

Egyenlő

Bánásmód

Hatóság

2012

Beszámoló

az Egyenlő Bánásmód Hatóság 2012. évi tevékenységéről,
valamint Az egyenlő bánásmódról és az esélyegyenlőség előmozdításáról
szóló 2003. évi CXXV. törvény alkalmazásának tapasztalatairól



Egyenlő Bánásmód Hatóság, 2013

ISSN 2060-7245

Kiadó: Egyenlő Bánásmód Hatóság

Felelős kiadó: Dr. Honecz Ágnes

Szerkesztő: Fris E. Kata

Korrektor: Szatmári Réka

Tipográfia, nyomdai előkészítés: Stúdió RPG Kft.

Grafikondesign: Wéber Andrea

Készült: Kurrens Print Kft.

Budapest – 2013.

Felelős vezető: Réti Péter ügyvezető igazgató

Egyenlő Bánásmód Hatóság

Minden jog fenntartva!

Tartalomjegyzék

I. Bevezető	5
II. Ügyek a hátrányos megkülönböztetés egyes területeiről	6
II. 1. Foglalkoztatás	6
II.1.1. Fogyatékossgal, egészségi állapottal összefüggő ügyek a foglalkoztatás területén	6
II.1.2. Zaklatás	9
II.1.3. Megtorlás	10
II.1.4. Átsugárzó diszkrimináció – hipotetikus összehasonlítható csoport	11
II.1.5. További védett tulajdonsággal összefüggő ügyek a foglalkoztatás területén	12
II. 2. Oktatás, képzés	14
II.2.1. Sajátos nevelési igényű gyermekek oktatásával kapcsolatos ügyek	14
II.2.2. Kérelmek elutasítása az oktatás területéről	15
II. 3. Lakhatás	17
II. 4. Szolgáltatások nyújtása	18
II.4.1. Hátrányos megkülönböztetés szolgáltatás igénybevételével kapcsolatban	18
II.4.2. Kérelmek elutasítása a szolgáltatások köréből	18
II.4.3. Akadálymentesítési kötelezettség	19
III. Egyezségkötéssel zárult ügyek	21
III. 1. Foglalkoztatás területén kötött egyezség	21
III. 2. Egyezségek az oktatáshoz és képzéshez kapcsolódóan	21
III. 3. Lakhatással összefüggésben kötött egyezség	22
III. 4. Egyezségek az áruk forgalma és a szolgáltatás igénybevétele területéről	22
III.4.1. Állam által nyújtott szolgáltatásokkal kapcsolatos egyezségek	22
III. 5. Nemzetiséghez való tartozás miatti sérelmek	23

IV. Nemzetközi kapcsolatok	25
V. Hatósági tevékenység a számok tükrében	27
V. 1. Bíróság előtti eljárások	30
VI. A TÁMOP–5.5.5 projekt	31
VI. 1. Innovációk a diszkrimináció elleni küzdelemben – jogalkalmazás, tudásmegosztás és érzékenyítés az Egyenlő Bánásmód Hatóság TÁMOP-projektjében	31
VI. 2. A megyei egyenlőbánásmódreferensi-hálózat	33
VI. 3. Képzések	37
VI. 4. Kutatások	43
VI.4.1. Esélyegyenlőség a munka világában kutatássorozat	43
VI.4.2. Az egyenlő bánásmóddal kapcsolatos jogtudatosságot mérő országos vizsgálat	44
VI.4.3. A közigazgatás és jogalkotás kirekesztő mechanizmusait vizsgáló kutatások	45
VI.4.4. Jogtudatosság-mérés civilszervezeti rendezvényen	46
VI. 5. Kommunikáció	51
VI. 6. Ügyfélélelgedettség-mérés	61

I. Bevezető

Az Egyenlő Bánásmód Hatósághoz* (EBH) 2012. évben 2738 megkeresés érkezett. Ebbe beletartoznak azok a sérelmek is, ahol a kérelmező ügye nem tartozott az EBH hatáskörébe, de panaszának más hatósághoz történő irányításában segíteni tudtunk, illetve jogi felvilágosítást adtunk.

A tavalyi év statisztikai adataiból megállapítható, hogy továbbra is Budapestről és Pest megyéből fordultak legtöbbször a hatósághoz, ugyanakkor az elmúlt évben is kevés megkeresés érkezett Tolna, Vas és Veszprém megyéből.

Azokban az ügyekben, amelyekben eljárás indult, a kérelmezők védett tulajdonságát tekintve leggyakrabban nemzetiséghez való tartozásuk (81 esetben), fogyatékoságuk (75 esetben), életkoruk (54 esetben), anyaságuk (terhességük) vagy apaságuk (53 esetben) és egészségi állapotuk (43 esetben) miatt érezték úgy a panaszosok, hogy velük szemben sérült az egyenlő bánásmód követelménye.

A diszkrimináció egyes területeivel kapcsolatban elmondható, hogy továbbra is a foglalkoztatás és munkaerőpiac (15 kérelemnek helyt adó döntés), valamint az áruk forgalma és szolgáltatások igénybevétele (9 kérelemnek helyt adó döntés) az a két terület, ahol a legtöbb jogsértés bekövetkezett.

A foglalkoztatás területén elsősorban anyaságukkal, életkorukkal, fogyatékoságukkal és egészségi állapotukkal összefüggésben érte hátrány a munkavállalókat, míg a szolgáltatáshoz történő hozzáférés területén többnyire a nemzetiséghez való tartozás és a fogyatékoság miatt diszkrimináltak a szolgáltatást nyújtók.

2012-ben 28 esetben kötöttek a felek egyezséget, és 31 esetben állapította meg a hatóság, hogy az eljárás alá vont megsértette az egyenlő bánásmód követelményét. Jelentősen csökkent azon kérelmek száma, amelyek nem bizonyultak megalapozottnak, vagyis 2012-ben 77 esetben született elutasító határozat.

Az EBH azokkal az eljárás alá vontakkal szemben, akik megsértették az egyenlő bánásmód követelményét, Az egyenlő bánásmódról és az esélyegyenlőség előmozdításáról szóló 2003. évi CXXV. törvényben (Ebkvt.) meghatározott szankciókat alkalmazta: ezek közül legtöbb esetben a *további jogsértő magatartástól való eltiltást* (27 esetben), illetve a *döntés nyilvános közzétételét* (20 esetben). A fentiekben túl 4 esetben köteleztük az eljárás alá vont személyt vagy céget a határozatban megállapított jogsértő magatartás megszüntetésére. Pénzbírságot pedig 2 esetben szabtuk ki.

A hatóság ügyintézői 2012-ben Budapesten 94 esetben tartottak tárgyalást, míg vidéken 21 esetben. Helyszíni szemlét az ügyintézők kétszer végeztek.

A 2012-es évben bírósági tárgyaláson a Fővárosi Törvényszék, illetve a Kúria előtt 33 ügyben vettek részt a Hatósági és Jogi Főosztály munkatársai.

**Az elmúlt évben jelentős jogszabályi változások történtek a hatóság jogállásában: 2012. január 1-jétől az Egyenlő Bánásmód Hatóság autonóm államigazgatási szerv lett, amely független, csak a törvénynek van alárendelve, részére feladat csak törvényben állapítható meg. 2013. január 1-jétől pedig a hatóság pénzügyi függetlensége is kiteljesedett azáltal, hogy fejezetet irányító szerve jogállással bíró központi költségvetési szerv lett, amelynek költségvetése az Országgyűlés költségvetési fejezeten belül önálló címet képez.*

II. Ügyek a hátrányos megkülönböztetés egyes területeiről

II. 1. Foglalkoztatás

II.1.1. Fogyatékossgal, egészségi állapottal összefüggő ügyek a foglalkoztatás területén

A hatóság 2012-ben jelentős számú fogyatékos személyeket érintő panaszt vizsgált. Az oktatás és a szolgáltatás területén kívül leggyakrabban a foglalkoztatás területén éri a fogyatékos embereket hátrányos megkülönböztetés.

Az alábbi esetben a hatóság a döntés meghozatalakor az ésszerű alkalmazkodás követelményére is hivatkozott, annak ellenére, hogy ennek a hazai jogszabályokba történő beemelése mind ez ideig csak az új Munka törvénykönyvében történt meg.

A panasz szerint kérelmezőt munkáltatója fogyatékossgával összefüggésben hátrányosan megkülönböztette, amikor szolgálati jogviszonyát egészségügyi alkalmatlansága miatt megszüntette azt követően, hogy vaksága miatt járó pótszabadság iránti igényét benyújtotta. A pótszabadság jogalapját a munkáltató elismerte ugyan, azonban ezt követően egy héten belül kétszer is soron kívül pályaalalmassági orvosi vizsgálatra küldte. Az első pályaalalmassági vizsgálaton kérelmezőt alkalmasnak nyilvánították, a második vizsgálatra azonban a munkáltató képviselője kérelmezőt elkísérte, ahol az orvosnak úgy nyilatkozott, hogy a továbbiakban tőle a személyi és tárgyi segítséget megvonja, így az orvos kérelmezőt alkalmatlannak nyilvánította.

A hatóság a munkaügyi bíróság jogerős ítélete után – amely megállapította, hogy a munkáltató kérelmező jogviszonyát jogellenesen szüntette meg – lefolytatta az eljárását. A hatóság a jogerős ítéletben foglalt tényállást alapul véve megállapította, hogy a korábban éveken át fogyatékossga (vaksága) ellenére alkalmasnak nyilvánított kérelmező soron kívüli pályaalalmassági vizsgálatára védett tulajdonságával, fogyatékossgával összefüggésben került sor, mivel a munkáltató azt követően rendelte azt el, amikor kérelmezőről – a részére járó pótszabadságra való jogosultságának igazolásához csatolt személyzeti lelet alapján – kiderült, hogy „jogi értelemben is vaknak minősül”. A hatóság megállapította, hogy a munkáltató azzal a magatartásával, hogy az alkalmassági vizsgálatot végző orvost arról tájékoztatta, hogy kérelmező munkavégzéséhez szükséges személyi-tárgyi feltételeket a továbbiakban nem kívánja biztosítani, továbbá, hogy azokat a pályaalalmassági vizsgálatot követően kérelmezőtől ténylegesen meg is vonta, nem biztosította kérelmező számára az egyenlő esélyű hozzáférést, megtagadta az ésszerű alkalmazkodás követelményének további biztosítását. Eljárás alá vont az ésszerű alkalmazkodás megtagadásával – azzal, hogy kérelmező a számára korábban megfelelően kialakított munkafeltételeket, a számítógépen végzett átalakításokat (szövegfelolvasó program) a továbbiakban nem használhatta, valamint, hogy a korábban kijelölt személyi segítséget sem vehette igénybe – megvalósította a közvetlen hátrányos megkülönböztetést, kérelmező fogyatékossgával összefüggésben.

Mivel eljárás alá vont nem tudta kimenteni magát azzal, hogy a munka jellege vagy természete alapján indokolt, az alkalmazásnál számba vehető lényeges és jogszerű feltételre alapított, arányos megkülönböztetést alkalmazott kérelmezővel szemben – így különösen nem tudta igazolni, hogy kérelmezőt nem fogyatékossgával összefüggésben küldte el soron kívüli pályaalalmassági vizsgálatra, illetve hogy a személyi-tárgyi segítség elvonásával nem tudatosan kívánta ellehetetleníteni a további munkavégzését, valamint kérelmező továbbfoglalkoztatása az egyenlő eséllyel hozzáférhető környezet biztosításával összefüggésben olyan aránytalan terhet rótt volna rá, amely működését ellehetetlenítette volna –, a hatóság a rendelkezésre álló iratok alapján megállapította, hogy az eljárás alá vont megvalósította kérelmező fogyatékossgával összefüggésben a közvetlen hátrányos megkülönböztetést.

Egy másik esetben, melyben a panaszos azt sérelmezte, hogy a munkához való hozzájutás során hátrányosan megkülönböztették gyengénlátása miatt, elutasító határozat született. Az eljárás alá vont nyilatkozata alapján a panaszos a kiválasztási folyamat legelején, a készségszintű számítógépes felhasználói ismeretek szűrésén nem jutott tovább, értékelhető tesztet nem tudott leadni. A felvételi

eljárás során okkal ez a feladat az első szűrő, mivel olyan készség felmérésére irányul, amely a munkakör ellátásának alapfeltétele. Attól a jelentkezőtől, aki nem tud egy elektronikus dokumentumot értelmezni, elkezdni azzal dolgozni, nem várható el, hogy a napi munkaidejében ezt teljesítse.

A felvételi eljárás során a jelenlévő munkatárs ezeket a szempontokat figyelembe véve ítélte meg akként a jelentkezőt, hogy alkalmatlan lesz a meghirdetett munkakörre, mivel a panaszos számára a teszt számítógépen való kitöltése jelentős problémát okozott.

Annak ellenére tehát, hogy az összefüggés a gyengénlátás ténye és az elutasítás között meg is állna, az eljárás alá vont indoka a jogsértés alóli mentesülést biztosítja. Jelen ügyben a gazdasági társaság kiválasztása nem volt diszkriminatív, ugyanis panaszos kapott lehetőséget arra, hogy rátermettségét bárki máshoz hasonlóan bizonyítsa, azonban az adott napon és időben az nem sikerült neki.

Sikertelen volt annak a panaszosnak is a kérelme, aki azt sérelmezte, hogy az eljárás alá vont munkáltató a dadogásával összefüggésben nem létesített vele munkaviszonyt a meghirdetett, végzettségének megfelelő vegyésztechnikusi állásra. Ezt a meggyőződését kérelmező egyrészt arra alapozta, hogy a munkáltató az állásinterjú során kifejezte kétségeit, hogy – beszéd fogyatékoságára tekintettel – megfelelően tudná-e kezelni a munkavégzés során esetlegesen adódó vészhelyzeteket, másrészt pedig arra, hogy ugyan a hirdetésben nem szerepelt, hogy laborgyakorlat szükséges, később a munkáltató mégis erre hivatkozott. A hatóság az ügyben tárgyalást tartott, melyen a feleken kívül tanúkat is meghallgatott.

Kérelmező – a becsatolt szakértői vélemény szerint – súlyos, tónusos, együttmozgásos dadogása miatt kommunikációjában erősen korlátozott. A teljes elnémulásos szakaszok alkalmanként a 8-10 másodpercet is elérik. A feszültséggel terhelt helyzetekben a beszéd folyamatot megszakító görcsök felerősödnek, és még gyakoribbá válnak. Kérelmező a meghirdetett állásra megfelelő szakképesítéssel rendelkezett. Barátja részéről a munkáltatóval folytatott előzetes telefonos egyeztetéseket követően vett részt az állásinterjún, ám a megpályázott állást nem nyerte el.

Megállapítható volt, hogy a sikertelen pályázatok miatt az eljárás alá vont munkáltatónak meghiúsult az a munkája, amelyre tekintettel az állást meghirdette – végül senkit sem vett fel a meghirdetett munkakörre. Megállapítható volt az is, hogy kérelmezőnek az állásinterjú során – a labor bejárása, az ott használatos eszközök, a módszerek áttekintése kapcsán – nem sikerült meggyőznie a munkáltatót arról, hogy a munkakör ellátásához megfelelő szakmai felkészültséggel rendelkezik. Kérelmező maga sem állította, hogy az interjún szakmai felkészültségét tekintve meggyőző lett volna, azonban arra hivatkozott, hogy az interjú másnapján elküldött e-mailjében megfelelő szakértelemről tett tanúságot.

A hatóság álláspontja szerint a munkáltató joggal várhatja el, hogy a munkavállaló az interjún bizonyítsa szakmai felkészültségét, hiszen az állásinterjú erre szolgál. Az interjún nyújtott teljesítménnyel nem egyenértékű, ha a munkavállaló utólag válaszol az ott feltett kérdésekre, majd írja le tárgybeli ismereteit, és a beszéd fogyatékoság sem mentesíti az alól, hogy az interjún bizonyítsa felkészültségét, rátermettségét.

A munkáltató az interjún a szakmai felkészültségen túl nem tudott meggyőződni arról sem, hogy kérelmező megfelelően tudná-e kezelni a munkavégzés jellegéből adódóan esetlegesen előforduló vészhelyzeteket. Kérelmező döntően éppen a munkáltató ezzel kapcsolatos felvetésére alapozta azt a meggyőződését, hogy a munkáltató őt diszkriminálta. A hatóság álláspontja szerint az, hogy a munkáltató ezt a kérdést felvetette, kifejezte ezzel kapcsolatos kétségeit, nem diszkriminatív. Egy veszélyes anyagokkal dolgozó laboratórium esetében valós foglalkoztatási követelmény, hogy a munkavállaló rendelkezzen a váratlan vészhelyzetek megoldására alkalmas, megfelelő kommunikációs technikával. Kérelmezőnek az interjún való szereplése kapcsán a munkáltatóban joggal vetődött fel ez a kérdés, amelyre kérelmező nem adott meggyőző választ.

Fentiek alapján a hatóság arra a meggyőződésre jutott, hogy a munkáltató nem fogyatékosága miatt utasította el kérelmező jelentkezését, hanem részben azért, mert meghiúsult az a munkája, melyre tekintettel technikust keresett, másrészt pedig azért, mert az interjú során nem sikerült meggyőződni kérelmező rátermettségéről, sem a szakmai felkészültségét, sem a vészhelyzetek kezelését tekintve.

A hatóság ugyanakkor azt is megvizsgálta, hogy az eljárás alá vont megsértette-e a Foglalkoztatási keretirányelv (5. cikk), illetve annak a Fot.-ba áttüzetett rendelkezéseit, vagyis hogy eleget tett-e az ésszerű alkalmazkodás követelményének.

A hatóság álláspontja szerint a munkáltató eleget tett az ésszerű alkalmazkodás követelményének is, hiszen nem zárta el kérelmezőt a munkalehetőségtől beszéd fogyatékosága miatt, hanem – fogyasztóssága tudatában – lehetőséget biztosított neki az állásinterjún való részvételre, lehetőséget adott neki, hogy bizonyítsa rátermettségét, és megpróbált meggyőződni arról, hogy kérelmező megfelel-e a valós foglalkoztatási követelményeknek. Ehhez megfelelő lehetőséget és körülményeket biztosított azzal, hogy elfogadta, hogy telefonon történő kapcsolatfelvétel esetén ne kérelmezővel, hanem kérelmező barátjával kommunikáljon. Tolerálta, hogy kérelmező egy papírlapon írásban mutakozzon be. Kellő empátiát és türelmet tanúsított a munkahely bemutatása, kérelmező szakmai felkészültségének felmérése során, nem zárkózott el attól sem, hogy az állásinterjún kérelmező írásban kommunikáljon. A hatóság álláspontja szerint a munkáltató ezzel megtette a megfelelő és szükséges intézkedéseket ahhoz, hogy kérelmezőnek ne sérüljön az egyenlő bánásmóddal való joga. Az azonban már nem tartozik az ésszerű alkalmazkodás körébe, hogy a munkáltatónak az utólag írásban leírtakat el kellene fogadnia az interjún nyújtott teljesítmény pótlásaként, illetve azzal egyenértékűként.

A munkáltató azzal, hogy nem vette fel kérelmezőt a meghirdetett állásra – az egyenlő bánásmód és az ésszerű alkalmazkodás elvét is szem előtt tartva – a munka jellege, természete alapján indokolt, valós foglalkoztatási követelményeken alapuló döntést hozott, így nem sértette meg az egyenlő bánásmód követelményét, ezért a hatóság a kérelmet elutasította.

A határozat ellen kérelmező jogorvoslattal élt, azonban – tekintettel arra, hogy a bíróság hiánypótlási felhívásának nem tett eleget – a bíróság az eljárást megszüntette.

Az alább ismertetett ügyben kérelmezőt egészségi állapota miatt érte közvetlen hátrányos megkülönböztetés a foglalkoztatás területén.

Kérelmező – aki személy- és vagyonőri engedéllyel rendelkező egyéni vállalkozó – azzal a panasszal fordult a hatósághoz, hogy véleménye szerint a bepanaszolt gazdasági társaság egészségi állapota, illetve az ezzel összefüggő keresőképtelenné nyilvánítása miatt szüntette meg azonnali hatállyal vagyonőri megbízási szerződését, megsértve ezzel az egyenlő bánásmód követelményét.

Kérelmezőt megbízási szerződéssel vagyonőrként foglalkoztatták a bepanaszolt társaság egyik fő megrendelőjének a telephelyén. A vagyonőrökre vonatkozó jogszabály keresőképtelen állományba vétel esetére, meghatározott időre fizetett egészségügyi szabadságot biztosít a vagyonőröknek, melynek időtartamára a megbízónak (jelen esetben a bepanaszolt gazdasági társaságnak) szerződés szerinti alapóradíjat kellene fizetnie a részükre. Kérelmező megbetegedett, és – orvosi gyógyszeres kezelés mellett – hetekig betegen járt dolgozni. Állapota nem javult. Egyik reggel – éjszakai műszak végeztével – felkereste házi orvosát, aki keresőképtelen állományba vette. Közvetlen főnöke ugyanezen a reggelen sms küldésével érdeklődött kérelmezőtől, hogy megy-e másnap dolgozni, mire kérelmező ugyancsak sms-ben, még a délelőtt folyamán azt válaszolta, hogy aznapról táppénzen van, betegszabadság igénybevétele. Kérelmező szerződését a bepanaszolt társaság még ezen a napon azonnali hatállyal megszüntette, és a felmondást postára is adta.

A bepanaszolt társaság azzal védekezett, hogy kérelmező szerződését nem egészségi állapota, illetve keresőképtelen állományba vétele miatt szüntette meg – arról a felmondás aláírásakor még nem is volt tudomása –, hanem számos más vagyonőrre hasonlóan azért volt kénytelen megszüntetni, mert az a megrendelője, amelynél kérelmező is dolgozott, csődbe ment, és így nem tudott a vagyonőröknek munkát biztosítani.

A hatóság megállapította, hogy az adott időszakban valóban folyamatos és nagymértékű leépítések zajlottak a bepanaszolt társaságnál a vagyonőrök körében. Az is megállapítható volt azonban, hogy a többi vagyonőr szerződése a szerződésben szabályozott rendes felmondással szűnt meg (mely 15 napos felmondási idővel történő indokolás nélküli felmondást jelentett), míg kérelmező szerződését azonnali hatállyal szüntették meg. A hatóság tehát nem azt tekintette hátránynak, hogy kérelmező szerződését megszüntették, hanem azt, hogy – a többi vagyonőrrel szemben – az ő szerződése azonnali hatállyal került megszüntetésre. A hatóság álláspontja szerint ugyanis egy szerződés azonnali hatállyal történő megszüntetése eleve kedvezőtlenebb, mint a rendes felmondással történő.

Megállapítható volt, hogy kérelmező jól végezte munkáját, tehát a munkavégzéssel összefüggő ok nem indokolhatta jogviszonyának megszüntetését.

A felmondás napjának reggelén a főnöke még érdeklődött kérelmezőtől, hogy megy-e másnap dolgozni. Ez arra utalt, hogy kérelmezőnek még kellett volna dolgoznia, ennek tükrében egy hirtelen, rendkívüli döntésnek tűnik, hogy még aznap megszüntették a jogviszonyát. Nyilvánvaló volt, hogy az eljárás alá vont társaság közvetlen gazdasági érdekével ellentétben állt, hogy a vagyonörök egészségügyi szabadságot vegyenek igénybe és azt leszámolják, hiszen ilyen esetekben az eljárás alá vont társaságnak alapóradíjat kellett fizetnie részükre. (Az eljárás alá vont társaság általában nem vette jó néven, ha valaki egészségügyi szabadságot vett igénybe, illetve ha leszámolta az egészségügyi szabadság idejére járó alapóradíjat.) Tehát a cég közvetlen gazdasági érdeke azt diktálta, hogy szabaduljon meg kérelmezőtől, még mielőtt az igénybe vehetné az egészségügyi szabadságot.

A jogviszony megszüntetésének módja (azonnali hatállyal történő megszüntetés) ugyancsak a keresőképzetlenséggel való okozati összefüggés fennállására utalt, hiszen a jogviszony azonnali hatállyal történő megszüntetésével, az eljárás alá vont gazdasági társaság mentesülhetett a keresőképzetlenség esetén őt terhelő fizetési kötelezettség alól. A biztonsági központban, ahol kérelmező dolgozott, közvetlenül kérelmező szerződésének megszűnését követően nem változott az őrállomány létszáma, illetve összetétele, csupán annyi változás történt, hogy kérelmező helyére egy másik vagyonört osztottak be. Az eljárás alá vont nem tudta kimenteni magát, hiszen a fő megbízó csődje nyilván nem indokolhatta azt, hogy kizárólag kérelmező esetében azonnali hatállyal kerüljön sor a jogviszony megszüntetésére.

A hatóság valamennyi tudomására jutott tényt és körülményt összességében mérlegelve arra a meggyőződésre jutott, hogy kérelmező szerződésének azonnali hatállyal történő megszüntetésére egészségi állapota, ennek körében keresőképzetlen állományba vétele miatt került sor. A hatóság véleménye szerint a cég akkori helyzetében, a nagy leépítések közepette, igencsak életszerűnek tűnik az, hogy értesülve kérelmező keresőképzetlen állományba vételéről, és arról, hogy egészségügyi szabadságot akar igénybe venni, azonnali hatállyal felmondják szerződését.

A hatóság megállapította, hogy a bepanaszolt cég kérelmezővel szemben egészségi állapotával összefüggésben megsértette az egyenlő bánásmód követelményét azzal, hogy – keresőképzetlen állományba vétele miatt – azonnali hatállyal szüntette meg a vagyonvédelmi megbízási szerződését. A hatóság 100.000 Ft bírsággal sújtotta a céget, és elrendelte a határozatnak a hatóság honlapján 90 napra történő közzétételét.

Az eljárás alá vont a határozat bírósági felülvizsgálatát kérte, azonban mivel kérelmét késve nyújtotta be, a bíróság azt idézés kibocsátása nélkül elutasította.

II.1.2. Zaklatás

Kérelmező azzal a panasszal kereste meg a hatóságot, hogy 2011-ben nemi átalakító műtéten esett át, amelyről munkáltatóját is tájékoztatta táppénzigénye bejelentésekor. Kérelmező sérelmezte, hogy a műtétet követően a munkahelyi vezetőség felé irányuló magatartása megváltozott, korábitól eltérő munkafázist kellett elvégeznie, elkülönítve végezte munkáját, nem beszélhetett kollégáival, munkabére csökkent. Nemi identitásával összefüggésben napi atrocitások érték munkáltatói oldalról.

A hatóság eljárást indított a munkáltatóval szemben, kérelmező nemi identitásával összefüggésben tanúsított zaklatása miatt. A hatóság az eljárás során azt vizsgálta, hogy kérelmező által valószínűsített sérelmek, az azok mögött álló történések, magatartási formák kimerítik-e az Ebkvtv.-ben rögzített zaklatás tényállását, a nemi identitással mint védett tulajdonsággal összefüggésben.

A nemi identitás mint védett tulajdonság az a nemi szerep, amellyel egy személy azonosul. A nemi identitás alapján történő diszkrimináció a transznemű személyek elleni hátrányos megkülönböztetés.

Az eljárás során a hatóság megállapította, hogy kérelmező munkaköre a műtétet követően nem változott, más munkafázisra helyezték át munkaát szervezés következtében, és arra tekintettel, hogy könnyített, kevesebb fizikai megterheléssel járó munkát kelljen végeznie. A kérelemben sérelmezett új munkavégzési hellyel összefüggésben az eljárás során megállapítható volt, hogy kérelmező előtt és után is végeztek ott mások munkát. A rendelkezésre álló munkaköri leírás, bérkarton, jelenléti ívek, valamint tanúvallomások értékelésével alátámasztva a hatóság elfogadta az eljárás alá vont kimentését, miszerint a munkakör az eredeti maradt, amellet, hogy más munkavégzési fázisra helyezték át kérelmezőt. Az átszervezés indokoltságát megfelelően alátámasztották egyrészt azzal, hogy az ott dolgozó kollégáknak

segítőre volt szüksége, és kérelmező távozása után is betöltötték a posztot, másrészt azzal, hogy a műtétről visszatérő munkaerő terhelésének csökkentése ily módon megoldható volt. Bizonyítást nyert, hogy kérelmező maga is kérte, hogy átmenetileg könnyített munkát kapjon. Fényképek és tanúvallomások támasztották alá, hogy az új munkavégzési hely a csarnok szerves részét képezi, nem teljesen különálló, nem emeleten helyezkedik el. Elkülönítésére praktikus okból – huzatvédelem – került sor, és nem gátolta az ott dolgozókat abban, hogy a munkahelyen szabadon mozogjanak.

Kérelmező sérelmezte azt is, hogy a munkáltató a nemi átalakító műtétet követően a neváltást és névváltást az üzem összes dolgozója előtt bejelentette, amire kérelmező álláspontja szerint nem lett volna szükség, és megalázó volt. A hatóság összességében értékelve az eljárásban részt vevők nyilatkozatait, megállapította, hogy nem tekinthető a tájékoztatás ezen formája a zaklatást részben megalapozó körülménynek. A hatóság a vezetőség részéről kérelmező nemi identitására tett sértő, bántó megjegyzések teljes körű tagadását elfogadta kimentésként, mivel az eljárás során tartott tárgyaláson meghallgatott tanúk sem erősítették meg kérelmező állítását, aki maga is felsorolás jelleggel, ötletszerűen idézett fel bántó megjegyzéseket, amelyeknek megtörténtét igazolni nem tudta.

A hatóság elfogadta az eljárás alá vont kimentését kérelmező munkaviszonyának megszüntetésével összefüggésben is, mivel igazolta az elbocsátások gazdasági indokoltságát, a megrendelések csökkenését, valamint előadta a kiválasztás szempontjait is, miszerint az egyedülálló, nem családfenntartó munkaerők közül választott a külső kényszer hatására.

Az eljárás alá vont, a határozat bírósági felülvizsgálatát kérte, de a bíróság a keresetet elutasította.

II.1.3. Megtorlás

Szintén a foglalkoztatás területén érte hátrányos megkülönböztetés azt a hatósághoz forduló panaszost, aki sérelmezte, hogy munkáltatója (egy önkormányzati fenntartású óvoda) megtorlást valósított meg vele szemben a közalkalmazotti jogviszonyának megszüntetése, illetve arra való alkalmatlanná minősítése kapcsán, mert korábban az egyenlő bánásmód megsértése miatt panasszal élt az önkormányzattal szemben. Kérelmezőt az óvoda igazgatónője több ízben invitálta, hogy vegyen részt a Hit Gyülekezete istentiszteletein, többször ajánlott a figyelmébe vallásos tárgyú könyveket, zenéket, kérelmező azonban visszautasította ezeket az ajánlatokat arra hivatkozva, hogy ő másik vallás híve. Kérelmező – mivel úgy látta, hogy az igazgatónő emiatt hátrányos megkülönböztetésben részesíti – az önkormányzathoz fordult panasszal. Az önkormányzat ellen egy önkormányzati képviselő is panasszal élt. A fenntartó vizsgálatot folytatott le az intézménynél. Az óvoda igazgatónője összehívta a dolgozókat, tájékoztatta őket a fenntartói vizsgálatról, és feljegyzéseket készített velük az óvoda kérelmező munkahelyi szolgáló telephelyéről, ezzel összefüggésben magáról kérelmezőről, és ezeket a feljegyzéseket (összesen 30 darabot) benyújtotta az önkormányzathoz. Körülbelül egy hónappal később az igazgatónő, és felhívására öt munkatársa – a foglalkozás-egészségügyi orvos előzetes javaslatára – jellemzést írtak kérelmezőről, melyek kérelmező személyiségére, viselkedésére, erkölcsre, öltözködésére, magánéletére vonatkozó személyeskedő megjegyzéseket, negatív értékítéletet fogalmaztak meg. A megküldött jellemzések alapján az elsőfokú foglalkozás-egészségügyi vizsgálatot végző orvos kérelmezőt alkalmatlannak minősítette, míg a másodfokú vizsgálatot végző orvos-pszichiátriai véleményt is beszerelve – kérelmezőt alkalmasnak találta.

