



**ALAPVETŐ JOGOK BIZTOSA  
AZ ENSZ NEMZETI EMBERI JOGI INTÉZMÉNYE**

Az alapvető jogok biztosa  
mint fogyatékosügyyi független mechanizmus

**JELENTÉSE**

az AJB-222/2024. számú ügyben,  
egyes közszolgáltatások egyenlő esélyű hozzáféréssel kapcsolatban

Érintett szervek: Debreceni Közlekedési Vállalat Zrt.  
Magyar Posta Zrt.  
Debreceni Egyetem

2024.

**Az alapvető jogok biztosának  
Jelentése  
az AJB-222/2024. számú ügyben**

### **1. A vizsgálat megindítása, előzmények**

A beadványozó a Debreceni Közlekedési Vállalat által biztosított közösségi közlekedés egyenlő esélyű hozzáférését, az újlétai Postahivatal akadálymentes megközelítését és a szolgáltatások igénybevételének nehézségét, valamint a Debreceni Egyetem főépületének akadálymentességét kifogásoló beadványával fordult Hivatalomhoz.

Tekintettel arra, hogy a feladat- és hatáskörömet szabályozó 2011. évi CXI. törvény (a továbbiakban: Ajbt.) 1. § (3) bekezdése értelmében az alapvető jogok biztosa tevékenysége során – különösen hivatalból indított eljárások lefolytatásával – megkülönböztetett figyelmet fordít a 2007. évi XCII. törvénnyel kihirdetett, a fogyatékkal élő személyek jogairól szóló egyezmény (a továbbiakban: CRPD) végrehajtásának segítésére, védelmére és ellenőrzésére, a beadvány nyomán az Ajbt. 20. § (1) bekezdése alapján vizsgálatot indítottam.

A vizsgálat eredményes lefolytatása érdekében az Ajbt. 21. § (1) bekezdésének a) pontja alapján tájékoztatást kértem a Debreceni Közlekedési Vállalat Zrt. (a továbbiakban: DKV Zrt) vezérigazgatójától, a Debreceni Egyetem (a továbbiakban: Egyetem) kancellárjától, valamint a Magyar Posta Zrt. vezérigazgatójától.

### **2. Az érintett alapvető jogok és alkotmányos elvek**

- *A jogállamiság elve és a jogbiztonság követelménye:* [Magyarország Alaptörvénye (a továbbiakban: Alaptörvény) B) cikk (1) bekezdés „Magyarország független, demokratikus jogállam.”];
- *Az emberi méltósághoz való jog:* [Alaptörvény II. cikk „Az emberi méltóság sérthetetlen. Minden embernek joga van az élethez és az emberi méltósághoz, a magzat életét a fogantatástól kezdve védelem illeti meg.”];
- *Az egyenlő bánásmód követelménye és az esélyegyenlőség előmozdításának elve* [Alaptörvény XV. cikk (1)-(2) bekezdés „A törvény előtt mindenki egyenlő. Minden ember jogképes. Magyarország az alapvető jogokat mindenkinek bármely megkülönböztetés, nevezetesen faj, szín, nem, fogyatékoság, nyelv, vallás, politikai vagy más vélemény, nemzeti vagy társadalmi származás, vagyoni, születési vagy egyéb helyzet szerinti különbségtétel nélkül biztosítja.”];
- *A fogyatékkal élők kiemelt védelme:* [Alaptörvény XV. cikk (5) bekezdés „Magyarország külön intézkedésekkel védi a gyermekeket, a nőket, az időseket és a fogyatékkal élőket.”];
- *A nemzetközi jogi kötelezettségek és a belső jog összhangja* [Alaptörvény Q) cikk (2)-(3) bekezdés „Magyarország nemzetközi jogi kötelezettségeinek teljesítése érdekében biztosítja a nemzetközi jog és a magyar jog összhangját. Magyarország elfogadja a nemzetközi jog általánosan elismert szabályait. A nemzetközi jog más forrásai jogszabályban történő kihirdetésükkel válnak a magyar jogrendszer részévé.”];

### **3. Az alkalmazott jogszabályok**

- Ajbt.;
- Fogyatékoságügyi Egyezmény (CRPD);

- A fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról szóló 1998. évi XXVI. törvény (a továbbiakban: Fot.);
- A szerződések jogáról szóló Bécsi szerződés (Magyarországon kihirdette a 1987. évi 12. törvényerejű rendelet);
- Az egyenlő bánásmódról és az esélyegyenlőség előmozdításáról szóló 2003. évi CXXV. törvény (a továbbiakban: Ebktv.);
- A nemzeti felsőoktatásról szóló 2011. évi CCIV. törvény (a továbbiakban: Nftv.);
- A nemzeti felsőoktatásról szóló 2011. évi CCIV. törvény egyes rendelkezéseinek végrehajtásáról szóló 87/2015. (IV. 9.) Korm. rendelet;
- A magyar építészetéről szóló 2023. évi C. törvény (a továbbiakban: Étv.);
- Az Országos Fogyatékosügyi Programról (2015-2025.) szóló 15/2015. (IV. 7.) OGY határozat (a továbbiakban: OFP).

#### 4. A megállapított tényállás

A mozgásában korlátozott, kerekesszékekkel közlekedő panaszos beadványa szerint a DKV Zrt. által üzemeltetett 1-es villamos megállóinak jelentős része nem akadálymentesített, a mindennapi közlekedés során a buszokon és villamosokon a gördülékeny le- és felszállás nem megfelelően biztosított, valamint kifogásolható a járművezetők, fogyatékosággal élő személyekkel szemben tanúsított hozzáállása is.

Beadványában kifogásolta, hogy az Újlétei Postahivatal épületébe a mozgásukban korlátozott személyek elektromos mopeddel, kerekesszékekkel nem tudnak bejutni, így nem tudják személyesen intézni az ügyeiket. Részben előzményi ügynek minősül, hogy az Egyenlő Bánásmód Hatóság (a továbbiakban: Hatóság) EBH/HJF/426/6/2019. ügyiratszámú határozatában korábban már elmarasztalta a Magyar Posta Zrt.-t és kötelezte arra, hogy 2020. március 31-ig az Újlétán nyújtott postai szolgáltatást tegye komplex módon egyenlő eséllyel hozzáférhetővé.

Beadványozó panasszal élt továbbá amiatt is, hogy a Debreceni Egyetem Főépületébe való bejutás és az épületben történő közlekedés kerekesszékekkel vagy elektromos mopeddel nehezen kivitelezhető. Panaszos előadta, hogy az egyetemi tanulmányait többek között azért hagyta abba, mert az Egyetem Főépülete tömegközlekedési eszközzel (például villamossal) nem megközelíthető, valamint az Egyetem Főépületében lévő mozgáskorlátozott személyek számára kialakított mosdót nem tudta akadálymentesen használni.

A panaszbeadvánnyal összefüggésben tájékoztatást kértem a *DKV Zrt vezérigazgatójától*, a *Magyar Posta Zrt. vezérigazgatójától*, valamint az *Egyetem kancellárjától*.

##### 4.1. A DKV Zrt. vezérigazgatójának válasza

A megkeresésemben feltett kérdésekre a DKV Zrt. vezérigazgatója a következőket válaszolta:  
 1.) *Szerepel-e a DKV Zrt. fejlesztési tevéiben az 1-es villamos megállóinak, járdaszigeteinek teljes akadálymentesítése a fogyatékosággal élő személyek számára? Ha szerepel a fejlesztési tervekben, milyen határidővel szándékoznak megvalósítani?*

Az 1-es villamosvonal teljes korszerűsítése szerepel a DKV Zrt. középtávú tervei között. Az előzetes tervek a villamospálya mellett a villamosperonok, megállóhelyek átépítését és akadálymentesítését is tartalmazzák. A kivitelezési munkálatok az előzetes tervek alapján 2026-ban kezdődhetnek el.

2.) *A fogyatékossgal élő személyekre tekintettel milyen egyéb akadálymentesítési fejlesztéseket tervez a DKV Zrt., a szolgáltatások igénybevétele, az utazások megkönnyítése érdekében?*

A DKV Zrt. 2022. januártól folyamatosan cseréli a Debrecenben közszolgáltatást teljesítő autóbusszflottáját. Valamennyi új busz alacsonypadlós, valamint a le- és felszállást megkönnyítő mozgatható rámpával rendelkezik. A buszok belső terében a mozgáskorlátozott utasok közlekedését segítő terek, kapaszkodók, jelzőberendezések és biztonsági öv került kialakításra. A trolibusz járművek szintén alacsonypadlós kivitelezésűek és rendelkeznek rámpával. A villamos járművek jelentős része szintén alacsonypadlós, ugyanakkor a régebbi még nem akadálymentesített járművek cseréje is tervben van.

3.) *Milyen belső képzéssel segíti a DKV Zrt. munkatársait, hogy a különböző fogyatékossgal élő ügyfeleit minél hatékonyabban tudja segíteni?*

A DKV Zrt. munkatársait, akik napi munkavégzésük során utasokkal találkoznak, így a járművezetőket, a menetjegy ellenőröket, a bérletpénztárosokat, 2023. eleje óta félévente ismeretmegújító képzésben részesítik, amelynek témája többek között a fogyatékos személyek utazásának megkönnyítése érdekében szükséges tennivalók megismerése és elsajátítása, valamint a fogyatékossgal élő utasokkal szemben elvárt magatartás.

#### **4.2. A Magyar Posta Zrt. vezérigazgatójának válasza**

A Magyar Posta Zrt. vezérigazgatójának válaszát a feltett kérdéseim sorrendjében ismertetem.

