

## **Szeretettel köszöntöm az Egyenlő Bánásmód Hatóság hírlevelének régi és új olvasóit!**

Az Egyenlő Bánásmód Hatóság 2010 szeptemberében ki-nevezett elnökeként nagy örömmre szolgál, hogy beje-lenthetem: e lapszámmal hírlevelünk mind formájában, mind pedig tartalmában megújul. A változó olvasói igé-nyeknek megfelelően alakítottuk át kiadványunk arcula-tát, annak tartalmi és vizuális elemeit. Mint majd látni fogják, igyekeztünk egy a továbbiakban állandó rovat-struktúrával rendelkező, olvasmányos, nem csupán a szakmai közönség számára érdekes írásokat tartalmazó hírlevelet összeállítani.

Szeptemberi számunkban a hónap témájaként az 1 éves országos egyenlő bánásmód referensi hálózatunk eddig elért eredményeit mutatjuk be. Írásunkban – a fonto-sabb statisztikai adatok közreadása mellett – igyekszünk rávilágítani a számok mögött rejlő, az eredményes mű-ködést alapvetően befolyásoló szociológiai, pszichológiai összefüggésekre is.

Interjú rovatunkban az egyik legsikeresebb megyei refe-rensünkkel folytatott beszélgetést olvashatják. A szak-ember több példát is említ arra, hogy a szolgáltatások igénybevételekor hogyan diszkriminálják a védett tulaj-donsággal rendelkező állampolgárokat.

Kedves Olvasóink!

Munkatársaimmal együtt bízom abban, hogy megújult hírlevelünk, a nagyközönség számára is informatív írása-ink elnyerik tetszésüket!

Üdvözlettel,

Dr. Honecz Ágnes

Elnök  
TÁMOP 5.5.5. projektgazda

## A TÁMOP 5.5.5. A diszkrimináció elleni küzdelem című projekt első éve – számokban

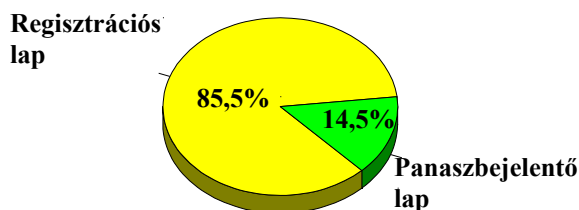
**9,57 – tízes skálán ennyire értékelik az egyenlő bánásmód referensek által nyújtott szolgáltatás színvonalát az állampolgárok.** Ez a szám azt mutatja, hogy a vidéki ügyfélszolgálatokon dolgozó referensek szakértelmével, nyitottságával, segítőkészségével, az ügyfélfogadás egyéb körülményeivel kifejezetten elégedettek az EBH ügyfelei. A 2009. október 1-től folytatott ügyfélelégedettség-mérés keretében a Hatóság

lehetőséget biztosít panaszosainak arra, hogy minősítsék az általa nyújtott szolgáltatásokat. Alábbi írásunkban az ügyfélelégedettség-mérés adatai mellett mindazon eredményeket mutatjuk be és értelmezzük, amelyekkel objektíven leírható a projekt egyik legfontosabb tevékenysége, a most egy éves megyei egyenlő bánásmód referensi hálózat működése.

### Hír - magyarázat

**2009. szeptember 1-je óta 1049 állampolgár vette fel a kapcsolatot a hús, megyei egyenlő bánásmód referens valamelyikével. E megkeresések közül 152 esetben indított eljárást az Egyenlő Bánásmód Hatóság.** A legnagyobb ügyfélforgalma a Fejér megyében tevékenykedő dr. Kóródi Baláznak és a Csongrád megyei munkatársnak, dr. Kiss Évának volt, a legkevesebben pedig a Heves megyében dolgozó egyenlő bánásmód referensresték meg. Székesfehérvár és Szeged vonzáskörzetében egyaránt 105-105 ügyfelet fogadtak a referensek.

