



## ÚTMUTATÓ

**A HU2004/IB/SO01-TL számú  
„Egyenlő bánásmód elvének érvényesítése  
és az anti-diszkriminációs törvény  
végrehajtásának elősegítése”  
Twinning Light projekt  
összesített eredményei**

### 1.4 tevékenység

Dieter Schindlauer és Barbara Liegl

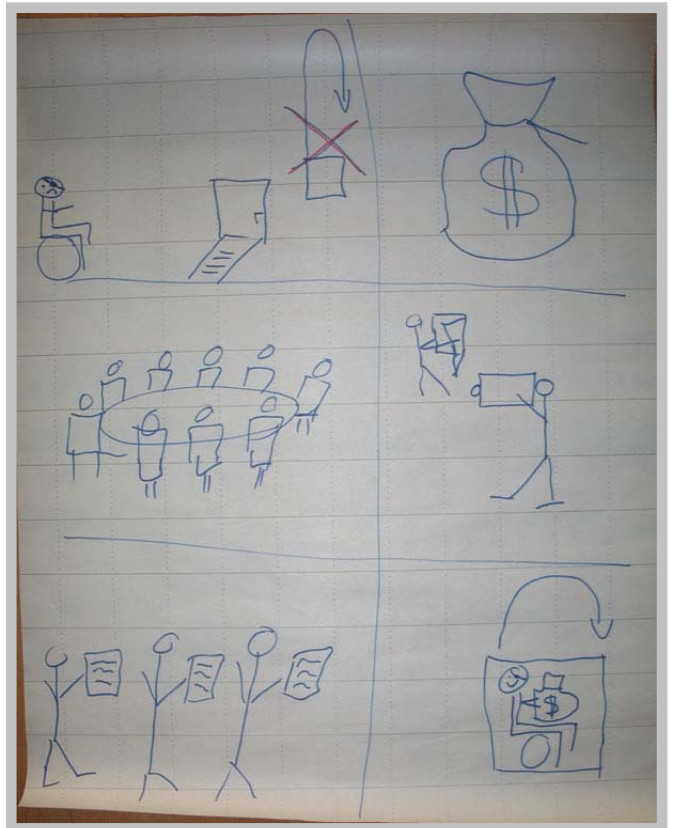


2007 június

*Ez a publikáció az Európai Unió támogatásával készült. A publikáció tartalmáért kizárólag a projekt partnerek felelnek, az semmiféleképpen nem az Európai Unió álláspontját tükrözi..*

**Újra itt van, újra itt van, újra itt van a nagy csapat,  
Mondjad el csak, mondd el csak, mondd el csak a bajodat!  
Mert mi küzdünk, mert mi küzdünk, mert mi küzdünk teveled.  
Légy a testvérünk, mert mi nem félünk,  
Ünnepeljük meg a nagy találkozást.  
És hogy megvédjünk, arra megkérünk, hogy ne bánts senki mást.  
És ha megvédtünk, arra megkérünk, avass be mindenki mást.**

(2007. június 14-én, Balatonszemesen,  
a Csapatépítő Szemináriumon írt és előadott dal)  
[a ford. megj.: A dal eredeti szövegét nem sikerült beszerezni, így a fenti a rendelkezésre álló  
angol fordítás alapján készült magyar visszafordítás.]



## Tartalomjegyzék

<b>1. Bevezetés</b>	<b>4</b>
<b>2. A fennálló helyzet</b>	<b>5</b>
2.1. Feladatok	5
2.2. Szervezeti felépítés	7
2.3. A panaszok kivizsgálása	8
2.4. A panaszok kivizsgálásán túli feladatok	11
2.5. Kapcsolattartás más hatóságokkal és a civil szervezetekkel	12
2.6. Véggövetkeztetések	12
<b>3. Az EBH küldetési</b>	<b>14</b>
3.1. Mi az az Egyenlő Bánásmód Hatóság?	14
3.2. Segítségnyújtás az áldozatok számára vagy pártatlan döntés (ítélet) a diszkriminációs esetekben?	15
3.3. A feladatok megosztása a szerepkonfliktusok kiküszöbölése céljából	17
3.4. Az „áldozat” meghatározása	18
3.5. Szolgáltatási méltányosság	19
3.5.1. A szolgáltatási méltányosság és a méltányos szolgáltatásnyújtás definíciói	20
3.5.2. A hatékony és méltányos eljárások kidolgozásának alapja	20
3.5.3. A méltányos szolgáltatásnyújtás szabványai	20
3.6. A nyelv hatalma	26
3.7. Egyéni és intézményi diszkrimináció	27
<b>4 A reakciótól az akcióig – stratégia mint eszköz</b>	<b>29</b>
4.1. A stratégia kidolgozás előnyei	29
4.2. Felelősségi körök és részvétel – felülről-lefelé és alulról-felfelé	32
<b>5. Eljárás szintű sajátosságok és kihívások</b>	<b>33</b>
5.1. Interjú készítése a kérelmezővel	33
5.2. Bizonyítékok gyűjtése	38
5.2.1. Vizsgálati terv készítése	38
5.2.2. Az eljárás alá vont személynek küldött hivatalos értesítés felhasználása	39
5.3. Kommunikálás az eljárás alá vont személlyel	40
5.4. A bizonyítás terhének megfordítása	42
5.4.1. A törvény	42
5.4.2. A bizonyítási teher megfordításának lényege	43
<b>A. melléklet – Bizonyítékok gyűjtése</b>	<b>45</b>

## 1. Bevezetés

Az útmutató az „Egyenlő bánásmód elvének érvényesítése és az anti-diszkriminációs törvény végrehajtásának elősegítése” című Twinning Light projekt keretében eddig lebonyolított képzési programok eredményein és az azok során szerzett tapasztalatokon alapul. A képzési programok közé a következők tartoznak:

- általános anti-diszkriminációs képzés a központi közigazgatásban dolgozók számára,
- anti-diszkriminációs képzés az EBH munkatársai számára,
- közös, anti-diszkriminációs képzés a központi közigazgatásban dolgozók és az EBH munkatársai számára,
- módszertani képzés az EBH munkatársai számára.

Ezenfelül, az útmutató figyelembe veszi a Twinning Light projekt menete során összeállított következő jelentések megállapításait és eredményeit:

- Helyzetfelmérő jelentés az Egyenlő Bánásmód Hatóság jogszabályi mandátumának teljesítéséhez (készítette Márta Hodász és Geraldine Scullion),
- Stratégiák kidolgozása a magyar Egyenlő Bánásmód Hatóság számára (készítette Barbara Cohen, Dieter Schindlauer és Katrin Wladasch),

Az útmutató magában foglalja az Ausztriában, Hollandiában és Írországban tett tanulmányutak során szerzett benyomásokat és az ott gyűjtött példákat.

Az útmutató integrálja az EBH szakértőitől és a projektben résztvevő külső szakértőktől szerzett ismereteket, hogy gyakorlati útmutatással szolgálhasson az EBH dolgozói számára a napi munkájuk elvégzéséhez. Az anyag az EBH feladatainak ismertetésével indul, aszerint, ahogy azokat jelenleg a Hatóság definiálja és érzékeli. A bevezető részt a fennálló helyzet ismertetése zárja, amely az EBH előtt álló konkrét kihívásokra összpontosító kérdéseket vet fel. A következő fejezetek célját a Hatóságnál dolgozók számára történő útmutatás nyújtása jelenti a felvetett kérdések egy részének megválaszolása útján. Tekintettel a Hatóság által teljesítendő feladatok rendkívüli sokféleségére, a 3. fejezet az EBH küldetéseit ismerteti, a jogászok szerepeire és arra összpontosítva, hogy a panaszok kivizsgálása során miként kezelik a diszkrimináció áldozatait. Annak érdekében, hogy az egyenlő bánásmód kötelezettségeinek betartására vonatkozó céljait képes legyen Magyarországon elérni, az EBH-nak még aktívabb szereplővé kell válnia az anti-diszkrimináció politikai területén, ami úgy érhető el, ha sikerül még stratégikusabb szemléletmódot kialakítani a feladatok prioritizálása és strukturálása terén (4. fejezet). Az 5. fejezet

útmutatással szolgál a panaszok felülvizsgálata során alkalmazandó fontos lépésekről, úgymint a kérelmező kikérdezése, a bizonyíték gyűjtés, az eljárás alá vont személlyel való kommunikálás és szankciók kiszabása.

## 2. A fennálló helyzet

Az Egyenlő Bánásmód Hatóság (EBH) több mint két éve felügyeli Magyarországon az egyenlő bánásmód kötelezettségeinek betartását. Jogában áll, hogy a védett területeken fellépjen mindenféle diszkrimináció ellen.

### 2.1. Feladatok

A Hatóságnak meglehetősen sokféle feladatok széles körét kell ellátnia, amelyek teljesen eltérő képesítéseket és szaktudást igényelnek. A feladatok közé a következők sorolhatók:

- A közvélemény és a kormány rendszeres tájékoztatása az egyenlő bánásmód elvének érvényesítéséhez kapcsolódó helyzetről. Mindez lehetőséget biztosít az EBH számára, hogy mindenek előtt ismertesse a feladatait és rámutasson az egyenlő bánásmód és a diszkrimináció-mentesség elvének fontosságára, másodsorban pedig információkkal szolgáljon a politikusok és a közvéleményt formáló személyek számára a magyarországi diszkrimináció kiterjedtségére és jellegére vonatkozóan. Ennek következtében mindinkább tudatosulhat a diszkrimináció problémája és nyilvánvalóvá válhat, hogy mindenkinek joga van a diszkrimináció-mentességre.
- Folyamatos információszolgáltatás az érintettek számára és segítségnyújtás az egyenlő bánásmód elvének megsértésével szemben történő fellépéshez. Ezt a feladatot illetően az EBH számára fontos, hogy a diszkrimináció koncepciójára és mechanizmusára vonatkozóan éppúgy információkkal szolgáljon, mint a diszkrimináció potenciális áldozatai és tanúi számára kínált támogatás és segítség jellegét érintően. Az áldozatoknak és a tanúknak egyaránt tisztában kell lenniük a diszkrimináció koncepciójával és azzal, hogy a törvény bünteti a diszkriminációt, mert csak ekkor lehet képes mindenki arra, hogy a diszkrimináció-mentesség jogát élvezze. Amint a diszkrimináció egy állítólagos áldozata panaszt nyújt be az EBH-hoz, az vizsgálatot indít, hogy megállapítsa, megsértették-e az egyenlő bánásmód elvét, és végleges határozatot hoz. A kivizsgált eseteket és a meghozott határozatokat nyilvánosságra kell hozni annak érdekében, hogy tájékoztatni lehessen a potenciális áldozatokat, tanúkat és a diszkriminációval szembeni harcban résztvevő más szövetségeseket a diszkriminációs esetekről és azok elleni harc módjáról, illetve a potenciális elkövetőket a meghozott intézkedésekről.

- Önálló vizsgálat indítása annak megállapítás céljából, hogy az egyenlő bánásmód elvét megsértették-e, és végleges határozat hozatala. Ilyen, *hivatalból* indított vizsgálatok csak korlátozott számú esetben kezdeményezhetők. Előfeltételt jelent, hogy már megtörtént a jogsértés, amit a panaszosnak bizonyítani kell. Civil társadalmi szervezetek számára nem engedélyezett, hogy közérdekű panaszként bizonyos csoportok védelmében eljárást kezdeményezzenek az EBH előtt. Mindazonáltal hatékony eszközként szolgálhat annak demonstrálásához, hogy a diszkrimináció potenciális áldozatai erős szövetséggel – az EBH – rendelkeznek, amely képes olyan hatásos és visszatartó erejű szankciók alkalmazására, melyeknek köszönhetően a potenciális elkövetőkben egyre inkább tudatosulhat, hogy a törvény tiltja a diszkriminációt.
- Perek indítása azon személyek és csoportok jogainak megvédése érdekében, akinek jogait megsértették. A közérdekű igényérvényesítés joga lehetőséget nyújt az EBH számára, hogy a diszkrimináció konkrét áldozatainak bevonása nélkül pert indítson, akik gyakran nem rendelkeznek elegendő anyagi forrásokkal ahhoz, hogy bíróság elé vigyék az ügyeket, ezért tartózkodnak a bírósági eljárás kockázatának vállalásától. Ennek célját az egyenlő bánásmód szempontjából kedvezőtlen általános feltételek még hatékonyabb leküzdése jelenti. Az egyik fő cselekvési területet a roma gyermekeknek az oktatási rendszeren belüli szegregációja jelentheti.
- Kérésre vizsgálat folytatása annak megállapítása céljából, hogy az arra kötelezett munkaadók jóváhagyták-e az egyenlő bánásmód tervet, és végleges határozat hozatala. Az egyenlő bánásmód tervek fontos eszközöket jelentenek, melyek azt a célt szolgálják, hogy a felső szintű vezetőség képviselőit, a humán erőforrás menedzsereket, a munkástanácsok tagjait és a dolgozókat még jobban megismertessék a diszkrimináció problémájával. Ezért rendkívül fontos, hogy az EBH teljesítse kötelezettségét, és ne csak az említett tervek pusztá létezését próbálja kideríteni, hanem azt is, hogy milyen intézkedéseket dolgoztak ki a terv végrehajtása érdekében, és milyen eljárásokat alakítottak ki a diszkriminációs esetek megakadályozása vagy kezelése céljából.
- Együttműködés a társadalmi és érdek-képviselői szervezetekkel, valamint az érintett állami szervekkel. Az ilyen együttműködést nem szabad egyedi esetekre korlátozni, hanem ki kell terjeszteni az egyedi eseteket, a tudatosítást célzó tevékenységeket, illetve a diszkrimináció leküzdését és a stratégiai szövetségek kötését célzó általános stratégiákat érintő általános információ- és tapasztalatcserére is.

- Javaslatok tétele az egyenlő bánásmódot érintő kormányzati döntésekre, jogi szabályozásra, valamint az egyenlő bánásmódot érintő jogszabályok, állami irányítás egyéb jogi eszközei és jelentések tervezeteinek véleményezése. Az EBH a saját tapasztalataira és a szakterület más fontos szereplői által szerzett ismeretekre egyaránt támaszkodhat annak érdekében, hogy befolyásolja a diszkrimináció-mentességhez kapcsolódó politikai témakörök meghatározását, és hogy elősegítse a diszkrimináció elleni harc hatékonyabbá tételéhez szükséges törvényi változásokat.
- Közreműködés az egyenlő bánásmód alapelveire és az egyenlő bánásmódra vonatkozó EU irányelvek harmonizációjáról szóló kormányzati jelentések elkészítésében.
- Éves jelentések készítése a kormány számára a Hatóság tevékenységéről és megszerzett tapasztalatairól. Ezek a jelentések fontosak, mert nem csak a diszkrimináció kiterjedtségéről és jellegéről tájékoztatják a politikusokat, hanem azokról a kihívásokról is, amelyekkel az EBH a diszkrimináció elleni harc során szembesül. Ezek a jelentések fontos eszközöket jelentenek annak meghatározása szempontjából, hogy a törvénykezésben és a politikában milyen változtatások szükségesek a diszkrimináció elleni harc még hatékonyabbá tételéhez.