A hatóság álláspontja szerint maguk a jellemzések – tartalmukat tekintve –, és a munkáltatónak az az eljárása, hogy személyeskedő, negatív jellemzések produkálásával igyekszik a fenntartó eljárását és kérelmező szakmai alkalmasságának vizsgálatát befolyásolni, sértik kérelmező emberi méltóságát.

A hatóság – a rendelkezésre álló adatok, különösen a meghallgatott tanúk vallomásai alapján – arra a meggyőződésre jutott, hogy a munkáltató azért okozta a fenti jogsérelmeket kérelmezőnek, mert kérelmező panaszt tett ellene a fenntartó önkormányzatnál, és ezekkel kérelmező lejáratására alkalmas, emberi méltóságát sértő, személyeskedő feljegyzésekkel, jellemzésekkel próbálta mind a fenntartói vizsgálatot, mind pedig az orvosi alkalmassági vizsgálatot befolyásolni. Ezért a hatóság megállapította, hogy a munkáltató ezzel a magatartásával megtorlást alkalmazott, és megsértette az egyenlő bánásmód követelményét.

Az eljárás alá vont munkáltató bíróság előtt megtámadta a hatóság határozatát, azonban a bíróság a munkáltató keresetét elutasította.

II.1.4. Átsugárzó diszkrimináció – hipotetikus összehasonlítható csoport

Kérelmező szerint az egyik községi önkormányzat polgármestere vele szemben átsugárzó védett tulajdonságával – édesapja politikai vagy más véleményével – összefüggésben, hátrányos megkülönböztetést alkalmazott azzal, hogy az önkormányzatnál a meglévő létszámihiány enyhítésére – bár erre lehetősége volt – nem írt ki gyakornoki pályázatot, megakadályozva ezzel kérelmező önkormányzatnál történő esetleges elhelyezkedését.

A hatóság elfogadta kérelmező védett tulajdonságát, mivel a kérelemből megállapítható volt, hogy az önkormányzat működése, döntéshozatala során rendszeresen adódtak olyan helyzetek, amikor kérelmező édesapja az önkormányzat megválasztott képviselőjeként és alpolgármestereként, a település érdekében, a polgármester szándékaitól eltérő, annak érdekeit nem szolgáló javaslatokat tett, melynek következtében konfliktusok jöttek létre az alpolgármester és a polgármester között.

A hatóság a polgármestert eljárás alá vonta, aki akként nyilatkozott, hogy az önkormányzatnál egy éve két álláshely betöltetlen, mivel 2 fő előnyugdíjazását kérte, és a prémiumévek programban vett részt. A két státusz betöltése csak megközelítőleg egy év múlva volt lehetséges, ezért gyakornoki állásra pályázatot nem írtak ki, így álláspontja szerint nem sértette meg az egyenlő bánásmód követelményét kérelmező védett tulajdonságával összefüggésben, mivel a gyakornoki pályázat kiírása meg sem történt, azaz kérelmezőnek másokkal nem kellett megmérgetnie magát, tehát nem volt, akivel szemben joghátrányt szenvedett volna. Kérelmező az eljárás későbbi szakaszában előadta, hogy a gyakornoki pozíció – szemben a polgármester nyilatkozatával – nem elvi lehetőségként merült fel, hiszen azt a képviselő-testület is megvitatta, melyet megelőzően a polgármester megkereste az illetékes minisztériumot, mivel az önkormányzatnál foglalkoztatott köztisztviselők létszáma az ellátandó feladatokhoz képest kevésnek bizonyult. A minisztérium a létszám bővítéshez nem járult hozzá, azonban javasolta, hogy a hátralévő időszakot ösztöndíjas foglalkoztatás keretében, gyakornok segítségével hidalják át. Kérelmező előadta továbbá, hogy „falusi viszonyok között” nyilvánvaló, hogy kinek milyen végzettsége van – pályakezdő igazgatásszervező helyben, rajta kívül nem volt –, ezért egyértelmű volt, hogy a minisztérium által javasolt gyakornoki álláshelyre ki kerülhet szóba. A csatolt képviselő-testületi jegyzőkönyvből egyértelműen kiderült, hogy az önkormányzat komoly létszám gondokkal küzdött, ezért támogatták a gyakornoki pályázat kiírását, mivel gyakornok alkalmazása enyhítette volna az önkormányzat köztisztviselőinek leterheltségét, minimális költsége lett volna, ráadásul egy helybeli fiatal elhelyezkedését támogatták volna vele. A polgármester a gyakornoki pályázat kiírásához azonban nem járult hozzá, mely előtt a képviselők – a képviselő-testületi jegyzőkönyvek tanúsága szerint – értetlenül álltak, különös tekintettel arra is, hogy a döntést a polgármester és az alpolgármester közötti vitára vezették vissza. A képviselő-testület tagjai az eljárás során írásban nyilatkoztak arról, hogy a polgármester a létszámihiány enyhítésével sokáig egyetértett, majd miután felmerült, hogy kérelmező – az alpolgármester lánya – eséllyel pályázhat a gyakornoki munkakörre, mereven elzárkózott a létszám bővítéstől. Ennek indokaként a következőket hozta fel: „régén is túlóráltak a kollégák”; „majd decemberben kapunk egy létszámot, majd elleszünk valahogy”; „szó sem lehet róla, azért, mert az alpolgármester lánya”.

A hatóság eljárás alá vonta kimentését (nincs összehasonlítható csoport, a hivatal nem küzd létszámihiánnyal) nem fogadta el. A rendelkezésre álló bizonyítékok alapján – így különösen a képviselő-testületi ülés jegyzőkönyve, a képviselő-testület tagjainak nyilatkozata, az eljárás alá vont minisztériumnak írt kérelme, az eljárás alá vont egymásnak ellentmondó nyilatkozatai a túlmunkáról, illetve arról, hogy nem volt tudomása kérelmező azon szándékáról, hogy a hivatalban kívánt dolgozni – megállapította, hogy eljárás alá vont megsértette az egyenlő bánásmód követelményét kérelmező átsugárzó védett tulajdonságával (édesapja más véleményével) összefüggésben, és közvetlen hátrányos megkülönböztetést alkalmazott, amikor a gyakornoki pályázatot nem írta ki. A hatóság a jogsértő magatartás további folytatásának megtiltásán túl, a határozat nyilvánosságra hozataláról is rendelkezett.

II.1.5. További védett tulajdonsággal összefüggő ügyek a foglalkoztatás területén

Nemzetiséghez való tartozása miatt fordult a hatósághoz az a szlovák nemzetiséghez tartozó panaszos, aki azt sérelmezte, hogy ezen tulajdonsága miatt nem létesítettek vele hivatásos szolgálati jogviszonyt. Kérelmében arra is utalt, hogy közalkalmazottként kevesebb juttatásban részesült, mint a hivatásos szolgálati jogviszony keretében vele egyébként azonos munkát végző munkatársai.

Kérelmező egy büntetés-végrehajtási intézetnél dolgozott közalkalmazotti jogviszonyban, nevelő munkakörben. Felsőfokú szlovák nyelvvizsgájára tekintettel az intézetparancsnok engedélye alapján idegennyelvtudási pótlékban részesült.

Többéves jogviszonyt követően kérelmező hivatásos szolgálati jogviszony létesítésére irányuló kérelemmel fordult a munkáltatóhoz. Az intézet parancsnoka kérelmét elutasította, arra hivatkozva, hogy a vonatkozó jogszabály által előírt nyelvek (angol, francia, német) egyikéből sem rendelkezik a szükséges nyelvvizsgálóval, és ezt a szlovák nyelvvizsga nem pótolja. Azt is leírta, hogy hivatásos állományba vételére csak akkor kerülhet sor, ha a három nyelv valamelyikéből vizsgát tesz.

Kérelmező álláspontja szerint az, hogy szlovák nyelvvizsgálója alapján idegennyelvtudási pótlék folyósítását engedélyezték számára, egyúttal azt is jelenti, hogy a szlovák nyelv használatát az adott munkakörben indokoltnak tekintették, tehát ezen az alapon nem tagadhatták volna meg hivatásos állományba vételét. A hatóság azt vizsgálta, hogy kérelmezőt hátrány érte-e a vele összehasonlítható helyzetben levő munkatársaihoz képest a szlovák nemzetisége miatt.

A fegyveres szervek hivatásos állományú tagjainak szolgálati viszonyáról szóló 1996. évi XLIII. törvény (Hszt.) 245/P. § (4) bekezdése szerint tiszti beosztásba – az egyéb feltételeken túl – pályakezdőként csak az a felsőfokú iskolai végzettséggel rendelkező személy nevezhető ki, aki angol, francia vagy német nyelvből államilag elismert nyelvvizsgálóval rendelkezik. Amennyiben a betöltendő szolgálati beosztás ellátásához az előzőekben felsorolt nyelveken kívüli nyelv szükséges, akkor az e nyelvből meglévő államilag elismert nyelvvizsga az angol, francia vagy német nyelvből meglévő nyelvvizsga helyett alkalmazási feltételként elfogadható.

A kérelemből és a csatolt mellékletekből egyértelműen kitűnt, hogy nem kérelmező nemzetiségi hovatartozása miatt nem létesítettek vele hivatásos szolgálati jogviszonyt, hanem azért, mert nem rendelkezett a törvény által előírt nyelvekből nyelvvizsgálóval. Ugyanakkor tájékoztatták, hogy hivatásos állományba vételére sor kerülhet, ha a három nyelv valamelyikéből nyelvvizsgát tesz. A parancsnok szakmai véleménye szerint az adott beosztáshoz nem volt szükséges a szlovák nyelv ismerete. Amennyiben a szolgálati beosztás ellátásához az adott nyelv nem szükséges, a munkáltatónak nincs mérlegelési joga, hanem a kötelező törvényi előírásra tekintettel a más nyelvből meglévő nyelvvizsgát nem fogadhatja el a tiszti beosztás feltételeként. (Az adott nyelv szükségességének megítélése kifejezetten vezetői döntési jogkörbe tartozó szakmai kérdés, így annak felülvizsgálata nyilvánvalóan nem képezte e hatóság feladatát.)

Az, hogy valakinek (az előírt angol, francia, német helyett) szlovák nyelvvizsgálója van, és ezért nem létesítenek vele jogviszonyt, egy kötelező törvényi előírás nyugvó, valós foglalkoztatási követelményen alapuló döntés, és nem jelenti azt, hogy szlovák nemzetisége miatt részesítenék hátrányos megkülönböztetésben.

A hatóság álláspontja szerint – mivel a munkáltató döntésének kötelező jogszabályi előírás alapuló szakmai oka volt – nem állapítható meg okozati összefüggés kérelmező nemzetisége és az általa sérelmezett munkáltató intézkedések között, tehát a bepanaszolt munkáltató nem valósított meg kérelmezővel szemben közvetlen hátrányos megkülönböztetést, és nem sértette meg az egyenlő bánásmód követelményét, ezért a hatóság a kérelmet elutasította.

A hatóság határozata ellen kérelmező nem élt jogorvoslással.

Terhessége miatt került megszüntetésre annak a panaszosnak a munkaviszonya, aki 2012. március 5-én létesített közalkalmazotti jogviszonyt az egyik önkormányzat gazdasági szervezeténél 4 hónapos próbaidő kitűzésével. Kérelmezőnek ekkor még nem volt tudomása arról, hogy gyermeket vár, ez csak a munkába lépését követő néhány hét múlva derült ki. Kérelmező előadta, hogy a 7-8 hét körül egy váratlan vérzés következtében orvoshoz került, aki veszélyeztetett terhesnek nyilvánította, emiatt a továbbiakban nem tudott munkát végezni. A munkáltatóval telefonon közölte ezeket a tényeket, mivel nem volt szabad felkelnie. 2012. május 22-én személyesen bement a munkahelyére, ahol tájékoztatta

közvetlen felettesét, hogy a kockázat még nem szűnt meg, így munkát továbbra sem végezhet. Ekkor közölték vele, hogy írja alá a közalkalmazotti jogviszony közös megegyezéssel történő megszüntetését. Kérelmező a közös megegyezést nem írta alá, majd ezután postán megkapta az azonnali hatályú felmentését 2012. május 31-i dátummal. Az eljárás alá vont azzal védekezett, hogy kérelmező közalkalmazotti jogviszonyát már azelőtt megszüntetni szándékoztak, hogy terhességéről tudomást szereztek volna. Ennek oka az volt, hogy a belső ellenőri vizsgálat alapján kérelmező nem látta el megfelelően, többek között pénztáros-helyettesítési feladatait, illetve nem vitte be az erkölcsi bizonyítványát, és késedelmesen adta le táppénzes papírjait is. Szintén hivatkozási alap volt az eljárás alá volt részéről, hogy kérelmező nem írta alá a munkaköri leírását. A meghallgatás során kérelmező előadta, hogy nem tagadta meg a pénztárosi munkát, csak tapasztalat hiányában segítséget kért, hiszen betanítást nem kapott. A munkába lépésekor a munkáltatónál megelégedtek az erkölcsi bizonyítvány megkérését igazoló postai feladóvevény bemutatásával, később az erkölcsi bizonyítvány bemutatását nem kérte tőle senki, a táppénzes papírokat pedig önhibáján kívül adta le késve.

A hatóság az eljárás alá vont kimentését több ok miatt nem fogadta el.

Először is, életszerűtlen, hogy kérelmező jogviszonyának megszüntetésére azért került sor, mert 2012. március 20–23. közötti időszakban nem látott el pénztárosi teendőket. A hatóság véleménye szerint indokolt volt segítséget kérnie annak érdekében, hogy munkáját szakszerűen lássa el, hiszen kérelmezőt pénztárostatásra a munkáltató csak ezt követően, 2012. március 30-án küldte el, a megadott időben még munkaköri leírással sem rendelkezett.

Az eljárás alá vont által csatolt belső ellenőri jelentés 4 hónapos időszak vonatkozásában szűrőpróbaszerű vizsgálatról tesz említést, melynek nagy részében a kérelmező nem végzett munkát. A belső ellenőr által tett megállapítások ráadásul nem kizárólag kérelmező munkájával álltak összefüggésben, hiszen hiányosságokat tárt fel több területen is, és nem kizárólag a kérelmező által elvégzett feladatokban voltak hibák. Ugyanakkor más munkavállalót a hibákért nem részesítettek szankcióban és összességében nézve mindenképpen aránytalan az intézkedés, amely a jogviszony megszüntetését eredményezte.

Továbbiakban a hatóság véleménye szerint a munkáltató kötelezettsége, hogy amennyiben a munkaerő felvételekor megelégszik az erkölcsi bizonyítvány megkérését igazoló feladóvevény bemutatásával, a továbbiakban bekérje a vele jogviszonyt létesítő munkavállalója erkölcsi bizonyítványát, és ez nem történt meg.

Ezekén kívül nem fogadható el, hogy kérelmező jogviszonyának megszüntetéséhez hozzájárult a munkaköri leírásának alá nem írása is, hiszen azt a munkáltató vezetője nem adta át neki.

A hatóság álláspontja szerint az eljárás alá vont nem bizonyította, hogy kérelmezővel szemben megtartotta az egyenlő bánásmód követelményét, és az eljárás alá vontnak sikertelen volt a kimentése arra nézve, hogy kérelmező munkaviszonyának megszüntetésére nem a terhességgel összefüggő ok miatt került sor.

A hatóság elrendelte a jogsértő magatartás jövőbeni tanúsításának megtiltását, valamint a határozatnak a hatóság honlapján történő közzétételét.

Az eljárás alá vont munkáltató bíróság előtt megtámadta a hatóság határozatát, azonban a bíróság a munkáltató keresetét elutasította.

II. 2. Oktatás, képzés

II.2.1. Sajátos nevelési igényű gyermekek oktatásával kapcsolatos ügyek

Tavaly két olyan ügy is a hatóság elé került, ahol óvodáskorú, sajátos nevelési igényű gyermekek óvodába járásának korlátozását, vagy az óvodából történő kizárást sérelmezték a szülők. A hatóság mindkét döntés meghozatalakor alapjogok ütközését vizsgálta, azonban eltérő eredménnyel.

Az egyik esetben a szülő sérelmezte, hogy sajátos nevelési igényű gyermekével szemben a kijelölt óvoda megsértette az egyenlő bánásmód követelményét, amikor integráltan oktatható gyermekének hónapokon keresztül csak napi két óra időtartamban engedélyezte, hogy a csoportban tartózkodjon, valamint amikor nem biztosította számára a szakértői véleményben előírt napi két óra felzárkóztató foglalkozást, logopédiai fejlesztést. Az óvoda igazgatója szerint már a gyermek közösségbe való beilleszkedése sem volt zökkenőmentes, azonban viselkedése két év után egyre durvább, agresszívabb lett mind csoporttársaival, mind nevelőivel szemben. A reggeli időszakban, amikor egy óvónő volt a gyermekekkel, nem volt biztosítva sem a csoportbeli gyermekek, sem kérelmező gyermekének biztonsága. Ezért az óvoda úgy döntött, hogy a gyermek ellátását csak abban az időszakban vállalja, amikor a csoportban két óvodapedagógus dolgozik egyszerre. A korlátozás miatt a gyermek speciális fejlesztését csak rövidebb időben, vagy alig lehetett megoldani, például a gyermek abban az időszakban nem is lehetett az óvodában, amikor a logopédus ott tartózkodott. Az eljárás ideje alatt felülvizsgált szakértői vélemény megállapítása szerint a gyermek továbbra is integráltan oktatható sajátos nevelési igényű gyermek, és számára intenzív logopédiai, gyógypedagógiai megsegítést és szenzomotoros integrációs terápiát javasoltak azzal, hogy fejlesztése az eljárás alá vont óvodában folytatódjon. A szakértői vélemény elkészülte után az óvoda a tanév hátralévő részében továbbra sem biztosította a gyermek számára a két óra felzárkóztató fejlesztést és a logopédust. Az óvoda a korlátozást a többi gyermek testi épségének biztosítására hivatkozva fenntartotta. Az eljárás során a hatóság azt vizsgálta, hogy az ügyben fennálló alapvető jogok ütközésekor az óvoda intézkedése elkerülhetetlen volt-e, továbbá a cél elérésére alkalmas és azzal arányos volt-e.

A hatóság a rendelkezésre álló iratok alapján megállapította, hogy az óvoda korlátozó intézkedése nem volt elkerülhetetlen, mivel a gyermek állapotának romlását az új szakértői vélemény nem támasztotta alá, hiszen az továbbra is integrált nevelést javasolt a kijelölt óvodában, kiemelve a logopédiai fejlesztés fontosságát. Az intézkedés a cél elérésére nem volt alkalmas, hiszen a gyermek csoporttársaival továbbra is találkozott, és velük szemben a számára engedélyezett két órában is sokszor durván viselkedett, melyet láthatólag a két, egyszerre jelenlévő óvónő sem tudott megakadályozni. Az óvoda az általa megtett intézkedéssel a gyermek fejlesztéshez fűződő jogát olyan arányban korlátozta, mely a csoporttársak megfelelő testi, szellemi és erkölcsi fejlődéséhez szükséges védelemhez és gondoskodáshoz való alapvető jogával nem volt arányos, azt túllépte, különös tekintettel arra, hogy a gyermeket nemcsak az integrált óvodai nevelés lényegétől fosztotta meg, hanem elzárta attól a lehetőségtől, hogy az előírt fejlesztéseket – mely állapotában javulást hozhattak volna – megkapja, így esélye sem volt arra, hogy a közösségbe beilleszkedjen.

A hatóság megállapította, hogy az óvoda megsértette az egyenlő bánásmód követelményét, amikor nem a gyermek mindenekfelett álló érdekét vette figyelembe, nem a fejlődése szempontjából legjobb megoldást kereste. Előzőekkel az óvoda megvalósította a gyermek védett tulajdonságával (fogytékosságával) összefüggésben a közvetlen hátrányos megkülönböztetését, mert a gyermek csak korlátozott időtartamban élhetett az integrált óvodai nevelés lehetőségével, és ezzel fejlesztéshez való jogai is sérültek.

A másik esetben a szülő azt sérelmezte, hogy az integráltan oktatható gyermekének magatartása miatt a kijelölt óvoda – mivel az óvodai csoportba járó többi gyermek testi épségét biztosítani nem tudta – kezdeményezte, hogy gyermeke többé ne menjen az óvodába, kérelmező pedig maradjon vele otthon táppénzen. Az óvoda az intézkedéssel egyidejűleg megindította a gyermek korábbi szakértői véleményének felülvizsgálatát. Az óvoda az eljárás során akként nyilatkozott, hogy a gyermek több mint négy évig járt a kijelölt óvodába, az évek során értelmi és beszédfejlődése lassú ütemben, de

megindult, magatartási és beilleszkedési zavara azonban egyre több nehézséget okozott. Az óvoda folyamatosan konfliktusba került a csoportba járó többi gyermek szülőjével kérelmező gyermekének agresszivitása miatt. A sok szülői panasz miatt sor került rendkívüli szülői értekezlet összehívására is, ahol a meghívott előadó a másság elfogadásáról beszélt. Három év után egyre súlyosbodó magatartási és viselkedési zavarokat tapasztaltak a gyermeknél, melyet a csoportnapló bejegyzései is tanúsítottak. Eljárás alá vont érdemi nyilatkozatában kiemelte, hogy kérelmező gyermekét nem eltávolították a csoportból, hanem látva problémáját, idegrendszeri állapotát, orvosi kezelést javasoltak, mivel mindennaposá váltak az önmagát és társait veszélyeztető cselekedetek. A felülvizsgálni kért szakértői vélemény megérkezése előtt a gyermek idegrendszeri összeomlása miatt – a családdal egyetértve, a további állapotromlás megelőzése érdekében – a gyermek számára szakorvosi segítség igénybevételét javasolták. Az óvoda vezetője szerint a gyermek folyamatosan romló állapota miatt társai sem voltak biztonságban, reggel félve érkeztek, a mosdóba csak óvónői kísérettel mertek kimenni, ha kérelmező gyermeke jelen volt. Kérelmező a kialakult problémákkal tisztában volt, de az óvodától várt megoldást. Az óvoda álláspontja szerint éveken keresztül segítették kérelmező gyermekének fejlődést, az egyenlő bánásmód követelményét nem sértették meg.

A hatóság az eljárás során szintén azt vizsgálta, hogy az ügyben fennálló alapvető jogok ütközésekor az óvoda intézkedése elkerülhetetlen, továbbá a cél elérésére alkalmas és azzal arányos volt-e.

A rendelkezésre álló iratok alapján a hatóság megállapította, hogy az óvoda intézkedése elkerülhetetlen volt, tekintettel a gyermek állapotának olyan fokú rosszabbodására, amely már más gyermekek – tehát egy nagyobb közösség – testi épségét veszélyeztette. A gyermek állapotának rosszabbodását egyébként az óvoda által felülvizsgálni kért szakértői bizottsági vélemény is alátámasztotta, mely szerint a gyermek integráltan már nem oktatható, nevelését a továbbiakban speciális gyógypedagógiai óvodában javasolta. Az a tény, hogy az eljárás alá vont a nevelési év közben döntött úgy, hogy a gyermek az óvodát nem látogathatja, a cél elérésére (többi gyermek testi épségének védelme) alkalmas és arányos volt. Alkalmas volt, mivel a becsatolt iratok szerint a gyermek magatartása társaival szemben egyre agresszívebbé vált, így a jelenlévő nevelők a hirtelen dühkitöréseket megakadályozni már nem tudták. Arányos volt azért, mivel az óvoda által megkért szakértői vizsgálati vélemény a kizárást követően 10 nap múlva rendelkezésre állt, így a gyermek viszonylag rövid ideig volt otthon édesanyjával, figyelembe véve azt is, hogy a gyermek állapota miatt ezen időszakban szakorvosi kezelésre is szorult. A hatóság megállapította, hogy kérelmező gyermekével szemben az óvoda nem sértette meg az egyenlő bánásmód követelményét.

II.2.2. Kérelmek elutasítása az oktatás területéről

Egy szülőpár panaszában sérelmezte, hogy – négyéves – nagyobbik gyermekük védett tulajdonságával (álláspontjuk szerint családi állapotával) összefüggésben a lakóhely szerinti önkormányzat megsértette az egyenlő bánásmód követelményét, amikor csak félnapos óvodai ellátást biztosított számára, arra hivatkozva, hogy az édesanya a kisebbik testvérrel otthon tartózkodott. Az önkormányzat elutasítását azzal indokolta, hogy a fenntartásában működő óvodák esetében csak akkor tudnak 5 éven aluli gyermeknek egész napos óvodai ellátást biztosítani, ha a szülők munkáltatói igazolással bizonyítják, hogy mindketten dolgoznak. Azokban az esetekben azonban, amikor az édesanya a kisebb testvérrel otthon tartózkodik – és nincs olyan szociális helyzetben a család, ami kötelezi a fenntartót az egész napos ellátásra –, a férőhelyek szűkössége miatt félnapos ellátásra van lehetőség.

A vonatkozó jogszabály alapján a kötelező felvételt biztosító óvoda – ha a gyermek betöltötte a harmadik életévét – nem tagadhatja meg a halmozottan hátrányos helyzetű gyermek, továbbá annak a gyermeknek a felvételét, aki a Gyermekvédelemről és a Gyámügyi Igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. (Gyvt.) törvény alapján jogosult a gyermekek napközbeni ellátásának igénybevételére, illetve akinek a felvételét a gyámhatóság kezdeményezte. A Gyvt. 41. § (1) bekezdése szerint azok a gyermekek jogosultak napközbeni ellátásra, akiknek szülei, nevelői, gondozói, munkavégzésük, munkaerő-piaci részvételt elősegítő programban, képzésben való részvételük, betegségük vagy egyéb ok miatt napközbeni ellátásukról nem tudnak gondoskodni. A Gyvt. 41. § (2) bekezdése úgy fogalmaz, hogy a gyermekek napközbeni ellátását különösen az olyan gyermekek számára kell biztosítani, akinek fejlődése érdekében állandó napközbeni ellátásra van szüksége, akit egyedülálló vagy időskorú személy nevel,

vagy akivel együtt a családban három vagy több gyermeket nevelnek – kivéve azt, akire nézve eltartója gyermekgondozási díjban részesül –, akinek a szülője, gondozója, szociális helyzete miatt az ellátásáról nem tud gondoskodni.

A gyermek számára a napközbeni ellátás kötelező jellegű biztosításához tehát a Gyvt.-ben foglalt feltételnek minden esetben fenn kell állnia. Az a tény, hogy kérelmezők két kiskorú gyermeket nevelnek, nem adott feltétel nélküli jogosultságot az óvodáskorú gyermek számára a napközbeni ellátás igénybevitelére, mivel ahhoz társulni kell a fent felsorolt indokok valamelyikének, melynek az a következménye, hogy a szülők például munkavégzés vagy betegség miatt a gyermek napközbeni ellátásáról nem tudnak gondoskodni.

Mivel az önkormányzat a jogszabályi keretek között hozta meg döntését, és az egyenlő bánásmód követelménye a gyermek nevelése-oktatása során védett tulajdonságával összefüggésben nem sérült – azaz kérelmezők gyermeke nem azért nem részesült egész napos óvodai ellátásban, mert kisebb testvére volt, hanem azért, mert az édesanya egész nap otthon tartózkodott a kisebb testvérrel, és ennek következtében nagyobb gyermeke számára is tudta biztosítani az egész napos felügyeletet –, a hatóság a kérelmet elutasította. A vonatkozó jogszabályi rendelkezések miatt a hatóság a kérelmet abban az esetben is elutasította volna, ha a szülők a családi állapot helyett (amely nem fedte le azt a helyzetet, hogy nagyobbik gyermeküknek kisebb testvére van) az egyéb helyzetet jelölik meg gyermekük védett tulajdonságaként.

Panaszos a hatósághoz küldött beadványában sérelmezte, hogy záró doktori vizsgáit neveléstudományi területen szerette volna teljesíteni, azonban három alkalommal is sikertelen eredménnyel zárult a vizsga. Panaszos a második és harmadik vizsga eljárását érezte tisztességtelennek és méltánytalannak, a harmadik vizsga eredményén kérelmező kifejezetten megdöbben, mivel az általa húzott tétel témája szakterületének nevezhető, a vizsga irodalmával tisztában volt. Panaszos hátrányként értékelte, hogy munkahelye lényegileg a sikertelen vizsgák miatt nem hosszabbított vele szerződést. Panaszos álláspontja szerint roma származása volt az oka, hogy nem sikerültek a vizsgái. A hatóság az eljárás során azt vizsgálta, panaszost roma nemzetiséghez tartozása miatt érte-e a szigorlati vizsga elbírálása kapcsán hátrányos megkülönböztetés. Az egyetem doktori iskolájának hallgatói, a védettek és a habilitáltak között egyaránt találhatóak magukat roma származásúnak vallók, panaszos szigorlati vizsgáinak egyikén is egy magát roma származásúnak valló PhD-hallgató vett részt. A hatóság az iratok áttanulmányozását követően összességében megállapította, hogy kérelmező és az egyetem közötti probléma sokkal inkább tekinthető szűk, oktatásszakmai kérdésnek, ugyanis az ügynevezett védett tulajdonság és a hátrány, azaz a sikertelen szigorlat közötti ok-okozati összefüggés fennállására vonatkozó bizonyíték, azt alátámasztó körülmény nem merült fel. A hatóság kiemelte, hogy a hatósági eljárás tárgya nem lehet annak utólagos vizsgálata, hogy az egyetem doktori szabályzatának megfelelően felállított vizsgabizottságai az adott szigorlatokat objektíven, a panaszos valódi tudásának megfelelően osztályozták-e. A hatóság álláspontja szerint az is külön, a jogszabály adta hatáskörön túlmutató, szaktudást igénylő kérdés, hogy az egyes vizsgákon húzott témakörök megfelelő előadásához mennyi szakirodalom áttekintő bemutatása szükséges, illetve elégséges. A hatóság a döntésében rámutatott arra is, hogy a vonatkozó doktori szabályzat szerint panaszosnak lehetősége van a jövőben teljesíteni szigorlati vizsgáját, annak letételétől nincs elzárva. A hatóság megállapította, hogy a panaszos hátránya és védett tulajdonsága között fennálló ok-okozati összefüggés nem nyert bizonyítást, az eljárás során arra utaló körülmény nem merült fel.

II. 3. Lakhatás

Elutasította a hatóság annak kérelmezőnek a panaszát, aki azt sérelmezte, hogy egy fővárosi kerületi önkormányzat társasága által 2012-ben lebonyolított önkormányzati lakáspályázat során férje roma származása miatt másoknál kedvezőtlenebb bánásmódban részesült, és emiatt nem kaptak önkormányzati lakást.