#### A regisztrációs lapok és a panaszbejelentők aránya



2009. szeptember 01. és 2010. augusztus 31. közötti időszakban

Összesen: 1049 fő

A panaszosok háromnegyede nem valamely kistérségi ügyfélfogadáson, hanem a megyei Esélyek Házában

kereste fel a Hatóság referensét. **A hátrányos megkülönböztetés miatt szót emelők kétharmada jellemzően városban vagy megyeszékhelyen él, s nem hátrányos helyzetű kistérségben.** Az ellentmondás – miszerint elsősorban nem a halmozottan hátrányos helyzetű területeken élők, a diszkriminációnak leggyakrabban áldozatául esők keresik fel a Hatóság referenseit – csak látszólagos: a megyeközpontokban háromszor hosszabb az ügyfélfogadási idő, mint az egyéb településeken, ezért e helyeken több ügyfelet tudnak kiszolgálni az egyenlő bánásmód referensek. A fenti jelenség okai között azonban meg kell említeni azt is, hogy a hátrányos helyzetű állampolgárok jellemzően igen rossz infrastrukturális viszonyok között élnek, s a bevett kommunikációs csatornákon keresztül nehezen lehet elérni őket.

**Sajnálatos módon az ügyfelek 10,8%-a visszavonta kérelmét, ezért esetükben a Hatóságnak meg kellett szüntetnie az eljárást.** A panaszosok gyakran nem azért vonják vissza kérelmüket, mert időközben a problémás helyzet meg-

oldódott, hanem azért, mert félnek a retorziótól, attól, hogy a bepanaszolt szervezet esetleg bosszút állhat rajtuk.

**Hasonló, azaz 10 százalék körüli arányban fordul elő az is, hogy a hiánypótlási felhívásnak nem tesznek eleget a panaszosok.** Ennek hátterében – a referensek tapasztalata alapján – az állhat, hogy a Hatósághoz forduló panaszosok sokszor azt gondolják: nekik elegendő csupán elindítani az eljárást, utána „minden megy magától”. A közigazgatási eljárás szabályai szerint azonban, ha a panaszos fél nem teljesíti a hiánypótlási felhívást, a Hatóság nem tehet mást, mint azt, hogy a pótlás elmaradását a kérelem visszavonásaként értelmezi.

**Az elmúlt egy év során kb. 60% érdemi vizsgálat nélküli elutasítás és elutasító határozat született.** Ez sajnos – első ránézésre – nagyon rossz arány. Azt mutatja, hogy még mindig nagyon kevesen tudják, mit is jelent pontosan a hátrányos megkülönböztetés, kit ért valódi jogsérelem. Gyakori, hogy kizárólag munkajogi természetű sérelemmel keresik fel a Hatóság munkatársait, de akadt példa arra is, hogy valaki törvénymódosítást kívánt kezdeményezni a Hatóság által. Itt kell megemlíteni azt is, hogy a valódi probléma nem az, hogy sokan nem az EBH hatáskörébe tartozó sérelmekkel keresik meg a referenseket, hanem az, hogy a diszkrimináltak meghatározó hányada valamilyen – fentebb már említett – ok miatt nem kerül kapcsolatba az EBH-val.

**A megyei egyenlő bánásmód referensi hálózat fennállása óta 7 esetben született egyezség.** Az egyezségkötés, s annak jóváhagyása az EBH egyik legfontosabb jogi esz-

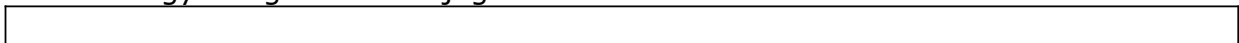
köze, hiszen a Hatóság elsődleges célja nem a felelősségre vonás, hanem a mindkét fél számára kielégítő megoldás megtalálása.