## 2.2. Szervezeti felépítés

Az EBH a feladatainak végrehajtásában önállóan működő szervezet. A szociális és munkaügyi miniszter irányítása alá tartozik, egy elnök vezeti, akit a szociális és munkaügyi miniszter és az igazságügyi és rendészeti miniszter együttes javaslatára a miniszterelnök nevez ki és ment fel. A kinevezés határozatlan időre szól. Az elnök országos és nemzetközi szinten képviseli az EBH-t, meghatározza a témaköröket, amelyekre a Hatóság munkája irányul, valamint irányítja a Hatóság politikáját. Ellenőrzi a Hatóság működését és önállóan eljár. Az elnök maga is részt vesz a diszkriminációs panaszok kivizsgálásában

Az EBH munkáját tanácsadó testület segíti, amely jelenleg 6 anti-diszkriminációs jogi szakértőből áll, akik kinevezésére a civil szervezetekkel történő konzultációt követően került sor. A Testület szerepe az, hogy segítséget nyújtson a Hatóságnak feladatai teljesítésében oly módon, hogy nem kötelező jelleggel értelmezi a törvény szövegét. Konzultatív testületként jár el, amelynek azonban nincs felügyeleti szerepe. Tagjai véleményt mondanak a törvény elveinek értelmezését illetően. Javaslatot tehetnek a parlament felé a törvény továbbfejlesztésével kapcsolatban. A Testület több témával kapcsolatban adott ki állásfoglalást, többek között a mozgássérült személyek számára a közjavakhoz és közszolgáltatásokhoz való hozzáférést elősegítő akadálymentesítésről, emellett 2007 első felében a közvetlen és közvetett

diszkriminációra, a roma iskolások szegregációjára, az azonos neműek együttélésének kérdésére, a megtorlás és zaklatás témaköreire összpontosított.

A Hatóság dolgozóinak létszáma 15, akik munkáját az elnök és az elnökhelyettes irányítja; 3 szervezeti egységgel rendelkezik, ezek a titkárság, a jogi osztály és a gazdasági osztály. A jogi osztályt az osztályvezető és 5 jogász alkotja. A jogászok munkája alapvetően a panaszok kivizsgálására irányul.

### **2.3. A panaszok kivizsgálása**

Az elnök elmondása szerint, a Hatóság 2007-ben a hangsúlyt elsősorban a panaszok kivizsgálására, és a nyilvánosság előmozdítására helyezi, hogy minél szélesebb körben tájékoztassa a közvéleményt a Hatóságról és a diszkrimináció-mentességről Magyarországon.

Az ügyekkel foglalkozó jogászok a panaszok beérkezésétől az ügyek lezárásáig végigkísérik az ügyeket. Az EBH-val való első kapcsolatfelvétel a következő módokon valósulhat meg:

- személyesen, hétfőn délutánonként, ügyfélszolgálati időben, amikor az ügyfélszolgálatot a jogászok látják el rotációs alapon;
- személyesen vagy telefonon, az ügyfélszolgálati időn kívül, ekkor az ügyfélnek az éppen elérhető jogász nyújt tanácsot;
- levél vagy e-mail útján;
- más intézmények útján, melyek az EBH-hoz irányítják az ügyet.

Ha a panaszt telefonon vagy személyes találkozó során ismertetik, a jogászok eldöntik, hogy a panasz a Hatóság hatáskörébe tartozik-e, és amennyiben igen, emlékeztetőt készítenek az esetről, amelyet elküldenek az elnöknek. Az elnök elolvassa az összes emlékeztetőt és a levél vagy e-mail útján érkezett panaszokat. Megállapítja az adott diszkrimináció típusát és alapját, majd kiosztja az adott ügyet valamelyik jogi előadónak, figyelembe véve a jogászok leterheltségét, szakmai jártasságát és szaktudását. Azokat az ügyeket, amelyek az elnök megítélése szerint nem minősülnek diszkriminációnak vagy kívül esnek az EBH hatáskörén, átadják az egyik jogásznak, aki erről tájékoztató levelet küld a panaszos számára. A Hatóság a közelmúltban az ügyek szűrését célzó rendszert vezetett be, amely az EBH honlapján is elérhető, ahol a panaszosok meggyőződhetnek róla, hogy az ügyük az EBH hatáskörébe tartozik-e.

Az elnökhelyettes és a jogi osztály vezetője is elolvassa az összes panaszt, akik együtt felügyelik az esettel kapcsolatos eljárás lefolytatását. Az elnökhelyettes és a jogi osztály vezetője, amennyiben úgy látják jónak, másnak is átadhatják az eseteket, amiről az elnököt is tájékoztatják.



Az egyes esetekhez kijelölt munkatársak minden hétfőn egyenként találkoznak az elnökhelyetttel és a jogi osztály vezetőjével, hogy megbeszéljék és meghatározzák az adott esetre vonatkozó stratégiát és ütemtervet. Ezenfelül, az elnök és a jogi munkatársak 2-3 órás értekezletet tartanak minden pénteken, hogy átbeszéljék a munkát, az EU jogi kérdésekkel kapcsolatos döntéseit, valamint az ügyekkel kapcsolatban felmerülő kérdéseket. Bár a kollégák között megfelelő kölcsönös támogatás és segítségnyújtás alakult ki, és azt nagyra értékelik a csapat körében, hallottunk olyan véleményt is, miszerint az értekezleteket jobban meg kellene szervezni, hogy lehetőség nyíljon több időt szentelni az esetjogi kérdések megvitatására.

Az előadó ezután elkészíti a vizsgálat ütemtervét, amelynek 75 napon belül határozatot kell eredményeznie, ez a határidő a kiskorúakat érintő, illetve bizonyos más típusú ügyekben 45 nap. Bár lehetőség van a határidő egyszeri, maximum 30 nappal történő meghosszabbítására, a munkatársak jelezték, hogy az időkorlátok kihívást jelentenek az ügyek kivizsgálása szempontjából. Bonyolult esetekben nehéz a magas szakmai elvárásoknak megfelelően elvégezni a kivizsgálást. Egyszerűbb esetekben, amikor tájékoztatás megküldése megoldja a problémát, tájékoztató levél tervezet készül. Kiküldés előtt az elnökhelyettes minden levelezést ellenőriz. Az EBH a panasz kézhez vételét követő 5 napon belül köteles tájékoztatni a megvádolt/védekező felet arról, hogy eljárás alá vonták őket. Ez a határidő nem teszi lehetővé, hogy kiegészítő információkat szerezzenek be a panasszal kapcsolatban, mielőtt eldöntik, tesznek-e további lépéseket az ügyben. Ezenfelül a jogi előadók nem folytatnak kiterjedt kommunikációt a megvádolt féllel. Az eljárás alá vont személyekkel először a meghallgatáson találkoznak személyesen.

Meghallgatást a Hatóság csak akkor folytat le, ha a panasz megfelel az ügyvé váló nyilvánítás első követelményének, vagyis ha megfelelő bizonyítást nyert, hogy a panaszos valószínűsíthetően hátrányt szenvedett és rendelkezik valamely védett tulajdonsággal. A panaszok ügyében a meghallgatás nyilvános, noha a meghallgatásokat nem hirdetik meg. Az a kötelezettség, hogy a meghallgatást annak a helyi önkormányzatnak a területén kell lefolytatni, amelyik a panaszos lakóhelye szerint illetékes, az utazások szempontjából tovább nehezíti a munkatársak munkáját.

A panaszosokat egyre nagyobb számban képviselik ügyvédek a meghallgatásokon. Rendszerint 2 jogi előadó vesz részt a meghallgatáson; az egyik az adott ügyért felelős munkatárs, a másik pedig egyidejűleg jegyzőkönyvet vezet. A meghallgatáson az ügyért felelős előadó tájékoztatja a panaszost arról, hogy kollégájával együtt független kivizsgálóként jár el. Mindazonáltal többször is jelezték, hogy az áldozatok meg szokták kérdezni, hogy az adott jogász munkatársak őket képviselik-e, vagy független félként vesznek részt az ügyben. A feltett kérdéseket és az azokra adott válaszok összefoglalását a jegyzőkönyvbe rögzítik, és azokat a meghallgatás lezárása

előtt a felek jóváhagyják és aláírják. A meghallgatás végeredményét az ügyért felelős előadó által tett javaslat jelenti.

Az ügyekkel kapcsolatos javaslatokat az előadók fogalmazzák meg, és az egyes határozatokat egymás után ellenőrzi a jogi osztály vezetője, az elnökhelyettes és végül az elnök, aki a határozatot aláírja. Amennyiben valamelyikük nem ért egyet a határozat tartalmával, megbeszélések és rávezető érvelések útján jutnak konszenzusra.

Amikor az ügyet lezárják, annak eredményét nyilvántartásba veszik, és az ügyért felelős előadó javaslata alapján elvégzik az adott kategóriába sorolás szempontjából esetleg még szükséges változtatásokat. Ezekből a nyilvántartási adatokból az adminisztratív feladatokat ellátó egyik munkatárs statisztikai jelentéseket állít össze. Nem áll rendelkezésre olyan adatbázis vagy ügykezelő adatbázis rendszer, amely megkönnyítené az előrehaladásról vagy a panaszok jellegéről szóló jelentések gyors elkészítését.

A Hatóság 2006-ban közzétett éves jelentése szerint, 2005-ben 491 panaszt nyújtottak be. 2006-ban csaknem kétszeresére nőtt a panaszok száma. A panaszok túlnyomó része a foglalkoztatás területéhez kapcsolódik. 2005-ben a foglalkoztatáshoz kapcsolódó panaszok többségét a romák munka vállalásával, az 50 év feletti nők, a gyermeket vállalók, és a fogyatékossgal élők foglalkoztatásával, elbocsátásával kapcsolatban nyújtották be. Számos panasz érkezett az oktatással, a hátrányos helyzetű tanulók elkülönítésével vagy magántanulóvá nyilvánításával kapcsolatosan. Szinte kizárólag a roma kisebbséghez tartozókat érinti a szolgáltatások megtagadása a kereskedelmi és vendéglátó-ipari egységekben, a fogyatékkal élőkötől pedig egyéb szolgáltatásokhoz való hozzáférést tagadták meg. Eddig csupán négy vizsgálat indult hivatalból, míg a közérdekű igényérvényesítés jogát még nem vették igénybe.

### 1. táblázat: A benyújtott panaszok száma és az EBH intézkedései

Az EBH által hozott intézkedés	2005		2006	
	Db.	%	Db.	%
Diszkrimináció megállapítása	9	2	27	3
Egyezségek	9	--	13	--
Büntetés kiszabása	3	--	10	--
Nem állapítottak meg diszkriminációt vagy megszüntették az eljárást	149	30	200	22
Írásbeli tanácsadás vagy átirányítás más hatóságokhoz	333	68	684	75

<b>Benyújtott panaszok összesen</b>	<b>491</b>	<b>100</b>	<b>911</b>	<b>100</b>
-------------------------------------	------------	------------	------------	------------

A fenti táblázat szerint az esetek száma növekszik. A növekedés azzal a ténnyel magyarázható, hogy a magyar közvélemény egyre szélesebb körben ismeri meg az EBH létét és tevékenységeit. A működés második évében az esetek száma csaknem a kétszeresére nőtt az első évhez viszonyítva. A táblázat azonban azt is megmutatja, hogy a 2005-ben az EBH-hoz benyújtott panaszoknak csak 30 százaléka, 2006-ban pedig mindössze 25 százaléka tartozott az EBH hatáskörébe. A másik fontos kérdés az, hogy miért nem állapítható meg diszkrimináció, illetve miért kell megszakítani az eljárásokat olyan sok esetben? Ezek a problémák a bizonyítékok hiányával és az állítólagos áldozatok részéről tapasztalható félelemmel hozhatók-e összefüggésbe?

#### **2.4. A panaszok kivizsgálásán túli feladatok**

A Hatóságnak a panaszok kivizsgálásán (lásd 2.1.) túli feladatai megoszlanak a jogászok között. A munkatársak egyike részt vesz az egyenlő bánásmód kérdéseivel foglalkozó parlamenti bizottság ülésein, hogy jelentéssel szolgálhasson az elnök számára, emellett vállalja, hogy megválaszolja a parlament által feltett kérdéseket. Egy másik munkatárs a nemzetközi testületek, illetve nemzetközi konferenciák vagy projektek számára írandó jelentések elkészítéséért felel. Két munkatárs jelenti a nemzetközi hálózatok, pl. az Equinet, kapcsolattartási pontját. Míg a bíróságon való megjelenés fő feladatát a többi három, tapasztalt jogászra bízják, bár ezt a feladatot a kevésbé tapasztalt munkatársak is elláthatják. Az egyik munkatárs az Esélyek Házaival való kapcsolattartásért és a pl. hírlevelek útján történő külső kommunikációért felel. Ezenfelül a munkatársak véleményezik a törvénytervezeteket és mindegyikük részt vesz a médiakapcsolatok ápolásában. A munkatársak felhívták a figyelmet arra, hogy egyéb feladataik mennyire átfedik a fő vizsgálati munkájukat, és hangsúlyozták, milyen nagy szükség van a rugalmasságra, hogy a sürgős feladatokra azok felmerülése esetén azonnal reagálni tudjanak.

Az EBH tájékoztatja a közvéleményt az egyenlő bánásmóddal kapcsolatosan oly módon, hogy félévente 2 konferenciát rendez a munkaadóknak és civil szervezeteknek, emellett képzést biztosít és együttműködik a médiákkal. Az EBH ügyekkel kapcsolatos munkájának eredményei a médiában kapnak nyilvánosságot, amelyet a Hatóság arra használ fel, hogy közzétegye a sikeres határozatairól szóló híreket. A munkatársak rendszeres kapcsolatot tartanak fenn a médiával, ahol a vizsgált esetek nagy nyilvánosságot kapnak.

A határozatokat érintően a weboldalon található információkat a jogász munkatársak arra használják fel, hogy felhívják a panaszosok figyelmét a panaszukkal kapcsolatos jogszabályi rendelkezésekre és a panaszra vonatkozóan alkalmazható bevált gyakorlatra. A munkatársak azt is elmondták, hogy esetenként tanácsokkal látják el

az eljárás alá vont munkaadókat vagy szolgáltatókat azzal kapcsolatban, hogy milyen kötelezettségeket ró rájuk a törvény, illetve hogy mit tehetnek a jövőben a diszkrimináció megakadályozása érdekében.

## **2.5. Kapcsolattartás más hatóságokkal és a civil szervezetekkel**

Az EBH kapcsolattartó munkatársakat nevez ki az Esélyek Házaival és a civil szervezetekkel való kapcsolattartásra. A Twinning Light projekt kezdetén készített tanulmány szerint az Esélyek Háza és a civil szervezetek már egyaránt küldtek át ügyeket a Hatósághoz, az ügyek végkimeneteléről azonban nem kaptak tájékoztatást. A tanulmányban résztvevő szakszervezetek egyike sem küldött még át ügyeket az EBH-hoz, és a munkaadók szervezetei sem tűnnek úgy, mintha a munkaadók érdekképviselőiként tekintenek magukat, ezért eddig nem látták szükségét annak, hogy ügyeket küldjenek az EBH-hoz. Jó a kapcsolat az állami szervekkel, hatóságokkal is, például a Nemzeti és Etnikai Kisebbségi Ombudsmannal, vagy az Oktatási Közvetítői Szolgálattal, de az érintettek aggodalmukat fejezték ki más a hatóságokkal, pl. a Munkaügyi vagy a Fogyasztóvédelmi Főfelügyelőséggel való kapcsolatokat érintően.