Kérelmező előadta, hogy roma származású, mozgássérült férjével, cselekvőképességet kizáró gondnokság alatt álló lányukkal, és a szintén gondnoksága alatt álló nagybátyjával egy 23 négyzetméteres bérelt lakásban laknak. Évek óta próbálnak a kerületben önkormányzati bérlakáshoz jutni, de sikertelenül.

A legutóbbi pályázatát is elutasították, pedig szerinte lehetetlen, hogy ennyi náluk rászorultabb család lenne a kerületben. Személyes érdeklődése során az alpolgármester utalt arra is, hogy férje családja miatt nem juthatnak a kerületben lakáshoz, mert a férje családja „túlságosan is hírhedt” a kerületben, férjének egy kilakoltatásos ügye is volt korábban. Kérte, hogy a hatóság folytasson le vizsgálatot az ügyben.

Az eljárás alá vont önkormányzat visszautasította az egyenlő bánásmód követelményének megsértésére vonatkozó feltevést, nyilatkozott, hogy a tulajdonában álló lakások és helyiségek bérlését, valamint elidegenítésének feltételeit önkormányzati rendelet szabályozza, a lakáspályázatokat rendelet alapján a lakásgazdálkodási feladatokat ellátó bizottság írja ki és bírálja el. A rendelet az értékelési szempontokat nem határozza meg. A benyújtott pályázatok nagy számával szemben a rendelkezésre álló lakásállomány nem teszi lehetővé, hogy a bizottság döntésében javasolt személyeken kívül más pályázó is szociális bérlakáshoz jusson.

Az önkormányzat által becsatolt iratokból megállapítható volt, hogy összesen mintegy 656 pályázatot nyújtottak be a meghirdetett 28 lakásra. Tehát az összes pályázó közül csupán mintegy 4 százalék tekinthető a pályázat nyertesének, de így ő a többi 96 százalék kérelmezővel együtt vesztes pályázó. Kérelmező a lakáspályázaton induló pályázókkal van összehasonlítható helyzetben. Ilyen értelemben a hatóság nem tudta megállapítani, hogy kérelmezőt a pályázat elbírálása során a vele összehasonlítható helyzetben levő csoporthoz képest hátrány érte volna.

A hatóság – bár a fentiek szerint már a hátrány fennállását sem látta megalapozottnak – azt is megvizsgálta, hogy az eljárás alá vont sérelmezett döntése (vagyis hogy nem nyertek pályázatot) és kérelmező által hivatkozott védett tulajdonság (vagyis férje roma származása) között fennáll-e okozati összefüggés.

Kérelmező az okozati összefüggés alátámasztásaképpen arra hivatkozott, hogy az alpolgármester azt mondta neki, hogy az ő családjuk nem fog a kerületben lakást kapni, mert a férje családja túlságosan is „hírhedt” a kerületben, arra is utaltak, hogy férjének korábban volt egy kilakoltatásos ügye.

A hatóság álláspontja szerint ezek a kijelentések nem kérelmező férjének vagy családjának roma származására utaltak, hanem arra, hogy a családnak rossz híre van a kerületben. (A hírhedt szó jelentése: rosszhírű, akit rossz tulajdonsága vagy elítélendő cselekedete, viselkedése alapján ismernek széles körben, vagy akit ilyennek állítanak be.) Tehát kérelmező által hivatkozott kijelentések nem vetették fel a roma származáson alapuló diszkriminációt.

A hatóság – tekintettel a pályázók és a nyertesek arányára, illetve arra, hogy egyébként semmi nem utalt a roma származás miatti diszkriminációra – a védett tulajdonság és a sérelmezett döntés közötti okozati összefüggést nem találta megalapozottnak.

A hatóság fentiekre tekintettel megállapította, hogy az eljárás alá vont önkormányzat a 2012. tavaszi lakáspályázat során kérelmezőt nem részesítette férjének roma származása miatt másoknál kedvezőtlenebb bánásmódban, így nem sértette meg az egyenlő bánásmód követelményét, ezért a kérelmet elutasította. A határozat ellen a felek egyike sem élt jogorvoslással.

II. 4. Szolgáltatások nyújtása

II.4.1. Hátrányos megkülönböztetés szolgáltatás igénybevételével kapcsolatban

Kérelmező családjával egy vidéki gyógyfürdőben töltötte egyhetes nyaralását. Ez idő alatt egyik éjjel panaszos felesége és egyik lánya megbetegedett, hányt, gyomorfájása és hasmenése volt. Másnap kérelmező és két lánya szerette volna a fürdőszolgáltatást igénybe venni, azonban a gyógyfürdő recepciósa közölte, hogy a család valamennyi tagjának fürdőbelépőjét visszavonták.

A hatóság a kérelmet elsőként – hatáskör hiányára hivatkozással – áttette a területileg illetékes Kormányhivatal Népegészségügyi Szakigazgatási Szervéhez. A Fővárosi Törvényszék – kérelmező által előterjesztett felülvizsgálati kérelem alapján – a döntést hatályon kívül helyezte, és a hatóságot új eljárás lefolytatására kötelezte.

A hatóság előtt az eljárás alá vont előadta, hogy infektológiai szempontból kérelmező egész családját fertőzöttnek kellett tekinteni, annak ellenkezőjének bebizonyosodásáig. A hatóság eljárása során megkeverte a területileg illetékes Kormányhivatal Népegészségügyi Szakigazgatási Szerve Sárvári, Celldömölki Kistérségi Népegészségügyi Intézetét, és az ügyel kapcsolatos dokumentumok becsatolását kérte.

Az EBH a becsatolt dokumentumok, nyilatkozatok alapján az alábbiakat állapította meg. Kérelmező beteg családtagjai vonatkozásában a fürdőengedélyek visszavonása szükséges, jogszabályon alapuló intézkedés volt, vagyis a beadvány ezen részét, mint megalapozatlant, elutasította.

A hatóság ezzel együtt azt is megállapította, hogy az eljárás alá vont azzal, hogy megtiltotta kérelmezőnek, és azon családtagjainak a gyógyfürdő használatát, akik nem mutatták a betegség tüneteit, megvalósította a hátrányos megkülönböztetés tényállását vélt egészségi állapotukkal összefüggésben.

A hatóság a nem beteg családtagok vonatkozásában nem tudta az eljárás alá vont kimentését sikeresnek tekinteni, mivel azt sem a jogszabályok, sem a csatolt iratok nem támasztották alá.

A hatóság jogerős határozatában eltiltotta az eljárás alá vontat az egyenlő bánásmód követelményébe ütköző magatartás jövőbeni tanúsításától.

II.4.2. Kérelmek elutasítása a szolgáltatások köréből

Kérelmezők panaszukban előadták, hogy családtagjaikkal együtt rokonaikhoz szerettek volna utazni. Panaszukban sérelmezték, hogy a repülőtéren a személyi átvizsgálás során cipőiket, néhányuknak nadrágszíjukat, illetve egyiküknek felső ruházatát is le kellett vennie. Kérelmezőket és családtagjaikat a személyi okmányok ellenőrzését követően kiállították a sorból, és egy információs pultnál közölték velük, hogy a személyazonosító igazolványok érvénytelensége miatt nem utazhatnak. Panaszosok azt tudomásul vették, hogy gyermekeik törött személyi okmányaik tekintetében nem fogadták el az érvüket, miszerint az érvényes, azonban sajátjaik érvényességének alátámasztására megkeresték az illetékes okmányirodát, ahol azt a tájékoztatást kapták, hogy igazolványaik érvényesek. Megítélésük szerint a sérelmezett magatartás, azaz az utazás megtagadásának az oka, roma nemzetiséghez tartozásukkal állt összefüggésben.

A hatóság belföldi jogsegély keretében azt a tájékoztatást kapta, hogy a hologram a személyazonosító igazolvány megnevezésű biztonsági okmány kiemelt védelmi elemének minősülő okmányalkatrésze, amely nélkül érvényes személyazonosító igazolvány nem kerülhet kiadásra. A hatóság megállapította, hogy kérelmezők személyi okmányai – mivel azokon vagy nem szerepelt a hologram, vagy az megkopott volt – nem rendelkeztek valamennyi érvényességi feltétellel, így az eljárás tárgyát képező magatartást tanúsítók a jogszabálynak megfelelően jártak el. Kérelmezők gyermekeinek személyazonosító igazolványai össze voltak ragasztva, azaz rongálódtak, így azok sem voltak érvényesek. A személyi átvizsgálással összefüggésben a hatóság megállapította, hogy cipőik, nadrágszíjuk és felsőruházatuk levételével kapcsolatban nem merült fel adat arra nézve, hogy velük szemben nem a biztonsági előírásoknak megfelelően jártak volna el, illetve az, hogy roma nemzetiséghez tartozásuk az eljárás során szempont lett volna.

Ugyancsak el kellett utasítani azt a panaszt, amelyben kérelmezők véleménye szerint az eljárás alá vont bank roma származásuk miatt (ami szerintük már a lakóhelyükből is felismerhető volt) utasította vissza kölcsönigénylésüket, megsértve ezzel az egyenlő bánásmód követelményét. Kitértek arra is, hogy

ezzel összefüggésben jelentős kár érte őket. Kérelmezők álláspontja szerint kettőjük rokkantnyugdíja, illetve munkabére megfelelő jövedelmet biztosított volna számukra a havi törlesztőrészlet problémamentes fizetéséhez.

Az eljárás alá vont bank visszautasította a diszkriminációra vonatkozó feltevést. Egyrészt arra hivatkozott, hogy a hitelbírálat központi szinten, egységes szabályok mentén, kizárólag a rendelkezésre álló dokumentumok alapján történik, így eleve nem kerülhet sor diszkriminációra. Nyilatkozott, hogy a hitelkérelmek elbírálásának feltételeit belső utasítás szabályozza, amitől eltérni nem lehet, a hitelbírálatot számítógép végzi, mely az ügyfél által megadott adatok alapján objektíven elbírálja, hogy az adott esetben adható-e hitel, vagy sem. Előadta, hogy a bank csak olyan hiteleket nyújt, amelynek visszafizetését reálisnak ítéli meg, minimális kockázat mellett, kérelmezők esetében pedig olyan alacsony volt a figyelembe vehető jövedelem, hogy a bank nem látta biztosítottak a problémamentes törlesztést.

A hatóságnak azt kellett vizsgálnia az ügyben, hogy kérelmezőket a bank másokhoz képest kedvezőtlenebb bánásmódban részesítette-e a cigány származásuk miatt.

Az eljárás során, illetve kérelmező nyilatkozataiban sem merült fel semmilyen arra utaló tény vagy adat, hogy kérelmezőket cigány származásuk miatt megkülönböztetés érte volna. Kérelmezők – elmondásuk szerint – az ügyintézés során kifejezetten segítő hozzáállást tapasztaltak. Csupán hitelkérelmük elutasítása miatt jutottak arra a feltevésre, hogy cigány származásuk miatt érthette őket ez a sérelem. A banknál egységes belső utasítás határozta meg, hogy a hitelkérelmek elbírálása során az ügyfelek jövedelmi helyzetének vizsgálatakor a bank mely jövedelemtípusokat tart elfogadhatónak, és melyeket nem. A bank által becsatolt iratokból kiderült, hogy kérelmezők több olyan jövedelemtípussal rendelkeztek, ami a banki utasítás szerint nem volt elfogadható, és így a figyelembe vehető jövedelmük valóban igen csekély volt a törlesztőrészlethez viszonyítva. Kérelmezők maguk sem vitatták, hogy jövedelmük nem felelt meg a belső utasításban előírtaknak.

Az eljárásban az iratokból megállapítható volt, hogy a bank minden ügyfelére egyaránt érvényes belső utasítással rendelkezett, és kérelmezők esetében is ennek az utasításnak a figyelembevételével járt el, nem részesítette kérelmezőket másoknál kedvezőtlenebb bánásmódban, nem sértette meg az egyenlő bánásmód követelményét, ezért a hatóság a kérelmet – tárgyalás tartása nélkül – az iratok alapján elutasította.

A hatóság egyébként – mivel kérelmezők korábban a PSZÁF-tól is kérték ügyük kivizsgálását – a döntéshozatalt megelőzően megkereste a PSZÁF-et is, aki közölte, hogy nem állapított meg jogsértést vagy szabálytalanságot az ügyben a bank terhére, illetve, hogy a bank maga döntheti el, milyen feltételek mellett nyújt hitelt, és hitelbírálati döntését nem köteles indokolni. A határozat ellen egyik fél sem élt jogorvoslattal.

II.4.3. Akadálymentesítési kötelezettség

Az elmúlt években sok panasz érkezett a hatósághoz települési önkormányzatokkal szemben amiatt, hogy az adott önkormányzat nem biztosította a szolgáltatásokhoz történő egyenlő esélyű hozzáférést, és ezzel megsértette a fogyatékosokkal élőkkel szemben az egyenlő bánásmód követelményét.

A Fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról szóló 1998. évi XXVI. törvény (Fot.) 4. § (f) pontja szerint közszolgáltatásnak minősül minden olyan hatósági engedély vagy hatósági kötelezettség alapján végzett nyilvános szolgáltatótevékenység, amely település vagy településrész közel-látását szolgálja, használata nem korlátozott, illetve nem korlátozható. A Fot. 7/A § (1) bekezdése kimondja, hogy a fogyatékos személy számára – figyelembe véve a különböző fogyatékosági csoportok eltérő speciális szükségleteit – biztosítani kell a közszolgáltatásokhoz való egyenlő esélyű hozzáférést. Az akadálymentesítésre nyitva álló határidő 2009. december 31-én járt le.

A hatósághoz a kérelmeket közérdekű igényérvényesítés keretében egy civilszervezet nyújtotta be, hivatkozással az Ebktv. 20. §-ában foglaltakra.

Az Ebktv. 8. § (g) – pontjára (fogyatékoság) tekintettel az akadálymentesítés elmulasztása az egyenlő bánásmód megsértését jelenti, így a hatóság meg tudta indítani az eljárásokat a bepanaszolt önkormányzatokkal szemben.

2012-ben több, korábban indult eljárás lezárult, melynek eredményeképpen az adott önkormányzat intézményében megvalósult a komplex akadálymentesítés, és ezáltal a fogyatékos emberek szolgáltatásokhoz való egyenlő esélyű hozzáférése. Ezen eljárások nagy része egyezséggel zárult, melyben az önkormányzat vállalta az adott épület akadálymentesítését, melyet határidőre el is végzett.

Jó példa erre az egyik kerületi önkormányzat ellen indított eljárás, ahol egy általános iskola akadálymentesítése készült el a hatóság eljárásának eredményeképpen, vagy egy másik önkormányzat, amely a felnőtt háziorvosi rendelőben valósította meg a komplex akadálymentesítést.

Néhány önkormányzat esetében jogsértést megállapító határozatot követően került sor az akadálymentesítésre, ennek eredményeképpen az egyik önkormányzat rendelőintézete és tüdőgondozó épülete is megfelel már a komplex akadálymentesítés követelményeinek.

Azonban nem minden önkormányzat végezte el határidőre az akadálymentesítést. Egy fővárosi és egy vidéki önkormányzat esetében végrehajtási bírságot szabott ki a hatóság, mert felhívása ellenére sem igazolták, hogy eleget tettek a komplex akadálymentesítési kötelezettségüknek.

Tavaly több olyan határozatot is hozott a hatóság, melynek következtében számos önkormányzati épületben elindult az akadálymentesítés, ezáltal segítve az egyenlő bánásmód követelményének megvalósítását a közszolgáltatásokhoz történő egyenlő esélyű hozzáférés tekintetében.



III. Egyezségkötéssel zárult ügyek

2012-ben is törekedett a hatóság arra, hogy támogassa az ügyfelek egyezségkötésének kezdeményezését. Olyan eseteket is kiemelünk, amelyben az egyezség megkötése nem pusztán az eljárás alá vont részéről történő bocsánatkérésben merült ki, hanem konkrét intézkedésekben, melyek a kérelmező helyzetét megkönnyítették a jövőben, illetve kérelmezőhöz hasonló tulajdonsággal rendelkező csoport számára is pozitív változást eredményezett.

III. 1. Foglalkoztatás területén kötött egyezség

A hatósághoz forduló panaszos telefonon jelentkezett egy cég által nagytakarítói feladatok ellátása érdekében férfi munkaerő felvétele céljából meghirdetett álláshelyre. A telefonbeszélgetés során, amikor a panaszos közölte életkorát, az álláshirdetést közzevető az „akkor nem” választ követően bontotta a telefonbeszélgetést.

Az ügyben indított eljárás során a munkáltató előadta, hogy az adott nagytakarítói munkakört betöltő személy mellé kerestek egy korban hozzáillő fiatalembert, mivel azt szerették volna, ha a kollégák megértik egymást. Az eljárás alá vont tényként ismerte el, hogy az idősebb korosztályú jelentkezők meghallgatásától fenti indok miatt elzárkóztak.

A hatóság az eljárás során tesztelést végzett, mely alátámasztotta kérelmező állítását. A tesztelést végző 50 éven felüli személlyel, miután életkorát közölte, a cég nem folytatta a beszélgetést, és bontotta a telefonvonalat.

Az egyezség szerint az eljárás alá vont sajnálatát fejezte ki, amennyiben az eljárás tárgyát képező álláshirdetésére jelentkező kérelmezővel folytatott kommunikációja során a hátrányos megkülönböztetés érzetét keltette panaszosban, és ezzel a magatartásával őt akaratán kívül megbántotta, emberi méltóságában megsértette. Az eljárás alá vont az egyezség keretében kijelentette, a jövőben közzétételre kerülő álláshirdetéseivel vonatkozásában, és az azok alapján történő kiválasztási folyamatok során tiszteletben tartja az egyenlő bánásmód követelményét.

Kérelmező a bocsánatkérést tudomásul vette, azt elfogadta, és ezzel az eljárást lezártak tekintette. A hatóság az egyezséget határozattal jóváhagyta.

III. 2. Egyezségek az oktatáshoz és képzéshez kapcsolódóan

Az Ebkvt. 8. §-a által a védett tulajdonságok között felsorolt fogyatékossgal kapcsolatos az alábbiakban összefoglalt, egyezséggel zárult eset is, amely a törvény tárgyi hatálya alá tartozó másik releváns területhez, az oktatáshoz és képzéshez kötődik.

Az oktatási intézmény és az abban tanulmányait folytató autista kérelmező között létrejött egyezségben az eljárás alá vont sajnálatát fejezte ki amiatt, hogy a diáktársak megengedhetetlen hangnemben beszéltek, illetve elfogadhatatlanul viselkedtek kérelmezővel szemben, és hogy ebben az intézmény tanára is közreműködött. Az eljárás alá vont az egyezség keretében a történetek miatt bocsánatot kért kérelmezőtől, és ígéretet tett arra, hogy a jövőben az egyenlő bánásmód követelményét minden esetben megtartja. Az egyezség szövegében a felek rögzítették, hogy az eljárás alá vont intézmény a tanárnőt kérelmezővel történetek miatt írásbeli figyelmeztetésben részesítette. Kérelmező a bocsánatkérést tudomásul vette és kijelentette, hogy az egyezségben foglaltak megfelelő elégtételt jelentenek a számára.

Az oktatás és képzés területéhez kapcsolódik szintén az a 2012-ben megkötött egyezség, amelyben a speciális étkezési igényű, lisztérzékeny (védett tulajdonságként egészségi állapotot megnevező) gyermekét képviselő szülő panaszt nyújtott be a hatósághoz a gyermek oktatását végző általános iskolával szemben, annak okán, hogy az oktatási intézmény nem biztosítja gyermeke számára a gluténmentes étkezés lehetőségét. A felek között létrejött egyezség során kérelmező vállalta, hogy megrendeli gyermeke ebédjét az általa kiválasztott, speciális étkezést is biztosító közétkeztetési cégtől. Az eljárás alá vont intézmény vállalta, hogy a kiválasztott közétkeztetési cég részéről az oktatási intézmény nevére kiállított számla alapján, a tanulók iskolai étkezésének térítési díjáról szóló szabálynak megfelelően, a gyermek

havi étkezési díjának ötven százalékát a cégnek utalja át. A közétkeztetési cég által nyújtott ellátásért a szülők – akik legjobb lelkiismeretük és tudásuk szerint járnak el – vállalják a felelősséget, hiszen ők ismerik a gyermek állapotát és a közétkeztetési céget, amely korábban biztosította a gyermek óvodai speciális étkeztetését is. Kérelmező képviselője vállalta, hogy a hatóság számára tájékoztatást nyújt a gyermek legközelebbi szakorvosi vizsgálatának eredményeiről, amely tartalmaz a gyermek étkezésének megfelelőségére vonatkozó megállapításokat is.

III. 3. Lakhatással összefüggésben kötött egyezség

Egyezségkötéssel zárult az az eset, amelyben kérelmező vagyoni helyzetére hivatkozva sérelmesnek tekintette, hogy az önkormányzat méltányossági lakáskérelmének elbírálását követően kizárólag rossz állapotban lévő lakásokat ajánlott fel neki és családjának. Az eljárás során kérelmező kiválaszhatta az önkormányzat által felkínált lakások közül azt, amely az igényeinek leginkább megfelelt, továbbá a felek között létrejött egyezség alapján az eljárás alá vont önkormányzat vállalta, hogy a felek határidőre aláírják azt a lakásbérleti előszerződést, amely az önkormányzati tulajdonú lakás szociális bérlakásként való méltányossági alapon történő bérletére vonatkozik, és az ingatlan korszerűsítési munkálatai megkezdésének előfeltétele. A Vagyonkezelő Zrt. mint másik eljárás alá vont vállalta, hogy elvégzi a lakás fűtőkorszerűsítését, a melegvíz-használattal összefüggő szerelési munkákat, valamint az ingatlan átadásának napjára biztosítja az elektromos vezeték korszerűsítését és érintésvédelemmel való ellátását, továbbá az ingatlant rendeltetésszerű állapotba hozza. Ezen felül az önkormányzat vállalta, hogy kérelmező és az önkormányzat között határidőre aláírásra kerül a Humán Közszolgálati Bizottság javaslata alapján, az önkormányzati tulajdonú lakás szociális bérlakásként való, méltányossági alapú, határozott idejű bérletére vonatkozó lakásbérleti szerződés. A felek vállalták, hogy a lehető legnagyobb körültekintéssel járnak el, és az egyezség végrehajtásának egyes lépéseiről tájékoztatják a hatóságot.

III. 4. Egyezségek az áruk forgalma és a szolgáltatás igénybevétele területéről

Az egyik ilyen esetben kérelmező azt sérelmezte, hogy egyéb helyzete (nemzetközi diákigazolvánnyal való rendelkezése) miatt, a beadványában megjelölt szórakoztató intézményben, az általa megvásárolni kívánt mozijegyre, magyar diákigazolvánnyal rendelkező társával ellentétben, nem kapott diákkedvezményt. Az ügyben tartott tárgyaláson az eljárás alá vont jogi képviselője arról tájékoztatta a hatóságot, hogy az eljárás megindítását követően, 2012. május 11-től olyan informatikai rendszert üzemeltet, amely alkalmas a külföldi és az ideiglenes diákigazolványok kódjának leolvasására, ezáltal az ilyen diákigazolvánnyal rendelkezők, így kérelmező is, igénybe tudja venni a diákigazolvány alapján járó kedvezményeket. Az egyezségben az eljárás alá vont azt is vállalta, hogy kompenzációként két darab mozijegyet küld kérelmezőnek.

Egyezségkötéssel zárult az az eset is, amelyben kérelmezőt vakvezető kutyájával nem engedték be egy kínai gyorsétterembe. Az eljárás alá vont külföldi cégvezető az eljárás alá vonásról való tudomásszerzést követően azonnal sajnálatát fejezte ki a történetek miatt, és rámutatott arra, hogy a vonatkozó hazai jogi szabályozásról, amelynek értelmében a segítő kutyákat köteles a szolgáltató egységébe beengedni, nem volt tudomása. A felek a hatóság közreműködésével megkötött egyezségben rögzítették a bocsánatkérést, valamint azt, hogy a továbbiakban a cégvezető a vonatkozó szabályozásnak megfelelően jár el, és az abban foglaltakra munkatársait is kioktatja.

III.4.1. Állam által nyújtott szolgáltatásokkal kapcsolatos egyezségek

Az Ebktv. 8. §-ában védett tulajdonságként szabályozott fogyatékos miatti hátrányos megkülönböztetéssel kapcsolatos az alábbi, egyezséggel zárult két eset is, amelyben kérelmezők az állam által nyújtott szolgáltatást nem tudták megfelelően igénybe venni.

Az első ügyben a kérelmező közérdekű igényérvényesítés keretében nyújtott be kérelmet a hatósághoz egy hatósági jogkört gyakorló szervezettel szemben, amely egy súlyosan látás- és mozgássérült személy rokkantsági felülvizsgálatán nem engedélyezte a személyi segítő részvételét. A közérdekű igény-

érvényesítő szerint fennállt a közvetlen veszélye annak, hogy a hátrányos megkülönböztetés látássérült személyek pontosan meg nem határozható nagyobb csoportját érinti, ugyanis azon személyeknek, akiknek látássérülésük miatt fogyatékosági támogatást, illetve a vakok személyi járadékát folyósítják, meghatározott időközönként rokkantsági felülvizsgálaton kell megjelenniük. A felek által megkötött egyezségben az eljárás alá vont vállalta, hogy a Fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról szóló 1998. évi XXVI. törvény (Fot.) előírásait figyelembe véve biztosítja a látássérült igénylők részére kísérő személy jelenlétét az elvégzett vizsgálatok során. Az eljárás alá vont az egyezségben kötelezettséget vállalt továbbá arra, hogy az egyezség jóváhagyását követő 5 hónapon belül a felülvizsgálatra történő megjelenésről szóló végzésben az igénylő számára kiemelt jelentőségű adatokat jól láthatóan, nagyobb betűmérettel tünteti fel, és hogy külön felhívja a rehabilitációs szakigazgatási szervek figyelmét a vak és gyengénlátó igénylők vizsgálatával szemben támasztott követelményekre.

Szintén az állam által nyújtott szolgáltatással volt kapcsolatos az az eset is, amelyben a látássérült kérelmező egy hatósági jogkörű gyakorló szervezettel szemben benyújtott kérelmében azt sérelmezte, hogy a szervezet hivatalos weboldala nem rendelkezett súlyos látási fogyatékosággal élő személyek számára akadálymentesített verzióval. A felek által kötött egyezség értelmében az eljárás alá vont szervezet új, az akadálymentesség követelményének megfelelő honlapját 2012. június 11. napjára elkészítette, nyilvánosan elérhetővé tette, és vállalta, hogy az egyezség aláírását követő 60 napon belül internetes honlapján a „Gyegénlátóknak” linkek alatt elérhető oldalait továbbfejleszti, a komplex akadálymentesség követelményének hatékony biztosítása érdekében.

III. 5. Nemzetiséghez való tartozás miatti sérelmek

A hatóság által vizsgált esetek közül több olyan zárult egyezséggel, amelyben a nemzetiséghez való tartozás (roma származás) miatt érte sérelem a kérelmezőket a rendvédelmi szervek részéről. Ezen ügyek közül egyezséggel zárult többek között azon eset is, amelyben a hatóság – egy települési jegyzőtől beérkezett bejelentés alapján – hivatalból indított eljárást egy megyei rendőr-főkapitánysággal szemben, mert az adott településen többségében roma származású kerékpárosokkal szemben szabtak ki helyszíni bírságot közlekedési szabálysértés miatt (kerékpárok hiányos felszereltsége okán).

Az eljárásba ügyfélként bekapcsolódott a jegyző felkérésére a Magyar Helsinki Bizottság (MHB), melynek munkatársai megvizsgálták az adott időintervallumra jellemző, a kerékpárok felszereltségének hiányosságával kapcsolatos bírságolási gyakorlatot. Az eljárás alá vont rendőr-főkapitányság és az MHB között megszületett egyezségben lefektetésre került, hogy a rendőrök egyedi intézkedései ugyan jogszerűek voltak, de a bírságolási gyakorlat összességében sérthette a roma közösség egyenlő bánásmódhoz való jogát. A rendőrség az egyezségben konkrét lépések megtételét vállalta a cigány lakosság egyenlő bánásmódhoz való jogának érvényesítése érdekében (érzékenyítő tréningen történő részvétel a rendőrök részére, láthatósági mellények, kerékpárcsengők és prizmák kiosztása a roma származású kerékpárosok részére).

Egy másik, egyezséggel zárult, hasonló ügyben azért indított a hatóság eljárást, mert a beérkezett panasz alapján kérelmezőket egy boltból kijövet a vidéki város rendőrségének hivatásos állományú tagjai igazoltatták, melynek során lekezelően és sértően bántak velük. Az egyik rendőr válasza alapján azért bántak így velük, mert romák. Az eljárás alá vont rendőrség nyilatkozata szerint az intézkedés oka az volt, hogy egy patikából több alkalommal megkeresés érkezett feljükk árak jogtalan eltulajdonításával kapcsolatban. A bejelentéshez személyleírás is társult, feljelentést azonban a patika részéről nem tettek. Az intézkedő rendőrök a személyleírás alapján igazoltatták kérelmezőket, akik ennek során sérelmezték az intézkedés tényét, azt roma származásukkal hozták összefüggésbe, valamint az intézkedéssel szemben panasszal is éltek, amelyet azonban elutasítottak. A kérelmezőket képviselő helyi nemzetiségi önkormányzat alelnöke nyilatkozatában kiemelte, hogy a rendőrségnek a gyanús személyeket igazoltatniuk kell, azonban a sérelmezett rendőrségi intézkedés, különösen a foganatosítás módja indokolatlan volt, hiszen a panaszosok törvénytisztelő életmódot folytattak. Az egyezségben a felek közösen vállalták, hogy a közöttük addig fennálló együttműködési megállapodásukat kiegészítik az

eljárás tárgyát képező eset tanulságaival, az igazoltatás és az annak során használt kommunikáció kritériumaival, valamint az egyenlő bánásmód követelményének érvényre juttatásával. Az eljárás alá vont vállalta, hogy az adott eljárás tárgyát feldolgozza esettanulmányként a következő állománygyűlésen, és oktatni fogja azt. Az eljárás alá vont vállalta azt is, hogy fejleszti a belső kommunikációs tréningjeinek tananyagát, és ebbe a munkába bevonja a helyi nemzetiségi önkormányzatot is. A helyi nemzetiségi önkormányzat vállalta, hogy együttműködési kötelezettségének eleget tesz. Az ügyfelek közösen kinyilatkoztatták, hogy az intézkedések során a jogszabályoknak megfelelően járnak el, mind a kötelezettségek, mind a jogosítványok vonatkozásában.