1.) *A Hatóság kötelező érvényű határozatának végrehajtása érdekében milyen intézkedések megtételére került sor a Magyar Posta Zrt. részéről?*

A Magyar Posta Zrt., az Egyenlő Bánásmód Hatóság (a továbbiakban: Hatóság) előtt folyamatban volt, EBH/HJF/426/6/2019. ügyiratszámom meghozott határozattal végződő eljárás során tájékoztatta a Hatóságot arról, hogy az érintett szolgáltató helyet *a velük szerződésben álló postai közreműködő az Újléta, Petőfi u. 23 szám alatti, saját tulajdonában álló épületben üzemelteti.* A Magyar Posta Zrt. az eljárás befejezését követően, a fent említett határozat csatolásával felszólította az egyéni vállalkozó formában működő postai közreműködőt arra, hogy a Hatóság kötelező érvényű határozatának végrehajtása érdekében a saját tulajdonában álló ingatlan külső homlokzati falára szereltesse fel megfelelő magasságban egy jelzőcsengőt, vagy biztosítsa az ingatlan akadálymentes bejárását 5%-os lejtésű rámpa építésével. Ez a megoldás a kérelmező elsődleges egyezségi ajánlatának és a határozatban rögzített hatósági kötelezésnek megfelelő, ugyanis a Hatóság a határozatában (3. és 7. oldal) az alábbiakat rögzítette: *„2019. november 7-én a hatósághoz érkezett válasziratában a kérelmező egyezségi ajánlatot tett, amelyben előadta azon álláspontját, hogy a leggyorsabb és leghatékonyabb megoldás egy csengő felszerelése lenne a postahivatal udvarán belül úgy, hogy azt ő, illetve más, kerekesszékekkel közlekedő személyek ülő helyzetben kézfejjel vagy könyökkel meg tudják nyomni.”* (Határozat 3. oldal)

*„Azt ugyanakkor, hogy az eljárás alá vont az általa nyújtott közszolgáltatást pontosan mely eszközök alkalmazásával, bevonásával vagy igénybevételeivel teszi egyenlő eséllyel hozzáférhetővé, a hatóság az eljárás alá vontra bízta.”* (Határozat 7. oldal)

Figyelemmel arra, hogy a hatóság előtti eljárásban a kérelmező a postai szolgáltatás igénybevételehez elegendőnek tartotta a jelzőcsengő megfelelő magasságban történő felszerelését, illetve arra, hogy más eljárás az e településen megvalósított postai szolgáltatás nyújtás vonatkozásában nem indult, a jelzőcsengő 2020 február hónapban elhelyezésre került az ingatlanon. *A kérdéses ingatlan nem képezte a Magyar Posta Zrt. tulajdonát, arra vonatkozóan bérleti jogviszonya sem állt fenn, hiszen a tevékenység végzésére kötötte a*

*szerződést a postai közreműködővel, így azon beruházást végrehajtani a Magyar Posta Zrt. részéről nem volt lehetséges. A közreműködői szerződés megszűnését követően a Magyar Posta Zrt. a fentebb megjelölt cím alatti ingatlan bérelve, majd e bérleti jogviszony megszűnését követően 2021. április 17-től az Újléta, Kossuth utca 13. szám alatti címen, saját tulajdonú ingatlanában nyújtotta a településen a postai szolgáltatásokat, amely ingatlanon a szolgáltatásnyújtás kezdetétől szintén elhelyezésre került a jelzőcsengő. Tehát a csengő felszerelését követően a Magyar Posta Zrt. a különböző ingatlanokban folyamatosan fenntartotta ezt az állapotot. A hatóság mindezidáig nem jelezte a Magyar Posta Zrt. részére, hogy ez a megoldás nem felelt volna meg a határozatban foglaltaknak.*

*2.) Mi az oka annak, hogy az Újlétán nyújtott postai szolgáltatás akadálymentesítése nem valósult meg az Egyenlő Bánásmód Hatóság határozatának<sup>1</sup> megfelelően?*

Amint az fentebb rögzítésre került, 2019-2020-ban a Magyar Posta Zrt. tulajdonában álló, vagy általa bérelt postai ingatlanban működött a postai szolgáltatás ezért az 1-es pontban közöltek szerint a Magyar Posta Zrt. felhívta a postai közreműködő figyelmét a hatósági határozat végrehajtására, ennek folytán pedig a postai közreműködő felszerelte a jelzőcsengőt, mely gyakorlatot a Magyar Posta Zrt. a későbbiekben az általa bérelt, illetve tulajdonolt ingatlanokban is fenntartott.

A továbbiakban a Magyar Posta Zrt. Újléta településen a szolgáltatóhely üzemeltetését postapartneri konstrukcióban, a Kormány által meghirdetett Magyar Falu Program (a továbbiakban: Program) útján tervezte megvalósítani. A Program legfőbb célja a magyar vidék fejlesztése, a fejlődés elősegítése azáltal, hogy a kistelepüléseken biztosítja a hozzáférést az alapvető minőségi szolgáltatásokhoz, növelve a vidék megtartó erejét, ennek keretében kistelepülési üzletek pályázhatnak postai szolgáltatóhely postai közreműködőként történő üzemeltetésére is. A településen a Programban nyertes vállalkozónak – a pályázat szerint – 2023. június 30-ig kellett volna elindítania a postapartneri szolgáltatóhelyet. Tekintettel arra, hogy a postapartner nem tett eleget a vállalt kötelezettségének, a postai szolgáltatást jelenleg is a Magyar Posta Zrt. nyújtja Újlétán a Kossuth utca 13. szám alatti ingatlanban, ahol jelenleg is üzemel a jelzőcsengő.

Összességében tehát a Magyar Posta Zrt. – maga, illetve közreműködő által – időben egymást követő több ingatlanban végezte, illetve tervezi végezni a jövőben is a tevékenységét, ennek okán nagyobb volumenű beruházás elvégzése nem volt tervezhető és megvalósítható.

A Magyar Posta Zrt. vezérigazgatója kiegészítő tájékoztatásként jelezte, hogy Újléta településen lévő postahelyen dolgozó munkatársai számára ismert a panaszos ügyfél speciális helyzete, így ennek megfelelően igyekeznek segítségére lenni az ügyei intézésében. Abban az esetben, ha jelez a csengővel a postahelyen dolgozó munkatárs személyesen nyújt segítséget. Ezen túlmenően a banki tranzakciókhoz szükséges hozzáférés érdekében egy POS-terminál hosszabbítót szereltek fel a postán, amelyet igény esetén ki tudnak nyújtani az ügyfelek részére az ablakon.

*3.) Szerepel-e a fejlesztési terveiben, hogy az Újlétai Postahivatalt komplex módon egyenlő eséllyel hozzáférhetővé tegye a fogyatékkal élők számára?*

A Magyar Posta Zrt. 2024. évi beruházási tervében Újléta posta komplex akadálymentesítése nem szerepel. Az 1154 lakosú Újléta településen állandó postai

---

<sup>1</sup> Az Egyenlő Bánásmód Hatóság EBH/HJF/426/6/2019. ügyiratszámom meghozott határozata alapján megállapította, hogy a Magyar Posta Zrt. a panaszossal szemben megsértette az egyenlő bánásmód követelményét és fogyatékoságon alapuló közvetlen hátrányos megkülönböztetést valósított meg. A Hatóság elrendelte a jogsértő állapot megszüntetését és kötelezte a Magyar Posta Zrt-t, hogy a panaszos lakóhelyén, azaz Újlétán nyújtott postai szolgáltatást (közszolgáltatást) 2020. március 31-ig a fogyatékosággal élő személyek számára tegye komplex módon egyenlő eséllyel hozzáférhetővé.

szolgáltatóhely üzemeltetésére nincsen jogszabályi kötelezettsége a Magyar Posta Zrt.-nek. E körülménnyel összhangban – és annak folytán, hogy a Programban érintett postai közreműködő vállalásával ellentétben nem kezdte meg a szolgáltatás nyújtását –, amennyiben a partnerség létesítése a Program keretében nem valósul meg, a Magyar Posta Zrt. másik postai közreműködővel kíván megállapodni az akadálymentesség biztosításának előírásával, ennek hiányában pedig a szolgáltatás nyújtásának egyéb megvalósítási lehetőségei kerülnek vizsgálat alá.

4.) *A Magyar Posta Zrt. milyen intézkedéseket tesz az egyenlő esélyű hozzáférés vonatkozásában, biztosítva, hogy a postahivatalok épületében a fogyatékossgal élő személyek a legnagyobb önállósággal tudják a szolgáltatásokat igénybe venni, hivatalos ügyeiket intézni?*

A Magyar Posta Zrt. – a helyi adottságokat figyelembevéve – az elmúlt években több akadálymentesítési beruházást valósított meg. Jelenleg több száz akadálymentesített posta várja az érintett ügyfeleket (2023. novemberi adatok szerint 1009 db), amelyről a szolgáltatást igénybe vevők a [www.posta.hu](http://www.posta.hu) oldalon tájékozódhatnak. Emellett a Magyar Posta Zrt. által a 2023. évtől alkalmazott új postapartneri konstrukció során minden esetben kiemelt szempontot jelent a közreműködői ingatlan kiválasztásánál, hogy a fogyatékossgal élő személyek komplex módon, a legnagyobb önállósággal tudják a postai szolgáltatásokat igénybe venni.

5.) *A Magyar Posta Zrt. segíti-e belső képzéssel a postahivatalokban dolgozó munkatársait, hogy a különböző fogyatékossgal élő ügyfeleket minél hatékonyabban tudják az ügyintézés során támogatni?*

A Magyar Posta Zrt. Etikai Kódexének<sup>2</sup> II.5. pontja előírja az egyenlő bánásmód követelményének betartását a postai munkavállalók számára az alábbi tartalommal:

*„(...) A Társaság munkavállalóit és ügyfeleit, partnereit nem érheti sérelem nemük, faji hovatartozásuk, bőrszínük, nemzetiségük, nemzetiséghez való tartozásuk, anyanyelvük, esetleges fogyatékossguk, egészségi állapotuk, vallási vagy világnézeti meggyőződésük, politikai vagy más véleményük miatt. (...)*

*A Magyar Posta Zrt. és munkavállalói büszkék arra, hogy a Társaság több alkalommal elnyerte a Fogyatékossg-barát munkahely címet, és továbbra is ügyel arra, hogy a megfelelő munkakörnyezet kialakításakor az egyéni különbségek elfogadottak és figyelembe veendők legyenek. Éppen ezért a Társaság munkavállalóinak is törekedniük kell a fogyatékossgal élő embertársakkal (ügyfelekkel, partnerekkel és a munkatársakkal egyaránt) való kommunikáció akadálymentesítésére, és speciális igényeik, szükségleteik lehetőségekhez képest legnagyobb mértékben történő figyelembevételére, valamint fogyatékossgal élő munkavállalóink és partnereink egyénre szabott támogatására a befogadására is.*

*A fogyatékossgal élő ügyfelekkel történő kommunikáció és ügyintézés során elvárt viselkedési normák:*

- a szolgáltatások igénybevételével kapcsolatos tájékoztatás nyújtása, az eligazodás támogatása;*
- a szolgáltatás igénybevétele során minden postai szolgáltatóhelyen törekedni kell a fogyatékossgal élő ügyfelek kiemelt kezelésére, soron kívüli kiszolgálására;*
- a fogyatékossgal élő kíséretében érkező segítő személy (pl. jeltolmács) vagy segítőkutya fogadását, az ügyintézés során jelenlétét biztosítani kell. Amennyiben a postahelynek van lehetősége előzetes időpont-egyeztetésre, és elkülönített helyen való tárgyalásra, e lehetőségeket célszerű felajánlani a fogyatékossgal élő ügyfélnek és kísérőjének;*

<sup>2</sup> [https://www.posta.hu/static/internet/download/Etikai\\_es\\_magatartasi\\_kodex\\_20230801.pdf](https://www.posta.hu/static/internet/download/Etikai_es_magatartasi_kodex_20230801.pdf)

• *amennyiben igényli a fogyatékossgal élő ügyfél vagy kísérője a szolgáltatás igénybevételi feltételeinek részletes megismerését, a szerződés szövegének felolvasását, a lehetőségek figyelembevételével biztosítani kell;*

• *amennyiben fogyatékossgal élő ügyfél érkezik az ügyféltérbe, fogadása a legkönnyebben megközelíthető munkahelyen javasolt. Azt követően, hogy a segítő postai munkavállaló feltárta a választott szolgáltatások körét, azok igénybevételét szintén a legkönnyebben megközelíthető munkahelyen javasolt nyújtani, amennyiben ehhez a feltételek biztosítottak.”*

Az Etikai Kódex részét képezi a munkaszerződéseknek, így annak betartása, alkalmazása minden postai munkavállaló munkaköri kötelessége.