A Hatóság jó kapcsolatokat ápol a roma anti-diszkriminációs hálózattal, amellyel közös éves ülést tartanak a romákkal szembeni diszkrimináció kiértékelése céljából, amely ezenkívül megfelelő helyi információforrásként, illetve átirányítási forrásként is működik olyan esetekben, amelyek kívül esnek a Hatóság hatáskörén. Az Oktatási Minisztérium által felállított Anti-diszkriminációs Jelző Rendszer még egyszer sem továbbított az oktatás területéről ügyet a Hatósághoz. Az anti-diszkrimináció terén az említett fontos tényezőkkel való információcsere megteremtése fontos célt jelent az együttműködés megerősítése és támogatása szempontjából.

## **2.6 Végkövetkeztetések**

Ezek a fennálló helyzetet érintő végkövetkeztetések felvetnek néhány kérdést, amelyeket az útmutató későbbi részeinél újra érintünk majd.

- A panaszok kivizsgálására és a közvéleménynek a magyarországi diszkrimináció-mentességről való tájékoztatására történő összpontosítás lehetővé teszi-e az EBH számára, hogy eleget tegyen a rábízott feladatok széles spektrumának?
- Miként tudja az EBH biztosítani, hogy a felé benyújtott panaszok nagyobb százaléka essen az illetékeségi hatáskörébe?
- Milyen stratégiákat tud az EBH kidolgozni annak a kötelezettségnek a teljesítése érdekében, mely szerint a meghallgatást az érintett helyi önkormányzat területén kell lefolytatni, illetve hogy mentesítse a munkatársait az említett kötelezettséghez kapcsolódó terhek alól?

- Miként tudja az EBH biztosítani a független kivizsgálói szerepét, különösen az áldozatok szempontjából?
- Miért olyan magas a megszüntetendő ügyek száma?
- Miként biztosítható, hogy a kivizsgálások megfeleljenek a magas szakmai elvárásoknak, miközben szigorú időkorlátok között kell azokat végrehajtani?
- Az ügyek kivizsgálása során miként szabványosíthatók és formalizálhatók az eljárások?
- Az ügyek kiosztására és felügyeletére vonatkozóan jelenleg használt mechanizmus garantálja-e az EBH erőforrásainak és szaktudásának leghatékonyabb hasznosítását?
- A munkához, az ügyekkel kapcsolatban felmerülő kérdésekhez és az EU jogi kérdéseket érintő döntésekhez kapcsolódó információcsere jelenleg is működő fórumai biztosítják-e, hogy a határozatok konzisztensek legyenek?
- Miként garantálható, hogy a jogászok az EBH hatáskörébe tartozó valamennyi diszkriminációs területen fejlesszék a szaktudásukat?
- Miként követhető nyomon az ügyek annak kiderítése érdekében, hogy az EBH felé milyen típusú ügyekről tesznek jelentést és milyenekről nem?
- Miként javítható az állami szervekkel és a civil szervezetekkel való együttműködés és információcsere?
- Milyen információk szükségesek az állami szervek és a civil szervezetek számára ahhoz, hogy a releváns ügyeket képesek legyenek átküldeni az EBH-nak?
- Miként tudja az EBH garantálni, hogy a PR tevékenysége megfelelően tudatosítsa a diszkrimináció kérdését a potenciális áldozatok, tanúk, elkövetők, illetve a politikusok és a közvéleményt formáló személyek között?

### 3. Az EBH küldetései

#### 3.1. Mi az az Egyenlő Bánásmód Hatóság?

Az egyenlő bánásmód megteremtésének az alapját a 43/2000/EK EU irányelv jelenti, amely a következőket írja elő:

##### *13. cikk*

1. A tagállamok kötelesek létrehozni egy vagy több olyan testületet, amelynek feladata a faji, vagy etnikai hovatartozástól független egyenlő bánásmód elvének megvalósítása. Ezek a testületek részét képezhetik az országos szinten az emberi jogok védelmével vagy a személyiségi jogok biztosításával megbízott hatóságoknak.
2. A tagállamok kötelesek biztosítani, hogy az említett testületek hatásköre kiterjedjen a következőkre:
  - A sértettek, a civil, szervezetek vagy a 7(2) §-nál megemlített más jogi személyek jogainak sérelme nélkül, függetlenül támogassa a hátrányos megkülönböztetés áldozatát, hogy az a panaszát érvényesíthesse;
  - A diszkriminációval foglalkozó, független vizsgálatokat végezzen;
  - Független jelentéseket hozzon nyilvánosságra, és ajánlásokat tegyen a diszkriminációs eseteket érint kérdésekkel kapcsolatban.

A magyar jogrendszerben ezeket a követelményeket az egyenlő bánásmódról szóló törvény, az Egyenlő Bánásmód Hatóságról szóló 362/2004 számú kormányrendelet és annak részletes eljárási szabályai valósították meg. Az egyenlő bánásmódról szóló törvény 14. § felsorolja a Hatóság jogköreit. Ez a következőképpen szól: A Hatóság

- kérelem alapján, illetve az e törvényben meghatározott esetekben hivatalból **vizsgálatot** folytat annak **megállapítására**, hogy megsértették-e az egyenlő bánásmód követelményét, a vizsgálat alapján **határozatot** hoz;
- a közérdekű igényérvényesítés joga alapján **pert indít** a jogaikban sértett személyek és csoportok jogainak védelmében;
- **véleményezi** az egyenlő bánásmódot érintő jogszabályok **tervezeteit**;
- **javaslatot** tesz az egyenlő bánásmódot érintő kormányzati döntésekre, jogi szabályozásra;

- rendszeresen **tájékoztatja** a **közvéleményt** és a Kormányt az egyenlő bánásmód érvényesülésével kapcsolatos helyzetről;
- feladatainak ellátása során **együttműködik** a társadalmi és érdek-képviselői szervezetekkel, valamint az érintett állami szervekkel;
- az érintettek számára folyamatos tájékoztatást ad és **segítséget nyújt az egyenlő bánásmód megsértése elleni fellépéshez**;
- közreműködik az egyenlő bánásmód követelményével kapcsolatban nemzetközi szervezetek, így különösen az Európa Tanács számára készülő kormányzati **jelentések** elkészítésében;
- közreműködik az Európai Unió Bizottsága számára az egyenlő bánásmódra vonatkozó irányelvek harmonizációjáról szóló **jelentések** elkészítésében;
- **évente jelentést** készít a Kormánynak a hatóság tevékenységéről és e törvény alkalmazása során szerzett tapasztalatairól.

A jogi alapjából nyilvánvalóvá válik, hogy a Hatóság tényleges feladatai messze túlterjednek az EU irányelv által előírt követelmény minimumon (bár a magyar törvény a független jelentésekről nem tesz említést). A Hatóságnak nem csupán az a feladata, hogy a faji diszkrimináció áldozatainak független segítséget nyújtson a panaszuk érvényesítéséhez, hanem ezzel egyidejűleg köteles átvenni és kezelni ezeket a panaszokat, illetve határozatot hozni azokra vonatkozóan. A Hatóság határozata jogilag kötelező érvényű, és ezek a határozatok akár pénzügyi bírságok vagy „nyilvános megszégyenítés” formáját is ölthetik.

A Hatóság különböző feladatai egytől-egyig rendkívül fontosak, ám a panaszosokkal való kapcsolattartás változtatását igénylik.

### **3.2 Segítségnyújtás az áldozatok számára vagy pártatlan döntés (ítélet) a diszkriminációs esetekben?**

Az egyik legjelentősebb szerepkonfliktus a Hatósághoz forduló panaszosokhoz kapcsolódó két alapvető feladatból származik. Egyrészt a Hatóság konkrét és törvényben előírt kötelezettsége, hogy (potenciálisan) segítséget nyújtson a diszkrimináció áldozatainak a panaszuk érvényesítéséhez, másrészt a Hatóság köteles az ügyeket jogilag kötelező érvényű határozattal lezárni.

A Hatóság nem döntheti el, hogy csak az említett két feladat egyikére kíván-e összpontosítani. Mindkét feladat ellátása szükséges és kötelező.

A tanulmányutak során tapasztaltak szerint, ez a fajta koncepció, mely szerint egyetlen testület látja el mindkét feladatot, teljesen szokatlan Európában. A Holland Egyenlő Bánásmód Bizottság – az osztrákhhoz hasonlóan – jogilag nem kötelező érvényű határozattal zárja le az ügyeket, ugyanakkor az Ír Egyenlőségi Hatóság

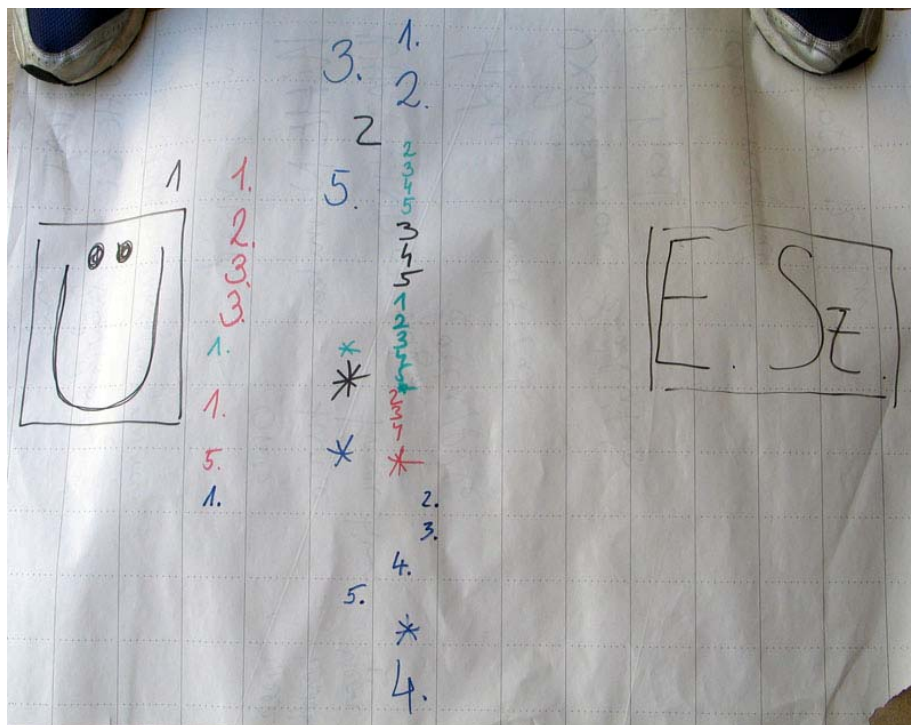
egyértelműen az áldozat oldalán áll, miközben a jogilag kötelező érvényű határozatokat az Egyenlőségi Bíróság hozza meg. Hollandia esetében a támogatás és az ügyek kivizsgálásának feladatát a Bizottság munkatársai látják el, míg a Bizottsági Tagok kizárólag a feltárt tényekre összpontosítanak. Ausztriában a Nemzeti Egyenlőségi Testület gondoskodik az áldozatoknak való, nem pártatlan segítségnyújtásról, míg az Egyenlő Bánásmód Bizottság feladatát csak a határozathozatal jelenti.

Az EU irányelvben meghatározott követelmények szempontjából az egyéni panaszosoknak nyújtott segítség az úgynevezett „Specializált Testület” feladatainak elengedhetetlen részét képezi. Az irányelv a döntéshozási kötelezettségről nem tesz említést.

A magyar Hatóság számára a törvény ezeknek a feladatoknak az egyesítését és a teljes eljárás lefolytatását írja elő. Ez nagy kihívást jelentő feladat, ami a feladatok világos és határozott megosztását teszi szükségessé annak érdekében, hogy a Hatóság munkája ne kerülhessen veszélybe azért, mert egyik aspektusból az egyik felet kell képviselnie, míg másik aspektusból pártatlanul kell végeznie a munkáját ugyanarra az ügyre vonatkozóan.

A módszertani képzés során a résztvevőket felkérték, hogy egy flipchart táblán jelöljék meg, véleményük szerint mely pozícióban található az eljárás különböző szakaszaiban.

## 1. Ábra: pozíciók az eljárások alatt





Ez az ábra világosan megmutatja, hogy a feladatok jelenlegi megosztása lehetetlent kíván tőlük: az eljárásban résztvevő egyik felet kell segíteniük, miközben pártatlannak kell lenniük. Emellett azt is szemlélteti, hogy az eljárás alá vont személlyel való interakció nem áll (és nem is állhat) tevékenységük középpontjában.

A kommunikációs stratégiákról folytatott műhelymunka is feltárta, hogy a fő üzenet, amit a résztvevők a nyilvánosság és különösen a diszkrimináció szempontjából legsérülékenyebb csoportok felé továbbítani szerettek volna, a „Van segítség!” volt. Az is világosan látszik, hogy a Hatóságnak óriási erőfeszítéseket kell tennie annak érdekében, hogy a diszkrimináció áldozatait rávegyék a panaszuk előterjesztésére és érvényesítésére.

Mindez teljesen érthető és rendben van, de mindig fennáll annak lehetősége, hogy veszélyezteti a Hatóság pártatlanságát. Bár a munkatársak a műhelymunkák során azt hangoztatták, általában véve nem tekintik problémának azt, hogy mindkét követelménynek egyszerre kell megfelelniük, hasznosnak bizonyulhat átgondolni azokat a módszereket, amelyek mentesíthetik őket az ilyen kettős kötelezettséget jelentő pozíciók tekintetében.

### **3.3 A feladatok megosztása a szerepkonfliktusok kiküszöbölése céljából**

A szerepek esetleges vagy szükségszerű ütközése problémájának legmegfelelőbb megoldását a kérdéses szerepek határozott különválasztása jelenti. A jelenlegi helyzetben az adott ügyet teljes egészében kiadják a jogász munkatársak valamelyikének. Így a panaszossal és az eljárás alá vont személlyel való kommunikáció, a kivizsgálás és a határozathozatal egyetlen kézben összpontosul. Bár az eseteket érintően rendszeres kommunikáció folyik, és a vezetőség háromszorosán ellenőrzi a határozatokat, a fő személy ugyanaz a munkatárs marad. Ennek a munkatársnak kell szakmai tanácsadással szolgálni és támogatni a panaszost a panasz érvényesítése során, ugyanakkor az eljárás alá vont személy számára igazságos feltételeket kell biztosítani és pártatlan határozatot kell hoznia. Ezenfelül ugyanennek a munkatársnak mindezekről értesítenie kell az összes érintett felet. Alig látszik lehetségesnek, hogy mindez egyszerre megvalósítható lenne.

A jelenlegi helyzetben úgy tűnik, hogy a Hatóság elsősorban a pártatlanság garantálására összpontosít, ami csökkenti annak a támogatásnak a szintjét, melyet a Hatóság a panaszosok számára biztosítani képes.

A feladatok tipikus megosztása a következőképpen alakítható ki:

#### Panaszfelvevő munkatárs:

Feladatai: alaposan megvizsgálja a beérkező eseteket; tanácsot ad a panaszosok számára; teljes körű tájékoztatást nyújt a panaszosok számára az eljárásokról és a

lehetőségekről. A Hatóság hatáskörébe tartozó eseteket érintően a panaszfelvevő munkatárs előzetes vizsgálatot végez. A panaszfelvevő munkatárs **nem pártatlan**, hanem a panaszos oldalán áll. Segítséget nyújt az áldozat számára az eljárásra való felkészüléshez, és a lehető legkedvezőbb eredmény elérésére törekszik. A panaszfelvevő munkatárs nem kommunikál az eljárás alá vont személlyel. Amennyiben a panaszfelvevő munkatárs az ügy továbbvitelét nem látja célszerűnek, ezt az előzetes határozatot a kivizsgáló és határozathozó munkatárs határozatával kell alátámasztania.