A közhiedelemmel ellentétben a legtöbb panaszos nem nemzeti vagy etnikai hovatartozása fordul a Hatósághoz. A sérelmek túlnyomó többsége a munka világában keletkezik. **Az eljárást eredményező panaszok közül csak 24,4%-ban a nemzeti-etnikai hovatartozás a védett tulajdonság.** A panaszokban leggyakrabban megjelenő védett tulajdonságok a következők: egészségi állapot, egyéb helyzet, politikai vagy más vélemény, fogyatékoság, életkor, anyaság, nem és a foglalkoztatási jogviszony jellege. Említést érdemel, hogy az *egyéb helyzet* egy speciális védett tulajdonság, konkrét tartalmát a gyakorlat alakítja ki. Ide tartozik minden olyan tulajdonság, ami a személyiség lényeges vonásának tekinthető, úgymint az iskolai végzettség, állampolgárság stb.

Az EBH kérdőívet kitöltő ügyfelei közül a legtöbben szakmunkás vagy szakközépiskolai végzettséggel rendelkeznek (27,3%), őket követik a gimnáziumi érettségivel (19,8%), főiskolai oklevéllel (11,7%), valamint az egyetemi diplomával (7,5%) rendelkezők.

A panaszosok 51,7 %-a jelenleg inaktív, azaz munkanélküli, kismama, nyugdíjas stb., 30,1 %-a pedig magántulajdonú gazdasági társaság munkavállalója.

Végül egy szintén elgondolkodtató adat: az ügyfelek 4,6%-a nagyon nehezen tudta eldönteni, hogy a Hatósághoz forduljon-e vagy sem, míg 58,4% szerint egyáltalán nem volt nehéz meghozni a döntést: panasszal él az EBH-nál.



## Névjegy

Segítő – foglalja össze küldetését egy szóban dr. Vassné dr. Kemecei Hedvig az Egyenlő Bánásmód Hatóság Szabolcs-Szatmár-Bereg megyei referense. SEGÍTŐ – így, csupa nagybetűvel mondják az EBH munkatársai az egyik legsikeresebb vidéki képviselőjükről, hiszen az ügyvédnőt – a felkészültség és kiegyensúlyozottság mellett – a mások problémái iránti nyitottság és segítőkészség jellemzi.

Szakmai karrierjét jogi előadóként kezdte a Gabonaforgalmi és Malomipari Vállalatnál, majd az Országos Munkavédelmi és Munkaügyi Főfelügyelőség (OMMF) Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Felügyelőségén folytatta. Ez utóbbi szervezetnél tizenhárom évet töltött, ebből tizenegy évig ő volt a Megyei Felügyelőség igazgatója. 2006 óta ügyvédként tevékenykedik, emellett jogsegélyszolgálatot működtet a Nyíregyházi Pedagógus Szakszervezetnél, az ÉFOESZ Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Egyesületénél, 2009. szeptember 1-től pedig az EBH helyi egyenlő bánásmód referense is.

Ő az, aki nap mint nap elégedetten megy haza a munkából, mert akkor is igyekszik, s meglátása szerint tud is segíteni a hozzá fordulóknak, ha azok általa nem orvosolható problémával keresik meg. Hobbija az olvasás és a természetjárás, kirándulás. Legkedvesebb irodalmi műve John Steinbeck Édentől keletre című regénye. Már számtalanszor elolvasta. A kívülállónak óhatatlanul eszébe jut a mű egyik tanulsága: az embernek mindig megvan a lehetősége arra, hogy legyőzze a külvilágból, s a saját természetéből fakadó rosszat. Kemecei Hedvig nem csupán önmaga érdekében él ezzel a lehetőséggel: együtt harcol a kiszolgáltatott helyzetben lévő, önálló érdekérvényesítésre képtelen, megalázott emberekkel.

A projekt legfőbb eredményének azt tartaná, ha a program lezárásakor az EBH éppolyan ismert lenne, mint most az OMMF.