A Magyar Posta Zrt. ezen túlmenően belső online felületén történő felhívások útján időközönként beszélgetéseket, előadásokat tart e tárgyban, különösen a Fogyatékos emberek világnapja alkalmából. A fentiek mellett, annak érdekében, hogy a Magyar Posta Zrt. munkavállalói részére a rögzített, munkaviszonyból származó kötelezettségek és a tájékoztató jellegű események mellett más módon is hangsúlyozásra kerüljön a fogyatékossgal élő ügyfelek támogatása, a Magyar Posta Zrt. belső képzésében is szerepel a „Fogyatékossgal élő ügyfelek kiszolgálása” című tananyag, illetve a belső szabályzatok alapján évente kötelező képzésként szükséges elvégezni az etikai tárgyú oktatást.

A Magyar Posta Zrt. kiemelt figyelmet fordít a fogyatékossgal élő munkatársaira is, vonatkozásukban a Magyar Posta Zrt. egy komplex programot alkotott meg annak érdekében, hogy a megváltozott munkaképességű munkavállalók foglalkoztatási szintjét növelje. Ennek keretében a vonatkozó humán erőforrás folyamatokat – kiemelt figyelemmel az ésszerű alkalmazkodás kapcsán megfogalmazott uniós szabályozásokra is – olyan módon alakította ki, hogy tartósan megváltozott munkaképességű munkavállalókat tudjon foglalkoztatni, emellett szervezeti egységenként elvárást támasztott az ilyen jellegű munkavállalók tétszáma vonatkozásában. Mindezen intézkedések 2021. évben 60%-os mértékű emelkedést eredményeztek a megváltozott munkaképességű munkavállalók létszámát illetően, amely mértéket a Magyar Posta Zrt. az utóbbi évek nehezebb gazdasági körülményei ellenére is növelni tudott. A stabil foglalkoztatási gyakorlatot pedig mind a szellemi, mind a fizikai munkakörökben fenntartja, emellett a szervezeti kultúra erősítése, a személyre szabott körülmények figyelembevételével és a belső segítségnyújtó hálózat, valamint oktatás útján törekszik annak fejlesztésére.

#### **4.3. A Debreceni Egyetem kancellárjának válasza**

A Debreceni Egyetem kancellárja az Egyetem fejlesztéseivel, az Egyetem Főépületének akadálymentesítésével, valamint a fogyatékossgal élő hallgatók számára nyújtott szolgáltatásokkal kapcsolatban feltett kérdéseimre az alábbi tájékoztatást nyújtotta.

Az Egyetem az elmúlt években több jelentős épület kivitelezését valósította meg, továbbá jó néhány meglévő épületet újított fel. Az elkészült fejlesztések közül az új épületek átadása során megvalósult a jogszabályban<sup>3</sup> előírt komplex akadálymentesítés, a már meglévő épületek felújítása során az akadálymentesítés a felújítás mértékét figyelembe véve, projektarányosan valósult meg. A beruházások előkészítése és tervezése során *teljeskörűen figyelembe vették az akadálymentesítésre vonatkozó jogszabályokat és szempontokat.* A beruházások közül néhány már 2024-ben elkészül, amely lehetővé teszi azt, hogy a fogyatékossgal élő hallgatók és oktatók/munkavállalók számára tovább bővüljön azon épületek száma, ahol egyenlő eséllyel hozzáférhetőek az Egyetem által nyújtott szolgáltatások.

---

<sup>3</sup> Étv. 12. §-a

Az Egyetem Főépülete közel százéves eklektikus neobarokk műemlék épület, mely nemcsak városképi jelentőségű, de kiemelt regionális turisztikai látványosság is egyben. Az épület *műemléki védelem alatt áll*, amelyet az Országos Műemléki Felügyelőség 8425/4/1987. számú határozatában rögzített (az Országos Műemlékjegyzék sorszáma: M 9663).

Az Egyetem Főépületének részterületei az elmúlt években több helyen felújításra kerültek, ezáltal biztosítva az akadálymentes bejutást az épületbe a keleti oldalon található bejáratnál, továbbá kialakításra került az akadálymentesített vizesblokk a bejárathoz kapcsolódó földszinti, közlekedő folyosóról nyílóan. A szintek közötti akadálymentes közlekedést az épületben található több felvonó is biztosítja. Az Egyetem tervei között szerepel a Főépület energetikai rendszerének felújítása, amelyhez kapcsolódóan belsőépítészeti felújítások is megvalósulnak.

*Tekintettel arra, hogy a felújítással érintett épület a kulturális örökség védelméről szóló törvényben meghatározott műemléknek minősül, ezért a belső felújításnál a komplex akadálymentesítés nem megvalósítható.* Az Egyetem igyekszik azonban a tervezett rekonstrukciónál olyan műszaki megoldásokat alkalmazni, amelyekkel az épületben elérhetővé teszik a szolgáltatásaikat a fogyatékossgal élő hallgatók és az oktatók/munkavállalók számára is.

Az Egyetem Szervezeti és Működési Szabályzatának 22. melléklete a Debreceni Egyetem Hallgatói Esélyegyenlőséget és Egyenlő Bánásmódot Biztosító Szabályzata, amely a nemzeti felsőoktatásról szóló 2011. évi CCIV. törvény egyes rendelkezéseinek végrehajtásáról szóló 87/2015. (IV. 09) kormányrendelet, valamint a fogyatékossgal élő hallgatók esélyegyenlőségének, valamint az egyenlő bánásmódról és az esélyegyenlőség előmozdításáról szóló 2003. évi CXXV. törvény alapján rendelkezéseket tartalmaz a fogyatékossgal élő hallgatók előnyben részesítésének szabályairól, illetve a fogyatékossgal élő hallgatók ügyeiben illetékes egyetemi szervezetrendszeréről. Az Egyetem rendelkezik egyetemi fogyatékossgügyi koordinátorral és mind a 13 karon kari fogyatékossgügyi koordinátorral. Az egyetemi koordinátor a fogyatékossgal élő hallgatók segítségét egyetemi szinten irányítja, a kari koordinátor pedig a kari sajátosságoknak megfelelően végzi tevékenységét.

*A koordinátor elsődleges feladatai:*

- a.) *részvétel a fogyatékossgal élő hallgatók által benyújtott kérelmek elbírálásában és nyilvántartásában, valamint a hallgatót érintő jogorvoslati döntésekben, azzal, hogy az a koordinátor, aki a kérelem elbírálásában részt vett, nem vehet részt a jogorvoslati eljárásban,*
- b.) *kapcsolattartás a fogyatékossgal élő hallgatókkal, azok segítőivel,*
- c.) *a fogyatékossgal élő hallgatók tanulmányai, vizsgái során alkalmazható segítségnyújtási lehetőségek biztosítása, illetve a fogyatékossgal élő hallgatók által igényelt konzultációs lehetőségek megszervezése,*
- d.) *javaslattétel a fogyatékossgal élő hallgatók tanulmányainak segítségét szolgáló normatív támogatások felhasználására, a segítségnyújtáshoz szükséges tárgyi eszközök beszerzésére,*
- e.) *tanácskozási joggal – akár delegált személy útján is – részvétel a kollégiumi felvételi és szociális bizottságban.*

Az Egyetem fogyatékossgügyi koordinátora komoly szakmai tapasztalatokkal és gyakorlattal rendelkező klinikai, addiktológiai szakpszichológus, aki közel negyed évszázada áll az Egyetem alkalmazásában, esélyegyenlőségi referensként is.

*A Debreceni Egyetem Mentálhigiénés és Esélyegyenlőségi Központja (a továbbiakban: DEMEK) a fogyatékossgal élő hallgatók számára komplex pszichoszociális szolgáltatásokat biztosít az Egyetemmel kötött együttműködési szerződés alapján, a Lelkierő Fiatalon a Fiatalkért Egyesülettel együtt, mindemellett az Egyesület fenntartásában működő Támpont Szociális Szolgáltató Központ (továbbiakban: Központ) támogató szolgáltatást üzemeltet,*



amely személyi segítséssel és szállítási szolgáltatásokkal segíti a fogyatékossgal élő hallgatókat.

*A Központ a következő szolgáltatásokat biztosítja a fogyatékossgal élő hallgatók számára térítésmentesen:*

- *mentálhigiénés és életvezetési konzultációs szolgáltatás,*
- *szociális ügyintézés,*
- *készségfejlesztő és érzékenyítő tréningek (önismereti tréning, kommunikációs és készségfejlesztő tréning, stressz- és konfliktuskezelő tréning,*
- *életpálya és karrier tanácsadás,*
- *szabadidős és kulturális programokon való részvétel,*
- *jegyzetelő szolgáltatás,*
- *diáksegítő szolgáltatás*
- *fénymásolás, nyomtatás, scannelés, spirálozás, tanulást segítő technikai eszközök kölcsönzése.*

Az Egyetemre felvételt nyert azon hallgatókat, akik igénybe vették a fogyatékossgal miatti plusz pontokat, a NEPTUN tanulmányi rendszeren keresztül az Egyetem tájékoztatja a DEMEK által biztosított szolgáltatásokról. A DEMEK a fogyatékossgal élő első és felsőéves hallgatók és szüleik számára minden tanév kezdetekor fórumot tart, ahol tájékoztatást nyújt a tanulmányok során igénybe vehető szolgáltatásokról és támogatásokról. A fogyatékossgal élő hallgatók a tanulmányaik megkezdésekor regisztrálnak a DEMEK Központba, ezáltal díjtalanul tudják igénybe venni a fentebb említett szolgáltatásokat. A Központ a fogyatékossgal élő hallgatók számára a félévek közben is tart hallgatói fórumot, ahol az addigi tapasztalataik, felmerülő kérdéseik és problémák kerülnek megbeszélésre. A Központ lehetőséget biztosít továbbá az egyetemi tanulmányaik vége felé járó hallgatók számára egyéni életpálya és pályaszocializációs tanácsadásra, amellyel abban segítik a hallgatókat, hogy megfogalmazhassák saját karriercéljaikat, illetve passzív helyett aktív szereplővé válhassanak saját karrierjük megformálásában.