#### Kivizsgáló és határozathozó munkatárs:

Feladatai: egy bizonyos ponttól kezdve tovább kezeli a panaszt. Ezt a pontot világosan definiálni kell. Ez lehet az a pont, amikor a panaszfelvevő munkatárs meggyőződött arról, hogy a bizonyítás terhe átkerül az eljárás alá vont személyre. A kivizsgáló és határozathozó munkatárs egyértelműen **pártatlan**, és az esetet határozattal vagy a konfliktusban érdekelt felek közötti egyezséggel zárja le.

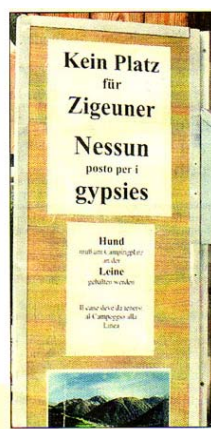
Nagyobb intézményben érdemes lehet a kivizsgálás és a határozathozatal feladatait megosztani a különböző munkatársak között, de ezzel az alapszintű, kétirányú megosztással kiküszöbölhető a feladatok közötti fő ellentmondás.

### **3.4. Az „áldozat” meghatározása**

Az áldozatok azok, akiket hátrányosan érint a diszkrimináció. Mit jelent az „érint” ebben a kontextusban, és az áldozatnak milyen mértékben kell a diszkrimináció által közvetlenül érintettnek lennie?

Az egyik kemping tulajdonosa olyan figyelmeztető jelzést helyez ki, amely szerint „Cigányoknak belépni tilos”.

### **2. ábra: Fénykép a „Cigányoknak belépni tilos” jelzésről**



© ZARA

Ez a fénykép egy kempingben készült, Tirolban, Ausztriában, 2005 nyarán.

Ennek a diszkriminatív feliratnak az áldozata az a személy, aki:

- a roma etnikai csoport tagjaként határozza meg önmagát, felkeresi a kempinget, meglátja a feliratot, és úgy dönt, hogy elmegy egy másik kempingbe.
- a roma etnikai csoport tagjaként határozza meg önmagát, felkeresi a kempinget, megpróbál bejutni a kempingbe, de a felíratra való hivatkozással nem engedik be vendégként.
- nem határozza meg önmagát a roma etnikai csoport tagjaként, ám a kemping tulajdonosa az említett csoporthoz tartozóként azonosítja be, ezért megakadályozza a kempingbe való bejutását.
- a roma etnikai csoport tagjaként határozza meg önmagát, aki véletlenül éppen a kemping mellett megy el, a kempingbe való belépés szándéka nélkül.
- nem tartozik a roma etnikai csoporthoz, de olyan személy társaságában van, aki a roma etnikai csoport tagjaként határozza meg önmagát, és akivel együtt keresi fel a kempinget, meglátja a feliratot, és úgy dönt, hogy elmegy egy másik kempingbe.
- nem tartozik a roma etnikai csoporthoz, de olyan személy társaságában van, aki a roma etnikai csoport tagjaként határozza meg önmagát, vagy akit a kemping tulajdonosa az említett csoporthoz tartozónak tekint, akivel együtt keresi fel a kempinget, megpróbálnak bemenni, és azt mondják neki, hogy csak akkor lehet a kemping vendége, ha a barátja nélkül keresi fel a kempinget.
- minden olyan személy, aki véletlenül éppen a kemping mellett megy el, a kempingbe való belépés szándéka nélkül, és aki észleli a sztereotípiák reprodukálását és megerősítését, és úgy érzi, hogy a felirat által előidézett légkör hátrányosan hat rá.

### 3.5. Szolgáltatási méltányosság<sup>1</sup>

A hatóságoknak feladataik részeként biztosítaniuk kell, hogy mindenki ugyanolyan kiszolgálásban részesüljön, és ugyanúgy és egyformán vehesse igénybe a hivatalt. Ez óriási kihívást jelent minden közintézmény, de különösen az Egyenlő Bánásmód Hatóság számára, mert ebből a szempontból rendkívül nagyok lehetnek az elvárások.

A méltányos kiszolgálás modell a sokféleségük, az igényeik és a körülmények szerint különböző módon kezeli az egyes személyeket annak érdekében, hogy méltányos szolgáltatást tudjon mindenki számára nyújtani.

<sup>1</sup> Ennek a fejezetnek a kialakítása az „UNDP, Hogyan kezeljük a panaszokat, Útmutató az ombudsmani intézmények számára” című kiadványt követi (Pozsony 2006, 73. o.).

A Specializált Testületeknek világszerte jól időzített, tárgyyszerű és korrekt szolgáltatásokat kell nyújtani. A kiemelkedő minőségű szolgáltatás biztosításán felül, a méltányos kiszolgálás modell elismeri az emberek sokféleségét, és tiszteli a korrektséget és a fontosságot. Az olyan megfelelő szolgáltatási modellek megtervezése, amelyek számolnak a demográfiai változásokkal, rugalmasságot és a hagyományos adminisztratív eljárások kreatív kiigazítását teszi szükségessé. A Specializált Testületek képesek méltányos és hatékony szolgáltatásokat nyújtani, és kötelesek is ilyen szolgáltatásokat nyújtani.

### ***3.5.1 A szolgáltatási méltányosság és a méltányos szolgáltatásnyújtás definíciói***

A „szolgáltatási méltányosság” és a „méltányos szolgáltatásnyújtás” olyan fogalomból származtatható, amely leírja a szervezeti politika és eljárások útjában álló, szisztematikus, szándékos vagy egyéb akadályok eltávolításának biztosítására használt elemzési módszereket és eljárásokat. A méltányosság koncepciója főleg annak kezelése céljából került alkalmazásra, hogy a valóságban az „egyenlő bánásmód” jelszó alatt nem szolgálták ki megfelelően a korábban kirekesztett csoportokat és személyeket, és aláásták a közszolgáltatásokhoz való hozzáférési lehetőségeiket.

### ***3.5.2. A hatékony és méltányos eljárások kidolgozásának alapja***

Három alapelv szolgál a méltányos és hatékony eljárások kidolgozásának alapjául:

- (a) a semlegesnek látszó irányelvek vagy gyakorlatok kritikus megvizsgálása, hogy meg lehessen szüntetni a szisztematikus akadályokat, a szisztematikus hátrányokat és/vagy a szolgáltatásokhoz való hozzáférést hátrányosan befolyásoló tényezőket;
- (b) a csoportok és az egyének közötti különbségek tudomásul vétele és tiszteletben tartása, hogy a szolgáltatásokat nyújtó személyek megfelelő és reális eljárásokat vehessenek igénybe a szolgáltatások nyújtásához; és
- (c) annak elismerése, hogy a politikákban, magatartásokban és struktúrákban rejlő jogosultságok és privilégiumok időnként néhány olyan ember vagy csoport ellen dolgozhatnak, akiket a Hatóságnak ki kell szolgálnia.

### ***3.5.3. A méltányos szolgáltatásnyújtás szabványai***

A szolgáltatási méltányosság elérése szempontjából alapvető fontosságú az elkötelezettség, hogy a szolgáltatások nyújtása közben minden panaszos számára elbírálást és tiszteletet biztosítsanak. Az egyenlő elbírálás és tisztelet nem szükségszerűen jelent azonos elbánást, minthogy az emberek és az embercsoportok közötti eltérések tiszteletben tartása (az eltérő körülményeket, igényeket és kívánalmakat is beleértve) gyakran eltérő bánásmódot igényel.

Minden panaszos megkülönböztetés nélküli tiszteletben tartása egyaránt jelenti a panaszos által a társadalomban látszólagosan és állítólagosan elfoglalt helyzet lehetséges velejáróira való érzékenységet, és azt, hogy ennek tudatában ne legyenek sztereotípek vagy rugalmatlanok. A társadalomban elfoglalt helyzet arról szól, hogy ki az ember és miként azonosítja magát.

A következő tényezőknél alapul: nem, vallás, mozgásképeség, szexuális identitás, faj, kor, bőrszín, anyagi helyzet, fizikai megjelenés, családi állapot, etnikum, osztály, kultúra, földrajzi elhelyezkedés, állampolgárság, bűnügyi nyilvántartás, tartózkodási státusz, képzettség, foglalkozás, nyelv, valamely politikai, szakszervezeti vagy közösségi csoportban való részvétel.

A társadalomban elfoglalt helyzet nem csak a Hatóság szolgáltatásait igénybevevő személyekről szól. A munkatársak szemléletét és azt is formálja, hogy a Hatóság és annak munkatársai miként értik meg és folytatnak párbeszédet a panaszosokkal és a kollégákkal. A méltányos szolgáltatásnak figyelembe kell vennie az ombudsmanok és a munkatársak által a társadalomban elfoglalt helyzetet, és az esetlegesen másokra gyakorolt kihatásait. Ezért az ombudsmanoknak és a munkatársaknak elő kell segíteniük a kritikus önismeretet, mert a társadalomban elfoglalt helyzetük, a megélt tapasztalatok és az, amilyen mértékben tisztában vannak a panaszok fontosságának kérdésével, befolyásolják azt, hogy a Hatóság miként képes hatékony és méltányos szolgáltatásokat nyújtani.

Ezek a szabványok közvetlenül a Specializált Testületek mandátumára, terveire, küldetésére és a hivatali munka egészére vonatkoznak. A belső eljárásokra és a külső szolgáltatásnyújtásra összpontosítanak. Az ombudsmanok számára megfelelő módszert biztosítanak ahhoz, hogy felmérhessék a hivatal hatékonyságát és előrehaladását a méltányos szolgáltatások nyújtása terén.

### **Értékelje a különbözőséget és tanúsítson tiszteletet**

- Legyen nyitott és fogékony a sajátjától eltérő kommunikációs stílusokra.
- Mutasson érzékenységet az előadott problémákra, a tanúsított viselkedéstől függetlenül.
- Azonosítsa be és vizsgálja meg a saját feltételezéseit, mert ezek befolyásolják az Ön interakcióit.
- Legyen tudatában a nem látható identitások (pl. rejtett fogyatékoság) esetleges létezésének, mert azok befolyásolhatják az interakciókat.
- Képezze magát az esetlegesen létező nem látható identitások és a szisztematikus problémák tekintetében, amelyekkel az ilyen csoportokba tartozó személyek szembesülhetnek.

- Ne bocsátkozzon feltételezésekbe egyetlen csoportra vonatkozóan sem, melyhez az adott személy „tartozhat”.
- A további információszerezés céljából tegyen fel kiegészítendő, tisztázó kérdéseket.
- Vonja kétségbe mások bármely csoportról alkotott feltételezéseit vagy észrevételeit, amennyiben azok becsmérők, tiszteletlenek vagy tájékozatlanok.

### **Figyeljen oda aktívan, hogy lehetővé tegye az értelmes részvételt**

- Próbáljon meg úgy kapcsolatot teremteni másokkal, hogy beazonosít és megvizsgál minden kényelmetlen érzést, amit önmagában tapasztal.
- Tegye túl magát a viselkedésre vonatkozó feltételezésein, tanúsítson empátiát és tiszteletet.
- Törekedjen arra, hogy meghallja azt, ami a szavak mögött rejlik, különösen olyan személyek esetében, akiknek problémát jelent önmaguk kifejezése.
- Tágítsa látásmódját, szánjon rá időt, hogy megértse a többiekét.
- Szánja rá az időt, figyeljen oda anélkül, hogy a másikat félbeszakítaná.

### **Támogassa és biztosítsa a Hatóság szolgáltatásainak teljes körű elérhetőségét**

- Eszközöljön változtatásokat a munkaidőt és a helyszíneket tekintve, hogy olyan csoportok számára is biztosíthassa a lehetőséget, akik a Hatóság szolgáltatásait nem tudják könnyen igénybe venni.
- Fogadja el és ajánlja fel a szolgáltatásokra vonatkozó alternatívákat, hogy eleget tegyen azon csoportok igényeinek, amelyeknek segítségre lehet szükségük a szolgáltatások igénybevételéhez.
- Válasszon olyan helyszíneket, amelyek akadálymentesek és központilag elérhetők az emberek számára.

### **Hozzáállását tekintve legyen nyitott**

- Nyújtson alternatívákat, mielőtt feltételezésekbe bocsátkozna arra vonatkozóan, hogy egy személynek milyen választási lehetőségei vannak a Hatóság szolgáltatásnyújtását és/vagy a szolgáltatások igénybevételét illetően.
- Ne címkézzen meg embereket a tulajdonságaik alapján, hacsak azok nem kifejezetten tartoznak a tárgyhöz.
- Használjon megfelelő nyelvezetet az emberek jellemzéséhez, ha az a tárgyhöz tartozik (pl. fogyatékossgal élő ember a fogyatékos ember helyett), először a személyt elhelyezve a képben, amit csak követ minden fontos leírás.

- Beszéljen egyszerű nyelvet, amellelt nyitottan és érthetően ismertesse a Hatóság és az egyéb hatóságok ügymenetét és eljárását.
- Legyen tisztában a társadalomban elfoglalt saját helyzetével és annak a mások által saját helyzetéhez való viszonyával.
- Mindig legyen érzékeny a rendszerben lévő potenciális vagy valós szisztematikus akadályokra, amelyek gátolják a Hatóság elérését.
- Nyújtson gyakorlati és hasznos tanácsokat és szolgáltatási alternatívákat a panaszosok és a kollégák számára, amikor a programok vagy az eljárások nem felelnek meg azok igényeinek.

### **Legyen aktívan befogadó**

- Törekedjen arra, hogy a különböző csoportok a lehető legnagyobb mértékben hozzájáruljanak és részt vegyenek minden kezdeményezésben.
- Azonosítsa be és vitassa meg azokat a szisztematikus problémákat, amelyek a szervezeti változások miatt léteznek vagy merülnek föl.
- Legyen nyitott azoknak a részleteknek az ismertetésére, amelyekre másoknak szükségük lehet ahhoz, hogy teljes mértékben részt vegyenek az Ön által folytatott eljárásban.
- Keresse a tanulási lehetőségeket, hogy a kollégáit megismertethesse a méltányosság konkrét kérdéseivel.
- Azonosítsa be az azon csoportok elérését szolgáló lehetőségeket, amelyeket korábban megakadályoztak a szolgáltatások igénybevételében.

### **Ismerje el a jogosultságokat és a privilégiumokat**

- Ismerje el jogosultságait és privilégiumait minden egyes olyan párbeszédben vagy eljárásban, amelyben részt vesz.
- Legyen nyitott az intézkedései és a feltételezései kihatásának meghallgatására, és vállaljon felelősséget azokért.
- Tegye szóvá a helytelen bánásmódot, ha észleli annak megtörténtét, és dolgozzon konstruktív módon annak kezelése érdekében.
- Folyamatosan képezze magát és tanuljon a diszkrimináció és a helytelen bánásmód következményei terén szerzett tapasztalataiból.

### **Kommunikáljon megfelelően és hatékonyan**

- Legyen nyitott és rugalmas a másokkal való kommunikáció során használt módszerek és eszközök tekintetében, az ombudsman irodájában és külső helyszínen egyaránt.