IV. Nemzetközi kapcsolatok

A hatóság kiemelt figyelmet fordított nemzetközi kapcsolatainak a továbbfejlesztésére a 2012-es évben is. A nemzetközi kapcsolattartás ebben az évben is főként az európai egyenlő bánásmód hatóságokat tömörítő Equinet Europe keretein belül történt. Jogászaink részt vettek az Equinet Europe által működtetett munkacsoportok tevékenységében, illetve az általa szervezett szakmai továbbképzéseken is. A 2012 márciusában Londonban tartott továbbképzés témája az átsugárzó diszkrimináció volt, mely fogalmat az európai uniós jogba a Coleman-ügy vezette be (C-303/06). A bíróság az ügyben kijelentette, hogy az irányelv olyan értelmezése, amely annak alkalmazhatóságát az olyan személyekre korlátozza, akik saját maguk fogyatékosak, ezen irányelv hatékony érvényesülését jelentősen gátolná, és csökkentené az általa biztosítani kívánt védelmet. Ennek alapján a munkavállalóval szemben abból adódó kedvezőtlenebb bánásmód, hogy ő fogyatékos gyermekének elsődleges gondviselője, a sérelmet szenvedett fél gyermekének fogyatékoságára tekintettel sérti a közvetlen hátrányos megkülönböztetés tilalmát, annak ellenére, hogy a sérelmezett fél maga nem fogyatékos, azaz közvetlenül nem rendelkezik az uniós jog által megkövetelt úgynevezett védett tulajdonsággal. Az Equinet Europe szakmai rendezvénye ezen elv gyakorlatban történő alkalmazhatóságát, illetve annak határait vizsgálta tagállami esetek alapján, azaz azt, hogy mely, az esélyegyenlőségi irányelvekben külön nem nevesített esetekre terjed ki a közösségi jog védelme.

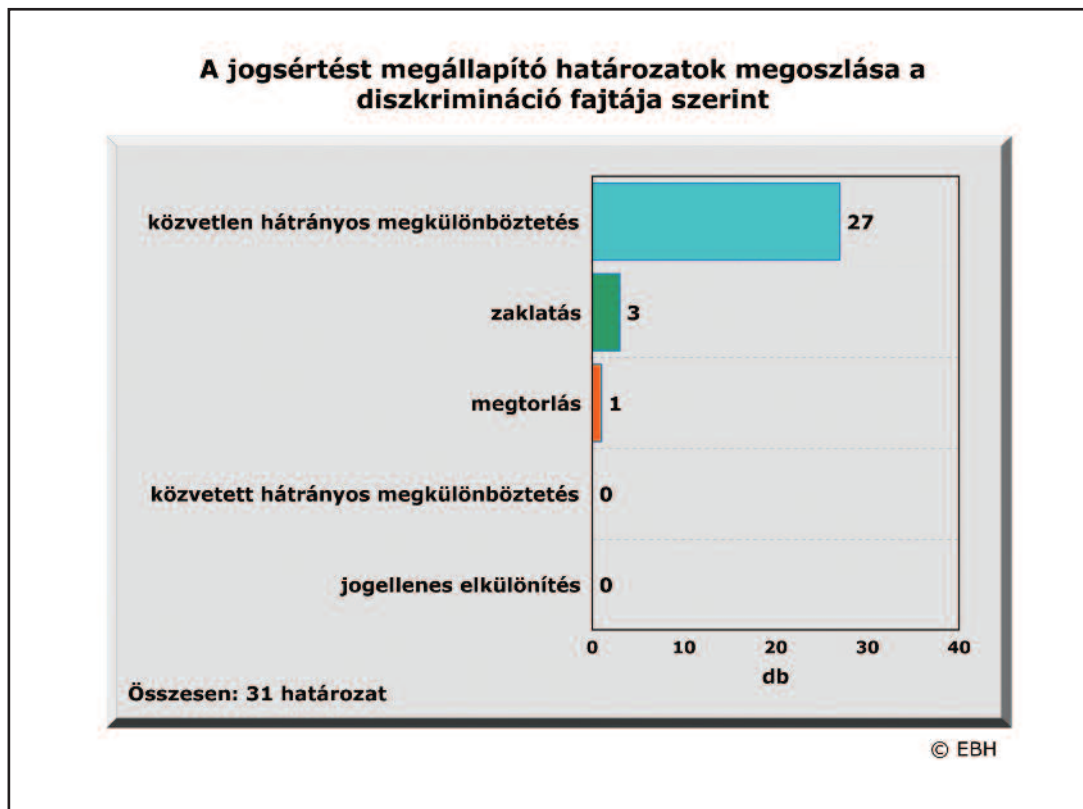
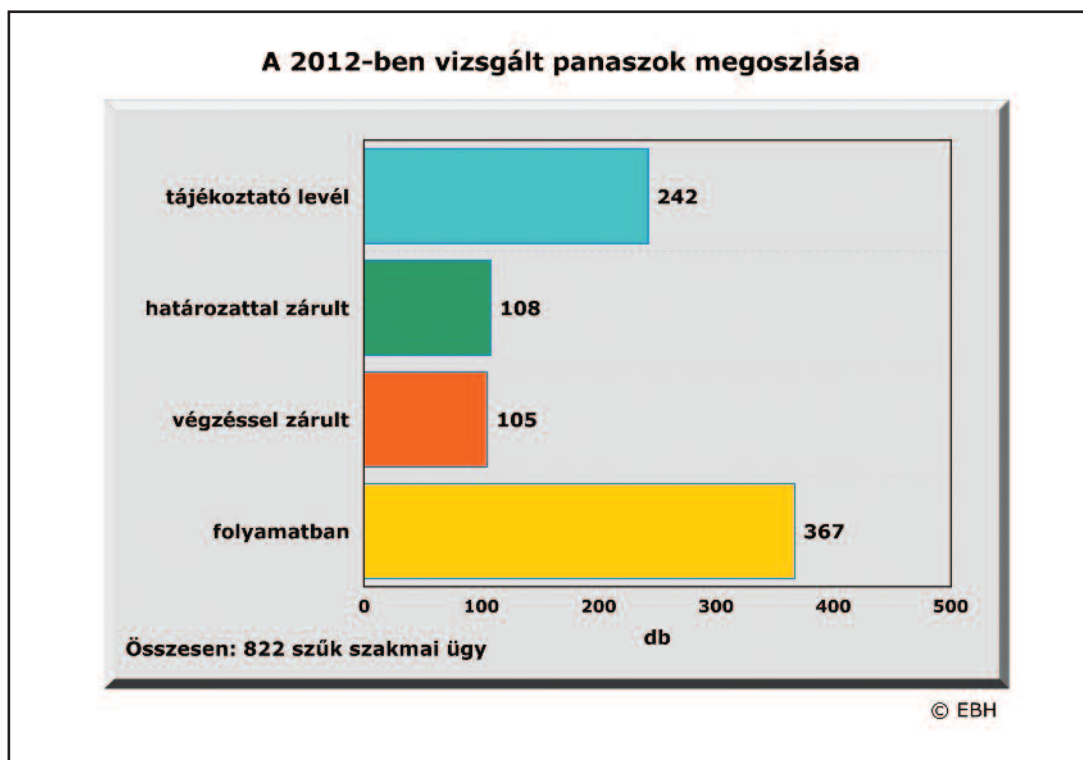
A Policy Formation munkacsoport 2012 májusában tartotta ülését. A munkacsoport jelenleg egy újabb elemzés kiadásán dolgozik, ami az egyenlő bánásmód érvényesülését előmozdítani hivatott szervek kihívásait tárja fel, illetve elemzi. A gyakorlatban olyan általános problémák merülnek fel, mint például a pénzügyi megszorítások, illetve a nehéz gazdasági helyzetben a finanszírozás kérdése. Az előbbiekből következően fontos kérdéskör ebben a helyzetben mindenhol az autonómia, és az esetleges szerkezeti változások, különös tekintettel azokra, amelyek a mindennapi munkára kihatással vannak. Az ülésen az elemzéshez szükséges kérdőív szövegét, metodikáját beszélték át, ami a kiindulópontja az anyagnak, s amelyet a kitöltésre megjelölt határidővel az Equinet Europe kiküld a tagoknak. A kitöltés anonim, nem tüntetik fel, hogy melyik szerv milyen véleménnyel volt egyes kérdésekről. A felmérés fő célja az, hogy átfogó képet adjon a hatóságok tényleges helyzetéről. Felvetődött olyan standardok szükségessége, amelyeknek bevezetésével a különböző helyzetű/státuszú/szervezetű hatóságok közlitenének egymáshoz, és a párizsi alapelvekhez hasonlóan megfelelnek bizonyos minimumkövetelményeknek is. 2012 második félévében az LMBT, illetve az etnikai alapú megkülönböztetés témában születik majd újabb elemzés. Szó volt arról, hogy a munkacsoport a következő évben milyen témában vizsgálódjon, mit elemezzon, valamint, hogy milyen nemzetközi szinten fontos témához járuljon hozzá. A 2013. évre a következő lehetséges témák feldolgozását javasolták: nemek közötti esélyegyenlőség, az ENSZ-egyezmények, illetve a fogyatékosok jogainak kapcsolata, az esélyegyenlőségi csúcscok szerepe, az egyenlő bánásmód hatóságok szerepe a terület fejlődésében, valamint az esélyegyenlőség szempontjának a finanszírozás kérdésébe történő integrálása.

A hatóság képviselője részt vett a 2012 májusában tartott vilniusi Equinet tréningen is. Ennek keretében a mediáció, illetve az alternatív konfliktuskezelés lehetőségei kerültek vizsgálatra. Előadást tartott a holland Linda Reijkerk, a European Mediation Network Initiative/EMNI (Európai Mediációs Hálózati Kezdeményezés) igazgatója, Michiel Bonte, a belga Centre for equal opportunities and opposition to racism (Belga Esélyegyenlőségi és Rasszizmus Elleni Központ) munkatársa, Kosana Beker, a Office of the Commissioner for the Protection of Equality (Szerb Egyenlőségi Biztos Hivatala) munkatársa, valamint Laima Vengale-Dits, az Office of the Equal Opportunities Ombudsman (Litván Ombudsmani Hivatal) képviselője. Az előadások elhatárolták egymástól a mediáció, valamint az alternatív konfliktuskezelés (ADR) módszereit, kitértek a mediáció mellett, valamint ellen szóló szempontrendszerre, a mediáció hatását vizsgáló nemzetközi hatástanulmányokra, statisztikai adatokra, s végül a munkájuk során felgyülemlett gyakorlati tapasztalataikról is beszámoltak. A jogi tréningen sor került jogesetek megoldására is „world coffee” stílusban, ahol 3 csoportban 25 perces időközönként váltották egymást az asztaltársaságok. Ezeken lehetőség nyílt arra is, hogy a résztvevők megosszák egymással ADR-es és mediációs tapasztalataikat.

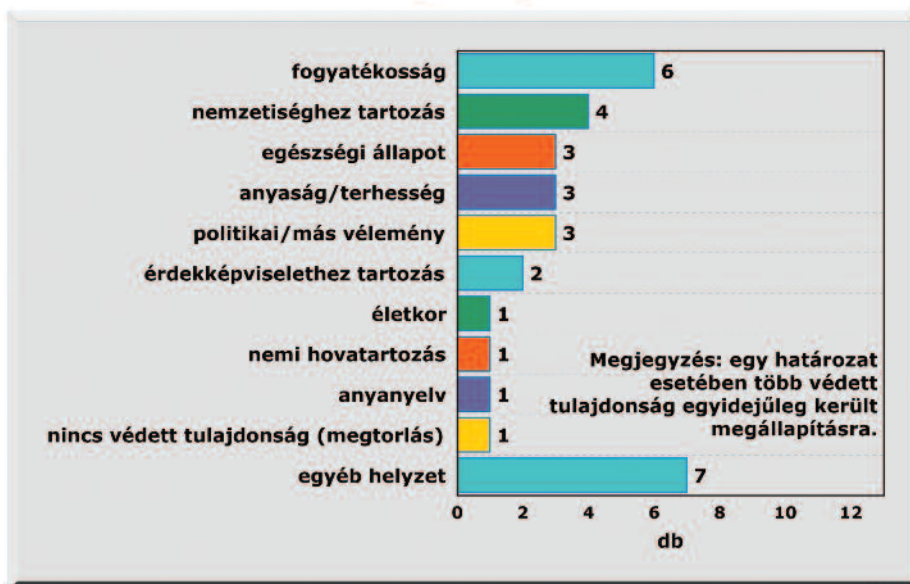
A hatóság képviselői 2012 szeptemberében részt vettek Valettában „*A kommunikáció használata a nemjelentett esetek elleni küzdelemben*” címmel megrendezett kétnapos kommunikációs tréningen. A konferencia célja egyrészt szakmai előadások útján a témához kapcsolódó jogfejlődés bemutatása, másrészt a különféle nemzeti esélyegyenlőségi testületek tapasztalatainak egymás közti kicserélése volt. A képzést az FRA (Európai Unió Alapjogi Ügynöksége) képviselője, Dr. Jana Gajdosova nyitotta meg, aki a „nemjelentett” diszkrimináció alapvető okainak összefoglalását követően az FRA ezzel kapcsolatos szociológiai kutatásának eredményeit ismertette. Ezután az olasz National Office against Racial Discrimination (Hivatal a Faji Megkülönböztetés Elleni Küzdelemért) elnevezésű szervezet képviselője beszélt szervezetének kommunikációs stratégiájáról és tapasztalatairól, kiemelve a kifejezetten a diszkrimináció „nemjelentett” területeit célzó kampányaikat. Ezt követően pedig az ír hatóság képviselője, Libby Kinney ismertette, hogy az ő szervezetük milyen eszközökkel küzd ezen esetek csökkentése érdekében, hangsúlyozva a kutatási eredmények felhasználásának fontosságát, a problémák jobb megértése érdekében. A három előadást kerekasztal-beszélgetések követték, ahol a résztvevők kisebb csoportokban oszthatták meg egymással a témához kapcsolódó tapasztalataikat. A beszélgetések három kérdés köré csoportosultak: hogyan lehet a jogérvényesítéshez szükséges jogi ismereteket átadni az érintett csoportoknak, hogyan lehet a jogok gyakorlásához szükséges öntudatosságot, önbizalmat fejleszteni az érintett csoportokban, és hogyan lehet mindezt a szélesebb társadalom jogi kultúrájába is hatékonyan beépíteni. A képzés arra is kitért, hogy milyen módon lehet hatékonyan kommunikálni a „nemjelentett” esetek tekintetében leginkább érintett csoportokkal, mint például az LMBT-emberek (Leszbikusok, Melegek, Biszexuálisok, Transzneműek), az idős emberek, a romák és a fogyatékosok csoportja. A témában a máltai Gabriella Calleja, a Malta Gay Rights Movement (Máltai Melegjogi Mozgalom) az LMBT-emberek, a cseh Klara Cozlova, a Zivot 90 (Élet 90) szervezettől az idős emberek, a spanyolországi Javier Saez, a Fundación Secretariado Gitano (Cigányok Alapítványának Titkársága) egyesülettől a romák, és az Olaszországból érkezett Giulia Grazioli a Lega per i Diritti delle Persone con Disabilità (A fogyatékosokkal élők jogainak ligája) pedig a fogyatékos emberek vonatkozásában beszélt a tapasztalt problémákról, valamint a megoldási lehetőségekről. Végezetül a képzésbe Richard Hawkins (Public Interest Research Centre) is bekapcsolódott, aki székájon tartotta meg előadását, illetve beszélgetett a tréning résztvevőivel. Előadásában ismertetett egy tudományos koncepciót az embereket motiváló értékek rendszeréről, arról, hogy milyen értékek hogyan működnek, hogyan változnak az emberekből, és hogy ezen összefüggések felismerése hogyan hasznosítható a kommunikációs munkában, illetve a jogi kommunikációban. Az előadás az eddigiekhez képest teljesen más nézőpontból közelítette meg az esélyegyenlőségi szervezetek munkáját, és bátorította őket, hogy munkájuk során nagyobb figyelmet fordítsanak az embereket motiváló értékekre.



V. Hatósági tevékenység a számok tükrében

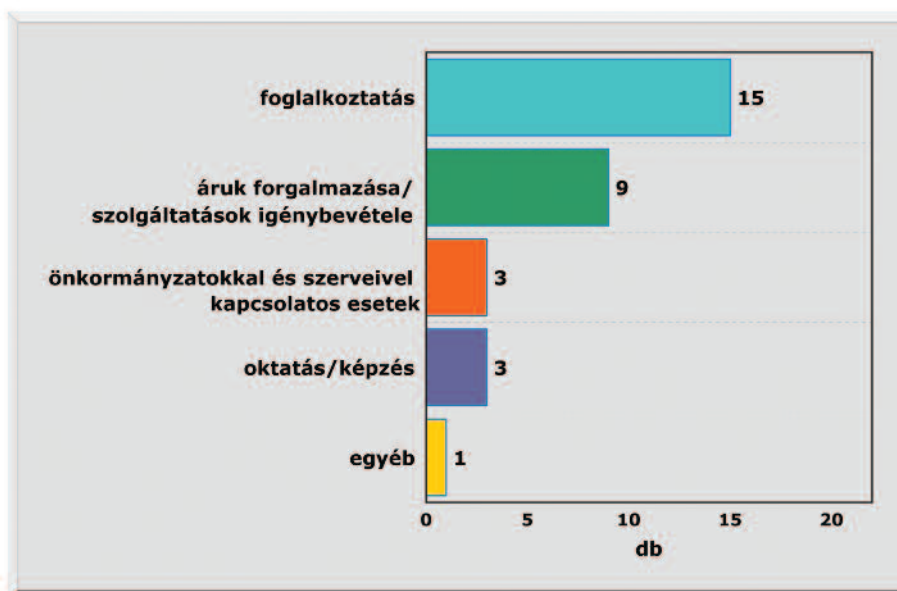


Jogsértést megállapító határozatok megoszlása a védett tulajdonságok szerint



© EBH

Jogsértést megállapító határozatok a diszkrimináció területe szerint



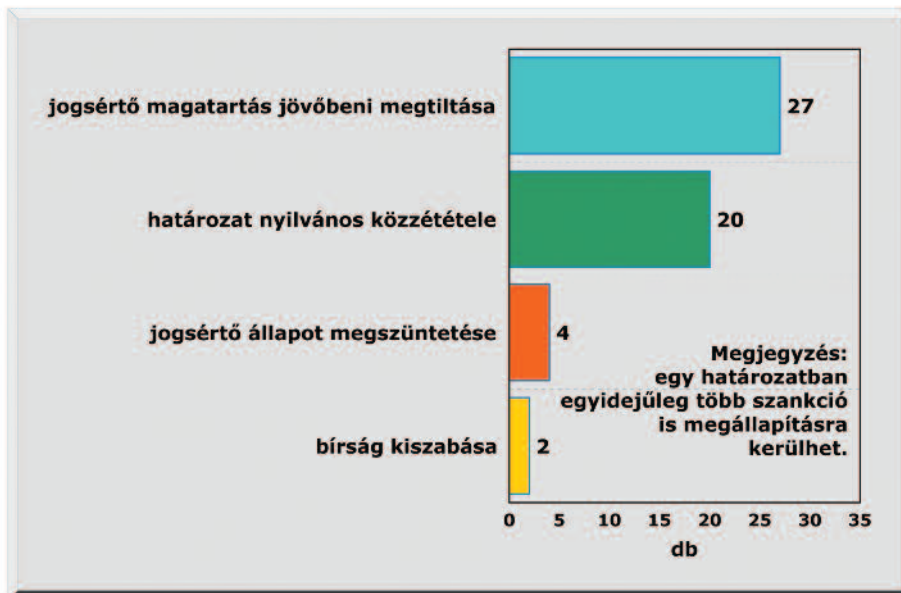
© EBH

Jogsértést megállapító határozatok a jogsértő szerv típusa szerint



© EBH

Jogsértést megállapító határozatokban előírt szankciók



© EBH

V. 1. Bíróság előtti eljárások

2012-ben az ügyfél (kérelmező vagy eljárás alá vont fél) 27 esetben támadta meg a Fővárosi Törvényszék előtt a hatóság határozatát, ezenkívül tavaly a 2011-es évből és a korábbi évekről áthúzódott ügyek közül további 32 ügy volt bírósági szakban.

2013. február 20-i állapot szerint a Fővárosi Törvényszék 37 esetben elutasította a keresetet vagy megszüntette a pert (felperes visszavonta a keresetet vagy nem jelent meg az első tárgyaláson).

A Fővárosi Törvényszék 5 esetben helyezte hatályon kívül a hatóság döntését és 4 esetben utasította új eljárásra a hatóságot.

A Kúria 2 esetben utasította új eljárásra az elsőfokú bíróságot, míg 1 esetben hatályon kívül helyezte az elsőfokú bíróság és a hatóság döntését, és új eljárásra utasította a hatóságot. További 3 esetben a Kúria hatályában fenntartotta a Fővárosi Törvényszék ítéletét.

VI. A TÁMOP–5.5.5 projekt

VI. 1. Innovációk a diszkrimináció elleni küzdelemben – jogalkalmazás, tudásmegosztás és érzékenyítés az Egyenlő Bánásmód Hatóság TÁMOP-projektjében

Az Európai Tanács faji (2000/43/EK) és foglalkoztatási (2000/78/EK) irányelvei alapozták meg Az egyenlő bánásmódról és az esélyegyenlőség előmozdításáról szóló törvény megalkotását 2003-ban. Az Egyenlő Bánásmód Hatóság autonóm államigazgatási szerv, általános antidiszkriminációs jogalkalmazói hatáskörrel. E hatáskörében összesen 20 védett tulajdonsággal (bőrszín, fogyatékoság, nem, kor stb.) összefüggésben és a törvényben meghatározott területeken folytat vizsgálatot, hátrányos megkülönböztetés esetén.

A hatóság a közszolgálat részének tekinti a diszkrimináció elleni küzdelemben, hogy a jogalkalmazás mellett a diszkriminációs esetkezelésben kialakult speciális tudását és egyedülálló tapasztalatát társadalmi méretekben megosztva közreműködjön a diszkrimináció megelőzésében, fejlessze a jogtudatosságot és a társadalom érzékenységét.

Az EBH 2009 áprilisában indította el azt az európai uniós támogatású TÁMOP–5.5.5 programot, amelynek fejlesztései és szakmai programja a diszkrimináció elleni küzdelemben a hatósági részvételt erősíti.

A hatóság alapfeladatként a diszkrimináció megvalósulása után, a jogkövetkezmények alkalmazójaként jár el, a projektben fejlesztett szakmai programjaival, és azok nyilvánosságával pedig a megelőzést és a közszolgáltatások fejlesztését szolgálja.

A diszkrimináció több társadalmi csoportot érint, és az élet számos területén jelen van. A diszkrimináció sértettjei társadalmi státuszuk, lakóhelyük, fizikai vagy egyéb körülményeik miatt alig rendelkeznek érdekérvényesítő képességgel. Ugyanakkor a diszkriminatív technikák egyre kifinomultabbak, nagyszámú a látencia, a hatósági tapasztalatok pedig bizonyítják, hogy a diszkriminálók is gyakran tudattalanul tanúsítanak egyenlőtlen bánásmódot. Ebben a helyzetben különösen fontos az EBH tudás- és tapasztalatmegosztása, valamint az is, hogy a jogalkalmazás során az egyezség lehetőségével a feleknek együttműködési lehetőséget nyújt a szankció fenyegetettségével szemben. A hatóság filozófiája ügyfélbarát, mind az alapfeladat, mind a projektben fejlesztett hatósági innovációk tekintetében folyamatos a hatékonyság és az ügyfél-elégedettség mérése, valamint a transzparencia érdekében bevezetett számos más eszköz és alkalmazás.

Az egyenlő bánásmód elvének és az antidiszkriminációs szemléletnek az általánossá válását a közszférában és a társadalomban egyaránt célzott tevékenységgel lehet segíteni. A TÁMOP–5.5.5 projekt általános célja hátrányos megkülönböztetéssel és a társadalmi előítéletekkel érintett védett tulajdonságú csoportok jogérvényesítő képességének fejlesztése, a diszkriminatív magatartások csökkentése, és az emberi méltóság hatékony védelme. A védett tulajdonságú csoportok alapélménye az ellátó és szolgáltató intézményrendszer felé fennálló kiszolgáltatottság, a munkaerő-piaci (re)integráció képtelensége, illetve a foglalkoztatásban és a szolgáltatások igénybevételénél a hátrányos megkülönböztetést eredményező mechanizmusok működése.

A megyei egyenlőbánásmódreferensi-hálózat létrehozásával a hatósági szolgáltatások elérését fejlesztette a hatóság, a rendszeres ügyélfogadás szolgáltatásnyújtási helyszíne 1-ről 20-ra, ideje havi 12 óráról 332 órára nőtt. A referensek havonta a kistérségeket is felkeresik, fogadják a diszkrimináció áldozatait, tájékoztatják az ügyfeleket, széles körben, közigazgatási, civil- és médiapartnerségekben tudatosítanak, és közvetítik az EBH új szlogenjét: „Egyenlő bánásmód – mindenkit megillet!” Az elmúlt években 16 kormányhivatal is szolgáltatásnyújtási helyszínné vált. A referensi ügyélfogadás tapasztalatait rögzítő nyilvános adatbázis megyei szintű információkat közöl a diszkriminációs folyamatokról, a rendszer elérését és hatékonyságát folyamatos ügyfélelégedettség-mérés mutatja.

A hatóság a projekt keretében sajáttananyag-fejlesztésű akkreditált képzéssorozatot indított. A 2012. december 31-ig lebonyolított 62 darab 30 órás képzés mindegyikén a jogalkalmazást végző jogászok tanítottak, a jogi, ugyancsak speciális tudással rendelkező trénerek pedig az érzékenyítő modulban.

A résztvevők körében a tréning előtt, után, majd másfél éves utókövetéssel 2012-ben is folyamatosan végzett jogtudatosság- és érzékenyítésmérés a minőségbiztosítást szolgálja. Az eddigi eredmények bebizonyították, hogy a tréning tananyaga és módszerei alkalmasak azok felsőoktatási bevezetésére.

A képzési program részeként 2012. december 31-ig 8 darab 100 fős régiós workshopon fogalmazhatták meg igényeiket és elvárásaikat a hatósággal szemben a közigazgatás és a civilszervezetek résztvevői a tudásátadás mellett. A Budapesten félévente a társhatóságok és civilek részvételével rendezett tapasztalatátadó tanácskozásokon a fő szerep az ismeretátadás mellett a védett tulajdonságú csoportok diszkriminációs fenyegetettségét csökkentő jó gyakorlatoké volt.

Az EBH 2012-ben előkészített kommunikációs kampánya, 400 óriásplakát, 300 citylight, közel 2000 BKV-, és további 88 újsághirdetés, számos internetbanner, rádió- és tv-spotok, valamint a projekt képzési és szakmai programjai azt célozták meg, hogy a 2009-ben mért 31 százalékot jelentősen haladja meg azoknak az aránya, akik ismerik a hatóságot és tudják, hogy a diszkriminációval szemben van jogorvoslati lehetőség.

A TÁMOP-5.5.5 projektben a hatóság egyik innovációja az a 7 társadalomtudományi kutatás, amelyből 4 a munka világában megvalósuló diszkriminációs mechanizmusokat tárta fel, 2 pedig a közigazgatás kirekesztő mechanizmusait vizsgálta önkormányzati szinteken. E kutatások elsősorban a társadalmi kirekesztődés felszámolását akadályozó tényezők feltárását és ismertté válását segítik elő. 2009-ben közvélemény-kutatási eszközökkel, lakossági reprezentatív mintán, a jogtudatosság és az érzékenység aktuális állapotait mértük. E kutatás 2012-ben indított második hulláma méri a változások nagyságát és irányait, méri a projekt eszközeinek és fejlesztéseinek hatékonyságát, beleértve azt is, hogy az EBH mint közigazgatási intézmény, a maga választotta eszközökkel, milyen eredményességgel hat a diszkrimináció megelőzésére.

A következőkben a projekt fő területeiről számolunk be részletesebben.

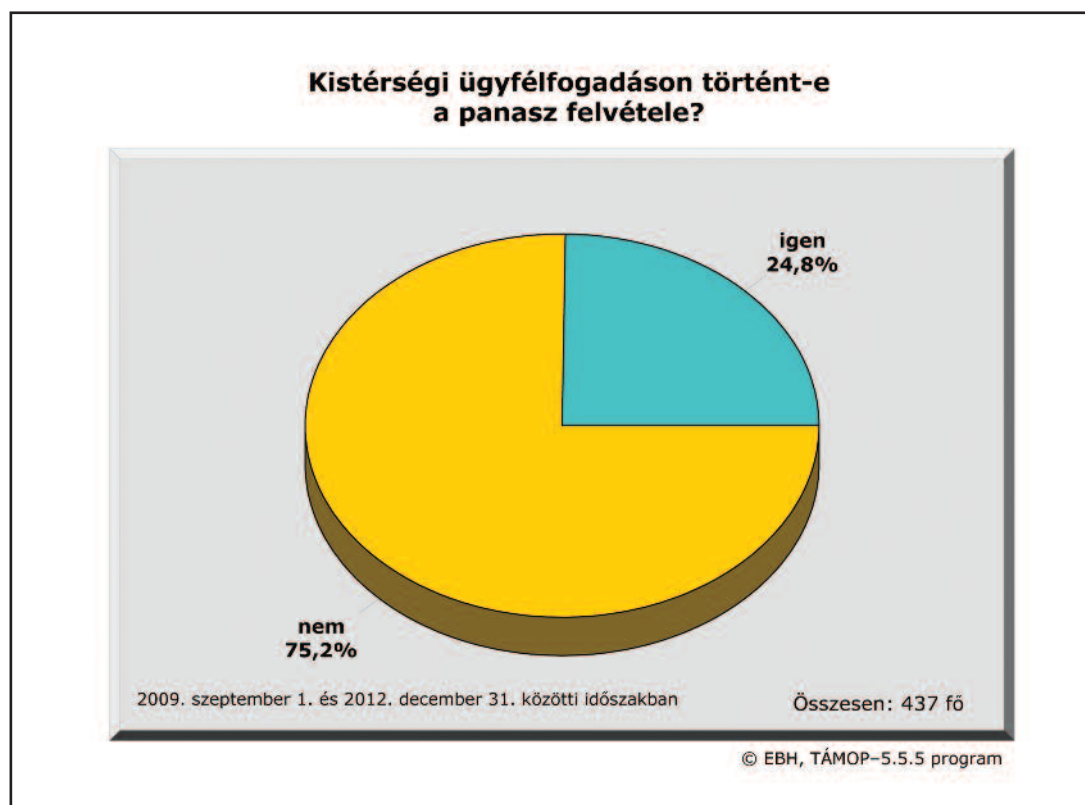


VI. 2. A megyei egyenlőbánszmodreferenci-hálózat

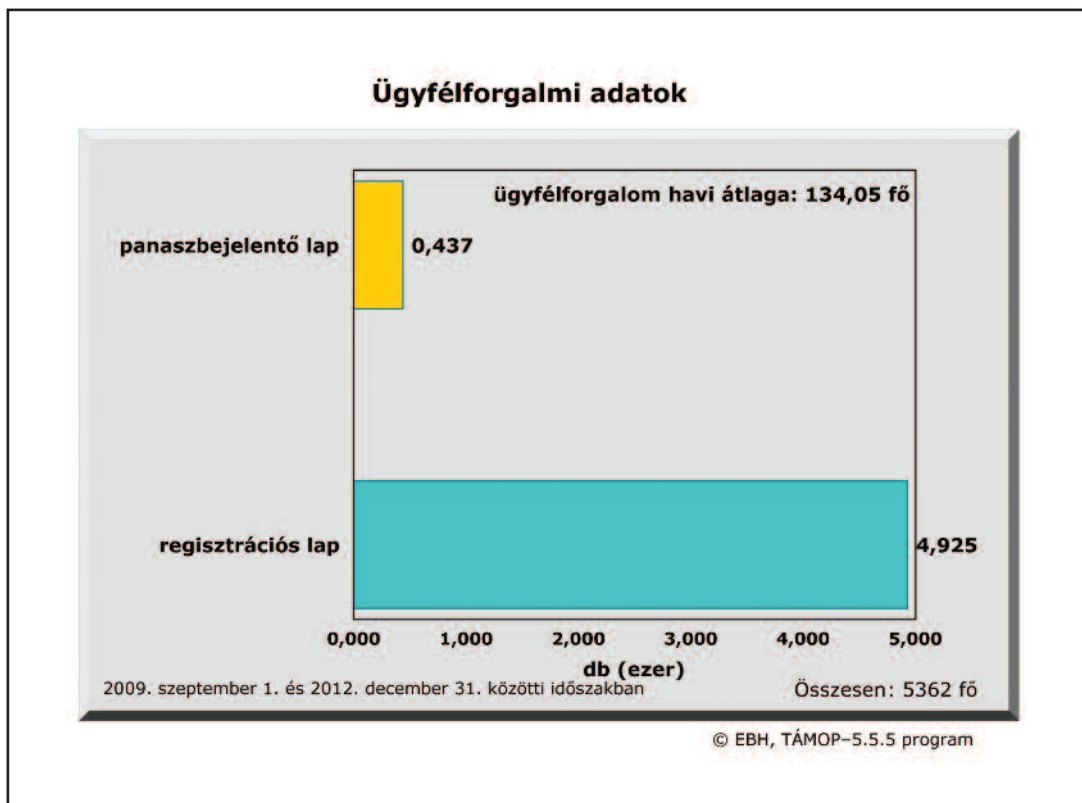
Az Egyenlő Bánaszmod Hatóság decentralizált egységek nélkül jött létre 2005-ben budapesti székhellyel. A TÁMOP-5.5.5 projektben kialakított egyenlőbánaszmodreferenci-hálózat a hatósági szolgáltatások személyes elérését 2009 szeptemberétől megyei és kistérségi szinteken is elérhetővé tette.