A Központ által nyújtott szolgáltatásokról és azok céljáról részletesebben:

*Érzékenyítő tréningek, inkluzív nevelés attitűd formálás:* Célja, hogy a felsőoktatási intézmények oktatói, a kari koordinátorok, tanulmányi osztályok munkatársai attitűdjeikben elfogadóbbá váljanak a sérült vagy másság jegyeit hordozó hátrányos helyzetű emberekkel, problémáikkal, nehézségeikkel kapcsolatban, segítve ezen fiatalok integrálását, befogadását a felsőoktatásba, ezáltal biztosítva a fogyatékossgal élők esélyegyenlőségét.

*A diáksegítő szolgáltatás* keretében a hallgatótársak nyújtanak segítséget a speciális szükségletű hallgatótársaik számára a mindennapi életvitelben, illetve tanulmányaikban. Az igénylőskor a speciális szükségletű hallgatók meg kell, hogy határozzák, milyen segítséget igényelnek. A diáksegítők felkészítő képzésen és érzékenyítő programokon vesznek részt.

*A jegyzetelő szolgáltatás:* A jegyzetelést végző hallgatók a szolgáltatást igénylő, fogyatékossgal élő hallgatók számára jegyzeteket készítenek az Egyetem által biztosított, jegyzetelésre szolgáló keretes jegyzetlapokra, abban az esetben, ha a fogyatékossgal élő hallgató is jelen van az órán. Az elkészült jegyzeteket a DEMEK Központban lefénymásolják és ott át is vehetik a hallgatók.

*A személyi segítő szolgáltatás* segítséget nyújt a fogyatékossgal élő hallgatók életviteli és életfenntartási szükségleteinek kielégítéséhez, így például az alapvető ápolási-gondozási feladatok ellátásában, az otthoni felügyelet ellátásában, a személyi higiénia megtartásában, az ellátást igénybe vevő háztartásának vitelében, a vészhelyzetek kialakulásának megelőzésében. A segítségnyújtás mindig személyre szabottan, tervszerűen és a fejleszteni kívánt területre fókuszálva történik. Egyéni gondozási, fejlesztési terv alapján történik a fejlesztés, a meglévő pozitív képességekre építve erősítik, fejlesztik a sérült

funkciókat. *A személyi segítő a feladatai ellátása során segítséget nyújt abban, hogy az ellátást igénybe vevő fizikai, mentális és szociális szükségletei biztosítottak legyenek.*

*A szállító szolgálat a fogyatékossgal élő hallgatók számára díjtalanul igénybe vehető a campusok közötti közlekedés megkönnyítésére és a közszolgáltatásokhoz, egészségügyi, szociális ellátásokhoz való hozzájutáshoz. A szállító szolgáltatást igénybe lehet venni a szabadidős és kulturális tevékenységekhez és az intézményekhez való eljutáshoz egyaránt. A szállítási igényt munkanapokon 8:00-16:00 óra között lehet jelezni a Támpont Szociális Szolgáltató Központnál.*

*Tanácsadás, információnyújtás:* A Központ a fogyatékossgal élő hallgatókat érintő eseményekről, szolgáltatásokról, juttatásokról folyamatosan szolgáltat információkat a rendelkezésére álló és folyamatosan frissített adatbázisából, illetve segíti őket az illetékes szakemberekkel történő kapcsolatfelvételen és szükség szerint az ügyintézésben (például fogyatékossgal támogatás igénylése, gyógyászati segédeszközök beszerzése).

A fogyatékossgal élő hallgatók számára elérhetőek az Egyetemi kollégiumokban az akadálymentesített kollégiumi szobák, amelyek kérvény benyújtásával igényelhetők.

*Képzések, rendezvények:* Az Egyetem munkatársai számára több formában is elérhetőek olyan képzések és rendezvények, amelyek azt a célt szolgálják, hogy a fogyatékossgal élő hallgatókat minél hatékonyabban tudják segíteni. A DEMEK munkatársai a tanulmányi osztályok és az oktatók számára érzékenyítő tréningeket tartanak, ezzel is segítve a fogyatékossgal élő hallgatók integrálódási folyamatát és a tanulmányaik sikeres teljesítését. Rendszeres időközönként esély tréning is meghirdetésre kerül, amelynek célja:

- saját élményű tréning gyakorlatokkal az esélyegyenlőséggel kapcsolatos érzékenyítés,
- megismerni a sztereotípiák és az előítéletek kialakulását,
- a résztvevők képessé váljanak elfogadni a fogyatékossgal élőket,
- a tolerancia és az elfogadás növelése,

Az Egyetem különböző helyszínein Esélyegyenlőségi Napok kerülnek megszervezésre a különböző fogyatékossgal élő civilszervezetekkel együttműködve. A rendezvények célja a hallgatók és az oktatók esélyegyenlőséggel kapcsolatos érzékenyítése és saját élmény megtapasztalása a hallgatók támogatásával kapcsolatban.

## **5. A vizsgálat megállapításai**

### **5.1. A hatáskör tekintetében**

A feladat-és hatáskörömet, valamint ennek ellátásához szükséges vizsgálati jogosultságaimat az Ajbt. határozza meg. Az Ajbt. 1. § (2) bekezdésének d) pontja szerint az alapvető jogok biztosa tevékenysége során – különösen hivatalból indított eljárások lefolytatásával – megkülönböztetett figyelmet fordít a leginkább veszélyeztetett társadalmi csoportok jogainak védelmére.

Az Ajbt. 1. § (3) bekezdése alapján az alapvető jogok biztosa – a civil társadalom, különösen a fogyatékossgal élő személyek és az őket képviselő szervezetek bevonásával – biztosítja CRPD 33. cikk 2. pontja szerinti független mechanizmus feladatainak teljesítését. Az 39/O. § (1) bekezdése értelmében az alapvető jogok biztosa a fogyatékossgügyi független mechanizmussal kapcsolatos feladatainak a teljesítése érdekében rendszeresen vizsgálja – a 18. § (1)-(7) bekezdésére tekintet nélkül, beadvány és felmerült visszásság hiányában is – a fogyatékossgal élő személyek jogainak a CRPD előírásainak való megfelelés szerinti érvényesülését.

Az Ajbt. 18. § (1) bekezdése alapján az alapvető jogok biztosához bárki fordulhat, ha megítélése szerint közigazgatási vagy közszolgáltatást végző szerv, hatóság tevékenysége vagy

mulasztása a beadványt tevő személy alapvető jogát sérti vagy annak közvetlen veszélyével jár (a továbbiakban együtt: visszásság), feltéve, hogy a rendelkezésre álló közigazgatási jogorvoslati lehetőségeket – ide nem értve a közigazgatási pert – már kimerítette, vagy jogorvoslati lehetőség nincs számára biztosítva.

Az Ajbt. 18. § (2) bekezdés a) pontja értelmében közszolgáltatásnak minősül függetlenül attól, hogy milyen szervezeti formában működik az állami vagy önkormányzati feladatot ellátó, illetve e feladat ellátásában közreműködő szerv. A Fot. 4. § fb) pontja alapján közszolgáltatásnak minősül az állam által fenntartott intézmény által nyújtott oktatási és közlekedési szolgáltatás, utóbbi esetében, az fc) pontra tekintettel az önkormányzati fenntartású, közfinanszírozásban részesülő intézmény által nyújtott közlekedési szolgáltatás is, továbbá az fd) és fe) pontok alapján minden ügyfélszolgálati rendszerben működtetett szolgáltató tevékenység, továbbá minden olyan hatósági engedély vagy hatósági kötelezettség alapján végzett nyilvános szolgáltató tevékenység, amely település vagy településrész közellátását szolgálja, használata nem korlátozott, illetve nem korlátozható. Mindebből következően a Debreceni Közlekedési Vállalat, a Magyar Posta és a Debreceni Egyetem, és intézményei közszolgáltatást végeznek, így tevékenységük vizsgálatára kiterjed a hatásköröm.

## **5.2. Az alapvető jogok és alkotmányos elvek tekintetében**

Az alapvető jogok biztosa egy adott társadalmi probléma mögött álló összefüggésrendszer feltárása során autonóm, objektív és neutrális módon, kizárólag alapjogi érvek felsorakoztatásával és összevetésével tesz eleget mandátumának. Az ombudsmani intézmény megalakulása óta az országgyűlési biztos következetesen, zsinórmértékként támaszkodott az Alkotmánybíróság alapvető jogállami garanciákkal és az alapjogok tartalmával kapcsolatos elvi megállapításaira, valamint – az ombudsmani jogvédelem speciális vonásainak megfelelően – alkalmazta az alapjog-korlátozás alkotmányosságát megítélni hivatott alapjogi teszteket.