## Interjú

### „Itt fogsz lepetézni...”

**Idén nyáron hallotta a címben szereplő kinyilatkoztatást egyik koros ügyfelétől. Az idősek otthonában élő, kerekesszékekkel közlekedő panaszosnak betegszállítók vázolták ily módon – Kaffka ötletét továbbgondolva – a közeljövőt. A szállítók persze nem maradtak adósok a magyarázattal sem: „...mert estig úgysem jövünk érted.”**

EBH: Mit lehet erre mondani?

V.K.H.: Ez az eset jó példa arra, amikor valakit az életkora és/vagy egészségi állapota miatt ér hátrányos megkülönböztetés. Az utóbbi időben egyre szaporodik azon bejelentések száma, amikor idős, betegszállítók segítségére szoruló állampolgárok

keresnek meg azzal, hogy a szállításban közreműködő személyek megalázó módon beszélnek, valamint durván viselkednek velük. Az egyik idős, súlyos csípőbetegséggel élő panaszosomat például belökték a szállítóautóba. Az eddig összegyűjtött információim alapján kijelenthető, hogy az idősek otthonában lakó betegekkel sokkal rosszabbul bántanak a betegszállítók, mint azokkal, akik családjuk körében élnek.

EBH: Mi lehet az oka e megkülönböztetésnek?

V.K.H.: Feltételezem, hogy a család e téren is védettséget biztosít a külvilággal szemben. A hozzátartozóktól ugyanis jobban tartanak a betegszállítással foglalkozók, mint a látszólag

egyedülálló idős emberektől. Meg kell azonban jegyezni azt is, hogy térségünkben két betegszállítással foglalkozó szervezet működik, s csak az egyik tevékenységével kapcsolatban észlelnek visszasságokat a panaszosok.

EBH: Eltelt egy év a szolgáltatás elindulása óta. Várakozásainak megfelelően alakult az elmúlt tizenkét hónap?

V.K.H.: Nem, de ebben az esetben ennek örülni kell. A Nyírségben élők sokkal nagyobb érdeklődést mutatnak a munkám iránt, mint azt vártam. Annak ellenére, hogy bizonyos intézmények részéről elutasítást tapasztaltam, s a nyilvánosságteremtés sem a tervek szerint alakult, nincs okom panaszra. Más megyék adataihoz viszonyítva az én irodámban elég sokan megfordultak. Egy év alatt 22 panaszt, s 55 regisztrációs lapot továbbítottam az Egyenlő Bánásmód Hatósághoz.

EBH: Ön szerint mivel magyarázható, hogy referensi tevékenysége ennyire eredményes?

V.K.H.: Szabolcs megyében van bátorság az emberekben. Ez még akkor is igaz, ha sokan végső kétségbeesésükben, elkeseredettségükben keresnek meg. A civil kurázi mellett azonban meg kell említenem azt is, hogy nagyon sokat köszönhetek az Esélyek Háza vezetőjének, Herczku Tündének, valamint az Esélyek Háza roma referensének, Horváth Józsefnek. Ők azok, akik a kezdetektől fogva támogatnak engem. Hogy csak egy példát említsek: az EH vezetője és roma referense kapcsolatrendszerét felajánlva segít megszervezni a kistérségi ügyfélfogadásokat. Nekik köszönhetem azt is, hogy egyre ismertebb vagyok a helyi civil szervezetek körében. Ezt egyrészt az mutatja, hogy egyre több ügyfél keres

meg valamely civil szervezet javaslatára, másrészt pedig az, hogy mind több előadást tartok az egyenlő bánásmódról és a diszkriminációról különböző, civilek által szervezett rendezvényeken. Hatalmas szerencsének tartom azt is, hogy a helyi Esélyek Háza szerteágazó tevékenységének köszönhetően folyamatosan jönnek az ügyfelek az EH-ba, s sokan közülük engem is megkeresnek. Bár a panaszosok jó része félreértelmezi az egyenlő bánásmódot, s diszkriminációnak tekint olyan magatartásformákat is, amelyek az Ebktv. értelmében nem azok, de összességében kijelenthető: nincs ezzel semmi probléma. 2003-ban fogadták el az egyenlő bánásmódról szóló törvényt. Egy viszonylag fiatal jogágról beszélünk, ezért nem elvárható, hogy az állampolgárok részletekbe menően ismerjék a diszkrimináció egyes típusait, azok megjelenési formáit, s azonnal azonosítani is tudják azokat a szituációkat, amelyekben ilyen típusú jogsérelem éri őket. Azt szoktam erre mondani: inkább más, nem közvetlenül az Egyenlő Bánásmód Hatóság hatáskörébe tartozó ügyekkel is keressenek meg, minthogy feltáratlanul maradjanak súlyos jogsértések.