A projekt első éveiben a megyeszékhelyek Esélyek Házai fogadták be a szolgáltatásnyújtást, a hálózat azonban 2011-ben megszűnt. Az új szolgáltatásnyújtási helyszínek kialakításánál is az volt a cél, hogy minden megyében több „lábon” álljon az ügyfélfogadás, tehát lehetőleg civilszervezet székhelyén, kormányhivatalban, valamint az újonnan kiépült Család, Esélyteremtési és Önkéntes Házaknál is havi rendszerességgel tartanak ügyfélfogadást a referensek. Öt megye kivételével (Hajdú-Bihar, Veszprém, Jász-Nagykun-Szolnok, Borsod-Abaúj-Zemplén, Somogy) 2012 év végére megvalósult az osztott ügyfélfogadás. Öt megyében jelenleg egy állandó helyszínen fogadják ügyfeleiket a szakemberek.

Az egyenlőbánaszmod-referensek havi 332 órában tartanak ingyenes ügyfélfogadást, fogadják a diszkrimináció áldozatait és a hatóság szolgáltatásait, az egyenlő bánaszmod követelménye, a diszkriminációmentesség előnyeiről érdeklődőket. A diszkriminációs esetek feltárásához szükséges bizalmi légkör kialakítására is alkalmas félfogadási környezetben az ügyfelek a tanácsadón túl a referensek közreműködésével készítik el panaszbeadványaikat, és juttatják el a hatósághoz.



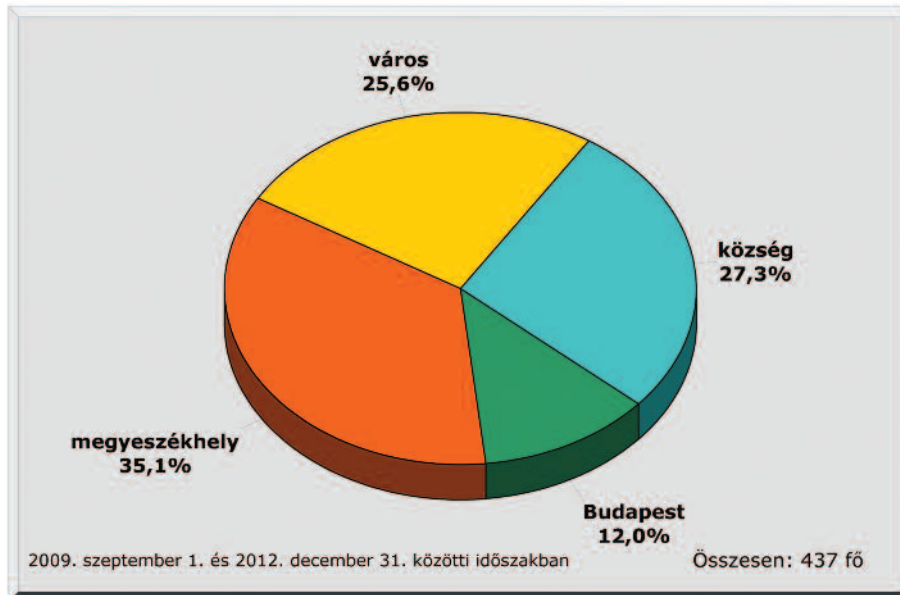
A referensek feladata kettős. Egyrészt elérhetővé teszik helyi szinten a hatóság szolgáltatásait, másrészt partnerkapcsolatokon keresztül közreműködnek a diszkriminációmentesség követelményének tudatosításában és az egyenlő bánaszmod megvalósulásával kapcsolatos tudásmegosztásban. Fontos feladatuk az is, hogy szűrik a lakossági bejelentéseket, és csak a diszkriminációgyanus eseteket juttassák el a hatósági jogalkalmazókhoz. Az egyenlőbánaszmod-referenseket szakmai és emberi szempontból is magas elvárások alapján választotta ki a hatóság, legtöbbjük többéves, hasonló területen szerzett tapasztalattal rendelkező ügyvéd. Munkájukat folyamatosan figyelemmel kíséri a projektmenedzserment és szükség esetén változtatásokat hajt végre.



2012 decemberéig összesen 5362 ügyfelet fogadtak az egyenlőbánsásmód-referensek, és 437 panaszbeadvány készült el a közreműködésükkel. Kifejezetten a 2012. évben a referenseket felkereső ügyfelek száma országosan 2007 fő volt, 1888 regisztrációs lap készült azokról a bejelentésekről, amelyek nem a hatóság hatáskörébe tartoznak, és 119 panaszbeadványt nyújtottak be.. Az adatsorok alátámasztják, hogy alacsony tudatossággal rendelkezünk a diszkrimináció felismerésében, és hogy a referensek előszűrése jelentős többletkehertől mentesíti a hatósági jogalkalmazást, és javítja ezzel annak hatékonyságát.

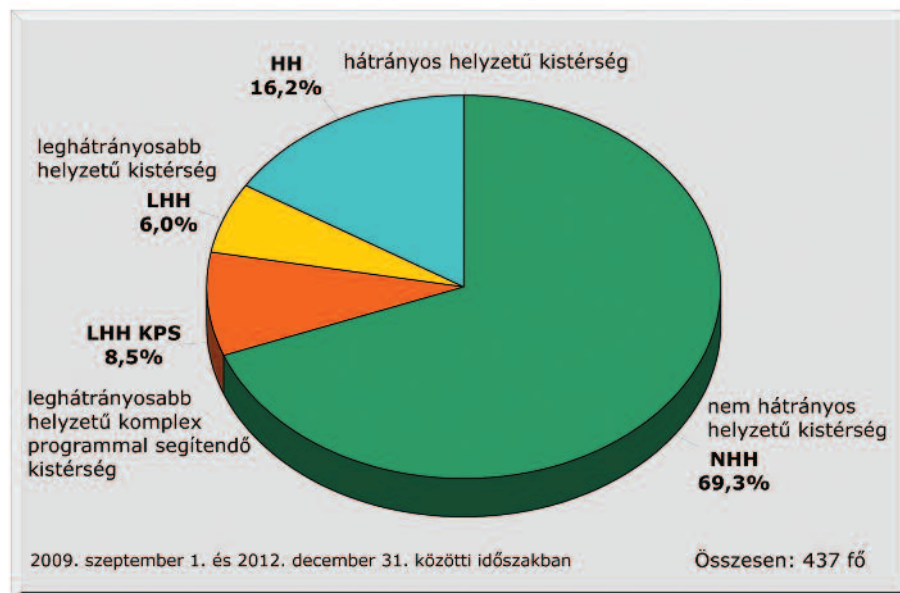
A hálózattól érkező diszkriminációs panaszok alapján 2012. december 31-ig 343 ügyben született hatósági döntés. A jogsértések megállapítása mellett az esetek közel 10 százaléka (8,2%) zárult a panaszos és a hátrányosan megkülönböztetett bepanaszolt jogszabályoknak is megfelelő egyezségével. A hatóság a projekt minden területén pontosan dokumentálja az eredményeket, illetve méri az ügyfelek elégedettségét is. Az egyenlőbánsásmód-referenseket felkereső panaszosok közül a szolgáltatás minőségét 2009. október eleje óta 2085 fő értékelte egy nullától tízig terjedő skálán, összességében 9,55 átlaggal.

**Panaszbejelentő lapok demográfiai adatai:
ügyfél lakóhelye**



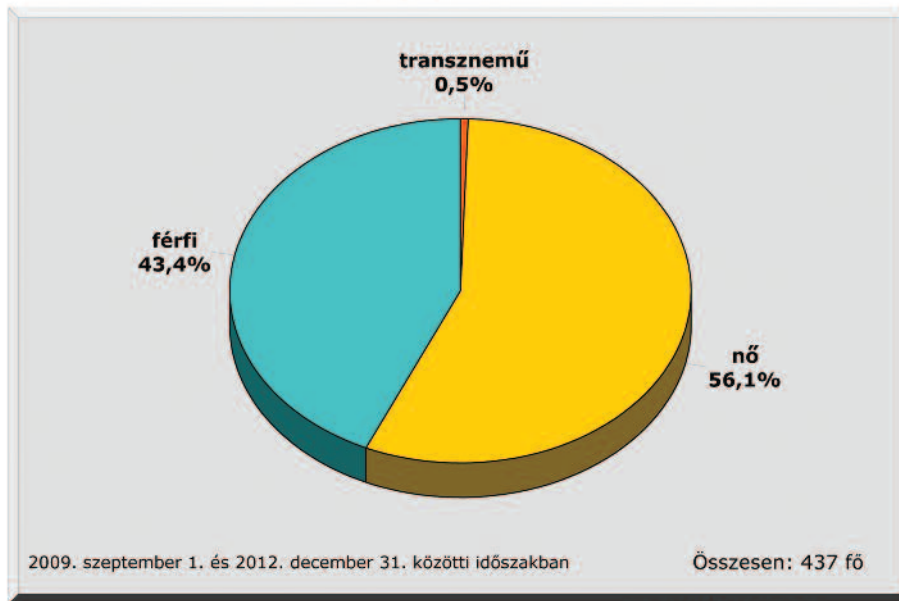
© EBH, TÁMOP -5.5.5 program

**Panaszbejelentő lapok demográfiai adatai:
az ügyfél lakóhelye milyen kistérséghez tartozik**



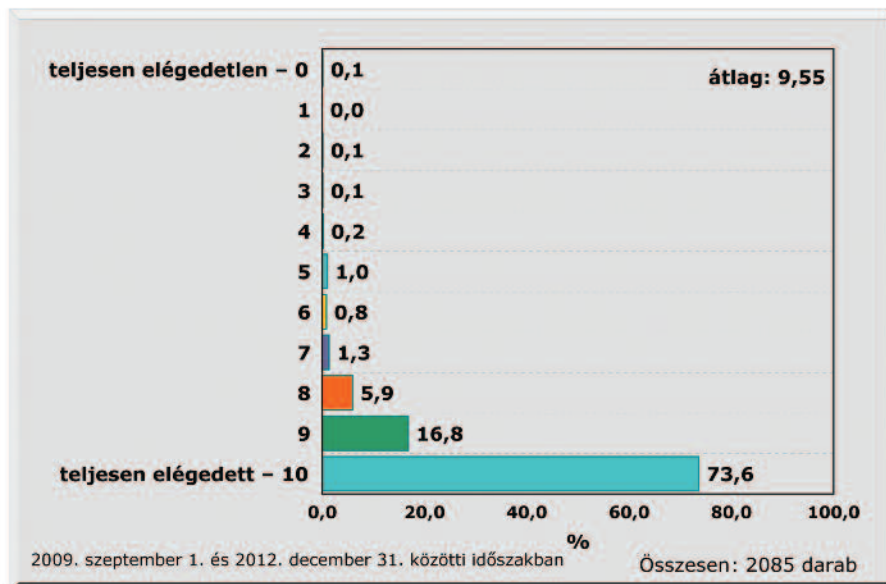
© EBH, TÁMOP-5.5.5 program

**Panaszbejelentő lapok demográfiai adatai:
ügyfél neve**



© EBH, TÁMOP-5.5.5 program

Mindent egybevetve mennyire volt megelégedve az ügyintézés színvonalával?



© EBH, TÁMOP-5.5.5 program

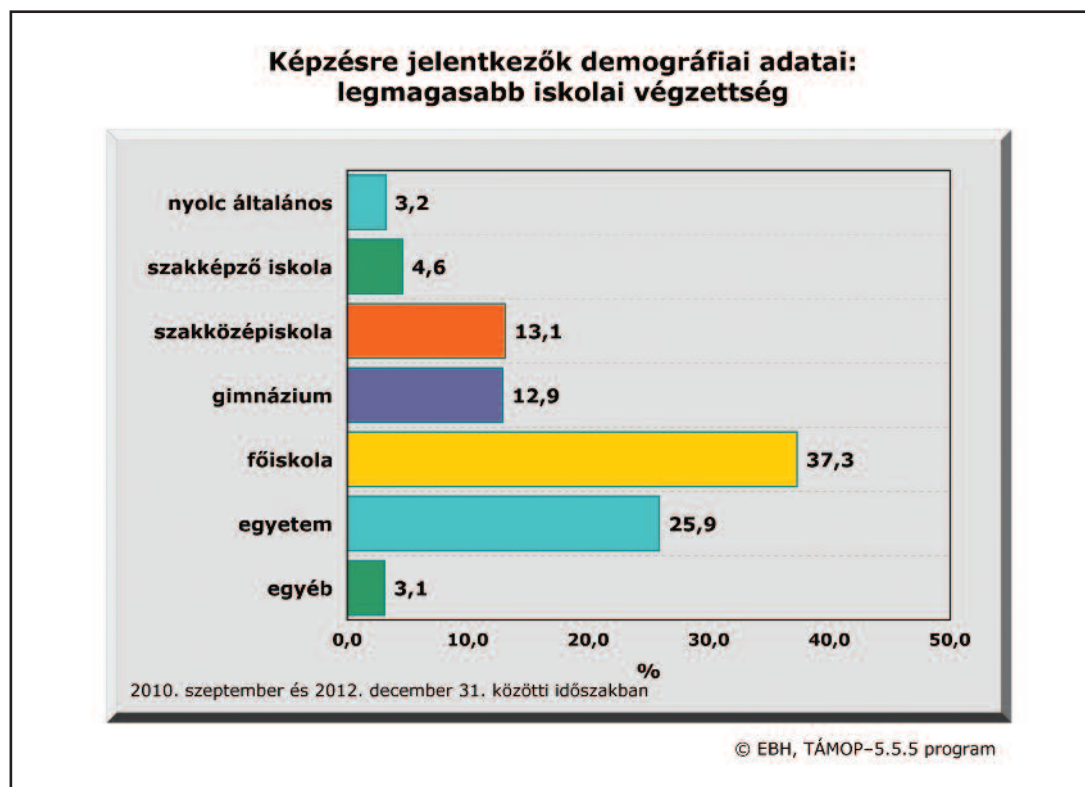
VI. 3. Képzések

„Az egyenlő bánásmód érvényesítése és a társadalmi érzékenység fejlesztése” című akkreditált jogi ismeretátadó és érzékenyítő képzéssorozat 2010 szeptemberében kezdődött a hatósági jogalkalmazó munkatársak fejlesztette tananyag alapján, 30 órás, akkreditált tréningekkel.

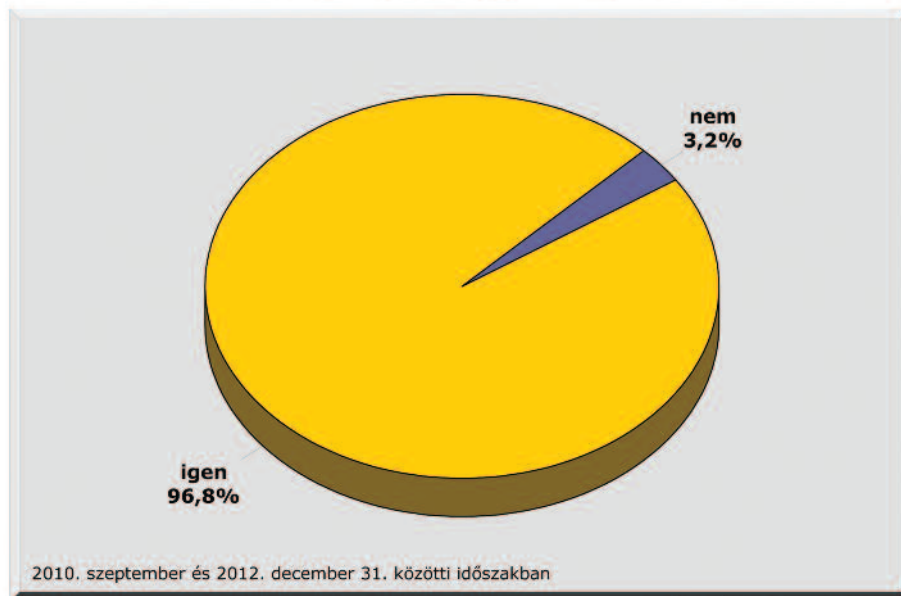
Mindkét modulja – esélyegyenlőségi ismeretek és szemléletformáló érzékenyítő tréning, valamint antidiszkriminációs jogi ismeretek és esetjog – a hatósági eljárásban vizsgált konkrét diszkriminációs ügyek elemzésére épül, s e tekintetben páratlan lehetőséget jelent a fenti célok eredményes megvalósulásában. A tréning sikeres elvégzését tanúsítvány igazolja.

A képzés eredményeként növekszik a résztvevők jártassága az esélyegyenlőségi ismeretekben és az esetjogban, képessé válnak a diszkrimináció különböző formáinak felismerésére, a jogérvényesítés megfelelő módjának megválasztására. A képzésekre jelentkezőknek lehetőségük nyílik elsajátítani a közérdekű igényérvényesítéshez szükséges kompetenciákat is. A hatóság további célja a képzéseken a téma iránti szakmai és személyes elkötelezettség kialakítása és megerősítése.

2012. december végéig a projekt munkatársai által szervezett 63 tréninget 1198 fő végezte el sikeresen, közülük 1184 fő kapott tanúsítványt és 14 fő igazolást. (Tanúsítvány igazolja a modulok megfelelő teljesítését, az igazolás pedig a részvételt.) A programsorozat előtt pilotképzésen teszteltük az akkreditált programot, amelyben további 20 fő szerzett tanúsítványt. A továbbképzések résztvevői közül december végéig 97 százalék nyilatkozott úgy, hogy újonnan szerzett ismeretei és élményei hozzájárultak a társadalmi érzékenységük fejlődéséhez, és 96 százalékuk számolt be arról, hogy a tanultakat, az egyenlő bánásmód elvének érvényre juttatását, teljes mértékben hasznosítani tudja majd a munkájában és a különböző élethelyzetekben is.

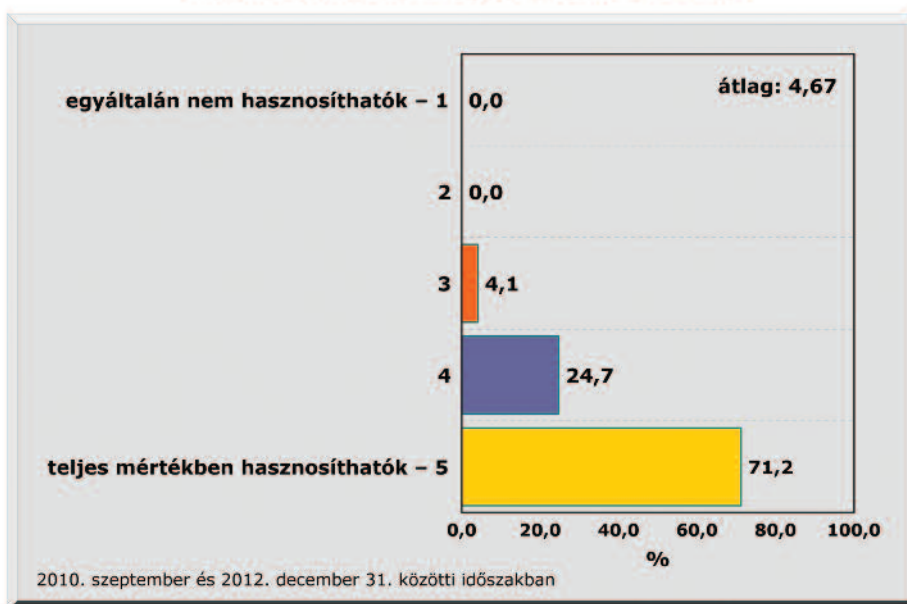


A képzésen szerzett ismeretei és személyes élményei hozzájárultak-e társadalmi érzékenységének fejlődéséhez, a kisebbségek/többségek elfogadásához?



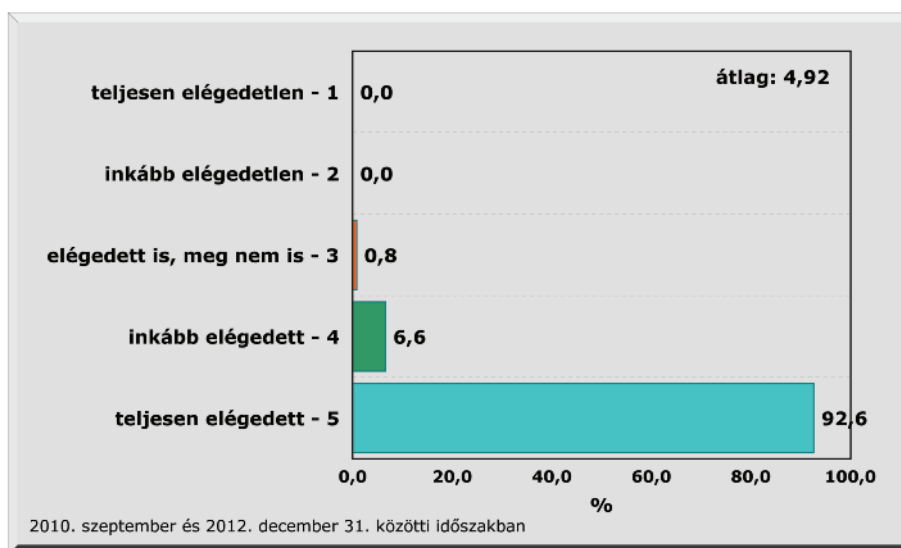
© EBH, TÁMOP-5.5.5 program

A képzésen szerzett ismeretek és személyes élmények hasznosíthatók-e a gyakorlati életben?

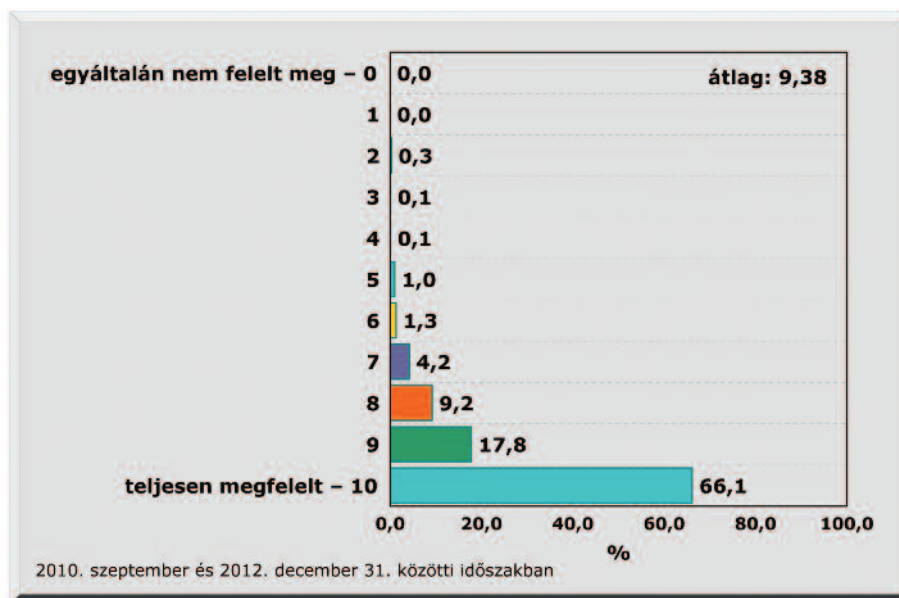


© EBH, TÁMOP-5.5.5 program

Mennyire volt elégedett az oktatókkal és a trénerrel?

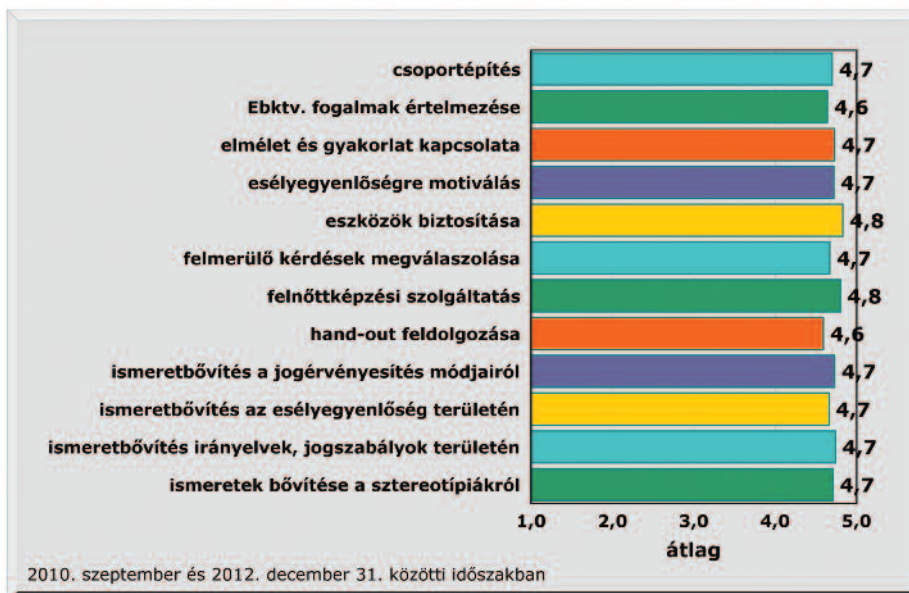


Összességében mennyire tartja eredményesnek a képzést?



I. Milyen mértékben valósultak meg a képzés során az alábbi célok?

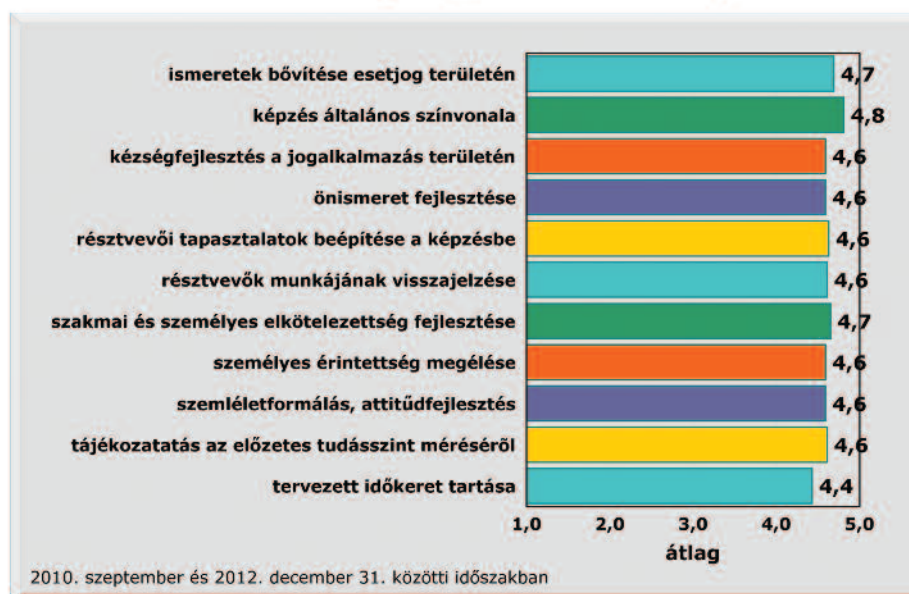
(5 - teljesen megvalósult, 4 - megvalósult, 3 - meg is valósult meg nem is, 2 - nem valósult meg, 1 - egyáltalán nem valósult meg)



© EBH, TÁMOP-5.5.5 program

II. Milyen mértékben valósultak meg a képzés során az alábbi célok?

(5 - teljesen megvalósult, 4 - megvalósult, 3 - meg is valósult meg nem is, 2 - nem valósult meg, 1 - egyáltalán nem valósult meg)



© EBH, TÁMOP-5.5.5 program

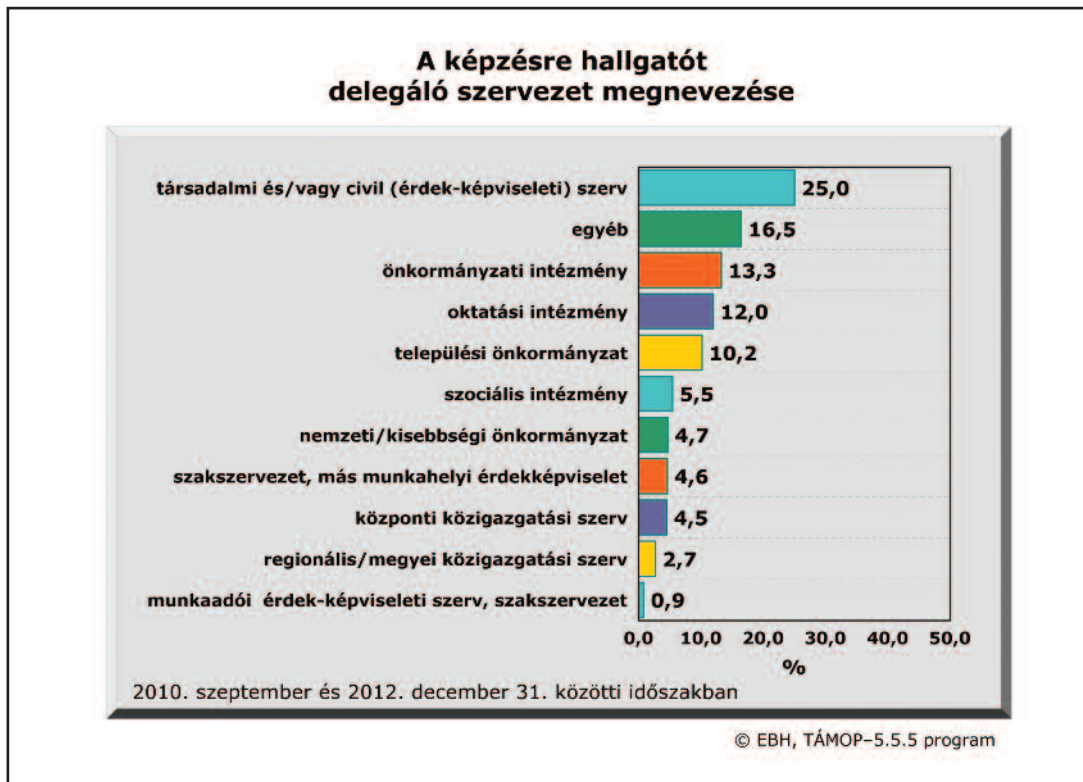
A résztvevők visszajelzései (1198 fő) igazolták, hogy a képzés eredményességének legfőbb garanciája, ha azok fejlesztik a tananyagot, illetve tartják a tréningórákat, akik a hatósági jogalkalmazást végzik, valamint az esélyegyenlőségre is kiterjedő speciális tudással rendelkező tréner vezeti az érzékenyítő tréningmodult.