- Gondoskodjon róla, hogy a Hatóság által működtetett programok híre eljusson a célközönséghez.
- Legyen készséges a fordítási vagy tolmácsolási igényeket illetően, minden interakció és feladatvégzés tekintetében.
- Vizsgáljon meg és pontosítson minden anyagot az elfogultság, az előítélet és a szisztematikus kihatás szempontjából.
- Ossa meg ismereteit és tapasztalatait az olyan panaszosok számára nyújtott útmutatás tekintetében, akiknek meghatározott szolgáltatásokra van szükségük a közösségben.
- Folyamatosan tájékozódjon a közösségi erőforrásokról annak érdekében, hogy megfelelő útmutatásokkal tudjon szolgálni és megőrizhesse a közösségi tendenciák alkalmazhatóságát.
- Gondoskodjon róla, hogy illusztrációját és szövegét tekintve minden anyag tükrözze a populáció sokféleségét.

### **Ösztönözzön részvételre**

- Legyen félreérthetetlen az igazságosság biztosítása céljából a panaszok rendezését szolgáló eljárásokba beépített elemeket illetően.
- Adja át ismereteit, szaktudását és nézeteit teljes mértékben és megfelelő módon a panaszosok és a kollégák számára.
- Használjon olyan kommunikációs és közoktatási stratégiákat, amelyek biztosítják, hogy a hasznos információk eljussanak a potenciális panaszosokhoz, beleértve a különböző közösségeken belüli nem hagyományos és alternatív hálózatokat és médiát.
- Önként szolgáltasson információkat a panaszok megoldását szolgáló eljárásokat illetően, és rendszeresen nyújtson megfelelő tájékoztatást a panaszosok és a többi munkatárs számára.
- Tartson rendszeres kapcsolatot a panaszosokkal a vizsgálatok előrehaladását illetően.

### **Ismerje el a személyes/szakmai felelősséget és felelősségre vonhatóságot**

- Vegyen részt teljes mértékben a szolgáltatási méltányosság és a felelősségre vonhatóság kérdéseit érintően biztosított képzésben.
- Vállalja a felelősséget, ha hibát követ el és amikor az, amit tesz vagy mond, sértő mások számára.



- Az Ön által végzett munka minden aspektusát illetően alkalmazza a szolgáltatás méltányossági keretet, és vessen fel olyan kérdéseket vagy problémákat, amelyek tisztázást igényelnek.
- Legyen nyílt a saját konfliktusait vagy küzdelmeit illetően, és tisztelettudóan kezelje a másokhoz viszonyítva fennálló eltéréseket.

## Állapítsa meg a szisztematikus problémákat

- Tegyen föl tisztázó kérdéseket, hogy jobban megérthesse az adott személy rendszeres diszkriminációra vonatkozó panaszát.
- Keressen megfelelő alkalmat a szisztematikus diszkrimináció látható/nyilvánvaló és rejtett/láthatatlan kihatásainak megvitatására.
- Állapítsa meg aktívan a tendenciákat és a szisztematikus és rendszerszintű kivizsgálás elvégzésének lehetőségeit.
- Legyen félreérthetetlen azokat a társadalmi csoportokat illetően, amelyek szisztematikus diszkriminációt tapasztalnak.
- Folytassa tovább azoknak a tanulási lehetőségeknek a felkutatását, amelyek a szisztematikus diszkrimináció jellegének megvizsgálását és megértését szolgálják.

### 3.6. A nyelv hatalma

A nyelv rendkívül fontos és erőteljes szerepet játszik mind a diszkrimináció megerősítésében, mind pedig annak leküzdésében. A szavak mindig olyan fogalmakhoz kapcsolódnak, amelyek meglehetősen erőteljes képeket generálnak.

Vegyük például azt a mondatot, hogy „Minden ember egyenlő jogokkal születik.” Ez az állítás elsősorban a történelmet tükrözi, mert régebben csak férfiak rendelkeztek bizonyos jogokkal, ezért ez a mondat továbbra is azt a képet erősíti, hogy csak a férfiak rendelkeznek egyenlő jogokkal, vagyis ha az emberekről beszélünk, a férfiakra gondolunk. Ezért az olyan kép kialakításának elősegítése érdekében, amely a férfiakat és a nőket egyaránt magában foglalja, az állításnak úgy kell hangoznia, hogy „minden emberi lény” vagy „minden nő és férfi egyenlő jogokkal születik.”

Bizonyos fogalmak, melyeket a társadalom perifériájára szorult csoportokra vagy a diszkrimináció potenciális áldozataira való utalásként használnak, tiszteletlenséget és gúnyt fejeznek ki. Az ilyen fogalmak a tartósan a diszkriminatív fogalommal leírt csoporthoz kapcsolódó előítéletet és sztereotípiákat idézik fel.

A „cigány” meghatározást gyakran használják a roma etnikai csoportok tagjai önmaguk megjelölésére, ám ha azt egy nem roma személy használja, akkor azt diszkriminatívnak tekintik. A „cigány” kifejezés olyan emberek képzetét kelti, akik „gyerekeket lopnak”, „koszosak” vagy „csavargók”. Ezért fontos, hogy az érintettek olyan új fogalmakat alkossanak, amelyek leírják azokat a csoportokat, melyek tagjai gyakran válnak diszkrimináció áldozataivá, és amelyek nem árulnak többé hozzá a diszkriminatív képzetek kialakításához. A roma kifejezést a Nemzetközi Roma Szövetség vezette be az 1970-es években az előítéletek leküzdése és az öntudatosság megteremtése céljából.



A nyelv a diszkrimináció állítólagos áldozatai által jelentett panaszok kezelése során is rendkívül fontos szerepet játszik. Az embereket hátrányosan érinti a diszkrimináció, ezért gyakran nem szívesen beszélnek arról a helyzetről, amelyben a diszkriminációval szembesültek. Ezért még sokkal fontosabb tisztázni azt, hogy a diszkriminációért nem a diszkriminációt elszenvedett személy a hibás, és hogy neki is joga van a diszkrimináció-mentességre. A diszkrimináció áldozatai gyakran igényelnek segítséget ahhoz, hogy képesek legyenek kidolgozni a diszkriminatív incidenssel való megbirkózást szolgáló stratégiát és élvezni a diszkrimináció-mentességre vonatkozó jogukat.

### 3.7. Egyéni és intézményi diszkrimináció

Az intézményi diszkrimináció arra a módra utal, ahogy az intézmények vagy szervezetek a bizonyos tulajdonságot mutató vagy ilyen tulajdonságot mutatónak érzékelt személyekkel szisztematikusan bánnak. Az egyéni diszkriminációval szemben az intézményi diszkrimináció nem a tudatosan vagy nem tudatosan embereket diszkrimináló személyekről szól, hanem az intézményhez vagy szervezethez tartozó összes személy diszkriminációhoz vezető eljárásairól, magatartásáról és viselkedéséről.

Az intézményi diszkrimináció kifejezés a legjobban a rasszizmushoz kapcsolódóan definiálható, miszerint „egy szervezet kollektív mulasztása arra vonatkozóan, hogy bőrszíne, kulturális vagy etnikai származása miatt megfelelő szolgáltatást nyújtson valamely személy számára”, amely „látható vagy tetten érhető az eljárásokban, a magatartásokban és a viselkedésekben, és amely az etnikai kisebbséghez tartozó embereket hátrányosan érintő, akaratlan előítélet, elutasítás, tapintatlanság és rasszista sztereotípiák révén diszkriminációnak minősül”<sup>2</sup>.

### 2. táblázat: A fogyatékoságon alapuló diszkrimináció

egyéni	szervezeti
Egy csökkent látóképességű személy jelentkezik egy munkakörbe, és az osztályvezető közli vele, hogy nem alkalmazza őt, mert „már voltak problémái vak alkalmazottakkal”.	Egy csökkent látóképességű személy jelentkezik egy munkakörbe. Behívják állásinterjúra. A liftben nincs látáskárosultakat segítő berendezés. Azt a tájékoztatást kapja, hogy a cég politikája szerint nem alkalmaznak fogyatékosággal élő személyeket, mert pl. túl költséges lenne a számítógépes

<sup>2</sup> Macpherson, William (1999) Az Őfelsége utasítására a belügyminisztérium államtitkársága által a parlament elé terjesztett Stephen Lawrence féle vizsgálatot, amely a következő helyen érhető el: <http://www.archive.officialdocuments.co.uk/document/cm42/4262/4262.htm>

	rendszereket és számos szervezeti eljárást a csökkent látóképességű személyek igényeihez igazítani.
--	---

Eszerint a fogyatékoságon alapuló szervezeti diszkrimináció fenti példájában nyilvánvaló, hogy a potenciális munkaadó azt a szervezeti kultúrát jeleníti meg, amely kollektív módon elmulasztja megszüntetni a diszkriminatív viselkedést az alkalmazottak felvétele során. Ezen a szervezeti kultúrán belül a fogyatékosággal élő személyek alkalmazását elutasító vállalati politika nem érzékelhető diszkriminatívnak, mert a cég által szolgáltatott indokok (pl. túl drága) éppen annyira indokoltnak tűnnek, mint amennyire törvénytelenek. Az alkalmazottakat diszkriminációra utasítják, minthogy a szervezeti politika látszólag legitimálja azt, hogy az adott munkakör betöltésére nem választanak ki fogyatékosággal élő személyt. A fogyatékosággal élő személyek kizárásával a szervezeti kultúra az előítéleteket és a sztereotípiákat támogatja, emellett semmibe veszi a csökkent látóképességű személyek képességeit és erőforrásait.

## 4 A reakciótól az akcióig – stratégia mint eszköz

Az EBH fő célja az, hogy biztosítsa, Magyarországon mind a 19 területen és az érintett szektorokban egyaránt betartsák az egyenlő bánásmód alapelvét, az esélyegyenlőséget is beleértve. Ennek a célnak a megvalósítása érdekében a Hatóság az utóbbi két évben elsősorban a panaszok kivizsgálására, és a nyilvánosság előmozdítására helyezte a hangsúlyt, hogy minél szélesebb körben tájékoztassa a közvéleményt a Hatóságról és a diszkrimináció-mentességről.

Az EBH egyik fő feladatát az egyedi esetek kivizsgálása és az azokat érintő határozathozatal jelenti, minthogy minden egyes embernek, aki úgy érzi, hogy diszkrimináció áldozatává vált, joga, hogy határozatban mondassék ki, vajon a magyar törvények alapján valóban diszkriminációt követtek-e el ellene, vagy sem, és ha igen, akkor olyan értelmű kötelező érvényű határozat szülessék, amely kimondja, hogy jogtalanul jártak el vele szemben. A Hatóság határozatai, amelyek kimondják a diszkriminációs cselekmények jogtalan, törvényellenes voltát, valamint a szankciók alkalmazása rendkívül fontos eszköz lehet annak érdekében, hogy tudatosítsuk az emberekben azt a tényt, hogy a diszkrimináció tiltott dolog. Ennek a jogkörnek a stratégiai alkalmazása megkönnyítheti a hatóságok feladatainak elvégzését, és felgyorsíthatja azt a folyamatot, amelynek során a társadalom elfogadja az egyenlő bánásmód elvét.

A Hatóság jelentései és a jelen Twinning Light projekt keretében eddig összeállított jelentések szerint a Hatóságnak az esetek nagy százalékát el kell utasítania, mert azok vagy nem esnek a Hatóság hatáskörébe, vagy mert nem szerezhető bizonyíték a diszkriminációra. Az EBH potenciális teljesítményét bizonyos mértékben korlátozza az, hogy minden egyes esetben nagy erőfeszítéseket tesznek annak kiderítésére, hogy az adott eset a Hatóság hatáskörébe tartozik-e. A munkatársak számára jelentős terhet jelent az munkával való túlterheltség, aminek következtében az idő és az erőforrások szempontjából hiányt szenvednek az EBH-ra osztott más fontos feladatok. A Hatóság jelenleg egyfajta kapuóri funkciót lát el, ami leköti az erőforrásait, megakadályozza őt a potenciális teljesítménye fejlesztésében és arra kényszeríti, hogy „reaktív” feladatokra összpontosítson.

### 4.1. A stratégia kidolgozás előnyei

Egy általános stratégia kidolgozásával – amely meghatározza a hosszú távú célokat, lehetővé teszi a stratégiai döntések meghozását és figyelembe veszi az intézkedések és a hosszú távú célok rendszeres összehangolását szolgáló elemzéseket – a jelenleg alkalmazott eset-orientált megközelítési módot politika-orientált megközelítési móddá változtathatja át. Ekkor az EBH képes lenne arra, hogy ne csak a saját napirendjének kijelölésében töltsön be aktív szerepet, hanem annak meghatározásában is, hogy a

nagy nyilvánosságot mely fontos kérdések foglalkoztatják a diszkriminációt érintően. Tekintettel az EBH által jelenleg betöltött kapuóri funkcióra, az első lépést annak kielemezése jelentené, hogy az EBH felé jelentett esetek nagy része miért nem esik az EBH hatáskörébe.

- A kérelmezők az EBH által beazonosított célcsoportok valamelyikébe tartoznak-e?
- A kérelmezők megfelelő információkkal rendelkeznek-e az EBH illetékességét érintően?
- Milyen információkkal rendelkeznek az állami és a civil szervezetek az EBH-ra vonatkozóan, amikor át kívánják küldeni neki az ügyeket?
- Miként használják fel a humán erőforrásokat arra, hogy a nyilvánosságot vagy más fontos célcsoportokat tájékoztassák az EBH hatásköreiről?
- Milyen csatornákat használnak az említett információk terjesztésére?
- Mivel járul hozzá az egyedi esetek kivizsgálása az EBH hatásköreinek tisztázásához?
- Milyen típusú információkat publikálnak más szereplők az anti-diszkrimináció terén, amelyek definiálják a hatásköreiket?

Ez az elemzés jelenti egy olyan stratégia kidolgozásának az első lépését, amely garantálja, hogy az EBH aktív szereplővé váljon az anti-diszkrimináció politikai színterén. Ebben a fázisban az EBH-nak meg kell állapítania, hogy milyen problémák, akadályok és korlátozások állnak előtte, illetve milyen előnyök biztosítottak az ő és a környezete számára, és mik az ő és a környezete erősségei. Ez az elemzés még nem célorientált. Csak tájékoztat a helyzetről, ami mellett figyelembe kell venni egy sor különböző tényezőt és paramétert, amelyek hasznosak lehetnek a további lépések szempontjából vagy nem szolgálják azokat.

Ezeknek a kérdéseknek a megválaszolásával kézzelfoghatóbbá és átláthatóbbá válhat az EBH előtt álló problémák, akadályok és korlátozások egy része. Az említett elemzés alapján a Hatóság továbbléphet, és kidolgozhat egy olyan stratégiát, amely a megfelelő döntések meghozása útján fejlődik. A stratégiai elemzések rendszerint a választható lehetséges irányok széles körével szolgál. Így az EBH szintű stratégia irányának meghatározására vonatkozó kérdés az lehet, hogy továbbra is a kapuór funkcióját kívánja-e ellátni, mint ahogy azt látszólag jelenleg is teszi, a jelenlegitől minőségi szempontból eltérő kapuór funkciót kíván-e betölteni, vagy egy teljesen más képet kíván kialakítani.

Ebben a fázisban a továbblépést szolgáló lehetséges utak egy része a prioritás meghatározásával kizárható, így a képességek és az erőforrások a definiált cél elérésére összpontosíthatók. Az említett célok definiálása jelenti ennek a lépésnek a

központi célkitűzését. Az egyik cél például az lehet, hogy a következő két évben az EBH felé jelentett esetek 60 százalékára kell növelni azoknak az eseteknek az arányát, melyek az EBH hatáskörébe esnek.