EBH: Minden tudomására jutott jogsértés ellen fel tud lépni?

V.K.H.: Nem, sajnos nem.

EBH: Mondana példát arra, amikor a megalapozott panasz ellenére sem tudott érdemben segíteni az ügyfeleknek?

V.K.H.: Tavasszal például két, autista gyereket nevelő vidéki család is hasonló problémával keresett meg. Mindkét család integrált óvodába íratta gyermekét. Az integrált nevelést biztosító intézményekben vegyes csoportokban folyik az oktató-nevelő munka, így a fogyatékkal élő és az egészséges gyermekeknek ugyan-

azokat a szolgáltatásokat kell megkapniuk. Az egyik esetben azonban arra kötelezték a szülőket, hogy minden délben vigyék haza a kisfiút, mert az eleven, alvásidőben nem alszik, ezért ellátása külön figyelmet igényelne az óvónők részéről. A másik gyermeket maximum 2 órára vihetik be a szülők az óvodába. Érthetetlen és szabálysértő az intézmények eljárása, hiszen integrált szolgáltatást nyújtó szervezetekről lévén szó, az átlagos normatívánál jóval több állami támogatásban részesülnek. A plusz juttatásért cserébe pedig többletszolgáltatásokat kell(ene) nyújtaniuk. Következésképp nem hivatkozhatnának arra az intézményvezetők, hogy az autista gyermekek fejlesztése, s felügyelete jóval nagyobb erőfeszítést igényel részükről, mint egészséges társaiké. A szülők sajnos egyik esetben sem mertek panaszt tenni, mert településükön ugyanaz a fenntartója az iskolának és az óvodának, s másik gyermekük iskolás – féltő, hogy azon fognak bosszút állni a nevelők. A hazai viszonyok ismeretében kijelenthetjük, nem teljesen alaptalan a szülők féltelme.

EBH: Minden bizonnyal számtalan hasonló eset történik nap mint nap oktatási intézményekben, szolgáltatóknál, munkahelyeken. Mit gondol, hogyan lehetne segíteni azokon az embereken, akik a megtorlástól való félelmükben nem merik jogaikat érvényesíteni?

V.K.H.: Az egyik megoldás a közérdekű igényérvényesítés intézménye. Ekkor nem közvetlenül a hátrányos megkülönböztetést elszenvedett

egyén fordul az Egyenlő Bánásmód Hatósághoz, hanem valamely szervezet saját jogán indít eljárást. Az imént említett esetben azonban a közérdekű igényérvényesítés nem lehet megoldás, hiszen kistelepülésekről, s viszonylag ritka betegségről lévén szó, nagyon rövid idő alatt kiderülne, hogy ki kért segítséget mondjuk egy civil szervezettől.

EBH: Értsük ezt úgy, hogy ilyen ügyekben nem lehet segíteni a rászorulóknak?