A képzéseket résztvevőink többsége rendkívül eredményesnek és hasznosíthatónak ítéli meg, mert az elméleti és gyakorlati ismeretek lehetőséget adnak mind a saját élményű tapasztalatszerzésre, mind az elméleti tudás fejlesztésére.

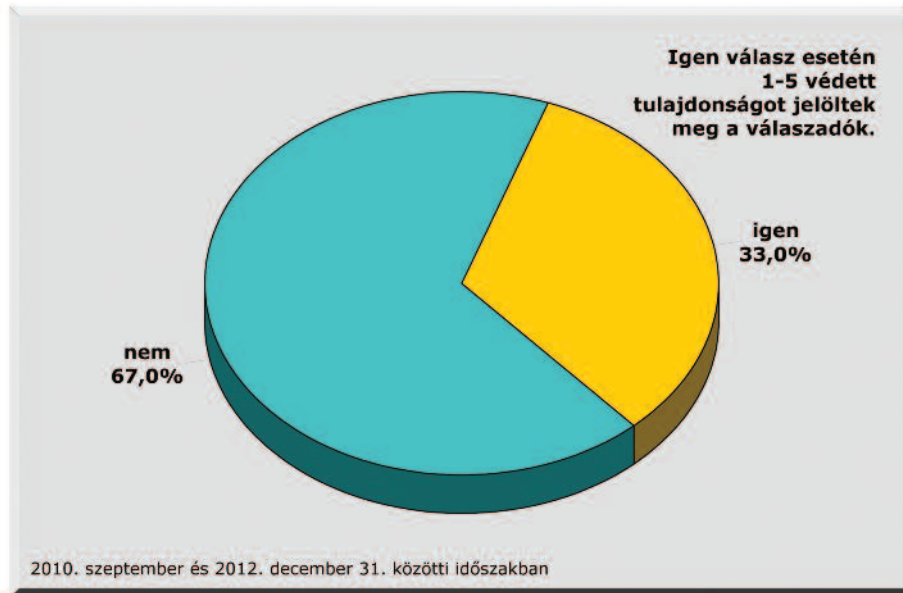
A tréningek célcsoportja tágran meghatározott: egyfelől a védett tulajdonságuk miatt érintettek, másfelől azok, akik munkájuk vagy egyéb helyzetük miatt a diszkrimináció áldozataival kerülhetnek kapcsolatba. Utóbbi körbe tartoznak például az önkormányzatok munkatársai.

A képzések fontos jellemzője, hogy vegyes csoportban – többfajta védett tulajdonsággal rendelkezők és azokkal nem rendelkezők köre – alakít ki biztonságos közeget, amely együttesen motiválja a személyes tapasztalatszerzést és élményeket, az önismeret fejlesztését. A szerzett tapasztalatok és élmények a résztvevők értékelése alapján széles körben hasznosulnak a gyakorlati életben.

A tréningeket országszerte akadálymentes környezetben tartjuk, a csoportdinamikát tudatosan építjük azzal is, hogy a résztvevőket általában együtt élő, dolgozó vagy egymással hatósági és egyéb szolgáltatási jogviszonyokban álló csoportokból toborozzuk. A képzések szervezése folyamatos az érintettek célzott megkeresésével, és állandó hozzáférést biztosítunk a projekt internetes oldalán is. Sokan azért jelentkeztek a képzésekre, mert olyan szakmai területekről szerezhetek tudást, amelyekről az oktatási intézményekben nem tanulhattak. Az EBH a képzések tapasztalataival folyamatosan fejleszti a tréning tematikáját azért, hogy a projekt végén, 2013-ban, a gyakorlatban is széles körben kipróbált tananyagot adjon át egy módszertani oktatófilmmel együtt a felsőoktatás és a felnőttképzés számára. A hosszú távú cél, hogy mindez a felnőttoktatási képzési rendszer részévé váljon. A tananyag monitorozása és a tananyaggal kapcsolatos elégedettségmérés rendszeres, a folyamatos fejlesztés érdekében.

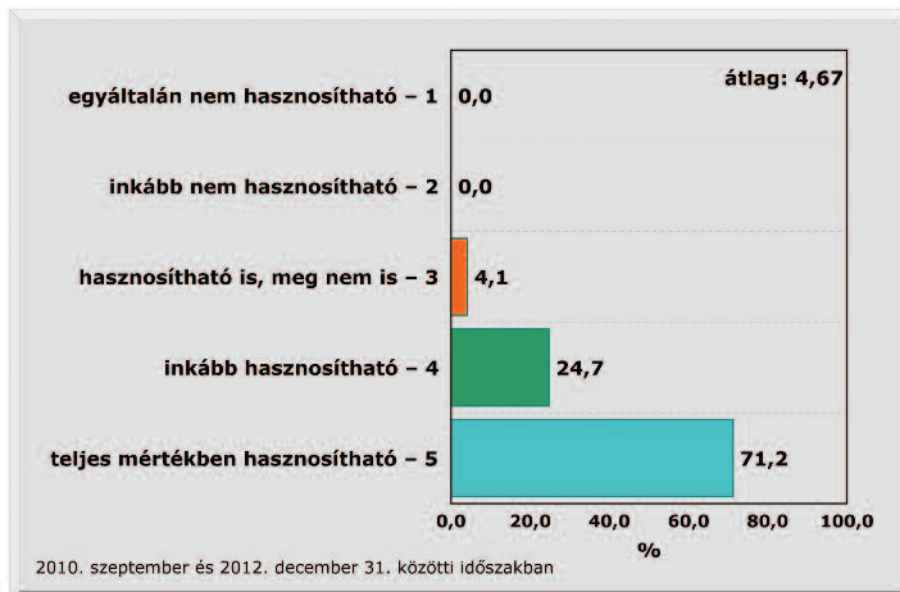


**A képzésen részt vevő
rendelkezik-e valamilyen védett tulajdonsággal?**



© EBH, TÁMOP-5.5.5 program

**A képzésen szerzett ismeretek és személyes élmények
hasznosíthatók-e a gyakorlati életben?**



© EBH, TÁMOP-5.5.5 program

VI. 4. Kutatások

A projekt harmadik pillérét a kutatások és azok szakmai elemzése jelenti. A hatóság a kutatási programon keresztül a diszkriminációs mechanizmusok feltárására törekszik. 2010 és 2012 között a TÁMOP–5.5.5 program hét kutatásából öt témában kezdődött el a vizsgálat.

A hatóság a TÁMOP-projekten belül saját kutatást is végez a képzéseinek résztvevői körében, ugyancsak két hullámban. Az adatfelvétel lehetőséget teremt arra, hogy nyomon kövessük a jogtudatosság mértékének növekedését a sajtóanyag-fejlesztésű tréningeken résztvevői és a magyar lakosság között. Az Egyenlő Bánásmód Hatóság kutatási programjának távlati célja, hogy a tanulmányok eljussanak a foglalkoztatás és a közigazgatás minden érintettjéhez, további társadalomtudományi kutatásokat, diszkriminációmentes mechanizmusokat, szakmai és társadalmi párbeszédet generáljanak.

VI.4.1. Esélyegyenlőség a munka világában kutatássorozat

Az *„Esélyegyenlőség a munka világában”* kutatássorozat négy altémájában a munkaerőpiac és a szolgáltatások (ide értve a közszolgáltatásokat is) hátrányos megkülönböztetést eredményező gyakorlatait és ok-okozati összefüggéseit vizsgáltuk, különösen a nők, a romák és a fogyatékos emberek védett csoportjainak tapasztalatain keresztül. A TÁMOP–2.5.2-es programmal együttműködve közel 10 ezer fős munkavállalói és munkáltatói mintát ért el az adatfelvétel. Az eredmények 2011-től rendezvényeinken és a projekt honlapján is elérhetők.

Az *„Egyenlő munkáért egyenlő bért”* kutatás az azonos munkakörbe tartozó nők és férfiak közötti jövedelemkülönbséget vizsgálta. Az adatok szerint az úgynevezett üvegplafon-jelenség, és a nemek szerinti szegregáció más tényezők hatásával kombinálódva jelentős női jövedelemhátrányt okoz a mai napig. A legmagasabb keresetűek jövedelmi ötödében jellemző megkülönböztetés miatt több mint 10 százalékos az átlagos jövedelemhátrány a női nemhez tartozás alapján. A 36–40 éves korosztályban az azonos társadalmi helyzetű, azonos beosztású nők mintegy 30 ezer forinttal keresnek kevesebbet a férfi munkavállalóknál, míg a pályakezdőknél hozzávetőlegesen 8 000 forintos a különbség¹.

A *„Munkáltatói attitűdök a védett tulajdonságú munkavállalók foglalkoztatásával kapcsolatban”* második vizsgálat eredményei szerint Magyarországon legjellemzőbb a nemi, illetve az életkor alapú munkáltatói diszkrimináció. Az is egyértelművé vált, hogy a munkaadók és a HR-esek az állásinterjúk során gyakran nincsenek tudatában, hogy a védett tulajdonságokkal összefüggő kérdéseik, legyenek azok családi állapottal vagy gyermekvállalással kapcsolatosak, gyakorta eredményeznek kirekesztést.

A foglalkoztatók a közalkalmazotti, a civil, a köz- és kormánytisztviselői, valamint a versenyszférában is gyakran megkérdezik állásinterjúkon a gyermekek számát. Elsősorban a versenyszférában teszik fel az egészségi állapotra vonatkozó kérdéseket, amely szintén a védett tulajdonságok közé tartozik.

„Az esélyegyenlőségi terv hatásának vizsgálata” című tanulmány mutatta be a foglalkoztatás terén azokat az ismerethiányokat, véleményeket és előítéleteket, amelyek megerősítik az Egyenlő Bánásmód Hatóság szerepének tudatosítására irányuló törekvéseinket. A kutatás szerint a munkavállalók tudatosabbak, ha a munkáltató rendelkezik esélyegyenlőségi tervvel. A dokumentum többnyire törvényi kötelezettség vagy pályázati feltétel miatt jön létre, és 2010-ben a versenyszféra 13, és a civil szféra 9 százalékánál készült el.

¹ Forrás, Bértarifa-felvétel, 2009.

„Az esélyegyenlőség a munka világában” című kutatás a védett tulajdonságú munkavállalók munkaerőpiaci és munkahelyi helyzetét, problémáit térképezte fel. A vizsgált csoportból legnagyobb arányban a kisgyermekesek és a nyugdíjasok jutottak álláshoz terhelhetőségük és lojalitásuk miatt. A kutatás látélete szerint a roma munkavállalók 2010-ben származásuk miatt tízszeres hátránnyal indultak a munkaerőpiacon. A megkérdezett munkáltatók velük szemben a legkritikusabbak. Hátrányos helyzetükkel kapcsolatban a leggyakoribb magyarázatot nem a körülményekben, hanem a hozzáállásukban, önhibájukban keresték, míg a munkaerőpiaci sikereik magyarázatában az előbbiekkal ellentétes külső oktulajdonítási mechanizmus figyelhető meg.

VI.4.2. Az egyenlő bánásmóddal kapcsolatos jogtudatosságot mérő országos vizsgálat

Az országos reprezentatív mintán végzett közvélemény-kutatás – „Az egyenlő bánásmóddal kapcsolatos jogtudatosság növekedése – fókuszban a romák, a fogyatékos, és az LMBT-emberek” – második hullámában 2012-ben összesen nyolc fókuszcsoportos beszélgetést tartottak vidéki és budapesti helyszíneken a kutatók női, roma, fogyatékos és LMBT-emberek résztvevői körrel. A toborzásban civil szervezetek segítették a kutatók munkáját.

A vizsgálat első hulláma 2010-ben, a projekt indulásakor mérte a társadalmi tudatosság, jogtudatosság és érzékenység állapotait, míg a 2012–2013-ban felvett adatok a projekt hatására elért változásokat hivatottak feltárni. A kutatás végső eredményei 2013 tavaszától lesznek elérhetőek a projekt alhonlapján és kutatási kiadványainkban.

Előfeltevésünk az volt, hogy a magyar társadalomban újratermelődtek, növekedtek és elmélyültek a társadalmi konfliktusok, nemek közötti különbségek, a többségi-kisebbségi feszültségek, a munkaerőpiaci kiszolgáltatottság – különösen az aluliskolázottak és a hátrányos helyzetű településeken élők esetében –, és felerősödött az eltérő szexuális orientációjúakkal szembeni kirekesztés, stigmatizálás.

A 2010-es adatok alapján megállapítható, hogy az úgynevezett háttérváltozók mindegyike jelentős hatást gyakorol a személyek mindennapi tapasztalataira, és ezek a tapasztalatok egyúttal befolyásolják a lakosság világlátását, a társadalmi igazságosságról alkotott felfogást, a megkülönböztetéssel kapcsolatos véleményt, vagy éppen a hátrányokat kiegyenlíteni kívánó pozitív diszkriminációhoz való viszonyt.

Az egyén felfogása – kutatásunk eredményei szerint – hatással van arra, hogy hogyan reagál, milyen viselkedési formákat alakít ki az őt érő, a közvetlen és a tágabb környezetéből, a társadalomból származó, az állampolgári egyenlőséget befolyásoló tényezőkre vonatkozóan.

A válaszadók saját helyzetének megértésében érzékelhetően fontos szerepet játszik, hogy milyen okokra, milyen feltételekre vezetik vissza a „más” csoportok hátrányos helyzetének kialakulását. Kutatásunkban beigazolódott, hogy a hátrányos helyzet kialakulásának okai mögött egy látens struktúra húzódik meg, vagyis a válaszadók egy része inkább személyes, más része viszont társadalmi okokkal magyarázza azt, miért kerül valaki hátrányos helyzetbe. Az iskolai végzettség, a lakóhely és a vagyoni helyzet látszott befolyást gyakorolni a véleményekre: az előnyösebb helyzetben élők hajlamosabbak a hátrányt elszedőket okolni sorsukért, míg azok, akik maguk is különböző hátrányokkal küzdenek, inkább elkerülhetetlen társadalmi okokat feltételeznek helyzetük alakulása mögött. A hátrányos helyzet magyarázatát azonban nemcsak a saját társadalmi pozíció, hanem a válaszoló értékrendje is befolyásolja.

A hátrányos helyzettel kapcsolatos oktulajdonítás típusai viszont megosztották a mintát. Akik társadalmi okokat feltételeznek a hátrányos helyzet kialakulása hátterében, azok nagyobb valószínűséggel támogatják a pozitív diszkriminációt: tehát mindazok, akik maguk is nagyobb mértékben érintettek a különböző hátrányok előfordulásában (nők, alacsony iskolai végzettségűek, rosszabb anyagi viszonyok között élők), inkább mutatják a szociális érzékenység jegyeit, mint jobb helyzetben lévő társaik. A véleményekre nemcsak a válaszadó saját társadalmi helyzete, hanem a hátrányban élők csoportjaival való kapcsolattartás, ismeretség szintje is hatással van. Azok, akik mindennapjaik során érintkeznek romákkal, fogyatékos emberekkel, vagy az LMBT-csoport tagjaival, elfogadóbbak a hátrányok csökkentését célzó intézkedésekkel kapcsolatban.

A halmozott diszkrimináció – amikor a személyt több tulajdonsága miatt, vagy több területen is megkülönböztetés éri – kutatásunk szerint Magyarországon meghatározó jelenségnek tekinthető. Miközben a reprezentatív minta több mint egyötöde kettő vagy több védett tulajdonság miatt szenvedett el diszkriminációt, a három almintában a halmozott diszkriminációt még inkább jellemzőnek, egyre fokozódó mértékűnek találtuk a fogyatékos emberektől haladva az LMBT-embereken át a romák csoportjáig. Mindeközben a teljes lakosságot reprezentáló mintának mintegy fele úgy gondolja, hogy Magyarországon nem foglalkoznak eleget a diszkrimináció és az egyenlő bánásmód kérdésével.

VI.4.3. A közigazgatás és jogalkotás kirekesztő mechanizmusait vizsgáló kutatások

2012-ben kutatói pályázatot jelentettünk meg „*A közigazgatás és jogalkotás kirekesztő mechanizmusainak feltárása*” témakörében. A két kutatásból álló egység a lakosság és az önkormányzat oldaláról is vizsgálta a diszkriminációs mechanizmusokat.

„*A védett tulajdonságokkal rendelkező lakossági csoportok hozzáféréseinek akadályai a közigazgatási döntéshozatalban, a közszolgáltatások, közösségi szolgáltatások és fejlesztések elérésében*” című kutatás a felnőtt lakosság védett tulajdonságú csoportjainak körében a közigazgatás különböző szintjeivel kapcsolatos személyes diszkriminációs tapasztalatokat és véleményeket, a kirekesztő mechanizmusok mintázatát és elterjedtségét vizsgálta.

„*A közigazgatás és jogalkotás kirekesztő mechanizmusainak feltárása önkormányzati szinten*” című kutatás azt mérte fel, hogy az önkormányzatok által hozott döntések, intézkedések mennyiben akadályozzák, illetve mennyiben segítik elő a védett tulajdonságú lakossági csoportok társadalmi integrációját, az önkormányzatok milyen viszonyt alakítottak ki a védett tulajdonságú lakossági csoportokkal, a döntéshozók milyen módon csatornázzák be tapasztalataikat munkájukba. A kutatási eredményeket az EBH 2013-ban teszi közzé.



VI.4.4. Jogtudatosság-mérés civilszervezeti rendezvényen

2012 nyarán a TÁMOP-projekt munkatársai részt vettek az 5. Ökopolitikai Nyári Egyetemen, és pilotkutatókat végeztek a résztvevők körében az egyenlő bánásmóddal kapcsolatos jogtudatosság témájában. A hatnapos, civil szervezésű rendezvény célja az volt, hogy az ökopolitikában, a környezetvédelemben és a fenntartható életstratégiák keresésében jártas vagy azzal ismerkedő résztvevőknek szakmai platformot teremtsen. Ezt a kapcsolódást közösségépítő programok, workshopok, kerekasztal-beszélgetések biztosították, melyeket elismert hazai és nemzetközi szakemberek, a témában eredményesen munkálkodó civilek és közösségi kezdeményezések vezettek.²

Az EBH kérdőívét összesen 134 résztvevő töltötte ki a háromnapos rendezvényen. A kitöltők 59 százaléka férfi, 41 százaléka nő. Átlagos életkoruk 49 év (az életkor szórása 65 év: a kérdőívet kitöltők 1934 és 1999 között születtek).

A válaszadók 56,7 százaléka Budapestről érkezett a nyári egyetemre, egyötödük városból, 8-8 százalékuk pedig megyeszékhelyről, illetve községből.

A válaszadók egy 11-fokú skálán (0–10-ig) jelölték, hogy véleményük szerint ma Magyarországon az állami intézmények számára mennyire fontos a diszkrimináció elleni küzdelem. Az összes válasz átlaga 4,00, igen alacsony bizalmi indexet mutat. A településenkénti megoszlást vizsgálva, a városban és a Budapesten élő válaszadók magasabb, míg a megyeszékhelyen és a községben élő válaszadók alacsonyabb értékeket adtak.

Az egyenlő bánásmódról szóló törvényt a kérdezettek háromnegyede ismerte, 7,5 százalékuk azt mondta, hogy nem létezik ilyen törvény. A törvényt ismerők aránya közel azonos a 2010-es országos mintában megfigyelt következő arányokkal: *„a törvényről legnagyobb arányban a felsőfokú végzettségűek 77 százaléka értesült, de középfokú végzettséggel rendelkezők, a vállalkozók és a tanulók, illetve a 40–49 éves korosztály körében is eléri vagy megközelíti a 70 százalékot az arányuk”.*³

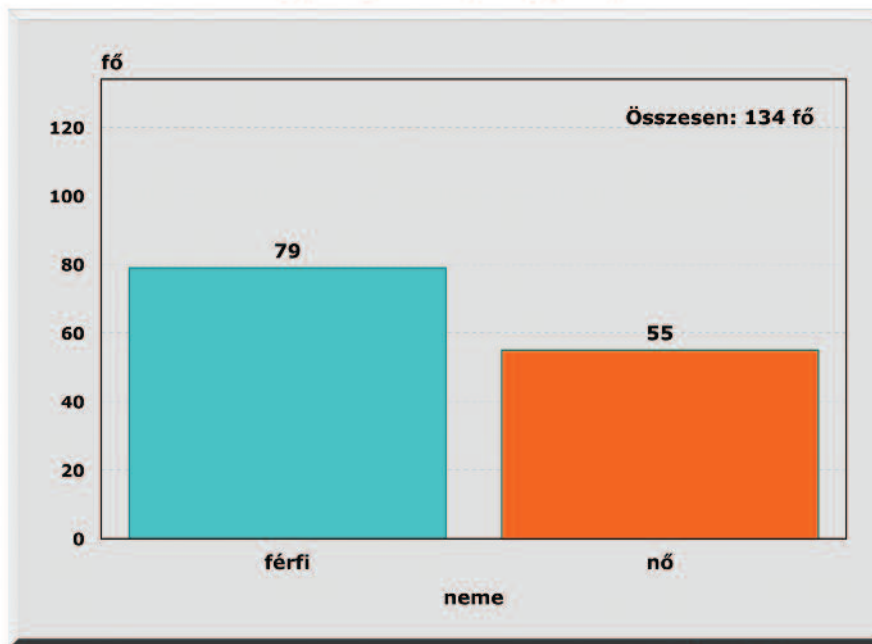
Az EBH-t a megkérdezettek majdnem fele ismerte, 30 százalékuk pedig azt mondta, hogy nem tud a létezéséről. A hatóságot ismerők aránya jóval nagyobb, mint a 2010-es országos kutatás reprezentatív lakossági mintájában mért 30 százalékos EBH-ismertség.

A válaszokból arra következtethetünk, hogy a rendezvényen az egyenlő bánásmód témájával kapcsolatban az átlagnál jogtudatosabb emberekkel találkoztunk, azonban az is tény, hogy sok esetben nem tudták pontosan megfogalmazni, mi a diszkrimináció, vagy például a hatóság, a törvény milyen lehetőségeket nyújt. A kutatás eredményei is megerősítik a kommunikációs kampány fontosságát, jelentőségét.

² Forrás: <http://btkhok.elte.hu/2012/06/5-okopolitikai-nyari-egyetem/> (letöltve: 2013. március 20.)

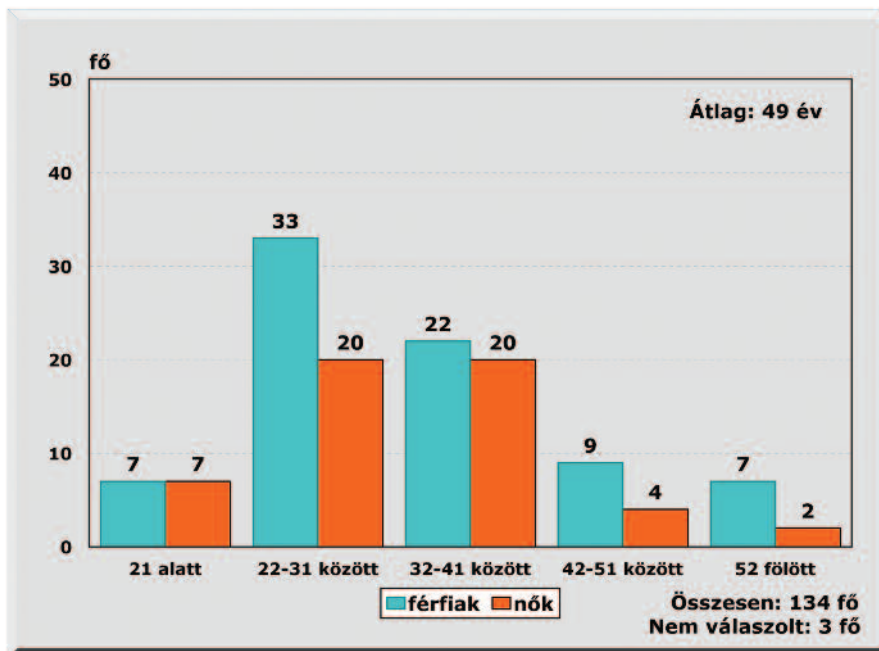
³ Forrás: Kutatási zárójelentés: Az egyenlő bánásmóddal kapcsolatos jogtudatosság növekedésének mértéke – fókuszban a nők, a romák, a fogyatékos és az LGBT-emberek; http://www.egyenlobanasmod.hu/tamop/data/MTA_1hullam.pdf (letöltve: 2013. március 20.)

A kérdőívet kitöltők neme
Bodajk, Ökopolitikai Nyári Egyetem, 2012.



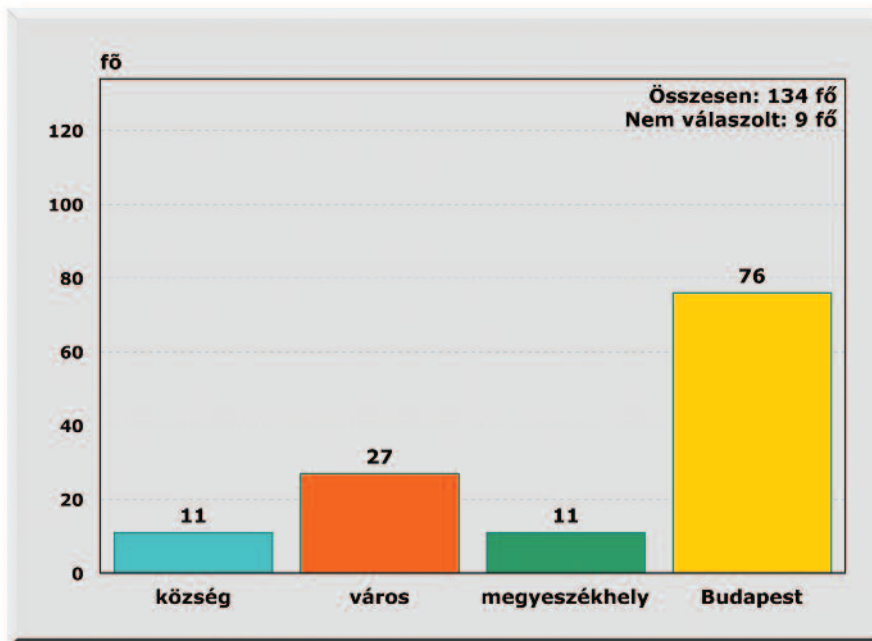
© EBH, TÁMOP-5.5.5 program

A kérdőívet kitöltők életkora
Bodajk, Ökopolitikai Nyári Egyetem, 2012.



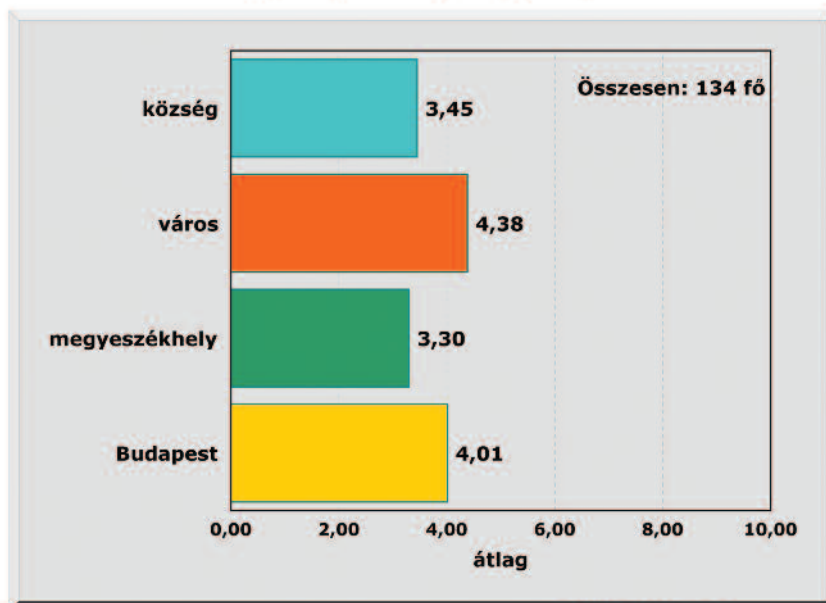
© EBH, TÁMOP-5.5.5 program

A kérdőívet kitöltők lakóhelye
 Bodajk, Ökopolitikai Nyári Egyetem, 2012.



© EBH, TÁMOP-5.5.5 program

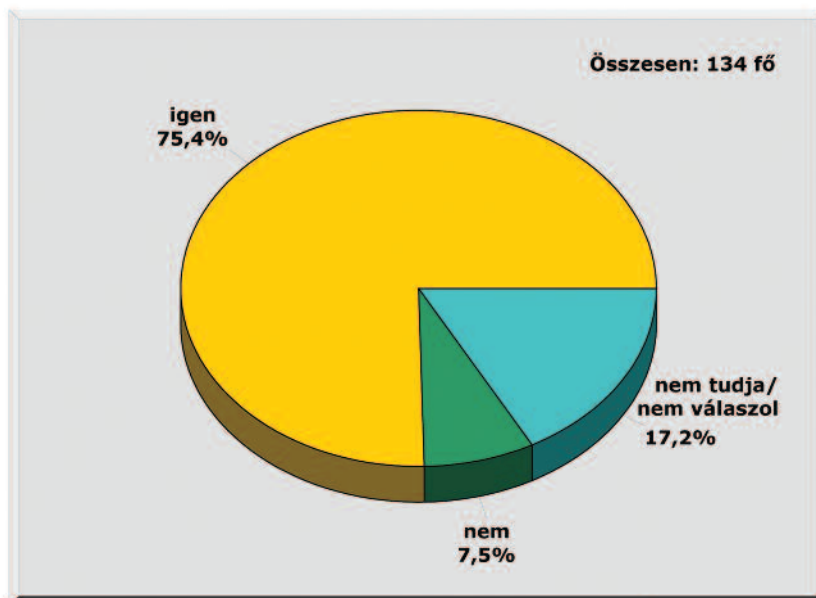
Véleményed szerint ma Magyarországon az állami intézmények számára mennyire fontos a diszkrimináció elleni küzdelem?
 (0-10 fokú skála átlaga)
 Bodajk, Ökopolitikai Nyári Egyetem, 2012.