A jelentés megállapításaival összefüggésben ismételten hivatkozom arra, hogy az Alaptörvény vonatkozó rendelkezéseinek szövege az Alaptörvény Negyedik Módosításának hatálybalépését követően továbbra is nagyrészt megegyezik az Alkotmányban foglaltakkal, az alkotmányos követelmények és alapjogok tekintetében jellemzően nem tartalmaz olyan rendelkezéseket, amelyek ellentétesek volnának az Alkotmány szövegével. Az Alkotmánybíróság a 22/2012. (V. 11.) AB határozatában arra mutatott rá, hogy „*az előző Alkotmány és az Alaptörvény egyes rendelkezései tartalmi egyezősége esetén éppen nem a korábbi alkotmánybírósági döntésben megjelenő jogelvek átvételét, hanem azok figyelmen kívül hagyását kell indokolni*”. Az Alkotmánybíróság ugyanakkor a 13/2013. (VI. 17.) AB határozatában azt emelte ki, hogy az adott határozatban vizsgált törvényi rendelkezések esetében már az Alaptörvény Negyedik Módosítása alapján jár el a korábbi alkotmánybírósági határozatokban foglaltak felhasználhatóságát illetően. A testület ennek kapcsán elvi érveléssel mondta ki azt, hogy „*az Alkotmánybíróság a hatályát veszített alkotmánybírósági határozat forrásként megjelölésével, a lényegi, az adott ügyben felmerülő alkotmányossági kérdés eldöntéséhez szükséges mértékű és terjedelmű tartalmi vagy szövegszerű megjelenítéssel hivatkozhatja, vagy idézheti a korábbi határozataiban kidolgozott érveket, jogelveket. Az indokolásnak és alkotmányjogi forrásainak ugyanis a demokratikus jogállamban mindenki számára megismerhetőnek, ellenőrizhetőnek kell lennie, a jobbiztonság igénye az, hogy a döntési megfontolások átláthatóak, követhetőek legyenek. A nyilvános érvelés a döntés indoklásának létalapja. A korábbi határozatokban kifejtett érvek felhasználhatóságát az Alkotmánybíróság mindig esetről esetre, a konkrét ügy kontextusában vizsgálja.*”

Ha összevetjük az Alaptörvény hivatkozott cikkeit és az Alkotmány vonatkozó rendelkezéseit, akkor abból az állapítható meg, hogy a vizsgálat tárgyát képező alapvető jogok

védelve tekintetében nem hoz olyan koncepcionális változást az Alaptörvény szövege, mely a korábbi alkotmánybírói gyakorlat elvetését, vagy jelentős tartalmi átértékelését alátámasztaná.

Így elvi megállapításaim megfogalmazása, az alapjogok és az alkotmányos elvek értelmezése során – ellenkező tartalmú alkotmánybírói döntés megszületéséig – irányadónak tekintem az Alkotmánybíróság által mind az Alaptörvény hatálybalépését megelőzően, mind az azt követően hozott határozataiban, azok indokolásában kifejtett megállapításokat, következtetéseket. Kiemelendő emellett, hogy az Alaptörvény XV. cikk (5) bekezdése immár külön kiemelve is tartalmazza, hogy Magyarország külön intézkedésekkel védi a családokat, a gyermekeket, a nőket, az időseket és a fogyatékkal élőket.

### **5.2.1. A jogállamiság elve**

Az Alaptörvény B) cikk (1) bekezdése alapján Magyarország független, demokratikus jogállam. Az Alkotmánybíróság töretlen gyakorlata alapján ennek a jogállami minőségnek nélkülözhetetlen eleme a jogbiztonság. Az Alkotmánybíróság által gyakran hivatkozott tétel, hogy a jogbiztonság az állam – s elsősorban a jogalkotó – kötelességévé teszi annak biztosítását, hogy a jog egésze, egyes részterületei és az egyes jogszabályok is világosak, egyértelműek, működésüket tekintve kiszámíthatóak és előreláthatóak legyenek a norma címzettjei számára. Az Alkotmánybíróság döntéseiben felhívta a figyelmet, hogy a jogállamiságnak több összetevője van, az egyik legfontosabb alapkövetelmény a közhatalom, a közigazgatás törvény alá rendeltsége: a közhatalommal rendelkező szervek a jog által megállapított működési rendben, a polgárok számára megismerhető és kiszámítható módon szabályozott korlátok között fejtik ki tevékenységüket. Demokratikus jogállamban ahhoz, hogy a személyek életviszonyaikat, működésüket, magatartásukat a jog által előírtakhoz tudják igazítani, az elvárt kötelezettségeiknek eleget tudjanak tenni, szükség van a joganyag, a jogi eljárások stabilitására. A jogbiztonság nem csupán az egyes normák egyértelműségét követeli meg, hanem az egyes jogintézmények működésének kiszámíthatóságát is.

### **5.2.2. Az emberi méltósághoz való jog**

*A CRPD 3. cikke alapelveként deklarálja a veleszületett méltóság elvét és annak tiszteletben tartását.* Az Alaptörvény II. cikke alapján az emberi méltóság sérthetetlen, minden embernek joga van az élethez és az emberi méltósághoz. Az Alaptörvény hatálybalépését követően is hivatkozási pontot jelentő alkotmánybírói gyakorlat az emberi méltósághoz való joggal kapcsolatosan arra hívja fel a figyelmet, hogy a méltóság az emberi élettel eleve együtt járó minőség, amely oszthatatlan és korlátozhatatlan, s ezért minden emberre nézve egyenlő. Az egyenlő méltósághoz való jog az élethez való joggal egységben azt biztosítja, hogy ne lehessen emberi életek értéke között jogilag különbséget tenni. Emberi méltósága és élete mindenkinek érinthetetlen, aki ember, függetlenül fizikai és szellemi fejlettségétől, illetve állapotától, és attól, hogy emberi lehetőségéből mennyit valósított meg, és miért annyit. A méltósághoz való jognak részét képezi az is, hogy minden embert másokkal egyenlő méltóságú személyként kell kezelni, vagyis az egyes emberek és embercsoportok között tilos indokolatlan, észszerűtlen különbséget tenni.

Az Alkotmánybíróság az ember életét és méltóságát egységben szemlélte, ami azt jelenti, hogy nem választhatóak külön az ember társadalmi és biológiai dimenziójához fűződő jogok. Az emberi méltósághoz fűződő jog az alkotmánybírói gyakorlatában nem a személy szubjektumától függő méltóságérzethez kapcsolódott, hanem azt jelentette, hogy a jog az életet az emberi minőséggel együtt ismeri el, és kapcsol ahhoz elidegeníthetetlen jogokat. Az emberi méltósághoz való jog a természetes személyek autonómiáját jelenti, az önrendelkezésüknek egy

olyan, mindenki más rendelkezése alól kivont magja van, amelynél fogva az ember alany marad, s nem válhat eszközzé vagy tárggyá. A méltósághoz való jognak ez a felfogása különbözteti meg az embert a jogi személyektől, amelyek teljesen szabályozás alá vonhatók, nincs érinthetetlen lényegük. Az Alkotmánybíróság már az egyik első, 1990-ben hozott döntésében kimondta, hogy az emberi méltósághoz való jog általános személyiségi jog, amelynek egyes fontos eleme az önrendelkezés szabadsága. E határozatban hívták fel a figyelmet arra, hogy az önrendelkezési jog – mint az összes különös személyiségi jog – az egyén autonómiáját, az egyéni döntés szabadságát védi.

### **5.2.3. A hátrányos megkülönböztetés tilalma, a fogyatékossgal élők védelme**

*A CRPD 5. cikke deklarálja, hogy a törvény előtt minden személy egyenlő, és mindenféle hátrányos megkülönböztetés nélkül jogosult a törvények által nyújtott védelemre és kedvezményre.* Az CRPD 5. cikk 2. pontja alapján a részes államok megtiltanak a fogyatékossgal alapján történő bármilyen hátrányos megkülönböztetést, és minden téren biztosítják a fogyatékossgal élő személyek számára a hátrányos megkülönböztetéssel szembeni egyenlő és hatékony jogi védelmet. Az CRPD 5. cikk 3 pontja értelmében az egyenlőség előmozdítása és a hátrányos megkülönböztetés eltörlése érdekében a részes államok minden megfelelő lépést megtesznek, így biztosítva az észszerű alkalmazkodást.

*Az Alaptörvény XV. cikkének (2) bekezdése a korábbi Alkotmány 70/A. § (2) bekezdéséhez hasonlóan tartalmazza a diszkrimináció tilalmát, mely szerint Magyarország az alapvető jogokat mindenkinek bármely megkülönböztetés, nevezetesen faj, szín, nem, fogyatékossgal, nyelv, vallás, politikai vagy más vélemény, nemzeti vagy társadalmi származás, vagyoni, születési vagy egyéb helyzet szerinti különbségtétel nélkül biztosítja. Az Alaptörvény XV. cikk (4) bekezdése továbbá előírja, hogy Magyarország az esélyegyenlőség megvalósulását külön intézkedésekkel segíti, a XV. cikk (5) bekezdése emellett külön is kiemeli, hogy Magyarország külön intézkedésekkel védi a gyermekeket, a nőket, az időseket és a fogyatékossgal élőket.*

Az Alkotmánybíróság a 42/2012. (XII. 20.) AB határozatban megállapította, hogy az Alaptörvény XV. cikke változatlan tartalommal fenntartja az egyenlőség általános, nem csak az alapjogokra kiterjedő – vagy, ahogy az Alkotmánybíróság gyakran nevezte: a „jogegyenlőség” – követelményét és a hátrányos megkülönböztetés tilalmát. A két évtizedes, töretlen, az Alaptörvény fenti rendelkezése alapján továbbra is irányadónak tekinthető alkotmánybírósági gyakorlat rögzíti, hogy a *hátrányos megkülönböztetés tilalma* arra vonatkozik, hogy a jognak mindenkit egyenlőként, egyenlő méltóságú személyként kell kezelnie, az egyéni szempontok azonos mértékű figyelembevételével kell a jogosultságok és kedvezmények elosztásának szempontjait meghatározni. A megkülönböztetés alkotmányossága tekintetében az Alkotmánybíróság két mércét alkalmazott.

Az alkotmányos alapjogok tekintetében megvalósuló egyenlőtlen bánásmód esetén annak alkotmányossága az alapvető jogok korlátozására irányadó szükségességi-arányossági teszt alapján ítéltető meg. Bár az Alkotmány – ahogyan az Alaptörvény is – szövegszerűen csak az alapvető jogok tekintetében tiltotta a hátrányos megkülönböztetést, az Alkotmánybíróság szerint e tilalom, ha a megkülönböztetés sérti az emberi méltósághoz való alapvető jogot, kiterjed az egész jogrendszerre.

Az egyenlő bánásmóddal és az esélyegyenlőséggel összefüggésben érdemes arra is utalni, hogy az alapvető jogok biztosa számára az Ajbt. immár fontos célként fogalmazza meg a *leginkább veszélyeztetett társadalmi csoportokhoz tartozó személyek jogainak fokozott védelmét*. A töretlen ombudsmani gyakorlat alapján nyilvánvalóan e személyi körbe tartoznak a gyermekek, a nők, az idősek, a fogyatékossgal élő személyek, a betegek, ezen belül pedig kiemelten a pszichiátriai betegek, továbbá a fogvatartottak, hajléktalanok.

A felsorolt egyes társadalmi csoportok más és más okokból (például az egzisztenciális helyzetük, életkoruk, egészségi vagy mentális állapotuk miatt) minősülhetnek veszélyeztetettnek, a közös pont bennük egyfelől az, hogy helyzetük miatt kiszolgáltatottak valamennyi állami, közhatalmi beavatkozással szemben, érdekérvényesítő képességük csekély, ezért esetükben súlyos és közvetlen következményekkel járhat az is, ha az állam nem tesz eleget egyes alkotmányos feladatainak.