Egy ilyen cél jóváhagyása esetén kidolgozható az EBH munkájának irányt szabó stratégia. Ez azt jelenti, hogy meg kell tervezni és végre kell hajtani a konkrét tevékenységeket, fel kell számolni a zavaró és akadályozó tényezőket, és meg kell szüntetni azokat a tevékenységeket, amelyek nem támogatják a stratégiát. Az ilyen stratégia nem csupán a konkrét, hosszú távú cél megvalósítása céljából kidolgozott tervet jelenti, hanem a Hatóságnak a diszkrimináció elleni harc terén folytatott tevékenységeinek általános megtervezéséhez és irányításához is hozzájárul. Az EBH számára lehetőséget nyújt arra, hogy sokkal koncentráltabban fogja összes a különböző tevékenységeit és maximálisan kiaknázza az erőforrásait, a különböző partnerekkel és érdekeltekkel való potenciális együttműködést is beleértve. A fent említett célhoz kapcsolódó fontos intézkedések közé többek között a következők sorolhatók:

- a terület többi érintett szereplőjének tájékoztatása az EBH hatásköreiről,
- ellenőrzőlisták elküldése a többi érintett szereplő számára, az EBH hatáskörébe eső esetekre vonatkozó kritériumokkal együtt,
- a többi érintett szereplő arra való ösztönzése, hogy küldjenek információkat az anti-diszkrimináció terén fennálló hatásköreikről,
- annak kielemezése, hogy az érintett célcsoportokat milyen mértékben érik el az aktuálisan rendelkezésre álló tájékoztató anyagok, és hogy azok érthetőek-e,
- a következmények kielemezése, amikor az EBH tájékoztatást kap valamilyen konkrét esetről – hasonlóak-e az esetek, az áldozatok ugyanazon csoportja által jelentett esetről van-e szó stb.,
- annak kielemezése, hogy a nyilvánosság és a kormány rendelkezésre bocsátott információk kihatással vannak-e az EBH felé jelentett esetekre, és ezek a kihatások milyen jellegűek.

Az intézkedések végrehajtását követően ki kell elemezni, hogy azok hozzájárultak-e annak a célnak a megvalósításához, miszerint az EBH felé jelentett esetek 60 százalékára kell növelni az EBH hatáskörébe eső esetek arányát. Az értékelések fontos szerepet játszanak a koherens stratégia szempontjából. A stratégiai döntések meghozásának fázisában ki kell dolgozni az előfeltevések alapját. Ezek az előfeltevések azután az értékelés során bizonyos mértékben bizonyossággá válhatnak. Emellett az értékelések lehetőséget nyújtanak a sikerekből és hibákból való tanulásra. A stratégia erős és gyenge pontjainak ismerete alkalmas arra, hogy a célok pontosítására vagy finomítására, vagy akár újradefiniálására, amennyiben azok a stratégiai elemzés alapján nem bizonyulnak megfelelő választásnak.

## 4.2. Felelősségi körök és részvétel – felülről-lefelé és alulról-felfelé

A stratégia mint eszköz fontosságának az elismerése, amely az EBH-t reaktív szereplőből olyan aktív szereplővé változtatja át, aki részt vesz a témakörök meghatározásában és az anti-diszkrimináció támogatásában, az EBH-t reprezentáló, a napirendet kijelölő, a politikáját meghatározó és a napi munkáját felügyelő személyek felelősségét jelentik. A stratégia nem dolgozható ki anélkül, hogy a vezetésért felelős személyek ne segítsék és támogassák aktívan az elképzelést, és ne vállalják a felelősséget a stratégiai döntések meghozásáért. Olyan stratégiai elemzéseket kell végezniük, amelyek célját annak megállapítása jelenti, hogy pl. miért van az, hogy az EBH felé jelentett esetek közül olyan sok nem esik a Hatóság hatáskörébe, és meg kell jelölniük azt az irányt, amit szeretnének, ha a Hatóság különböző konkrét célok kitűzésével követne. Ezeket a döntéseket kommunikálni kell az EBH valamennyi munkatársa felé, és átláthatóvá kell tenni a döntések kritériumait és motivációit.

Amikor esedékessé válik a vezetéssel megbízott személyek által kijelölt célok elérését szolgáló intézkedések kidolgozása és elvégzése, az érintettek részvétele jó és szükséges módszert jelent ahhoz, hogy a munkatársaknál elérjék a stratégiával való azonosulást. Ez akciótervek útján érhető el, ami azt jelenti, hogy a kitűzött célok elérését támogató potenciális tevékenységeket az azokban résztvevőknek kell kidolgozniuk.

Az EBH létrehozhat egy irányító csoportot, amely tükrözi a Hatóság szervezeti és hierarchikus struktúráját és nemi összetételét, és amely felel azért, hogy megfelelő tevékenységekre tegyenek javaslatot, és hogy ezekhez a tevékenységekhez aktuálisan nem rendelkezésre álló, de szükséges erőforrásokat és reális időkeretet rendelnek hozzá. Amint az irányító csoport elfogadta az akciótervet, és azt a vezetésért felelős személyek és a tevékenységek sikeres végrehajtásához szükséges erőforrások rendelkezésre bocsátásáért felelős személyek is jóváhagyták, ismertetni kell az összes munkatárssal, hogy mindenki annak megfelelően járhatson el.

Az ilyen aktív részvételen alapuló kidolgozásnak köszönhetően mindenki azonosulhat a stratégiával és felelősnek érezheti magát a tevékenységek elvégzéséért és a kitűzött célok teljesítéséért. Az akcióterv kidolgozásánál nem szabad megfeledkezni az elemzésről, amely a tevékenységek és célok finomításának fontos eszközét jelenti. Ez azt jelenti, hogy függetlenül attól, hogy milyen tevékenységet alakítanak ki, specifikálni kell annak kiértékelési módját. Ez megkönnyíti az értékelést, minthogy a bizonyítékokat az összes munkatárs gyűjti majd és azok egyszerűen létrehozhatók.

A stratégiák kidolgozása során mindig fontos szem előtt tartani a következőket:

- a lehetséges tevékenységek teljes spektruma, amely az EBH-hoz rendelt összes feladathoz kapcsolódóan rendelkezésre áll,



- az EBH-n belüli és kívüli potenciális szövetségesek, akik relevánsak lehetnek,
- a diszkrimináció által érintett személyek részvétele.

## 5. Eljárás szintű sajátosságok és kihívások

### 5.1. Interjú készítése a kérelmezővel

A gyakorlat azt mutatja, hogy az EBH elsősorban egy olyan magánszemély kérésére vagy benyújtott kérelme alapján indít eljárást, aki valamilyen diszkrimináció által érintve érzi magát.

A magánszeméllyel való első kapcsolatfelvételt rendszerint az ügyféllel négy szemközt folytatott interjú követi. A későbbi eljárás sikere szempontjából fontos, hogy ezt az interjút a lehető legjobban kiaknázzák. A módszertani képzés keretében végzett tevékenységek során a résztvevők a következő ellenőrzőlistát készítették, amely iránymutatásként használható az első interjúkhoz kapcsolódó szabvány eljárások kidolgozásához (lejegyezte és módosította Barbara Cohen és Dieter Schindlauer).

A lista által közvetített talán legfontosabb üzenet az, hogy az interjú olyan kommunikációs eljárást jelent, amely során mindkét félnek információkkal kell szolgálnia. A következő eljárások szempontjából alapvető fontosságú, hogy a kérelmező tudjon róla, mit várhat az EBH-tól, és miként kaphat információkat és támogatást más forrásokból. Ugyancsak alapvetően fontos, hogy a kérelmező alapvetően tisztában legyen az eljárással és az olyan alapvető fogalmakkal, mint a megtorlás.

Az első interjú lehetőséget nyújt a jogi munkatárs számára a panaszossal való bizalmi viszony kialakítására, a szabályok ismertetésére, és azoknak a panaszoknak a kiszűrésére, amelyeket nem kell tovább vinni. Ez az a pillanat, amikor a panaszokból kérelmek szülehetnek.

Abban az esetben, ha a panaszfelvevő munkatárs megítélése szerint a panaszt nem kell hivatalos kérelem formájába önteni, ezt nagyon egyértelművé kell tenni a panaszos számára. Ez a határozat azonban nem lehet végleges, mert a panaszos még mindig dönthet úgy, hogy mindezek ellenére kérelmet kíván benyújtani. A Hatóság jó hírének megőrzése szempontjából létfontosságú, hogy ilyen esetben az ügyre vonatkozó minden további határozatot egy másik munkatárs hozzon meg.

## ELSŐ TELJES INTERJÚ A KÉRELMEZŐ MAGÁNSZEMÉLLEL, AKI AZT ÁLLÍTJA, HOGY MEGSÉRTETTÉK AZ EGYENLŐ BÁNÁSMÓD ELVÉT

### A. Előzetes kérdések:

1. Van-e a panaszosnak valamilyen különleges kérése, például szüksége van-e tolmácsra (nem beszél magyarul, süketnéma) vagy bármilyen más jellegű segítségre (fizikai előkészületek, kíséret családtag, barát civil szervezet vagy szakszervezeti képviselő, illetve ügyvéd részéről).
2. Az interjú céljának és várható időtartamának ismertetése.

### B. Minden interjú alapvető elemei:

1. A diszkrimináció által a panaszosra gyakorolt esetleges hatás felismerése.
2. Bizalom kialakítása.
3. Türelmes viselkedés.
4. Odafigyelés.
5. Tisztelet tanúsítása.
6. Bizakodás tanúsítása.
7. Az interjú befejezése előtt meggyőződés arról, hogy a panaszos alapvetően tisztában van az interjú eredményével.

### C. Információk gyűjtése a panaszostól:

1. Személyi adatok:
  - a. Név
  - b. Cím
  - c. Telefonszám
  - d. Egyéb vonatkozó adatok

- e. (A személyigazolvány megtekintése?)
2. A panaszosra jellemző személyes tulajdonságok.
3. Elszenvedett hátrány(ok):
  - a. Mi történt (minden egyes esetben, ha több ilyen is volt)? Miért gondolja úgy, hogy ez diszkriminációt testesített meg?
  - b. Hol?
  - c. Mikor – egyetlen esetben, több esetben, folyamatosan.
4. Ki okozta a hátrányt (ezentúl „állítólagos elkövetőként” utalva rá):
  - a. A szervezet vagy intézmény neve.
  - b. Az érintett személyek neve.
5. A panaszos kapcsolata az állítólagos elkövetővel:
  - a. Korábbi vagy aktuális kapcsolat
  - b. Az incidens időpontjában fennálló kapcsolat
6. A panaszos kapcsolatba lépett-e bármilyen más szervezettel/intézménnyel, más közigazgatási szervvel, vagy bírósághoz fordult-e ezt az ügyet érintően? (Ha igen, ismertetni kell az EBH lehetőségeire vonatkozó jogi korlátozásokat).
7. Az összes tanú minden adata
8. A panaszos milyen dokumentumokkal vagy más jellegű bizonyítékokkal tudja alátámasztani a panaszát? Kinek a birtokában vannak ezek?
9. Az állítólagos elkövető előélete: korábbi panaszok/ügyek, amelyek hasonló személyi tulajdonságokkal rendelkező személyekhez kapcsolódnak.

10. Az állítólagos elkövető hasonló személyi tulajdonságokkal nem rendelkező személyeket érintő bánásmódja ugyanolyan vagy hasonló körülmények között (összehasonlítás).

11. A panaszos milyen eredményt kíván elérni?

- a. Volt-e már kísérlet a megegyezésre?
- b. A panaszos hajlandó-e a megegyezésre?
- c. Ha igen, a panaszos igénybe kíván-e venni mediálást a megegyezés céljából?

D. Információk szolgáltatása a panaszos számára az EBH-ra és arra vonatkozóan, hogy az EBH miként kezeli az ügyét:

1. Annak megkérdezése, hogy a panaszos mit tud az EBH-ról, miként döntötte el, hogy az EBH-hoz fordul, és mire számít, mit tehet az EBH.
2. Megfelelő információk szolgáltatása az EBH-ról (lehetőség szerint ismertető füzet átadása).
3. Annak ismertetése, hogy az EBH minek a megtételére képes:
  - a. A kivizsgálási eljárás és a panaszos szerepe.
  - b. Az EBH hogyan és mikor lép kapcsolatba az állítólagos elkövetővel, és a panaszos panaszát illetően mit közöl az állítólagos elkövetővel.
  - c. Időkorlátok.
4. Az egyenlő bánásmódról szóló törvény vonatkozó rendelkezéseinek és minden más idevágó jogszabály ismertetése, a tekintettel a megtorlás tilalmára.
5. A lehetséges végkimenetek ismertetése:
  - a. Az EBH útján.
  - b. Más szervek útján.

- c. A bíróság útján.
6. Az egyenlő bánásmódról szóló törvény, a Rendelet, a közigazgatási szerveket szabályoz Törvény stb. szerinti eljárási szabályok ismertetése.
  7. Annak ismertetése, hogy az EBH mit vár el a panaszostól:
    - a. Jóhiszeműséget.
    - b. Aktív részvételt.
      - i. Azonnali reagálás az információkat vagy dokumentumokat érintő kérésekre.
      - ii. Kérésre megjelenés, vagy ha erre nem képes, ennek időben, előre történő jelzése.
  8. Információk szolgáltatása az EBH előtt lévő ügghöz kapcsolódó segítségforrásokról, pl. adott civil szervezetek, ügyvédi hálózat, szakszervezet stb.

## 5.2. Bizonyítékok gyűjtése

A Hatóság rengeteg időt és erőforrást fordít az alapos vizsgálatokra. Ez annak biztosítása érdekében szükséges, hogy a lehető legmegalapozottabban lehessen a megfelelő határozatot meghozni. Mindazonáltal a módszertani képzés feltárt néhány olyan területet, ahol még van lehetőség a továbbfejlődésre:

### 5.2.1. Vizsgálati terv készítése

Miután a kérelmező megadta a lehető legtöbb információt és utalásokat tett a további bizonyítékokra, vizsgálati terv készíthető.

A megfelelő vizsgálat a megfelelő tervezéssel kezdődik. A megfelelő tervezés segítséget nyújt a vizsgálatot végző személy számára annak átgondolásához, hogy milyen kérdéseket kell kivizsgálni, mi szükséges az egyes feltételezések bizonyításához vagy elvetéséhez, és milyen intézkedéseket és erőforrásokat igényel a vizsgálat lefolytatása és lezárása<sup>3</sup>. A megfelelő tervezés biztosítja az erőforrások megfelelő felhasználását, és megakadályozza, hogy a munkatársak időt és pénzt áldozzanak fel anélkül, hogy megfelelő eredményre jutnának. A tervezés garantálja, hogy a vizsgálatok racionálisak, módszerezsek és szakszerűek legyenek. A jó terv olyan mint a térkép, az utazó számára a lehető legkevesebb kitérővel és a lehető leggyorsabban lehetővé teszi a kívánt úti cél elérését. A vizsgálatot végző személy számára elősegíti, hogy továbbra is koncentrált maradjon, és a közvetlen részletektől hátrébb lépve az egész képet átlássa.