© EBH, TÁMOP-5.5.5 program

Szerinted Magyarországon létezik-e olyan törvény, amely védi az embereket a diszkriminációtól, azaz van-e törvény az egyenlő bánásmódról?

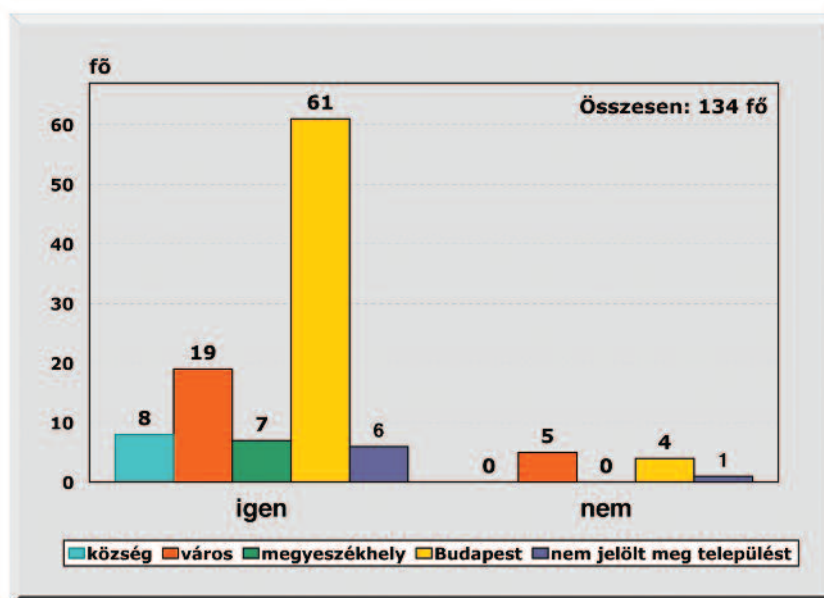
Bodajk, Ökopolitikai Nyári Egyetem, 2012.



© EBH, TÁMOP-5.5.5 program

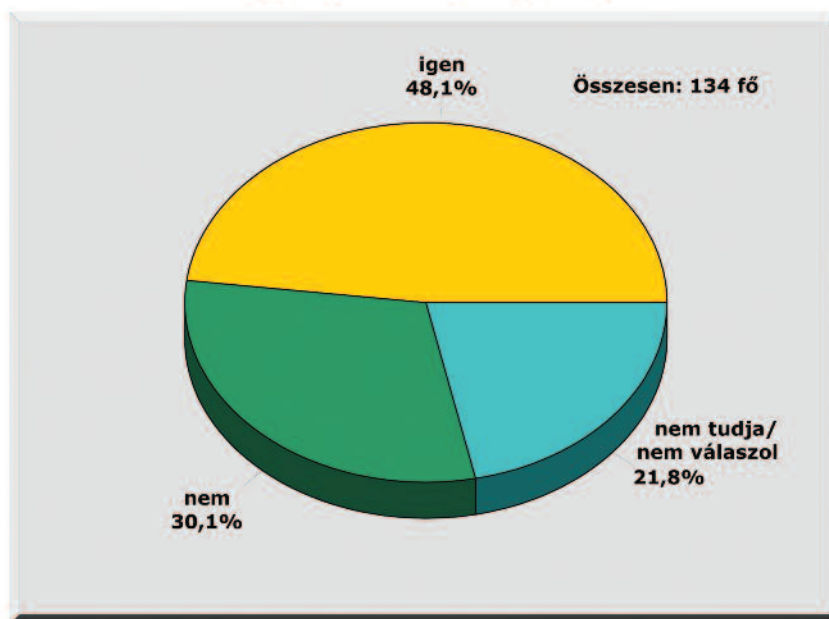
Szerinted Magyarországon létezik-e olyan törvény, amely védi az embereket a diszkriminációtól, azaz van-e törvény az egyenlő bánásmódról?

Bodajk, Ökopolitikai Nyári Egyetem, 2012.



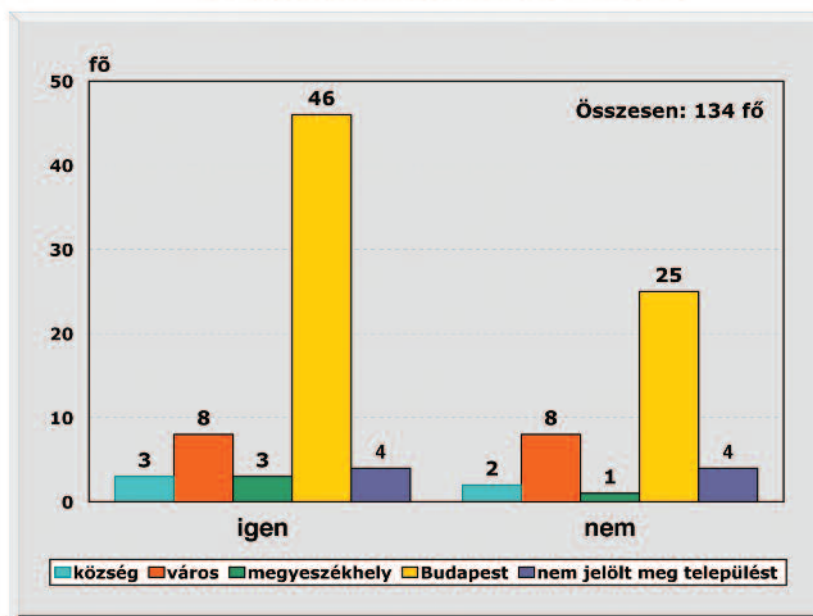
© EBH, TÁMOP-5.5.5 program

Hallottál-e már az Egyenlő Bánásmód Hatóságról?
 Bodajk, Ökopolitikai Nyári Egyetem, 2012.



© EBH, TÁMOP-5.5.5 program

Hallottál-e már az Egyenlő Bánásmód Hatóságról?
 Bodajk, Ökopolitikai Nyári Egyetem, 2012.



© EBH, TÁMOP-5.5.5 program

VI. 5. Kommunikáció

A projekt kommunikációs programjával társadalmi érzékenyítésre, az EBH szolgáltatásainak népszerűsítésére, valamint széles körű tudásmegosztással a jogtudatosság fejlesztésére vállalkozik. A komplex kommunikációs eszközök használatával a szűkebb és a tágabb nyilvánosság is folyamatosan értesül az EBH attitűdváltozást is célzó tevékenységeiről, és a TÁMOP–5.5.5 projekt eredményeiről is.

Kommunikációs szempontból a program eddigi legsikeresebb aktivitása a 2010-es, *„Fiatalok a diszkrimináció ellen”* című ifjúsági akció lebonyolítása volt. A pályázati felhívásra 59 novella, 7 fénykép, 332 grafika és festmény, valamint 18 szobor érkezett a hatósághoz. A legaktívabbak a fővárosi iskolások mellett Csongrád, Hajdú-Bihar és Szabolcs-Szatmár-Bereg megye diákjai voltak.

A díjazott művekből az EBH 2010 őszén saját szervezésű országos vándorkiállítás-sorozatot indított, *Élőben a játszóteréről* címmel. 2012-ben 13 helyszínen tekinthette meg a lakosság a 8 és 18 év közötti alkotóknak a hátrányos megkülönböztetésről és az esélyegyenlőségről a képzőművészet és az irodalom formanyelvén kifejezett érzéseit és tapasztalatait.

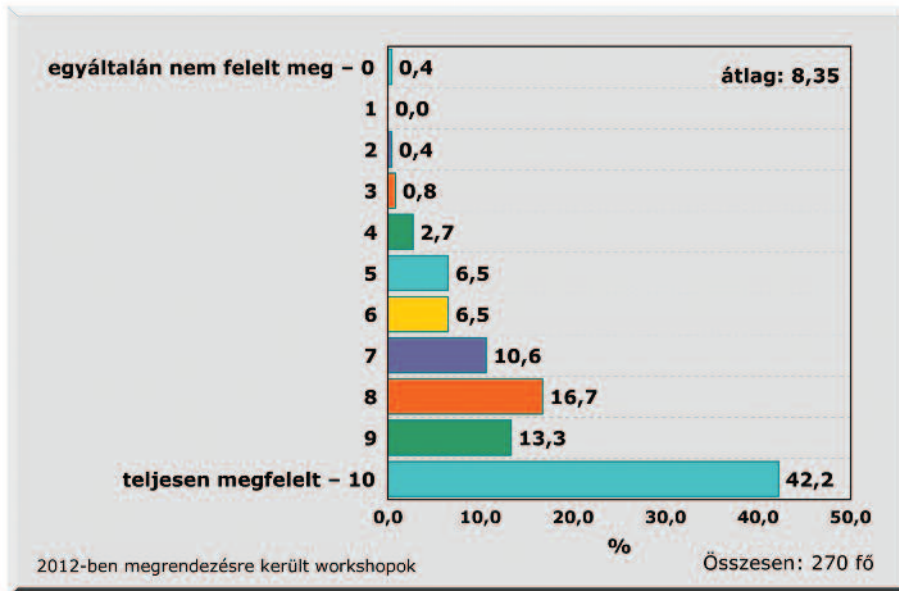
A hatóság a településeken ünnepélyes megnyitót szervezett, meghívta az önkormányzati és nemzetiségi/kisebbségi önkormányzati döntéshozókat, oktatási és közművelődési intézmények vezetőit, valamint a helyi médiumok munkatársait is. A vándorkiállítás-sorozat folyamatosan diskurzusokat motivál a különféle közösségekben. A hatóság törekszik az alkotások minél szélesebb körű bemutatására, a kommunikációjához kapcsolódó kreatív arculatot is a nyertes pályamunkák felhasználásával készíti el.

A kommunikáció másik fontos terepe az a kilenc workshop, amelyek célja a párbeszéd, a tudásátadás és a tapasztalatcsere. A hatóság a rendezvényeken koncentráltan közvetíti mindazon ismereteket, amelyeket *„Az egyenlő bánásmód érvényesítése és a társadalmi érzékenység fejlesztése”* című innovatív oktatási programjának résztvevőivel oszt meg, több mint 70 képzésen, országszerte. 2012-ben öt alkalommal tartottunk workshopot, Budapesten, Szegeden, Nyíregyházán, Székesfehérváron és Győrben került sor a rendezvényekre. A számos érdeklődőt vonzó eseményeken olyan információk és tapasztalatok megosztása vált lehetővé, amelyek hozzájárulnak ahhoz, hogy a résztvevők következetesen érvényesíthessék az egyenlő bánásmód és a diszkriminációmentesség követelményét tevékenységeik során, a szakszerű és ügyfélközpontú közszolgálatokban pedig az egyenlő esélyek biztosításával növeljék a törvényességet, a hatékonyságot és a közszféra iránti bizalmat.

A workshopok első felében az EBH tevékenységével és a projekt eredményeivel kapcsolatos előadást hallgathattak meg az érdeklődők, ezt követően több kapcsolódó szekció közül választhattak. Az előadók és a szekcióvezetők az egyenlő bánásmód és az esélyegyenlőség témakörének gyakorlatorientált feldolgozására törekuszenek a workshopokon is.

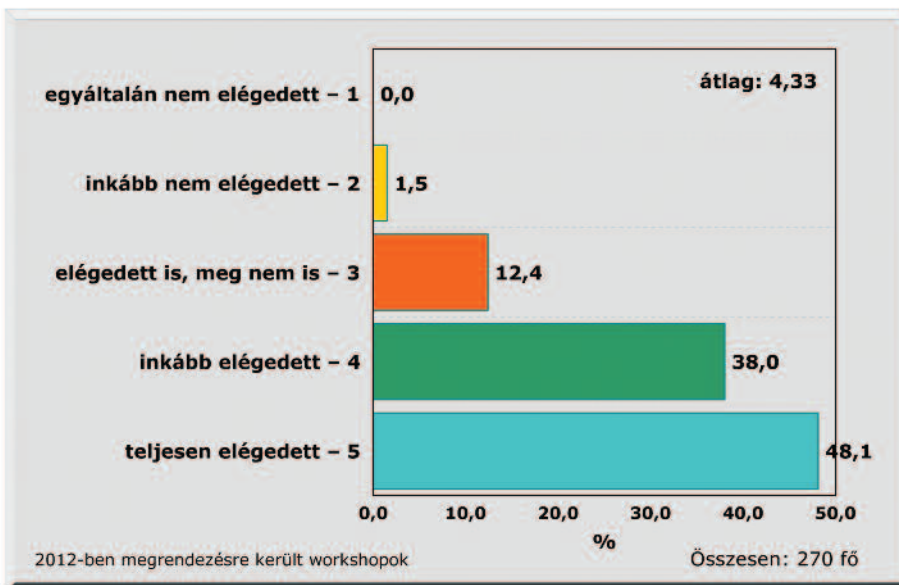
A 2012-ben megrendezett öt rendezvény értékelésére vonatkozó kérdőíveket összesen 270 fő töltötte ki. A workshoprendezvényeinkről és a helyszínt adó megyékben működő egyenlőbánásmód-referensek szolgáltatásairól sajtóközleményben is tájékoztattuk a lakosságot. Az országos és a megyei médiumok szerkesztősegeihez eljuttatott híryanag alapján az eseményekkel foglalkozó híradások közel egyharmada a projekt teljes egészéről tájékoztatott (27,7%). Az utánkövető monitoring adatai alapján elmondható, hogy a megjelenések döntő többsége a helyi médiumokban jelent meg, vélhetően azért, mert a regionális sajtó számára nagyobb információértékkel bír egy-egy helyi esemény, mint a szomszédos megyék szerkesztősegei vagy az országos terjesztésű orgánumok munkatársainak.

Mindent egybevetve mennyire felelt meg a várakozásainak a rendezvény?



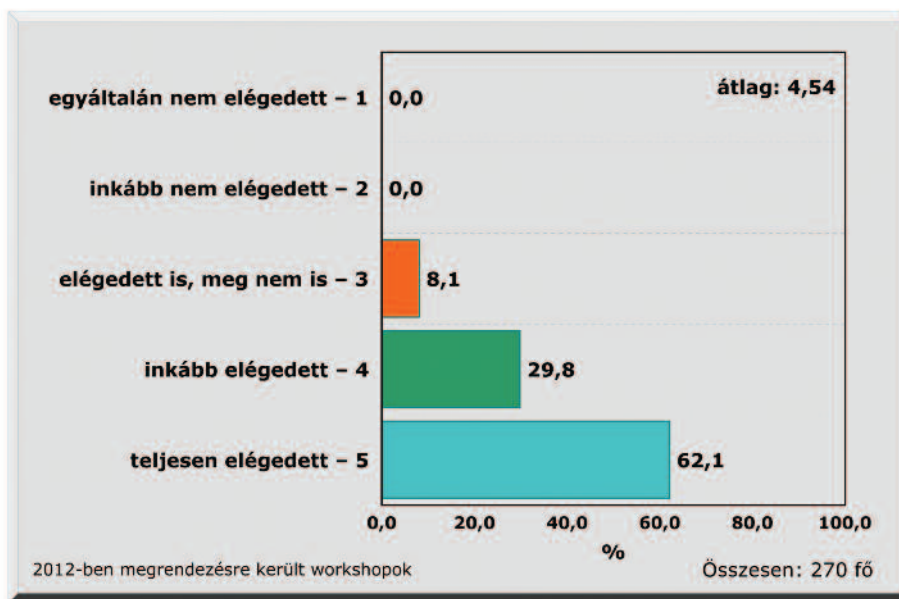
© EBH, TÁMOP-5.5.5 program

Mennyire elégedett az előadások színvonalával?



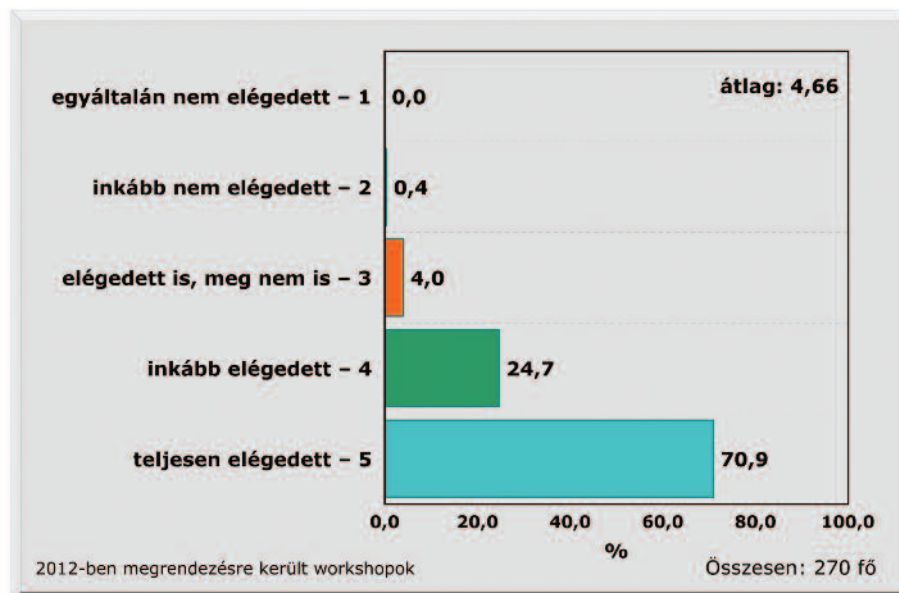
© EBH, TÁMOP-5.5.5 program

Mennyire elégedett a szekcióülések színvonalával?

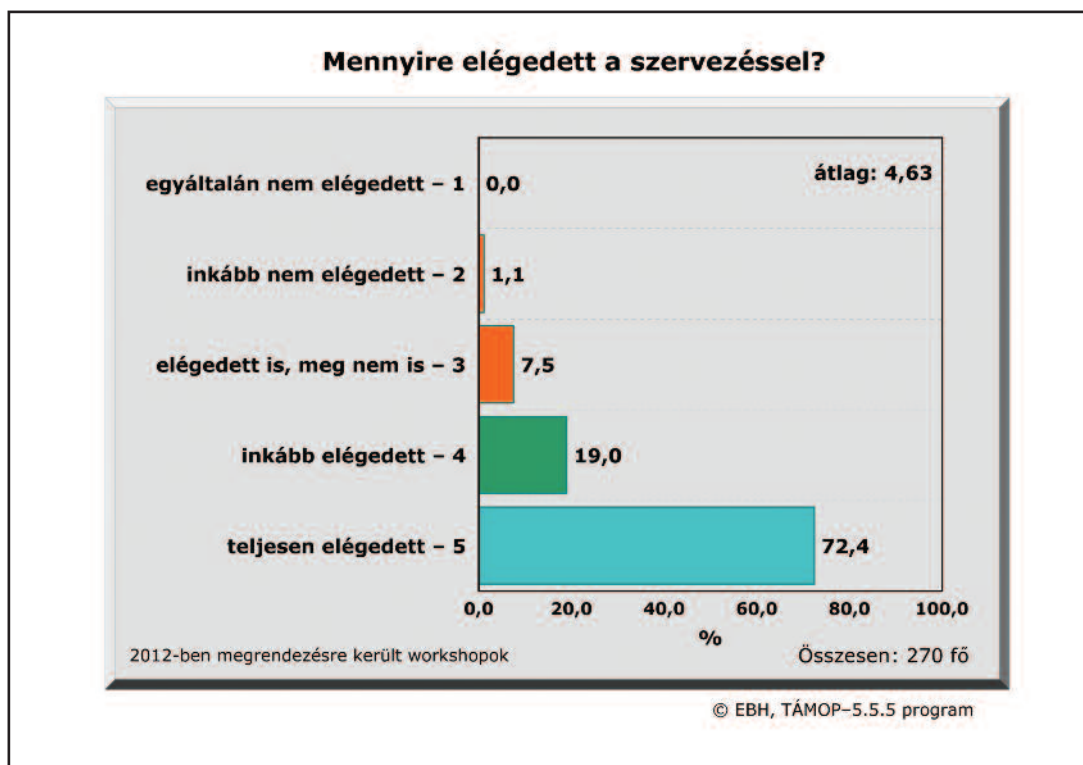


© EBH, TÁMOP-5.5.5 program

Mennyire elégedett a fogadódosszié tartalmával?



© EBH, TÁMOP-5.5.5 program



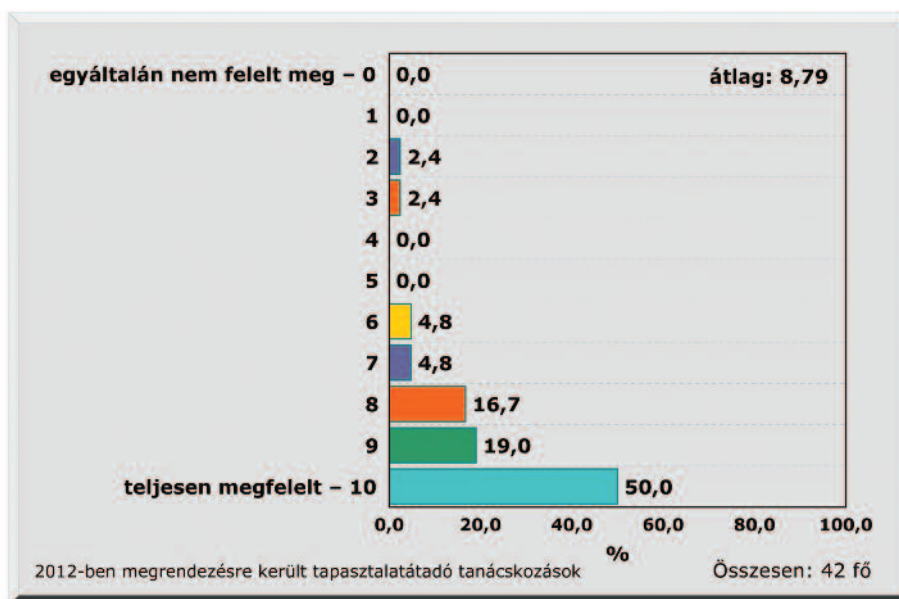
A sajtóközleményeket részben vagy teljesen felhasználó híreket, tudósításokat 81,81 százalékban online felületeken olvashatták, a televíziós és rádiós megjelenések aránya 9,09 százalék volt. Sok esetben az adott térségben párhuzamosan nyíló vándorkiállítás keltette fel a sajtó érdeklődését. Az elérési sávok szerint a legtöbb megjelenést (53,5%) olyan médiumban közöltek, amely 10 ezer és 100 ezer közötti embert ért el, de a 300 ezer feletti elérések aránya is 14 százalékos volt, illetve a legmagasabb, egymillió feletti sávban is 8,5 százalék megjelenést regisztráltunk.

A diszkriminációs kérelmeknek nem tekinthető tájékoztatást kérő beadványok nagy száma azt mutatja, hogy a hatóságnak az eddigieknél is nagyobb figyelmet kell szentelnie a felvilágosító jellegű munkára, illetve építeni kell a területi szervekkel rendelkező állami, önkormányzati és civilszervezetekkel – akik a védett tulajdonságú csoportok felé közvetítő funkciót látnak el – kialakítandó együttműködési lehetőségekre. A hatósági munka megerősítésének területén a projekt egyik célja az állami, a magán- és a civilszervezetek jogfejlesztési igényeinek megismerése, a tapasztalatok megosztására irányuló találkozókön és rendezvényeken ezek megvitatása.

2012-ben két alkalommal rendeztünk tapasztalatátadó tanácskozást. A féléves rendszerben szervezett eseménysorozat az EBH számára az egyik eszköz a projektben ahhoz, hogy megismerje a partnerek igényeit, és közreműködjön a társadalmi szemléletformálásban, a kohézió erősítésében, a különböző szakmai és életkori sajátosságokkal bíró közösségek szemléletének befogadóvá válásában, a szakmai és civil együttműködések professzionalizálásával, és a védett tulajdonsággal bíró célcsoportok társadalmi kizsárolásának és kirekesztődésének, s az ebből adódó hátrányoknak a csökkentésével. Ezen rendezvényekhez kapcsolódóan is folyamatosan mérjük és visszacsatoljuk a tanácskozásokkal kapcsolatos partneri elégedettséget, tapasztalatokat.

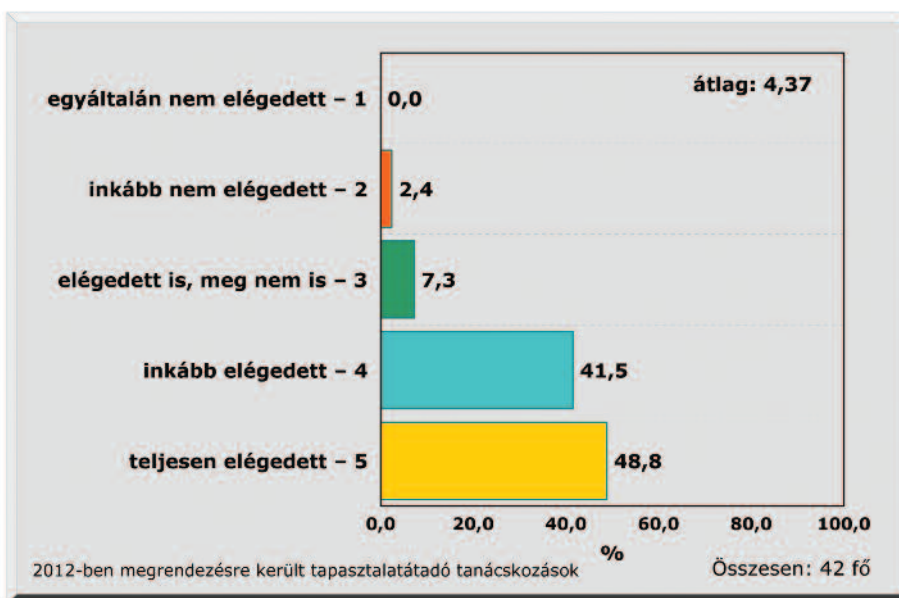
A 2012 májusában és novemberében lebonyolított 30-30 fős tapasztalatátadó megbeszélést összesen 42 fő értékelte az alábbiak alapján.

Mindent egybevetve mennyire felelt meg várakozásainak a rendezvény?



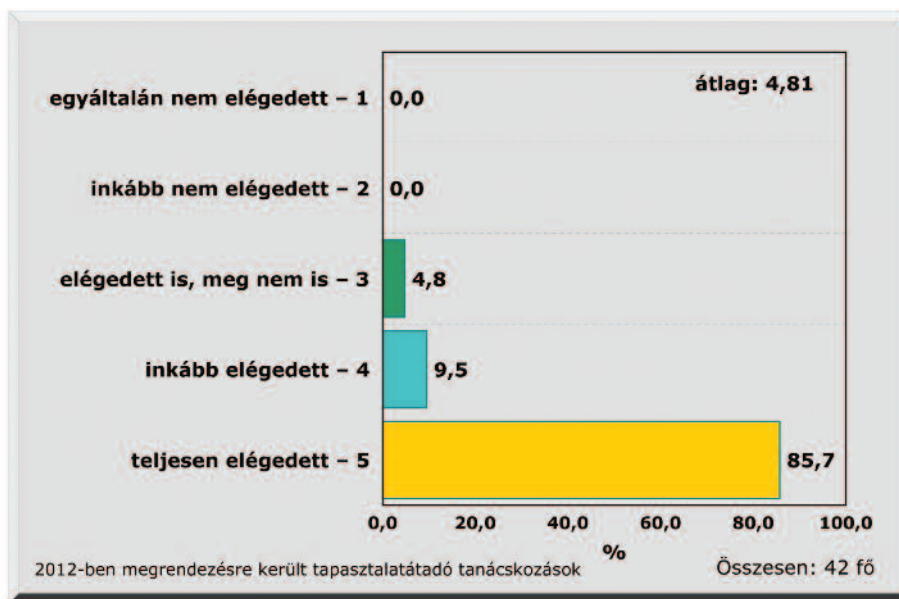
© EBH, TÁMOP-5.5.5 program

Mennyire elégedett az előadások színvonalával?



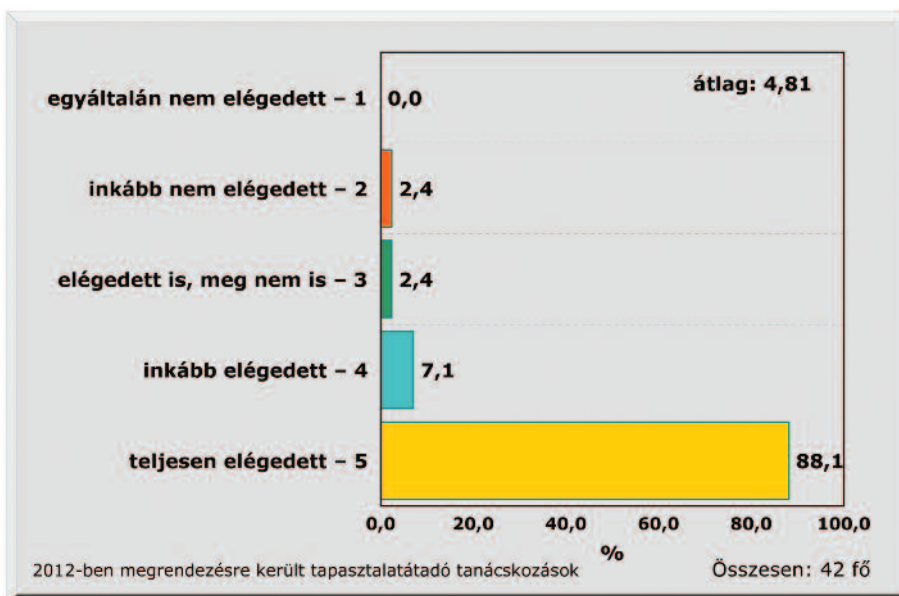
© EBH, TÁMOP-5.5.5 program

Mennyire elégedett a fogadódosszié tartalmával?



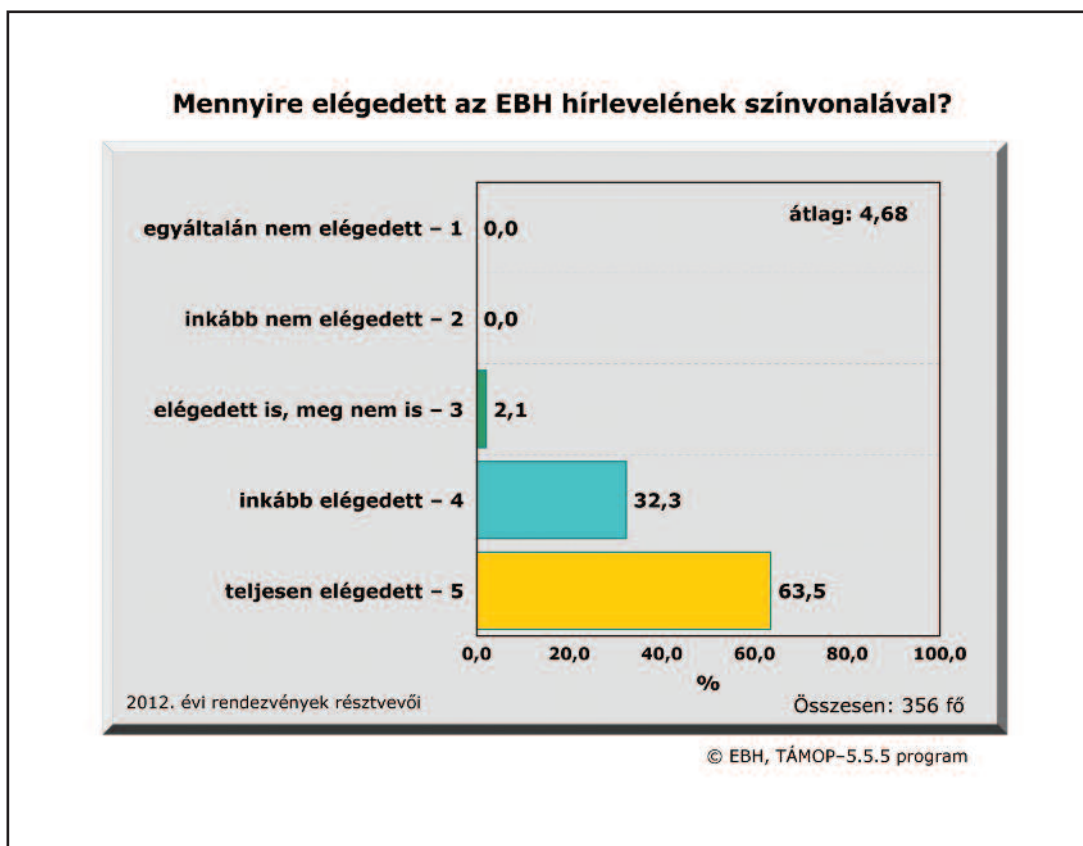
© EBH, TÁMOP-5.5.5 program

Mennyire elégedett a szervezéssel?