A hátrányos megkülönböztetés tilalma és az esélyegyenlőség előmozdítása az állam számára eltérő jellegű, de szorosan összekapcsolódó feladatot jelent. A jogegyenlőség megteremtése, az egyenlő méltóságú személyként kezelés biztosítása elsődleges állami kötelezettség, míg az esélyegyenlőség elősegítése az állam részéről egy jogi lehetőséget biztosít, ugyanakkor bizonyos, valamely tulajdonságuk (pl. életkor, betegség, testi fogyatékoság) okán sajátos, kiszolgáltatottabb helyzetük miatt objektíve hátrányba kerülő személyek csoportjainál az állami beavatkozás nem fakultatív feladat: az állam köteles hatékony lépéseket tenni az eredendően, súlyosan egyenlőtlen helyzet felszámolására.

A CRPD preambulumban a részes államok elismerik, az emberiség valamennyi tagjának veleszületett méltóságát és értékét, az általános alapelvek<sup>4</sup> között is hangsúlyozva a veleszületett méltóság és az autonómia tiszteletét, a hátrányos megkülönböztetés és a teljes és hatékony társadalmi részvétel és befogadás fontosságát. Kötelezettséget vállaltak<sup>5</sup> többek között arra, hogy meghoznak minden megfelelő jogalkotási, közigazgatási és egyéb intézkedést az CRPD-ben foglalt jogok végrehajtása érdekében, megtesznek minden megfelelő intézkedést, ideértve a jogalkotási lépéseket a fogyatékosággal élő személyek hátrányos megkülönböztetését tartalmazó törvények, rendelkezések, szokások és gyakorlat módosítása vagy eltörlése érdekében.

#### **5.2.4. A nemzetközi emberi jogi kötelezettségek érvényesítése**

Az Alaptörvény Q) cikk (2) bekezdése értelmében Magyarországnak a nemzetközi jogi kötelezettségeinek teljesítése érdekében biztosítania kell a nemzetközi jog és a magyar jog összhangját, jelen esetben azt, hogy a magyar jogi szabályozás megfeleljen a CRPD által felállított és az ENSZ Fogyatékosággal Élő Személyek Jogainak Bizottsága (a továbbiakban: CRPD Bizottság) által jelzett kötelezettségeknek. Ebbe nemcsak az tartozik bele értelemszerűen, hogy a jogrendszerben nem maradhatnak olyan szabályok, amelyek nem egyeztethetőek össze a CRPD rendelkezéseivel, hanem az is, hogy ahol szükséges, ott a jogalkotó érdemi és hatékony lépéseket tegyen a hiányzó szabályozás megalkotása érdekében. *A CRPD 4. cikk 1., 2. és 4. pontjai a következők szerint rendelkezik az általános kötelezettségekről:*

*„1. A részes államok kötelezettséget vállalnak arra, hogy biztosítják és elősegítik valamennyi alapvető emberi jog és szabadság teljes megvalósulását valamennyi fogyatékosággal élő személy számára, a fogyatékoság alapján történő bármiféle hátrányos megkülönböztetés nélkül. Ennek érdekében a részes államok vállalják, hogy:*

- a) meghoznak minden megfelelő jogalkotási, közigazgatási és egyéb intézkedést a jelen Egyezményben foglalt jogok végrehajtása érdekében;*
- b) megtesznek minden megfelelő intézkedést, ideértve a jogalkotási lépéseket a fogyatékosággal élő személyek hátrányos megkülönböztetését tartalmazó törvények, rendelkezések, szokások és gyakorlat módosítása vagy eltörlése érdekében;*
- c) figyelembe veszik a fogyatékosággal élő személyek emberi jogainak védelmét és előmozdítását valamennyi politika és program során;*

---

<sup>4</sup> CRPD 3. cikk Általános alapelvek

<sup>5</sup> CRPD 4. cikk Általános kötelezettségek

- d) tartózkodnak minden olyan cselekedetben és gyakorlatban való részvételtől, amely nem összeegyeztethető a jelen Egyezményvel, és biztosítják, hogy a hatóságok és közintézmények a jelen Egyezményvel összhangban tevékenykedjenek;
- e) minden megfelelő intézkedést meghoznak bármely személy, intézmény vagy magánvállalkozás által a fogyatékoság alapján történő hátrányos megkülönböztetés felszámolása érdekében;
- f) kutatásokat és fejlesztéseket valósítanak meg vagy segítenek elő az egyetemesen tervezett áruk, szolgáltatások, eszközök és létesítmények vonatkozásában, a jelen Egyezmény 2. cikkében meghatározottak szerint, amelyek a lehető legkisebb változtatással és anyagi ráfordítással megfelelnek a fogyatékosággal élő személyek speciális igényeinek, elősegítve felhasználhatóságukat és használatukat, valamint elősegítik az egyetemes tervezést a szabványok és irányelvek kidolgozása során;
- g) kutatásokat és fejlesztéseket valósítanak meg, vagy segítenek elő a fogyatékosággal élő személyek számára alkalmas új technológiák, beleértve az információs és kommunikációs technológiákat, a közlekedést/mozgást segítő eszközök, készülékek és segédeszközök elérhetőségének és használatának előmozdítására, elsőbbséget biztosítva az elérhető költséggel járó technológiáknak;
- h) hozzáférhető információkat biztosítanak a fogyatékosággal élő személyek számára a közlekedést segítő eszközökről, a készülékekről és segédeszközökről, ideértve az új technológiákat, csakúgy, mint a segítségnyújtás, támogató szolgáltatások és szolgálatok más formáiról;
- i) előmozdítják a jelen Egyezményben foglalt jogok oktatását a fogyatékosággal élő személyekkel foglalkozó szakemberek és alkalmazottak számára az e jogok által biztosított jobb segítség- és szolgáltatásnyújtás érdekében.

2. Tekintettel a gazdasági, társadalmi és kulturális jogokra minden részes állam vállalja, hogy a rendelkezésre álló erőforrásai felső határáig, és szükség esetén, a nemzetközi együttműködés keretében, intézkedéseket tesz e jogok teljes megvalósításának fokozatosan történő elérése érdekében, fenntartás nélkül, a nemzetközi joggal összhangban, a jelen Egyezményben foglalt kötelezettségek haladéktalan alkalmazására [...].

4. A jelen Egyezményben semmi nem értelmezhető úgy, mint ami befolyásolja a részes állam jogának, vagy az adott részes állam vonatkozásában hatályos nemzetközi jognak a fogyatékosággal élő személyek jogainak hatékonyabb szabályozását biztosító rendelkezéseit. A jelen Egyezményben részes államok joga, szerződésai, szabályozása vagy szokásai által elismert, vagy tartalmazott emberi jogok és alapvető szabadságok nem korlátozhatók vagy csorbíthatók arra hivatkozással, hogy a jelen Egyezmény az adott jogokat vagy szabadságokat nem, vagy csak kisebb mértékben ismeri el [...].”

A szerződések jogáról szóló Bécsi szerződés<sup>6</sup> 31. cikke értelmében a szerződést jóhiszeműen, kifejezéseinek szövegösszefüggésükben szokásos értelme szerint, valamint tárgya és célja figyelembevételével kell értelmezni. A CRPD 1. cikke értelmében „A jelen Egyezmény célja valamennyi emberi jog és alapvető szabadság teljes és egyenlő gyakorlásának előmozdítása, védelme és biztosítása valamennyi fogyatékosággal élő személy számára, és a velük született méltóság tiszteletben tartásának előmozdítása.” A CRPD alapelvei között elsőként említi továbbá, hogy a fogyatékosággal élő személyeket is megilleti a veleszületett méltóság, az egyéni autonómia tisztelete, beleértve a saját döntés meghozatalának szabadságát és a személyek függetlenségét.<sup>7</sup> Ebből következően a jelentés tartalmában az emberi méltóság alapjogi védelmének primátusából vezeti le a fogyatékosággal élő személyeket megillető további és felhívott alapjogok érvényesülésének problémáit.

Az alapvető jogok biztosa az ENSZ nemzeti emberi jogi intézményeként a maga semleges és kiegyensúlyozó, közvetítő szerepével, illetve a kizárólag az alapjogvédelemre fókuszáló tevékenységével, valós támogatást képes biztosítani annak érdekében, hogy a CRPD

<sup>6</sup> Magyarországon kihirdette az 1987. évi 12. törvényerejű rendelet

<sup>7</sup> CRPD 3. cikk a) pont

fogyatékos ember autonómiáját előtérbe helyező szemlélete és a tagállami kötelezettségek megfelelően érvényesüljenek.

## 6. Az ügy érdeme tekintetében

### 6.1. Hozzáférhetőség – közszolgáltatásokhoz való egyenlő esélyű hozzáférhetőség

A CRPD 9. cikkében foglaltak szerint

*„1. a fogyatékossgal élő személyek önálló életvitelének és az élet valamennyi területén történő teljes körű részvételének lehetővé tétele érdekében a részes államok megfelelő intézkedéseket tesznek, hogy másokkal azonos alapon biztosítsák a fogyatékossgal élő személyek számára a fizikai környezethez, a közlekedéshez, az információhoz és kommunikációhoz, beleértve az információs és kommunikációs technológiákat és rendszereket, valamint más, nyilvánosan hozzáférhető vagy rendelkezésre álló lehetőségekhez és szolgáltatásokhoz való hozzáférést, mind városi, mind vidéki területeken. Ezek az intézkedések, amelyek magukban foglalják a hozzáférési akadályok és korlátok beazonosítását és felszámolását, többek között a következőkre vonatkoznak:*

- a) épületek, utak, közlekedés és más bel- és kültéri létesítmények, így iskolák, lakóházak, egészségügyi létesítmények és munkahelyek;*
- b) információ, kommunikáció és egyéb szolgáltatások, köztük az elektronikus szolgáltatások és segélyhívó szolgáltatások.*

