azonos fokok, van-e korlát mind a két oldalon?)	Nem/nincs lépcső	Részben	Igen	"A lépcső az egészségeseknek megfelelő"
A bejáratok/ajtók elég szélesek-e minden fajta kerekesszékek áthaladásához, automatikusan nyílnak-e?	Igen	Részben	Igen	Többnyire nem
A felvonók elég szélesek-e, esetleg korlátlifttek vannak?	Nem	Igen	Nem szükséges	Nincsenek
Van-e helyszíni információszerzésre lehetősége vakoknak és gyengénlátóknak?	Csak beszéd útján	Igen	Igen	Csak beszéd útján
Van-e hozzáférhető „hangostérkép” a kormányportálon a hivatalról?	Nem	Nincs	Helyszínen van	Igen
Van-e az épületben elérhető Braille-infopult?	Nem	Nincs	Igen	Nincs
Van-e vezetősík az épületben legalább az első információszerzési lehetőségig?	Nem	Nincs	Igen	Nincs
A lépcsőkön (vagy azok helyett) mindenhol megoldott-e az akadálymentes feljutás?	Részben/nincs lépcső	Igen	Igen	Nem
Van-e előzetes időpont-egyeztetésre lehetősége a mozgásszervi fogyatékossgal élőknek úgy, hogy biztosan ne kelljen várakozniuk, és ne is legyen elsőbbségük a várakozókkal szemben (akik ezt zokon vehetnék)?	Nincs	Igen	Nem volt rá igény	Igen (telefonon)
Van-e megfelelően felszerelt és teljes félfogadási időben rendelkezésre álló mosdó, ahol minden egészségügyi és tisztálkodási jellegű problémát megoldhat egy fogyatékossgal élő/tartósan beteg személy (pl.: inzulin beadása, katéter cseréje stb.)?	Nincs/Nem tudja	Igen	Minden szinten	Nincs
Van-e megfelelő elsősegély felszerelés akut problémák kezelésére (varratszakadás, kötési probléma, vérzés stb.)?	Igen	Igen	Igen	Elsősegélydoboz van

6. ábra: A Fogytékosságbarát Munkahely elismerésének megszerzése

FBM elismerés megszerzésnek folyamata



Középtávú fejlesztési időszak menete



6. kép: Képek a 10. Kerületi Kormányhivatalról