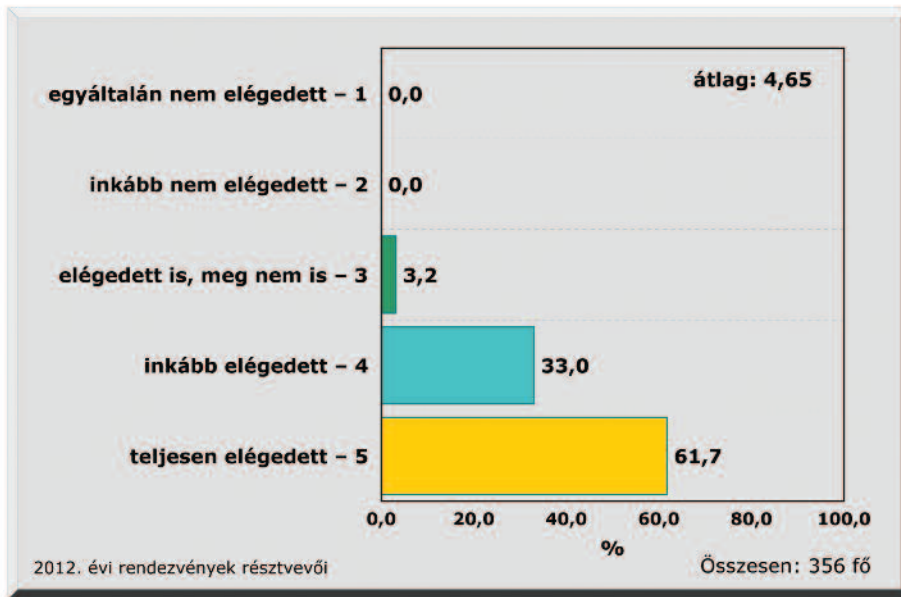


© EBH, TÁMOP-5.5.5 program

Kéthavonta jelenik meg a TÁMOP-projekt szerkesztésében az EBH hírlevele, amely egy-egy főtéma köré szervezve interjúk, tudósítások, portrék formájában, jogesetek feldolgozásával tájékoztat a hatóság tevékenységeiről, valamint a projekt aktuális rendezvényeiről és eredményeiről. 2012 decemberéig 16 hírlevél jelent meg és jutott el mintegy 899 regisztrált érdeklődőhöz. A rendezvényeinken résztvevők körében folyamatos igényfelmérést végzünk a hírlevél ismertségére és a formai, tartalmi javaslatokra, igényekre vonatkozóan. A 2012-ben lebonyolított programunk 356 fő résztvevője által kitöltött értékelő lap alapján vendégeink 28,7 százaléka ismerte már korábban az EBH elektronikus hírlevél-szolgáltatását. Ők az alábbi megoszlások szerint értékelték hírleveleink színvonalát, információtartalmát és arculatát:

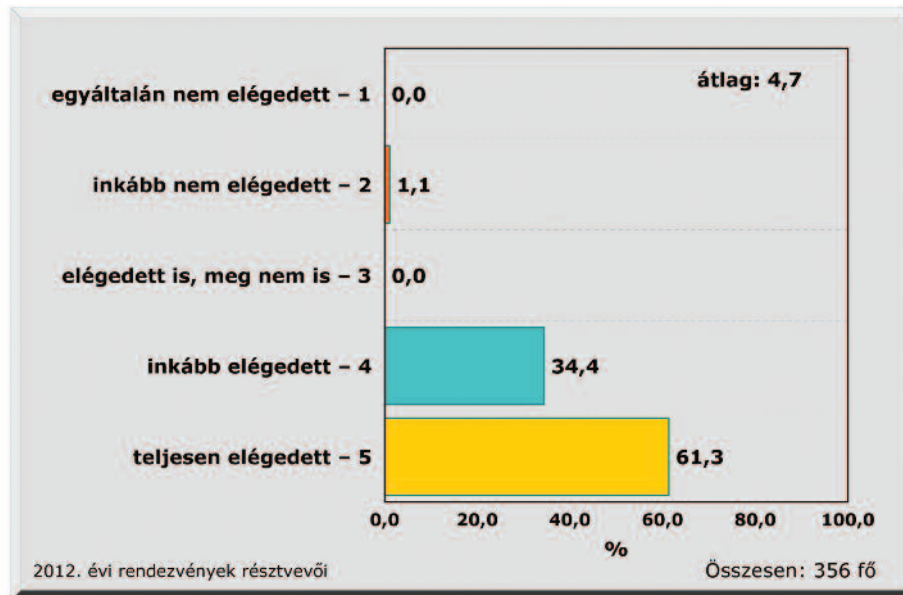


Mennyire elégedett az EBH hírlevelének információtartalmával?



© EBH, TÁMOP-5.5.5 program

Mennyire elégedett az EBH hírlevelének arculatával?

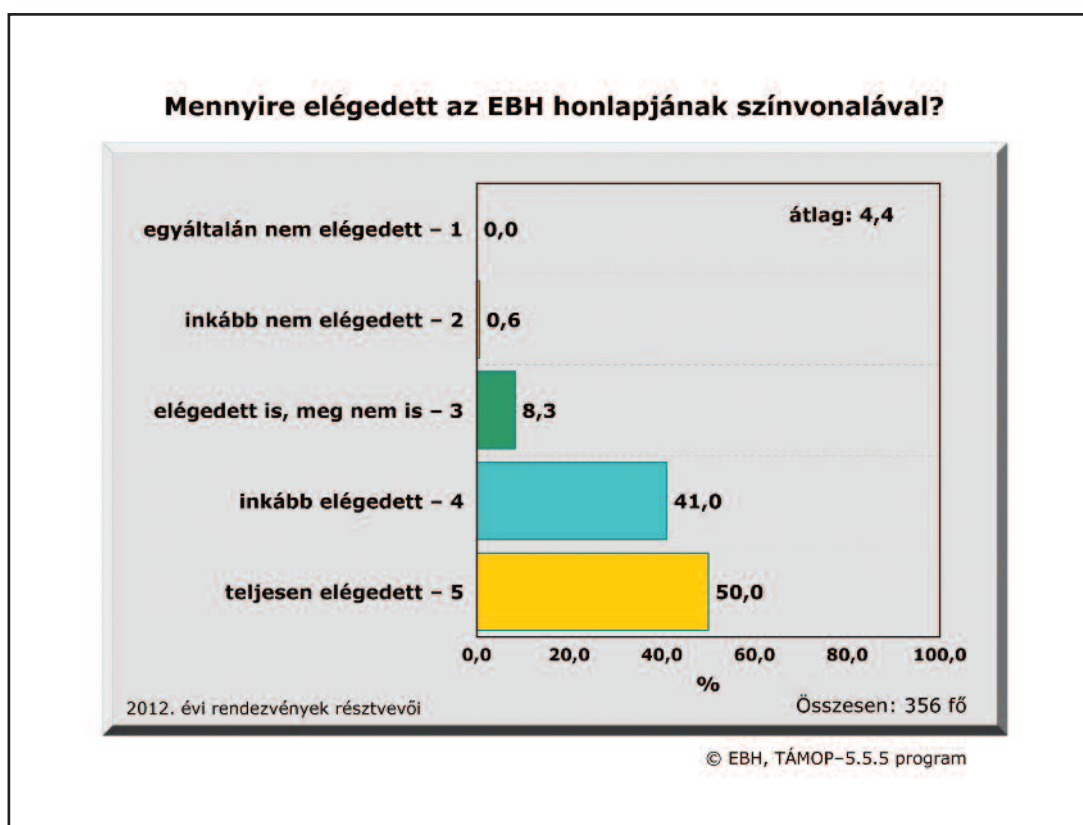


© EBH, TÁMOP-5.5.5 program

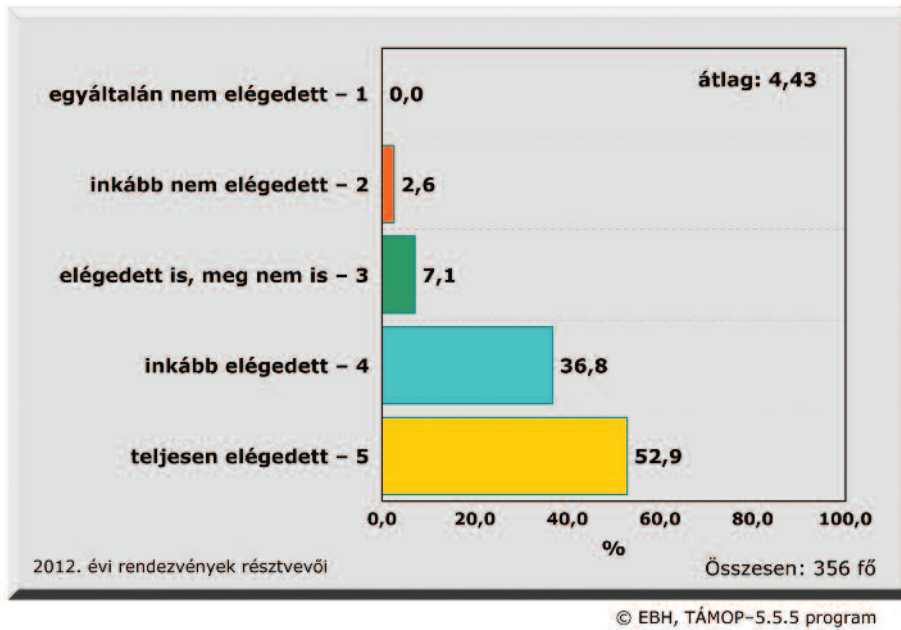
A hatóság a TÁMOP-5.5.5 program honlapján – www.egyenlobanasmod.hu/tamop – mindenki számára folyamatosan elérhetővé teszi a projekt szolgáltatásait és eredményeit, a különböző ügyfélforgalmi és ügyfél-elégedettségi adatokat, a hírleveleket, a rendezvényeihez kapcsolódó kommunikációs anyagokat és előadásokat, valamint a kutatási kérdőíveket és a tanulmányokat is.

A rendezvényeinken résztvevők körében folyamatos igényfelmérést végzünk honlapunk ismertségére és a formai, tartalmi javaslatokra, igényekre vonatkozóan.

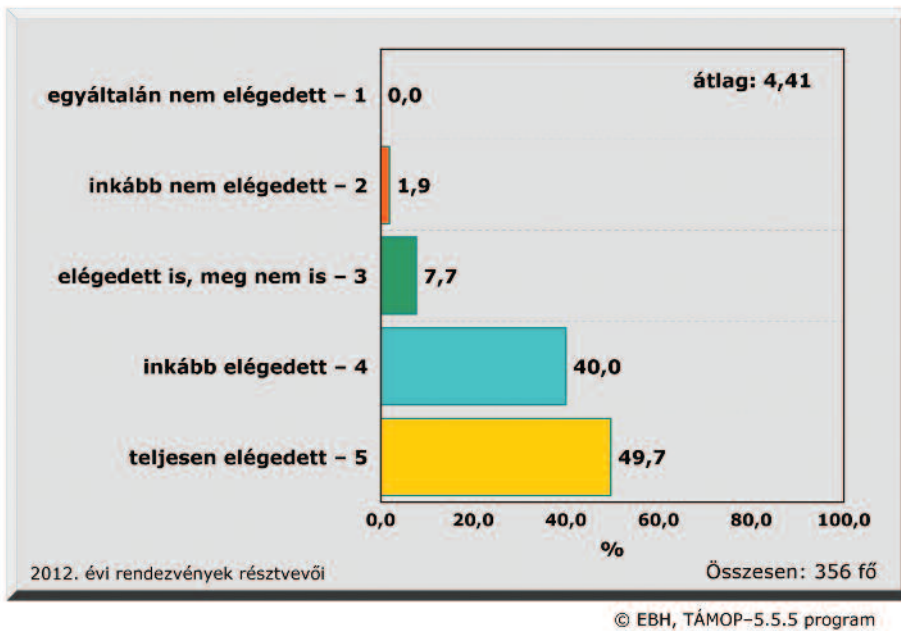
A 2012-ben a programjainkon 356 résztvevő értékelőlapja szerint vendégeink 46,8 százaléka ismerte már korábról az EBH honlapját. Ők az alábbi megoszlások szerint értékelték honlapunk színvonalát, információtartalmát és arculatát:



Mennyire elégedett az EBH honlapjának információtartalmával?



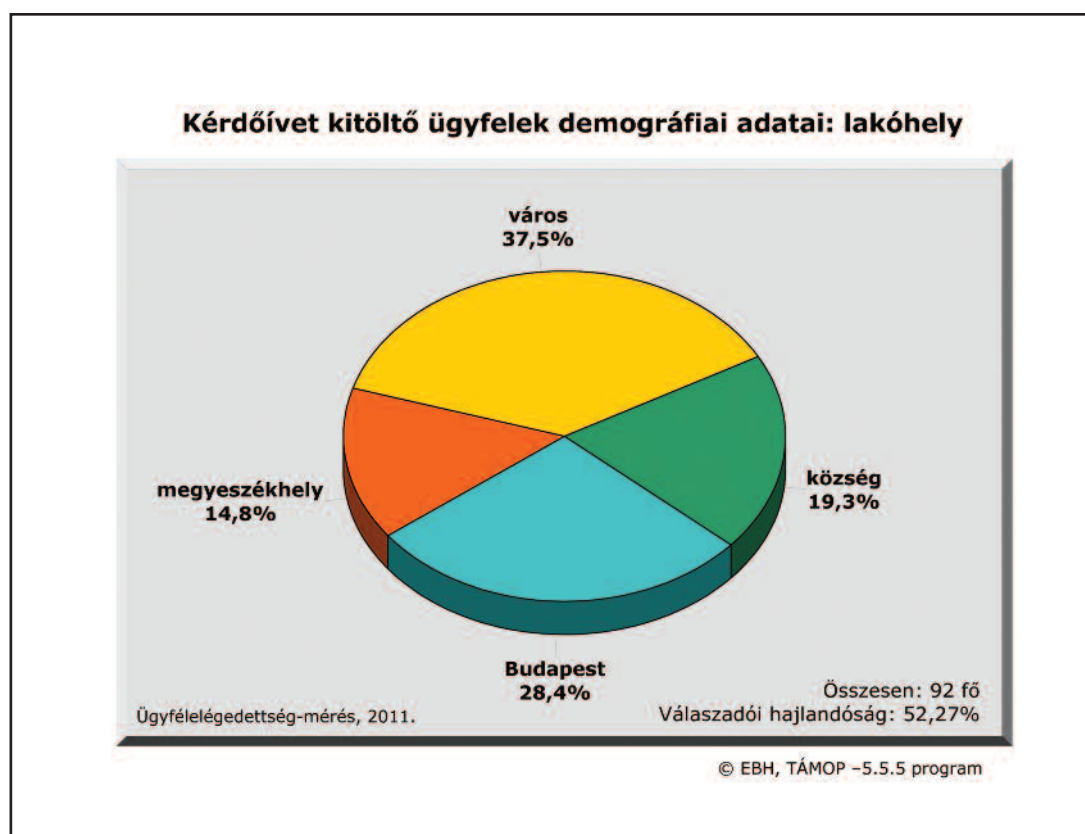
Mennyire elégedett az EBH honlapjának arculatával?



VI. 6. Ügyfélelégedettség-mérés

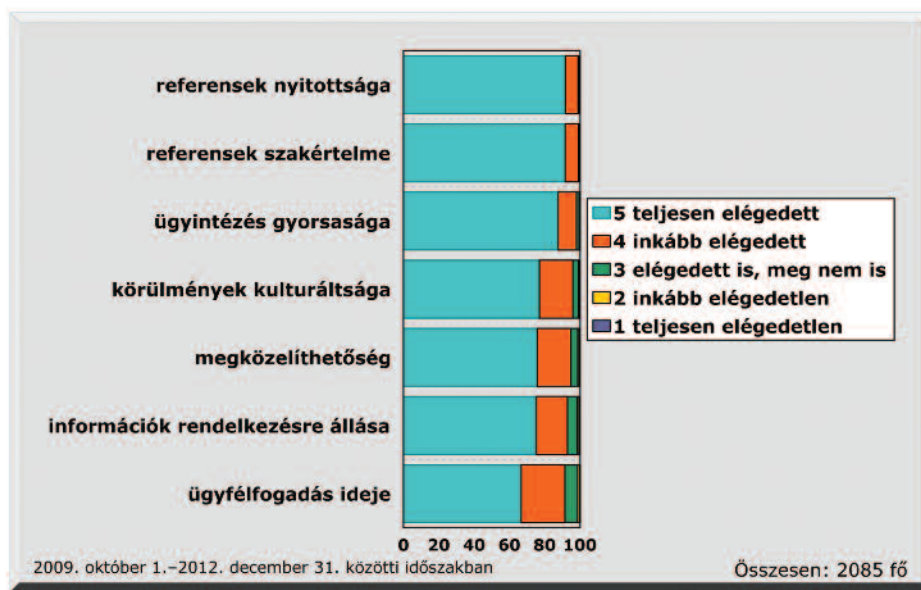
Az Egyenlő Bánásmód Hatóság a TÁMOP–5.5.5/08/1 projekt keretében vezette be a hozzá forduló ügyfelek véleményének rendszeres mérését, hogy hiteles visszajelzést kapjon ügyfeleinek a hatósággal szemben támasztott igényeiről, és az ügyfélfogadáson nyújtott szolgáltatások színvonalával kapcsolatos elégedettségéről.

2009. október 1-jétől a megyei referensi ügyfélszolgálatokat felkereső panaszosok egy rövid kérdőív kitöltésével mondhatják el véleményüket a szolgáltatásnyújtásról. Az ügyfeleknek lehetőségük van arra, hogy a referensekkel és az ügyfélszolgálattal kapcsolatos igényeiket, észrevételeiket, javaslataikat jelezzék, és az eddigi tapasztalataikról véleményt alkossanak. 2012 év végéig 2085 fő töltött ki kérdőívet a referensek ügyfélfogadását felkereső 5362 fő ügyfél közül. Az Egyenlő Bánásmód Hatóság rendkívül fontosnak tartja azoknak az ügyfeleknek a véleményét is, akiknek az ügyében már határozat született, így az eljárás teljes folyamatát tudják értékelni. 2009 decemberétől ezért évente egy alkalommal a hatóság az előző évi ügyfelek körében éves ügyfélelégedettség-mérést bonyolít le.



Az ügyfélelégedettség-méréssel a hatóság célja, hogy munkáját folyamatosan fejlessze, az eredményeket, azok tendenciáit figyelembe vegye, elemezze és értékelje. Ilyen módon nyílik lehetőség arra is, hogy a jogi szabályozás folyamatában a hatósági jogalkalmazással kapcsolatos ügyféligenyek és értékelések megjelenhessenek, és azokat a jogszabályok keretei között figyelembe vehesse az eljárások során. Lehetőség továbbá arra is, hogy a panaszosok irányából érkező tapasztalatokra és észrevételekre a hatóság reagáljon, újabb kérdéseket és szempontokat vessen fel a panaszosban, amely fontos eleme lehet a TÁMOP-projektben vállalt társadalmi érzékenyítés folyamatának is.

Milyen mértékben volt elégedett vagy elégedetlen az alábbi tényezőkkel az ügyintézés során?



A 2012. évi felmérés eredményei szerint a 2011-ben határozatot kapott válaszadók 79,3 százaléka szívesen ajánlotta/ajánlaná ismerőseinek a hatóságot, akár a megtapasztalt „kudarcok” ellenére is. Mind a négy vizsgálati évben jellemző, hogy a magasabb iskolai végzettséggel rendelkezők keresték fel inkább a hatóságot, az a kvalifikáltabb réteg, amely érdekeit egyébként is jobban képes érvényesíteni. Főként a nagyobb településeken élők érik el a hatóságot, viszont öröndetes, hogy a panaszosok körében csökkent a Budapesten élők aránya és nőtt a községekben, illetve a megyeszékhelyen lakók aránya. Ez a jelenség vélhetően összefüggésben áll a TÁMOP–5.5.5 projekt tevékenységeivel, így a program egyik fontos (rész)eredményének tekintendő.

Honnan értesült az Egyenlő Bánásmód Hatóság működéséről?



© EBH, TÁMOP–5.5.5 program

A megyei egyenlőbánásmód-referensek elérhetőségei

Megye	Egyenlőbánásmód-referens neve	Telefonszám, e-mail	Ügyfélfogadás helyszíne, címe
Bács-Kiskun megye	Dr. Tóth Edina	06 70/517-9251 tothedina.mail@gmail.com	SINOSZ Bács-Kiskun Megyei Tagszervezete (6000 Kecskemét, Táncsics M. u. 19.; tel.: 06 76/417-865) Roma Nemzetiségi Önkormányzat (6000 Kecskemét, Batthyány u. 2.; tel.: 06 30/621-1377) Bács-Kiskun Megyei Család, Esélyteremtési és Önkéntes Ház (6000 Kecskemét, Reile Géza utca 22.; tel.: 06 20/332-8711) Bács-Kiskun Megyei Kormányhivatal Igazságügyi Szolgálat (6000 Kecskemét, Irinyi út 17.; tel.: 06 76/501-740)
Baranya megye	Dr. Gajda Zoltán	06 70/217-9323 gajda.zoltan@gmail.com	Mozgáskorlátozottak Baranya Megyei Egyesülete (7621 Pécs, Lyceum u. 5.; tel.: 06 72/532-138) Baranya Megyei Kormányhivatal Igazságügyi Szolgálat (7621 Pécs, Mátyás király u. 32.; tel.: 06 72/512-770)
Békés megye	Dr. Csúri Gábor	06 30/925-7454 gcsuri@gmail.com	Békés Megyei Kormányhivatal Igazságügyi Szolgálat (5700 Gyula, Kossuth utca 2.; tel.: 06 66/530-290) Békés Megyei Család, Esélyteremtési és Önkéntes Ház (Csabagyöngye Kulturális Központ, 5600 Békéscsaba, Széchenyi utca 4. IV. em.; tel.: 06 20/264-4463)
Borsod-Abaúj-Zemplén megye	Dr. Hronszky Regina	06 70/269-4380 iroda@hronszky.hu	Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Kereskedelmi és Iparkamara (3525 Miskolc, Szentpáli 1. I/108.; tel.: 06 46/501-090)
Csongrád megye	Dr. Kiss Éva	06 30/275-2520 kissevadr@invitel.hu	Csongrád Megyei Kormányhivatal, Nyugdíjbiztosítási Igazgatóság (6722 Szeged, Bécsi krt. 5.; tel.: 06 62/680-300) Idősek Közösségi Központja – Senior Center (6721 Szeged, Eszperantó u. 1.; tel.: 06 62/648-132)
Fejér megye	Dr. Szatmári Éva	06 30/960-2657 eva.dr.szatmari@gmail.com	Civil Esélyteremtési és Önkéntes Ház (8000 Székesfehérvár Rákóczi út 25.; tel.: 06 22/504-201) Székesfehérvári Regionális Álláskeresők Egyesülete (8000 Székesfehérvár, Tolnai u. 10.; tel.: 06 20/562-9619)
Győr-Moson-Sopron megye	Dr. Göndör Éva	06 20/459-8163 gondore@sze.hu	Győr-Moson-Sopron Megyei Család, Esélyteremtési és Önkéntes Ház (9021 Győr, Király u. 5.; tel.: 06 96/618-805, 06 70/328-4282) Győr-Moson-Sopron Megyei Kormányhivatal (9022 Győr, Árpád út 32.; tel.: 06 96/507-200)
Hajdú-Bihar megye	Dr. Kovács Krisztián	06 30/408-5619 kovacs.krisztian@vipmail.hu	Hajdú-Bihar Megyei Család, Esélyteremtési és Önkéntes Ház (4029 Debrecen, Monti ezredes u. 7.; tel.: 06 20/261-9149)
Heves megye	Dr. Lassáné dr. Simon Ágnes	06 30/266-6510 dr.simon.agi@t-online.hu	Heves Megyei Kormányhivatal Jogi Segítségnyújtó Szolgálat (3300 Eger, Barkóczy út 7. I. em.; tel.: 06 36/510-690) Heves Megyei Család, Esélyteremtési és Önkéntes Ház (3300 Eger, Knézich Károly út 8.; tel.: 06 36/510-025)
Jász-Nagykunszolnok megye	Dr. Kormányos Nóra	06 20/251-5192 nora.kormanyos@gmail.com	Szolnoki Család, Esélyteremtési és Önkéntes Ház (5000 Szolnok, Kossuth L. u. 2. fszt. 39.; tel.: 06 56/514-947) Szolnok Város Roma Nemzetiségi Önkormányzata (5000 Szolnok, Kossuth Lajos tér 1.)

A megyei egyenlőbánásmód-referensek elérhetőségei

Megye	Egyenlőbánásmód-referens neve	Telefonszám, e-mail	Ügyfélfogadás helyszíne, címe
Komárom-Esztergom megye	Dr. Kócza Júlia	06 30/900-4624 domebe@t-online.hu	Veled-Érted Egyesület (2500 Esztergom, Simor János u. 39.; tel.: 06 30/900-4624) Oroszlányi Roma Nemzetiségi Önkormányzat (2840 Oroszlány, Gárdonyi G. u. 10. fszt. 1.; tel.: 06 20/313-1681) Komárom-Esztergom Megyei Kormányhivatal (2800 Tatabánya, Fő tér 4. fszt. 11.; tel.: 06 34/515-100)
Nógrád megye	Dr. Pintér Tímea	06 20/982-1356 info@drpintertimea.hu	Mozgáskorlátozottak Egymást Segítő Egyesülete (3100 Salgótarján, Löwy Sándor u. 12-14.; tel.: 06 32/423-477) Nógrád Megyei Kormányhivatal (3100 Salgótarján, Zemlinszky R. út 9.; tel.: 06 32/620-702)
Pest megye	Dr. Klein Katalin	06 30/982-5620 jur.klein@t-online.hu	Pest Megyei Kormányhivatal (1052 Budapest, Városház u. 7.; tel.: 06 1/485-6957)
Somogy megye	Dr. Berdár Valéria	06 20/489-9633 berdarvali@gmail.com	Napkerék Egyesület Somogy Megyei Család, Esélyteremtési és Önkéntes Ház (7400 Kaposvár, Honvéd u. 13.; tel.: 06 82/311-523)
Szabolcs-Szatmár-Bereg megye	Vassné dr. Kemecei Hedvig	06 70/776-6527 peter_vass@freemail.hu	Vakok és Gyengénlátók Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Egyesülete (4400 Nyíregyháza, Országzászló tér 8. II. em.; tel.: 06 42/407-486) Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Kormányhivatal (4400 Nyíregyháza, Hősök tere 5. fsz. 54.; tel.: 06 42/599-300)
Tolna megye	Dr. Schall Norbert	06 20/772-1242 06 72/215-050 drschall@drschall.hu	Lakható Szekszárdi Közhasznú Egyesület, Tolna Megyei Család, Esélyteremtési és Önkéntes Ház (7100 Szekszárd, Béla király tér 6.; tel.: 06 74/407-294) Tolna Megyei Kormányhivatal Munkaügyi Központ (7100 Szekszárd, Találka tér 4.; tel.: 06 74/505-672)
Vas megye	Dr. Jójárt Ágnes	06 30/519-8838 jojart.agnes@t-email.hu	Vas Megyei Család- Esélyteremtési és Önkéntes Ház (9700 Szombathely, Kiskar u. 5, tel: 06 94/513-321) Regionális Szociális Forrásközpont Nonprofit Kft. (9700 Szombathely, 11-es Huszár u. 116.; tel.: 06 94/508-770) Vas Megyei Kormányhivatal (9700 Szombathely, Hunyadi u. 45.; tel: 06 94/517-117)
Veszprém megye	Dr. Fábián Alexandra	06 30/377-4272 szandra@drsziget.hu	Veszprémi Megyei Család, Esélyteremtési és Önkéntes Ház (8200 Veszprém, Kossuth u. 10. I/107.; tel.: 06 88/327-720)
Zala megye	Dr. Kovács Orsolya	06 30/870-5401 ugyved@drkovacsorsolya.hu, kovacs.orsolya.dr@gmail.com	Zalai Civil Életért Egyesület (8900 Zalaegerszeg, Kossuth utca 47-51.; tel.: 06 92/310-384) Zala Megyei Kormányhivatal Igazságügyi Szolgálat (8900 Zalaegerszeg, Mártírok útja 42-44.; tel.: 06 92/550-250)



Egyenlő Bánásmód Hatóság

1024 Budapest, Margit krt. 85.
Postacím: Pf. 672. Budapest 1539
Telefon: + 36 1 795 2975
Fax: +36 1 795 0760
ebh@egyenlobanasmod.hu
www.egyenlobanasmod.hu

Elnök: Dr. Honecz Ágnes

Elnökhelyettes: Magyar Enikő

Hatósági és Jogi Főosztály

Főosztályvezető: Dr. Gregor Katalin
Főosztályvezető-helyettes: Dr. Gáti Anikó

Dr. Bódi Krisztina
Dr. Kéri Ádám
Dr. Kossuth Borbála
Dr. Lukovics Adél
Dr. Sebestyén Andrea
Dr. Takács Marianna
Dr. Varga Judit

TÁMOP-Programiroda

Főosztályvezető: Dr. Pánczél Márta
Főosztályvezető-helyettes: Szabados Tímea

Ágó Anna
Dr. Csókás Erna
Fris E. Kata
Pánczél Orsolya
Takács Márta
Váradai Krisztina
Wéber Andrea

Elnöki Titkárság

Dr. Gyarmati Edit
Dr. Lennert Zsófia
Póka István Györgyné
Rendek Rezső

Gazdasági és Ellátási Főosztály

Főosztályvezető: Dr. Török Lászlóné
Főosztályvezető-helyettes: Chripkóné Kosár Róza

Farkas Judit



E g y e n l ő

B á n á s m ó d

H a t ó s á g