*A részes államok szükséges intézkedéseket hoznak továbbá:*

- a) a nyilvánosság számára nyitva és rendelkezésre álló létesítmények és szolgáltatások hozzáférhetősége érdekében bevezetett minimális szabványok és irányelvek alkalmazásának fejlesztésére, hatályba léptetésére és ellenőrzésére;*
- b) annak elősegítésére, hogy a nyilvánosság számára nyitva és rendelkezésre álló létesítményeket és szolgáltatásokat kínáló magánjogi jogalanyok figyelembe vegyék a hozzáférhetőség valamennyi aspektusát a fogyatékossgal élő személyek vonatkozásában;*
- c) az érdekelt felek számára képzés támogatására a fogyatékossgal élő személyek esetében felmerülő hozzáférhetőség kérdéseiről;*
- d) az épületekben és más, a nyilvánosság számára nyitva és rendelkezésre álló létesítmények esetében a Braille, illetve könnyen érthető és olvasható jelzések biztosítására;*
- e) az élő segítségnyújtás formáinak és a közvetítők biztosítására, ideértve az útmutatókat, olvasókat/olvasóprogramokat és szakképzett jelnyelvi tolmácsokat az épületek és a nyilvánosság számára rendelkezésre álló lehetőségek hozzáférhetőségének elősegítése érdekében;*
- f) más megfelelő segítségnyújtási és támogatási formák előmozdítására a fogyatékossgal élő személyek információhoz való hozzáféréseinek biztosítása érdekében;*
- g) a fogyatékossgal élő személyeknek az új információs és kommunikációs technológiákhoz és rendszerekhez való hozzáféréseinek, beleértve az Internetet is, előmozdítására;*
- h) akadálymentes információs és kommunikációs technológiák és rendszerek tervezésének, fejlesztésének, előállításának és terjesztésének korai szakaszban történő elősegítésére annak érdekében, hogy ezek a technológiák és rendszerek hozzáférhetővé tétele minimális költséggel járjon.”*

Az CRPD-Bizottság 2014 májusában bocsátotta ki a CRPD 9. cikkéhez (Hozzáférhetőség) fűzött Általános kommentárját<sup>8</sup>, amely leszögezi, hogy az egyenlő esélyű hozzáférés a fogyatékos személyek számára az önálló életvitel és annak feltétele, hogy a

<sup>8</sup> [https://emberijogok.kormany.hu/download/e/5f/02000/CRPD\\_2\\_szamu\\_altalanos\\_kommentar.pdf](https://emberijogok.kormany.hu/download/e/5f/02000/CRPD_2_szamu_altalanos_kommentar.pdf)



társadalom teljes, valamint egyenértékű tagjai lehessenek. A fizikai környezethez, közlekedéshez, információhoz és kommunikációhoz – beleértve az információs és kommunikációs technológiákat és rendszereket –, a nyilvánosság számára nyitva és rendelkezésre álló létesítményekhez és szolgáltatásokhoz való hozzáférhetőség hiányában a fogyatékossgal élő személyek nem egyenlő esélyekkel vehetnek részt a társadalmi életben.<sup>9</sup>

A Fot. 7/A. § (1) bekezdése is kimondja, hogy a fogyatékos személy számára – figyelembe véve a különböző fogyatékossgai csoportok eltérő speciális szükségleteit – biztosítani kell a *közszolgáltatásokhoz való egyenlő esélyű hozzáférést. A szolgáltatás egyenlő eséllyel hozzáférhető akkor*, ha igénybevétele – az igénybe vevő állapotának megfelelő önállósággal – mindenki, különösen a mozgási, látási, hallási, mentális és kommunikációs funkciókban sérült emberek számára akadálymentes, kiszámítható, értelmezhető és érzékelhető. *Az épület egyenlő eséllyel hozzáférhető*, ha mindenki, különösen a mozgási, látási, hallási, mentális és kommunikációs funkciókban sérült emberek számára megközelíthető, a nyilvánosság számára nyitva álló része bejárható, vészhelyzetben biztonsággal elhagyható, valamint az épületben a tárgyak, berendezések mindenki számára rendeltetésszerűen használhatók.<sup>10</sup>

A hozzáférhetőség terén az egyik legjellemzőbb jelenség, hogy – miközben nagy volumenű források fordítódnak az utólagos akadálymentesítésre – az új épületek és szolgáltatások tervezése, illetve a meglévők átalakítása vagy átszervezése során a hozzáférhetőségi szempontok többnyire nem, vagy csak részlegesen érvényesülnek, így a probléma folyamatosan újratermeli önmagát. Az utólagos akadálymentesítés további támogatása mellett ezért súlyponti feladat e jelenség visszaszorítása is.

A valódi hozzáférhetőség megteremtése az esetek jelentős részében olyan egyedi megoldásokat igényel, amelyek rendkívül nehezen szoríthatók jogszabályi keretek közé, az ezzel kapcsolatos jogi kötelezettségek rögzítése ugyanakkor elengedhetetlen. Szintén ebből adódó jellemző probléma a megvalósuló akadálymentesítési megoldások erősen eltérő színvonala, ami mind a használhatóság, mind pedig a költséghatékonyság szempontjából beavatkozást igényel. A hozzáférhetőség összetett követelményrendszerét tükröző, ugyanakkor észszerű, a gyakorlatban jól használható szabályozási környezet fontos támasza lehet a megfelelő színvonalú hozzáférhetőségi beavatkozásoknak.

A hozzáférhetőség korszerű, komplex szemléletének legfőbb értéke, hogy kortól, nemtől, lakóhelytől és fogyatékossgától függetlenül mindenki számára értelmezhető és értékelhető üzenetet hordoz.

## **6.2. A beadványban sérelmezett egyedi körülmények vonatkozásában**

Vizsgálatom egyedi panaszbeadvány alapján indult a Debreceni Közlekedési Vállalat Zrt. által biztosított közösségi közlekedés egyenlő esélyű hozzáférése, az Újlétei Postahivatal akadálymentes megközelítése és a szolgáltatások igénybevételének nehézsége, valamint a Debreceni Egyetem Főépületének akadálymentessége ügyében.

A Fot. 2. § (3)-(4) bekezdései értelmében *a tervezési, döntési folyamatok során kiemelten kell kezelni a fogyatékos személyek sajátos szükségleteit*, és figyelemmel kell lenni arra, hogy a fogyatékos személyek a bárki által igénybe vehető lehetőségekkel csak különleges megoldások alkalmazása esetén élhetnek. *A fogyatékos személyeket érintő döntések során tekintettel kell lenni arra, hogy a fogyatékos személyek a társadalom és a helyi közösség egyenrangú tagjai*, ezért meg kell teremteni azokat a feltételeket, amelyek lehetővé teszik számukra a társadalmi életben való részvételt.

<sup>9</sup> 2. számú Általános kommentár I.1.

<sup>10</sup> Fot. 4.§ ha)-hb) pontja

Az ENSZ Fogyatékosággal élő személyek jogairól szóló egyezménye (CRPD) szerint az „észszerű alkalmazkodás” azokat az elengedhetetlen és megfelelő módosításokat és változtatásokat jelenti, amelyek nem jelentenek aránytalan és indokolatlan terhet, és adott esetben szükségesek ahhoz, hogy biztosítsák a fogyatékosággal élő személyek jogainak és alapvető szabadságainak egyenlő mértékű gyakorlását másokkal azonos alapon. Az észszerű alkalmazkodás követelménye a CRPD és a CRPD Bizottság értelmezése szerint egyszerre érték, jogi norma és egy egyenlőséget elősegítő anti-diszkriminációs eszköz a fogyatékos személyek számára, ami mindenkire nézve kötelezettséget keletkeztet. *Az észszerű alkalmazkodás egy olyan eszköz a fogyatékos emberek kezében, amellyel elérhetik, hogy a társadalom valamennyi tagjához hasonló módon, egyenlő félként bánjanak velük.*

*Az észszerű alkalmazkodás egyéni helyzethez igazodás az észszerűség keretei között.* Függ a fogyatékoság súlyosságától, a fogyatékoság típusától, az aktuálisan érvényesítendő emberi jogtól, a kulturális és társadalmi közeg hozzáállásától és a szükséges segítség típusától. A CRPD az úgynevezett emberi jogi megközelítést alkalmazza, amely a fogyatékosággal élő emberek számára az emberi jogok és szabadságok másokkal azonos módon történő gyakorlását rögzíti. *Az észszerű alkalmazkodás követelménye olyan tevőleges, megerősítő jellegű intézkedéseket vár el mindenkitől, melyek révén másokkal azonos módon kezelik a fogyatékosággal élő személyeket.* A CRPD szerint az egyenlőség eléréséhez szükséges változtatást, intézkedést mindenki köteles az észszerűségi határok között megtenni. Ennek elmaradása esetén diszkrimináció éri a fogyatékosággal élő személyt.

*A CRPD-ben deklarált észszerű alkalmazkodás be nem tartásával a diszkrimináció új fajtája jelenik meg.* Az észszerű alkalmazkodás egyénektől függően különböző bánásmódot ír elő; úgy biztosítja az egyenlő bánásmódot a különböző helyzetben lévő fogyatékos emberek számára, hogy a másokkal azonos bánásmód helyett az egyéni szükségleteiket figyelembe vevő eszközöket alkalmaz.<sup>11</sup> *Az észszerű alkalmazkodás kulcsfontosságú eleme a fogyatékosággal élő személyek társadalmi befogadásának és az egyenlő bánásmód biztosításában.*

A Debreceni Egyetem kancellárjától kapott részletes tájékoztatás alapján a beruházásainak előkészítése, tervezése, kivitelezése, illetve a szolgáltatásainak megszervezése során is kiemelt figyelemmel vannak az akadálymentesítésre vonatkozó követelmények betartására, és az egyenlő esélyű hozzáférés megteremtésére a működésük egyéb területein is nagy figyelmet fordítanak. Ennek megfelelően az Egyetem Főépületének részterületei az elmúlt években több helyen felújításra kerültek, ezáltal biztosítva az akadálymentes bejutást az épületbe a keleti oldalon található bejáratnál, továbbá kialakításra került az akadálymentesített vizesblokk a bejáratához kapcsolódó földszinti, közlekedő folyosóról nyílóan. A szintek közötti akadálymentes közlekedést az épületben található több felvonó is biztosítja. A Debreceni Egyetem Mentálhigiénés és Esélyegyenlőségi Központja a fogyatékosággal élő hallgatók számára a tanulmányokat és a mentális egészséget komplexen segítő szolgáltatásokat biztosít az Egyetemmel kötött együttműködési szerződés alapján. Többek között jegyzetelő szolgáltatással, térítésmentes személyi segítséssel és szállítási szolgáltatásokkal is segítik a fogyatékosággal élő hallgatókat.