A megfelelő terv kidolgozásának kulcsát a feltételezés kielemezése jelenti. A vizsgálatot végző személyeknek különböző módszereket kell fontolóra venniük a tények megállapítása érdekében. Olyan módszereket kell keresniük, amelyek a lehető legkevesebb időt veszik igénybe vagy a leggazdaságosabbak, de továbbra is eleget tesznek a vizsgálati eredmények iránti bizalom szempontjából szükséges megbízhatósági követelményeknek.

A vizsgálati terv lehet egyszerű vagy komplex. Meghatározza a stratégiát, és kitűzi azokat a korlátozásokat, amelyek biztosítják, hogy csak a fontos információkat gyűjtsék össze. Ellenőrzőlistaként szolgál, amely megadja, hogy kivel kell interjút készíteni, milyen nyilvántartásokat kell átnézni, milyen kérdéseket kell feltenni és a vizsgálat lefolytatásához mi a leghatékonyabb stratégia.

Az ilyen vizsgálati terveknek kellően részletesnek kell lenniük, azokra az adatokra kell összpontosítaniuk, amelyek dokumentált formában is létezhetnek (dokumentumok, jegyzékek stb.), és figyelembe kell venniük minden olyan további információt, amely a felek, a tanúk vagy a szakértők kikérdezése útján megszerezhető.

<sup>3</sup> Lásd: „UNDP, Hogyan kezeljük a panaszokat, Útmutató az ombudsmani intézmények számára” című kiadványt követi (Pozsony 2006, 61 o.)

4 kérdés alapvető fontosságú a vizsgálat elvégzése szempontjából:

- ✓ Mit kell megállapítani ahhoz, hogy határozatot lehessen hozni a feltételezésre vonatkozóan?
- ✓ Mivel járult hozzá a dokumentum / interjú/ kérdés a vizsgálat tényeinek ismeretéhez?
- ✓ Milyen bizonyíték cáfolná meg a vizsgálat jelenlegi irányát, és ezt a bizonyítékot hol lehetne megtalálni?
- ✓ Mennyiben lenne más a vizsgálat, ha ezt az interjút nem készítenék el, ezt a kérdést nem tennék fel, vagy ezt a dokumentumot nem keresnék meg?

### **5.2.2. Az eljárás alá vont személynek küldött hivatalos értesítés felhasználása**

Az eljárási szabályok előírják, hogy az „eljárás alá vont személynek” hivatalos írásbeli értesítést kell küldeni. Az esetek többségében ez jelenti a Hatóság és az eljárás alá vont személy közötti első kapcsolatfelvételt.

Ez a lépés óriási lehetőséget biztosít a Hatóság számára. Az első kapcsolatfelvétel különböző célokra használható fel:

#### **a. A Hatóság és a feladatainak bemutatása. Annak világossá tétele, hogy a probléma komoly.**

A projekt során végzett műhelymunkák során a Hatóság munkatársai gyakran adtak hangot elégedetlenségüknek az eljárás alá vont személytől érkező válaszokat illetően. Úgy tűnik, elég gyakran megtörténik, hogy az eljárás alá vont személyek nem veszik komolyan az ügyet, és még a válaszadással vagy más megfelelő lépés megtételével sem törődnek. Gyakran úgy tűnik, nincsenek tisztában a Hatóság jogköreivel. Mindez egy megfelelő és jól érthető szabvány levéllel orvosolható, amelynek minden egyes értesítésnek részét kellene képeznie. Ennek a szabvány levélnek tartalmaznia kellene egy világosan megfogalmazott bevezető részt (pl. „Önt ezennel eljárás alá vonta az Egyenlő Bánásmód Hatóság”), nem jogi nyelvezetű megfogalmazással ismertetnie kellene a Hatóság szerepét és jogköreit, meg kellene említenie a lehetséges végeredményeket és szankciókat, jeleznie kellene a teljesen elrettentő mértékű maximális bírság összegét, és ismertetnie kellene az eljárás alá vont személy jogait és kötelességeit.

#### **b. Az eljárás alá vont személy szembesítése a feltételezéssel.**

Az értesítés kézhezvételével az eljárás alá vont személynek tiszta képet kell kapnia a fennálló feltételezésről. Rövid összefoglalást kell adni a megállapított tényekről és a lehetséges jogi következményekről.

### c. Megfelelő bizonyítékok kérése az eljárás alá vont személytől.

Az értesítő levélnek tartalmaznia kell azoknak a bizonyítékoknak a részletes listáját, amiket a Hatóság meg kíván kapni az eljárás alá vont személytől. Ezek átadására vonatkozóan rövid, de méltányos határidőt kell megszabni. Az Egyesült Királyságban jó eredménnyel alkalmazott egyik lehetőség szerint kérdőívet kell küldeni az eljárás alá vont személynek, amely részletes kérdéseket tartalmaz, és megjelöli, hogy milyen formájú bizonyítékok az elfogadhatók (lásd A. melléklet, a műhelymunka során használt példák).

A részletes vizsgálati terv alapján teljesen kényelmesen összeállítható lenne egy ehhez hasonló kérdőív.

### d. Annak ismertetése, hogy miként működik a bizonyítás terhének megfordítása.

A bizonyítás terhének megfordítása erős ösztönzőerőt jelent az eljárás alá vont személy számára, hogy ténylegesen előálljon az adott bizonyítékkal. Ezért ezt nagyon világosan el kell magyarázni. Az eljárás alá vont személynek meg kell értenie a lényegét: a kért bizonyíték megadása az ő saját érdekét jelenti, mert a bizonyíték szolgáltatásának megtagadása csak a panaszos helyzetét erősíti. Az is elengedhetetlen, hogy az eljárás alá vont személy megértse, miért foglalták bele a törvénybe a bizonyítás terhének megfordítását. Meg kell értenie, hogy a Hatóság kizárólag a korrekt eljárásban érdekelt, ezért tanácsos aktívan részt venni az eljárásban és a lehetőséget kihasználva átadni a bizonyítékokat.

### e. Figyelmeztetés a megtorlás/büntetés tilalmára.

Annak érdekében, hogy a megtorlás tilalma eredményes legyen, az eljárás alá vont személyt a lehető leghamarabb és a lehető legvilágosabban tájékoztatni kell arról. Ezért alapvető fontosságú, hogy már az értesítés világos és határozott figyelmeztetést tartalmazzon a büntetés mindenféle formáját érintően. Nagyon egyértelműnek kell lennie, hogy a Hatóság figyel minden ilyen irányú kísérletre.

## **5.3. Kommunikálás az eljárás alá vont személlyel**

Bár a panaszosnak nagy figyelmet szentelnek (és kell szentelni), az eljárás alá vont személlyel való megfelelő kommunikáció ugyancsak fontos feladatot és kihívást jelent a Hatóság számára. Valójában, tekintettel az EBH előtti ügyek büntető jellegére, úgy tűnik, hogy a törvény a Hatóság által hozott intézkedések elsődleges célpontjának tekinti az eljárás alá vont személyt.

A (speciális és általános) megelőzés csak akkor működhet jól, ha az elkövető tisztában van a jogsértésével és hisz az igazságos eljárásban. A módszertani képzés során az EBH munkatársait érintően két fő problémás helyzet került megbeszélésre, ami a következő eredménnyel zárult:



1. probléma: Az interjút készítő személy szimpátiát érez az eljárás alá vont személy iránt

**a. Miért?**

- i. Az eljárás alá vont személy nem tud az egyenlő bánásmód elvének állítólagos megsértéséről.
- ii. Az eljárás alá vont személynek nem állt szándékában megsérteni az egyenlő bánásmód elvét.
- iii. Az ügyfél feltételezése téves.
- iv. Az eljárás alá vont személy személyes körülményei.
- v. Az eljárás alá vont személy sajnálatát fejezi ki az incidens miatt, ami okot adott a panaszos által benyújtott panaszra.

**b. Néhány módszer a probléma leküzdéséhez**

- i. Ismertesse az eljárást és az EBH szerepét.
- ii. Ismertesse a törvényt:
  - a munkaadók felelőssége/kötelezettsége;
  - az egyenlő bánásmódról szóló törvény az egyenlő bánásmód elvének megsértését érintően nem tartalmazza a „szándékosság” követelményét;
  - a bizonyítás terhének megfordítása – az EBH annak bizonyítását kéri az eljárás alá vont személytől, hogy nem sértette meg az egyenlő bánásmód elvét.
- iii. Nyugtassa meg az eljárás alá vont személy az eljárás elfogulatlansága és igazságossága felől, és ismertesse az ügyfél által átadott bizonyítékok kifogásolási lehetőségeit.
- iv. Ha az eljárás alá vont személy sajnálatát fejezi ki, ösztönözze a megállapodást.
- v. A szankciók meghatározásánál vegye figyelembe az eljárás alá vont személy személyes körülményeit.

2. Probléma: Az eljárás alá vont személy megpróbál nem válaszolni

**a. Miért?**

- i. Az eljárás alá vont személy tudja, hogy „bűnös”.
- ii. Az eljárás alá vont személy eltérően érzékeli a tényeket.
- iii. Az eljárás alá vont személy sértve érzi magát a megvádolás miatt.
- iv. Az eljárás alá vont személy időt akar nyerni, késlelteti az eljárást.
- v. Az eljárás alá vont személy nem ismeri az EBH eljárás során fennálló jogait.
- vi. Az eljárás alá vont személy nem érti meg a neki feltett kérdéseket.

## ***b. Néhány módszer a probléma leküzdéséhez***

- i. Ismertesse az eljárást és az EBH szerepét.
- ii. Ismertesse az eljárás alá vont személy szerepét – segíti az EBH-t abban, hogy teljes körű ismereteket szerezzen a tényekről.
- iii. Ismertesse a törvényt–a bizonyítás terhének megfordítása
- iv. Magyarázza el, milyen előnyökkel szolgál az eljárás alá vont személy számára az interjú készítő kérdéseinek megválaszolása, ismertesse a helyzetét és az egyenlő bánásmódról szóló törvény szerinti védekezési lehetőségét.

## **5.4. A bizonyítás terhének megfordítása**

### ***5.4.1. A törvény***

A közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény (a továbbiakban Ket.) 50. § (1) bekezdése szerint, az Egyenlő Bánásmód Hatóság köteles a határozathozatalhoz szükséges tényállást tisztázni. Ha ehhez nem elegendőek a rendelkezésre álló adatok, hivatalból vagy kérelemre bizonyítási eljárást kell le folytatnia. A (1) bekezdés szerint, az EBH által hivatalosan ismert és a köztudomású tényeket nem kell bizonyítani.

A Ket. 3. § (2) bekezdése b) pontja szerint, az EBH hivatalból állapítja meg a tényállást, határozza meg a bizonyítás módját és terjedelmét, ennek során nincs kötve az ügyfelek bizonyítási indítványaihoz, ugyanakkor a tényállás tisztázása során minden, az ügy szempontjából fontos körülményt figyelembe kell vennie.

Az egyenlő bánásmódról és az esélyegyenlőség előmozdításáról szóló 2003. évi CXXV. törvény (Egyenlő Bánásmód Törvény) 19. § különös bizonyítási szabályokat állapít meg az egyenlő bánásmód követelményének megsértése miatt indított eljárásokban. Ezek a szabályok irányadók az EBH eljárására is.<sup>4</sup>

Az Egyenlő Bánásmód Törvény előírja, hogy vagy a jogsérelmet szenvedő félnek vagy a közérdekű igényérvényesítésre jogosultnak kell bizonyítania, hogy a sérelmet szenvedő személyt vagy csoportot hátrány érte, és a jogsérelmet szenvedő személy vagy csoport rendelkezett a 8. §-ban meghatározott valamely védett tulajdonsággal.

A sérelmet szenvedett személy sikeres bizonyítása esetében az eljárás alá vont személy kimentési bizonyítást folytathat le: mentesül a jogsértés megállapítása alól, ha bizonyítja, hogy az egyenlő bánásmód követelményét megtartotta, vagy az adott jogviszony tekintetében azt nem volt köteles megtartani.

<sup>4</sup> Lásd az Egyenlő Bánásmód Tanácsadó Testület 2006. január 13-i, 10.007/1/2006 T. számú állásfoglalását a bizonyítási kötelezettség megosztásával kapcsolatban.

#### **5.4.2. A bizonyítási teher megfordításának lényege**

A bizonyítás terhének megfordítására vonatkozó szabályok kritikus fontosságúak a Hatóság előtt lévő eljárások szempontjából. Bár az eljárást – a polgári peres bírósági ügyektől eltérően – nem az érintett felek folytatják le, rendkívül fontos, hogy melyik az a pont, ahol a bizonyítás terhe megfordul. Az is lényeges, hogy az érintett feleknek tudomása legyen erről a pontról.

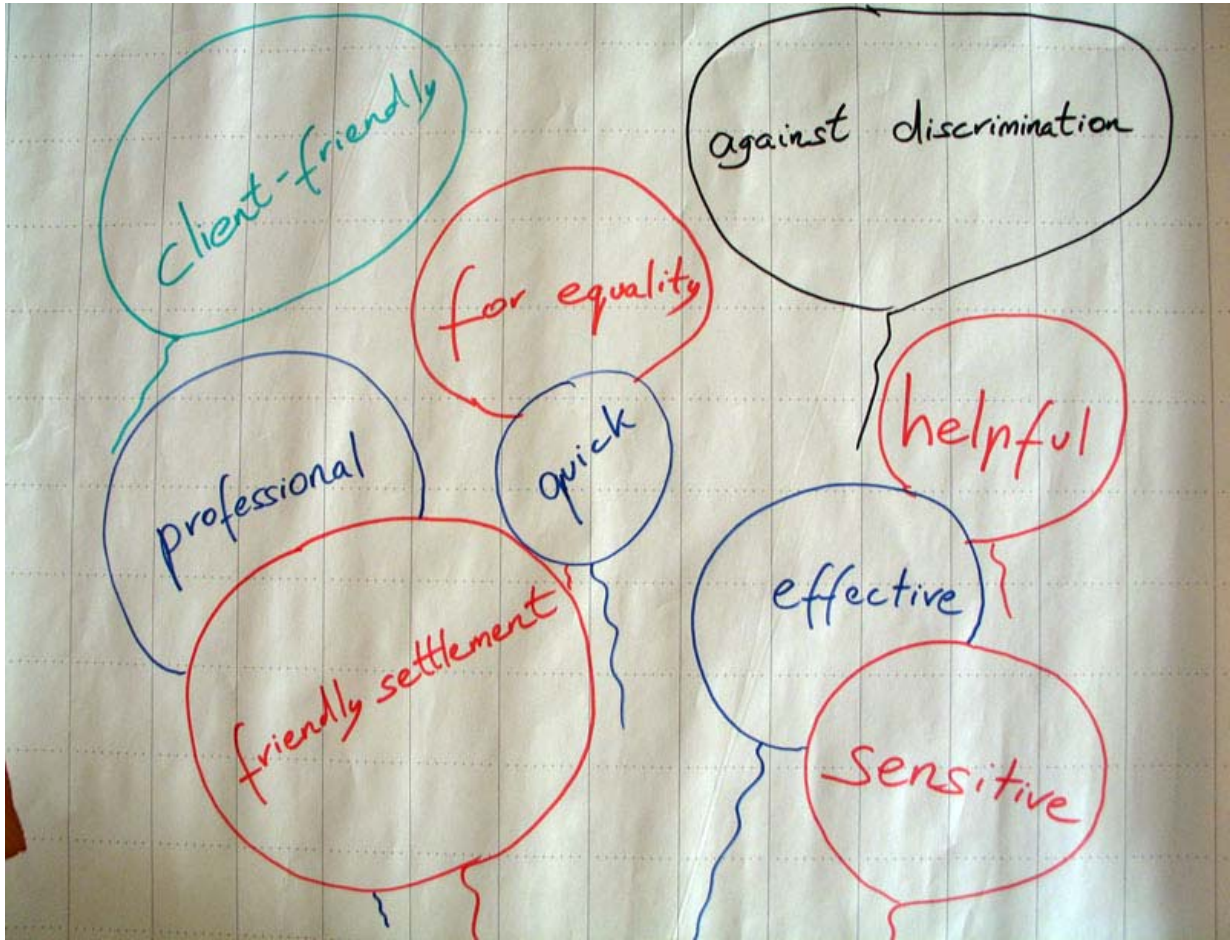
Különösen az eljárás alá vont személynek küldött üzeneteknek – az ő saját érdekében – nagyon érthetőnek kell lennie. Az eljárás alá vont személynek tisztában kell lennie azzal, hogy elveszítheti az ügyet, ha saját maga nem képes megfelelő bizonyítékkal szolgálni. Ennek az üzenetnek a határozott és meggyőző közvetítése óriási terhet vehet le a Hatóságról.