V.K.H.: Az egyetlen célravezető lehetőségnek azt tartanám, ha – az Országos Munkabiztonsági és Munkaügyi Főfelügyelőséghez hasonlóan – az Egyenlő Bánásmód Hatóságnál is lehetne anonim módon bejelentést tenni. A jelenleginél sokkal nagyobb teret kellene biztosítani a névtelen bejelentések vizsgálatának. Amennyiben az EBH-nak több lehetősége lenne hivatalból is eljárni, s nem derülhetne ki, hogy valójában bejelentésre történik az ellenőrzés, sokkal több jogsértés kerülne nyilvánosságra. Egyébként ez is egy olyan területe a szakmának, amellyel kapcsolatban – több évtizedes gyakorló jogászai múlttal a hátam mögött – nyugodt szívvel kijelenthetem: még mindig meg tudok döbbszenni a honi jogrendszer hiányosságain. Bár tisztában vagyok azzal, hogy hazánkban sokaknak összeszorul a gyomruk, ha a „névtelen feljelentés előnyeiről” kezdünk el beszélni, de be kell lássuk: vannak helyzetek, amikor nincs más lehetőség a kiszolgáltatott helyzetben lévők megsegítésére, mint az, hogy szabályozott keretek között teret biztosítunk az anonimitásnak.

## Szemelvények jogi eseteinkből

„Tisztelt Elnök Asszony!

Kis Marcell vagyok.

2009 őszén azzal a problémával kerestem meg a településünkön működő óvoda vezetőjét, hogy információim szerint az intézményben szegregált nevelőmunka folyik. Mivel az intézményvezető felvetéseimre érdemben nem reagált, ezért levelet írtam a kisebbségi ombudsmannak, valamint az Oktatási Minisztérium illetékes osztályvezetőjének.

Kezdeményezésem nyomán mindkét szerv vizsgálatot rendelt el a helyi óvodában. A Kisebbségi Biztos által lefolytatott vizsgálat idén tavasszal azzal a megállapítással zárult, hogy a roma származású gyerekeket valóban a nem roma gyermekektől elkülönítve nevelik.

Néhány héttel később az Oktatási Hivatal határozatát is megkaptam. Ebben az áll, hogy az óvodában törvénysértő módon különítik el a többitől a halmozottan hátrányos helyzetű gyerekeket. Az Oktatási Hivaltól kapott dokumentumban olvasható az is, hogy az intézményvezetés a szegregált nevelőmunkával megsérti az egyenlő bánásmód követelményére vonatkozó rendelkezésekben foglaltakat.

**A fenti levél szerzőjét a következőkről tájékoztatta a Hatóság.**

***Amennyiben egy ügyet valamely közigazgatási szerv már elbírált, akkor más közigazgatási szerv ugyanazon törvénysértés esetében azonos személy ellen elkövetett jogsértés ügyében nem járhat el. Mivel az Oktatási Hivatal határozatban állapította meg,***

A határozatok kézhez vétele után néhány nappal az óvoda vezetője átvetett velem egy értesítőt. Ebben felhívja a figyelmemet arra, hogy gyermekem másik óvodai csoportba történő áthelyezése ügyében rendkívüli szülőértekezletet hív össze az intézmény vezetése.

Az indulatos megnyilvánulásoktól sem mentes értekezleten a nem roma származású szülők közül többen kijelentették, hogy az intézményvezetőtől ők kérték az elkülönített oktatás megszervezését. Magyarátképp csak annyit mondtak: nem akarják, hogy gyerekeik a koszos és ápolatlan cigány gyermekekkel egy csoportba járjanak. Sajnálatos módon a nem roma szülők azt is kijelentették, hogy a szabálysértés miatt az óvodára kiszabott 100.000 forintos büntetést könnyűszerrel ki fogják fizetni.

Végül egy megjegyzés: a határozatokban foglaltak ellenére sem történt semmilyen változás az intézmény működésében, azaz az óvodában továbbra is elkülönítve nevelik a gyerekeket.

Tisztelettel kérem segítségét a fent ismertetett helyzet rendezésében.”

***hogy a bepanaszolt intézmény az elkülönített oktatással megsértette az egyenlő bánásmód követelményére vonatkozó jogszabályi előírásokat, ezért az Egyenlő Bánásmód Hatóság ebben az ügyben már nem járhat el. Az Oktatási Hivatal jogosult arra, hogy a határozatban előírt kötelezettségeknek érvényt szerezzen.***