*A Debreceni Egyetem kancellárja által rendelkezésemre bocsátott információkat figyelembe véve, a fogyatékos hallgatók esélyegyenlőségét biztosító szolgáltatások komplex rendszerére, illetve az akadálymentesítést célzó beruházások megvalósítására tekintettel, az Egyetem működése és feladatellátása vonatkozásában alapvető joggal összefüggő visszasságra vonatkozó megállapítást nem teszek.*

A DKV Zrt. a korábban ismertetett részletes tájékoztatásában bemutatta a közösségi közlekedés akadálymentes igénybevételét már jelenleg is biztosító intézkedéseit és a

---

<sup>11</sup> Forrás: Észszerű alkalmazkodás – valódi társadalmi egyenlőség, MEOSZ (2019)

szolgáltatásai bővítését célzó jövőbeni terveit. A DKV Zrt. a beruházások tervezése és kivitelezése során, és a megfelelő szolgáltatások biztosítása érdekében a működése egyéb területein is – például dolgozói rendszeres képzésével – kiemelt figyelmet fordítanak az egyenlő esélyű hozzáférést előíró jogszabályi követelmények érvényesülésére.

*Tekintettel a DKV Zrt. vezetője által adott tájékoztatásra, amely részletesen bemutatta a közösségi közlekedés akadálymentes igénybevételét már jelenleg is biztosító intézkedéseket és a jövőbeli fejlesztéseket bemutató ütemezett terveiket, továbbá az egyenlő esélyű hozzáférés biztosítását megfelelő szemlélettel elősegítő dolgozói belső képzéseket, a DKV. Zrt. működése és feladatellátása vonatkozásában alapvető joggal összefüggő visszássággal kapcsolatos megállapítást nem teszek.*

A Magyar Posta Zrt. a vizsgálattal összefüggésben általános tájékoztatást adott arról, hogy szolgáltatásai összességét tekintve, az utóbbi években számos intézkedést vezetett be az akadálymentesítés terén, annak érdekében, hogy biztosítsa szolgáltatásai hozzáférhetőségét a fogyatékossgal élő ügyfelek számára. Akadálymentesítési intézkedései között szerepel a postahivatalok fizikai hozzáférhetőségének biztosítása (pl. az új vagy felújított posták esetében akadálymentes bejáratok és speciális ügyintézői pultok kialakítása), valamint a látás- és hallássérült ügyfelek támogatása, Braille-írásos feliratokkal, tapintható iránytáblákkal, indukciós hurokrendszerekkel és jelnyelvi tolmácsszolgáltatással. Emellett az online ügyfélszolgálati felületeket is akadálymentesítették, így ezek képernyőolvasó programokkal is jól használhatók. A Magyar Posta Zrt. célja, hogy ezen intézkedésekkel az ügyintézést mindenki számára elérhetővé tegye, és elősegítse az egyenlő esélyű hozzáférést a postai szolgáltatások igénybevételében.

A konkrét panasszal összefüggésben megküldött válaszlevelében a Magyar Posta Zrt. megemlítette, hogy az Újlétán nyújtott postai szolgáltatás akadálymentesítésének hiánya miatt, a panaszos által korábban kezdeményezett eljárásban az Egyenlő Bánásmód Hatóság (továbbiakban: Hatóság), EBH/HJF/426/6/2019. számú határozatában foglalt kötelezésnek, illetve a panaszos eljárás során megfogalmazott kérésének (egy jelzőcsengő felszerelése kerekesszékekben ülők számára elérhető magasságban) eleget tett, és az akkor vele szerződésben álló postai közreműködő saját tulajdonában lévő szolgáltató helyén, a közreműködői szerződés megszűnését követően, 2021. április 17-től pedig az Újléta, Kossuth utca 13. szám alatti saját tulajdonú ingatlanán szintén elhelyezésre került a jelzőcsengő. A Magyar Posta Zrt. válaszlevelében arról is tájékoztatást adott, hogy a Hatóság nem jelezte részére, hogy ez a megoldás nem felelt volna meg a határozatában foglaltaknak, erre tekintettel az Újlétán szolgáltatást biztosító ingatlana vonatkozásában az akadálymentesítést a jelzőcsengő felszerelésével biztosítottaknak látja, jövőbeli tervei között az újlétai postahivatal komplex akadálymentesítése nem szerepel.

A Magyar Posta Zrt. válaszával összefüggésben megállapításaim a következők. A Hatóság EBH/HJF/426/6/2019. számú határozatában azt állapította meg, hogy a Magyar Posta Zrt. Újlétán biztosított postai szolgáltatása nem akadálymentes, és azzal, hogy Újlétán a postai szolgáltatást nem egyenlő eséllyel hozzáférhető módon nyújtotta, illetve nyújtja, a Magyar Posta Zrt. a panaszossal szemben megsértette az egyenlő bánásmód követelményét. Erre tekintettel – többek között – a Hatóság arra kötelezte a Magyar Posta Zrt-t, hogy a kérelmező lakóhelyén, azaz Újlétán nyújtott postai szolgáltatást (közszolgáltatást) 2020. március 31-ig a fogyatékos személyek számára tegye komplex módon egyenlő eséllyel hozzáférhetővé, és ennek megvalósításáról az azt követő 8 napon belül a Hatóságot tájékoztassa. A Hatóság azt, hogy a jogsértő állapotot megszüntető komplex akadálymentesítést, ezáltal az általa nyújtott közszolgáltatást pontosan mely eszközök alkalmazásával, bevonásával vagy igénybevételével teszi egyenlő eséllyel hozzáférhetővé, a Magyar Posta Zrt.-re bízta. Megjegyzendő, hogy a Hatóságnak az akadálymentesítés kivitelezéséről további bejelentés hiányában nem volt

*tudomása, így a határozata végrehajtásának megfelelőségéről álláspontot sem tudott kialakítani,*

A válaszlevélben hivatkozott, a panaszosnak a csengő felszerelésére vonatkozó egyezségi ajánlatára vonatkozóan azonban határozatának indokolásában a Hatóság kifejezetten utal arra, hogy *a felek között egyezés nem jött létre, eljárását erre tekintettel érdemi döntés meghozatalával kellett lezárnia.* A Magyar Posta Zrt. ugyanis saját nevében nem tett egyezségi ajánlatot, a kérelmező panaszos csengő felszerelésére vonatkozó, a leggyorsabb és leghatékonyabb megoldás érdekében tett egyezségi ajánlatát a Hatóság pedig azért nem hagyhatta jóvá, mert az ellenkezik az eljárás alá vont Magyar Posta Zrt.-t a törvény erejénél fogva terhelő *komplex akadálymentesítési kötelezettséggel,* ahhoz képest jelentős visszalépés lenne. Határozatának indokolásában kifejezetten utal továbbá arra is a Hatóság, hogy maga a panaszos is azzal zárta egyezségi ajánlatát, hogy *„mindazonáltal szeretnénk, ha teljes akadálymentes bejutást biztosítanának számunkra.”*

*Az észszerű alkalmazkodás szempontjaira figyelemmel, az alkalmazkodásnak lehetővé kell tennie, hogy a fogyatékossgal élő személyek ugyanazokat a jogokat és lehetőségeket élvezhessék, mint bárki más, diszkrimináció nélkül.* Ezeket az intézkedéseket az egyéni igényekhez kell igazítani, és céljuk a fogyatékossgal élő személyek jogainak biztosítása. Mindez magában foglalja a fizikai környezet, a közlekedés, az információs és kommunikációs technológia vagy a szolgáltatások mindenki számára hozzáférhető akadálymentes biztosítását.

Jelen ügy mozgásában korlátozott, kerekesszékkal közlekedő beadványozója a hivatkozott Hatósági határozat közlése után is több alkalommal kifogásolta és jelezte a Magyar Posta Zrt. számára, hogy az újlétai postai szolgáltatás korlátozott akadálymentessége megnehezíti a szolgáltatások önálló igénybevételét, *jelzéseire azonban érdemi visszajelzés nem érkezett a Magyar Posta Zrt. részéről.*

A Magyar Posta Zrt. a postai szolgáltatást a saját tulajdonú újlétai ingatlanán, a Kossuth utca 13. szám alatt, jelenleg mindössze egy csengő felszerelése mellett biztosítja, ami a fogyatékos személyek számára a postai szolgáltatás másokkal azonos alapú és mértékű igénybevételét nem teszi lehetővé, figyelemmel a CRPD 9. cikkében, valamint az ahhoz kapcsolódó *„Általános észrevételekben”* rögzítettekre. A jelenlegi, akadálymentesítést célzó megoldás a mozgásában korlátozott ügyfél ismételt panaszaira tekintettel sem tekinthető megfelelőnek.

A jelenlegi formában biztosított postai szolgáltatás az Étv. 12. § (1-2) bekezdésében meghatározott akadálymentességre vonatkozó követelményeinek sem felel meg, továbbá nem valósulnak meg az említett ingatlan vonatkozásában az egyenlő esélyű hozzáférést előíró további jogszabályi követelmények sem<sup>12</sup>.

*Mindezekre tekintettel megállapítom, hogy a Magyar Posta Zrt. részéről a CRPD-ben deklarált észszerű alkalmazkodás elmulasztása, az Újlétán működő postai szolgáltatás vonatkozásában, az egyenlő esélyű hozzáférést előíró jogszabályi követelmények érvényesülésének hiánya, az érintett fogyatékossgal élő személyek vonatkozásában a minden embert egyenlő mértékben megillető emberi méltósághoz való joggal, az egyenlő bánásmód követelményével, a fogyatékossgal élő személyek kiemelt védelmének állami kötelezettségével összefüggésben visszásságot okoz, továbbá nem felel meg a CRPD 4. cikkéből eredeztethető nemzetközi kötelezettségeknek sem.*

Az Ajbt. az ombudsman számára kiemelt feladatként nevesíti a fogyatékossgal élő emberek alapjogait érvényesítő jogállami, intézményi garanciák működésének segítését, ellenőrzését, a hiányosságok feltárását. *Ennek szellemében a továbbiakban is figyelemmel kísérem a panasszal érintett szervek tevékenységét, az akadálymentesítésre vonatkozó jogszabályi előírások, az észszerű alkalmazkodás kapcsán*

---

<sup>12</sup> Fot. 4. § ha) és hb) pontja

*megfogalmazott nemzetközi követelmények, valamint az egyenlő esélyű hozzáférés szempontjainak érvényesülését.*

## **7. Intézkedéseim**

A jelentésben feltárt alapvető jogokkal összefüggő visszasságok orvoslása, illetve jövőbeni bekövetkezésük megelőzése érdekében a jelentésben rögzítettek figyelembevételével az Ajbt. 31. §-a alapján felkérem a Magyar Posta Zrt. vezérigazgatóját, hogy tegyen célzott intézkedéseket annak érdekében, hogy az Újlétán működő postai szolgáltatás a fogyatékossgal élő ügyfelek számára komplex módon, egyenlő eséllyel hozzáférhetővé váljon.

Budapest, 2024. az elektronikus dátumbélyegző szerint

Dr. Kozma Ákos