A Hatóság fő feladatát továbbra is az jelenti, hogy segítse az eljárás alá vont személyt az elfogadható és hasznos bizonyíték források megtalálásában, és hogy útmutatással szolgáljon az eljárás alá vont személy számára arra vonatkozóan, hogy miként állítsa össze és nyújtsa be ezeket a bizonyítékokat. Ha ennek a feladatának megfelelően és korrektül eleget tesz, akkor az már csak az eljárás alá vont személy döntésétől függ, hogy miként működik együtt és adja át a kért bizonyítékokat. Az eljárás alá vont személyt figyelmeztetni kell arra, hogy a Hatóság a már megállapított tények alapján hozza meg határozatát, ha nem tesz eleget a további bizonyítékok szolgáltatására vonatkozó kérésnek.

Ahhoz, hogy képes legyen ellátni az említett feladatot, nagyon hasznosnak tűnhet a vizsgálati terv használata (lásd 5.3.1. pont) vagy a kérdőívek igénybevétele (lásd az A. mellékletnél lévő példákat).

El kell ismerni, hogy a vonatkozó európai irányelvek által a bizonyítás terhének megfordítására vonatkozóan előírt szabályok magyarországi jogi szintű végrehajtása nem teljesen tesz eleget a benne foglalt követelményeknek, mert úgy tűnik, hogy a panaszos köteles teljes körű bizonyítékkal szolgálni az őt ért hátrányról. Ezt bizonyos mértékben tovább finomítja az a tény, hogy a Hatóság vizsgálatokban betöltött szerepe nem korlátozódik a panaszos által közvetlenül nyújtott bizonyíték felhasználására.

Mégis: a hátrány bizonyítása továbbra is jelentős akadályt jelent a panaszosok számára, mert az esetek többségében (a zaklatási ügyeket kivéve) összehasonlítási alapot kellhet találni és bizonyítani kellhet a megkülönböztető bánásmódot. Ezek gyakran kulcsfontosságú kérdések az ügy szempontjából, és ezekre vonatkozóan gyakran kizárólag az eljárás alá vont személy (munkaadó) rendelkezik bizonyítékokkal.



## A. melléklet – Bizonyítékok gyűjtése

### MÓDSZERTANI KÉPZÉS – 2. ÜLÉS

#### 1. ESET

Andrástól a következő panasz érkezett az EBH-hoz:

2006. március 4-én kezdtem el számítógép programozóként dolgozni a WIZZO-nál. Meleg vagyok.

Szeretem a munkám. Időnként azonban nagyon elszomorítanak a mellettem lévő asztalnál dolgozó kollégám, István homofób megjegyzései és gesztusai. Megjegyzéseit mások is hallják az irodában, akik látszólag szórakoztatónak tartják azokat, és időnként ők is bekapcsolódnak.

Például:

- Körülbelül 1 hónappal azután, hogy a WIZZO-nál munkába álltam, István kényeskedő lépésekkel, ernyedt kéztartással és idióta mosollyal körüljárta az asztalomat. Három vagy négy hónapon át hetente egyszer megismételte ezt. Pár alkalommal Ferenc, egy másik programozó is csatlakozott hozzá.
- Amikor egy diákfiú 2006. júliusában megkezdte a WIZZO-nál a szakmai gyakorlatát, István a következőket mondta neki: „Ó, ugye, hogy megkívántad, pontosan a te eseted?”
- Amikor az egyik újság 2006. novemberében riportot tett közzé a HIV-AIDS témakörében, kivágta a riportot, piros tollal ráírta, hogy „FIGYELMEZTETÉS” és ráragasztotta a székem hátára.
- Számos alkalommal, amikor elmentem István asztala mellett, olyanokat mondott, hogy „Ne most, drágám...” vagy „Milyen jól nézel ki ma este...”, vagy „Milyen jó bőr...”, és a többiek, akik a szobában tartózkodtak és hallották a megjegyzéseit, vagy nevettek vagy hasonló megjegyzéseket tettek.

Ezekről a megjegyzésekről többször is beszámoltam Csukás úrnak, a személyzeti vezetőnek, aki látszólag együttérzőn meghallgatott, ám nem tett semmit. 2007. március 15-én írásban panaszt nyújtottam be Csukás úr felé jelezve a szexuális beállítottságom miatt ért zaklatást. Nem kaptam rá választ.

2007 február elején orvoshoz mentem, mert alvászavarok jelentkeztek nálam. Nagyon nehezen indultam el munkába, mert rettegettem attól, hogy milyen formájú sértegetésnek leszek kitéve. Ezen ok miatt 2007 február óta körülbelül 8 vagy 9 alkalommal távol maradtam a munkától. 2007. május 3-án levelet kaptam, amely arra figyelmeztetett, hogy amennyiben nem javul haladéktalanul a munkába járásom, elbocsátanak.

## **AZ 1. ESETHEZ KAPCSOLÓDÓ KÉRDÉSEK, A SZEXUÁLIS BEÁLLÍTOTTSÁG MIATTI ZAKLATÁST ÉS A DISZKRIMINÁCIÓT ÉS/VAGY MEGTORLÁST ILLETŐEN**

Van-e bizonyíték olyan zaklatásra, amiért a munkaadó a felelős?

1. Milyen lépéseket tett a munkaadó, amikor a szóbeli panaszok után tudomására hozták a zaklatást
  - a) a kivizsgálás céljából
  - b) a megismétlődés megakadályozása céljából
2. Milyen bizonyítékok vannak a megtett lépésekre (ha léteznek vonatkozó dokumentumok, kérjük a másolatuk benyújtását)
  - a) az elbeszélések vagy megbeszélések időpontjai;
  - b) feljegyzések vagy jegyzőkönyvek;
  - c) levelezés;
  - d) figyelmeztetések vagy emlékeztetők bármely munkatárs számára.
3. Ha nem tettek semmilyen lépést, miért nem?
4. A 2007. március 15-én elküldött levél kézhezvételét követően milyen lépéseket tettek
  - a) a kivizsgálás céljából
  - b) a megismétlődés megakadályozása céljából
5. Milyen bizonyítékok vannak a 2007. március 15-én elküldött levél kézhezvételét követően megtett lépésekre (ha léteznek vonatkozó dokumentumok, kérjük a másolatuk benyújtását)
  - a) az elbeszélések, interjúk vagy megbeszélések időpontjai;
  - b) feljegyzések vagy jegyzőkönyvek;
  - c) levelezés;
  - d) figyelmeztetések vagy emlékeztetők bármely munkatárs számára.
6. Ha a 2007. március 15-én elküldött levél kézhezvételét követően nem tettek semmilyen lépést, miért nem?

Van-e bizonyíték a munkaadó általi diszkriminációra vagy megtorlásra

1. Mi a munkaadó általános irányelve a betegség miatti hiányzást illetően?
2. Milyen bizonyíték van a normál a betegség miatti hiányzást illető irányelvekre:
  - a) írásban rögzített irányelvek – nyújtson be másolatot
  - b) a betegség miatt hiányzó munkatársakkal való bánásmód
    - i. az utolsó 3 évben 8 napnál többet hiányzott munkatársak száma
    - ii. a szankciók minden egyes esetre vonatkozóan, ha volt ilyen
    - iii. az utolsó 3 évben a betegség miatti hiányzásért elbocsátással megfenyegetett munkatársak száma

- iv. az utolsó 3 évben a betegség miatti hiányzásért elbocsátott munkatársak száma
- v. a fent említetteknek mi volt a szexuális beállítottsága, amennyiben az ismert.

3. A betegség miatti hiányzás szankciói

- c) Ki követi nyomon a munkatársak hiányzását?
- d) Ki határozza meg, hogy kell-e szankciót alkalmazni?
- e) Mi a betegség miatti hiányzás kezelésének normál eljárása?

4. Ebben az esetben ki döntött az elbocsátással való megfenyegetésről?

- a. Mikor hozták meg a döntést? Bizonyíték?
- b. Kivel tárgyalták azt meg? Bizonyíték?

## MÓDSZERTANI KÉPZÉS – MÁSODIK ÜLÉS

### 2. ESETTANULMÁNY

Luca 2003. júliusától egészen a 2007. január 23-i elbocsátásáig titkárnőként dolgozott a Hungária Kft-nél. 2005 novemberben a panaszos arról tájékoztatta a munkaadóját, hogy epilepsziát állapítottak meg nála. Ezért 5 alkalommal szabadságot vett ki, hogy részt vehessen a kórházban a kezelésen. Mindamellet minden egyes alkalommal fizetés nélküli túlórával pótolta a hiányzását.

Lucát a 2007. január 21-én tartott fegyelmi tárgyalást követően bocsátották el. A felmondás szerint az elbocsátás oka a gyenge teljesítménye volt. Munkaadói szerint gondatlanul végezte munkáját, megtagadta, hogy tovább bennmaradjon, még akkor is, amikor arra időnként szükség volt, nem volt megfelelő a magatartása a vezetőség felé, beszélgetéssel zavarta kollégáit a munkában, túlságosan sok személyes telefonhívást bonyolított és időnként késve ért vissza az ebéidőből.

Luca 2007. február 2-án benyújtott fellebbezése nem járt sikerrel.

Luca az alkalmazása során nem kapott fegyelmi figyelmeztetést. Úgy véli, hogy mindig együttműködő volt és szorgalmasan dolgozott. Mindössze kétszer tagadta meg a túlórákat, azt is egészségügyi okok miatt, minthogy epilepsziát diagnosztizáltak nála.



## ***A 2. ESETTANULMÁNYHOZ KAPCSOLÓDÓ KÉRDÉSEK (Luca a panaszos)***

1. Kérjük, ismertesse, hogy ki és milyen dátummal döntött a Panaszos elbocsátásáról.
2. Kérjük, ismertesse, hogy a Panaszoszt milyen okok miatt bocsátották el.
3. Kérjük, adjon meg minden olyan személyt, akivel a Panaszos elbocsátására vonatkozó döntést érintően konzultáltak, mikor volt ez a konzultáció és mi volt a kérdéses személyek véleménye.
4. Kérjük, ismertesse, hogy ki hozta meg a Panaszos fellebbezésének elutasítására vonatkozó döntést, és fejtse ki az okokat.
5. Kérjük, ismertesse, hogy kivel konzultáltak, mikor és mi volt a véleményük.
6. Kérjük, dátummal együtt ismertesse az összes olyan esetet, amikor a Panaszos gondatlanul végezte a munkáját.
7. Kérjük, dátummal együtt ismertesse az összes olyan esetet, amikor a Panaszos állítólagosan megtagadta a túlórárt. Minden egyes alkalomra vonatkozóan kérjük, adja meg a következőket
  - a. ki kérte, hogy a Panaszos túlórázzon, és miért volt arra szükség
  - b. milyen későig kellett volna dolgoznia
  - c. állítólagosan mit mondott a Panaszos
  - d. mikor távozott a kérdéses esetben
  - e. fizettek-e neki a túlóráért.
8. Kérjük, ismertesse, mi az eljárás alá vont személyek nézete arról, hogy a Panaszosnak milyen gyakran kellene készen állnia a túlórára, mennyit kellene túlóráznia és fizetnek-e ezért a túlóráért.
9. Kérjük, ismertesse, az eljárás alá vont személyek egyáltalán közölték-e a Panaszossal az arra vonatkozó elvárásait, hogy mikor kellene túlóráznia és az ilyen túlóra minnek a következménye. Kérjük, adja meg a dátumot és a Panaszos válaszát.
10. Kérjük, ismertesse, milyen irányelvek érvényesek a munkahelyen dolgozó többi titkárnő túlórájára.
11. Kérjük, a munkahelyen dolgozó minden egyes titkárnő vonatkozásában a 2002.07.01. és a jelen kérdőív kitöltése közötti időszakra vonatkozóan ismertesse
  - a. az összes olyan esetet, amikor túlórázott, megadva a távozása időpontját
  - b. a túlóra okát
  - c. azt, hogy fizettek-e a túlóráért
  - d. azt, hogy kapott-e szabadságot a túlórák fejében

12. Elfogadja-e Ön azt (és ha nem, miért nem?), hogy a Panaszos túlórázásának szükségessége mellőzhető azáltal, hogy
  - a. megkérnek egy másik titkárnőt, hogy akár munkaidőben, akár túlórában segítsen elvégezni az adott munkát
  - b. megkérik a Panaszost, hogy ebédidőben is dolgozzon
  - c. a munkát a következő napra halasztják
13. Kérjük, ismertessen minden olyan szempontot, amely szerint a Panaszos nem megfelelő magatartást tanúsított a vezetőség felé, megadva a dátumokat, az érintett személyeket és az alapot jelentő összes incidenst.
14. Kérjük, ismertesse, az eljárás alá vont személyek irányelveit a következők tekintetében
  - a. a munkatársak által folytatott beszélgetés
  - b. személyes telefonhívások intézése
15. Állítható-e, hogy egyetlen másik munkatárs sem vett részt a beszélgetésben?
16. Állítható-e, hogy egyetlen másik munkatárs sem végez személyes telefonhívásokat?
17. A Panaszos állítólagosan hány személyes telefonhívást intézett, kérjük, adja meg az időpontokat is.
18. Kérjük, dátummal és időponttal együtt adja meg az összes olyan esetet, amikor a Panaszos állítólagosan késve érkezett vissza az ebédidőből.
19. Az eljárás alá vont személyek elismerik-e, hogy a Panaszos rendszeresen dolgozott ebédszünetben?
20. Az eljárás alá vont személyek elismerik-e, hogy a Panaszos önkéntesen túlórázott annak érdekében, hogy ledolgozza a kórházi kezelés miatti hiányzásait?
21. Kérjük, ismertessen minden fegyelmi eljárást, az elbocsátásokat is beleértve, amit 2003. július 1. óta folytattak le a munkatársakkal szemben, minden egyes esetben megadva a következőket:
  - a. a fegyelmi eljárásban érintett munkatárs munkaköri beosztása
  - b. az alkalmazásának időpontja
  - c. a fegyelmi eljárás jellege
  - d. az elkövetett fegyelmi vétség jellege
  - e. fogyatékos-e az illető munkatárs, és ha igen, milyen jellegű a fogyatékosága

*Fűzzön hozzá további megfelelő általános kérdéseket.*