



Útjelző

Látássérült Embereket
Segítő Szervezetek
Országos Hálózata



Látássérült utasok egyenlő esélyű hozzáférése a közösségi közlekedéshez – Kihívások és megoldások

Készítette az „Útjelző – Látássérült Embereket Segítő Szervezetek Országos Hálózata” 40 szervezet jóváhagyásával.

Szakmailag összeállította és ellenőrizte: Ballai Anna Mária okleveles szociális munkás, a Vakok és Gyengénlátók Csongrád-Csanád Vármegyei Egyesülete elnöke, A Vakok és Gyengénlátók Somogy Megyei Egyesülete Szakmai vezetője

További információ a Hálózatról és a csatlakozott szervezetekről:

utjelzo.vgyke.com

2026. augusztus

Jelen háttéranyag a vak és gyengénlátó utasok közösségi közlekedés során tapasztalt legfontosabb akadályait, valamint a gyakorlati és szabályozási szempontból indokolt fejlesztési javaslatokat foglalja össze. Célja, hogy áttekinthetően bemutassa az egyenlő esélyű hozzáférés feltételeit, és rámutasson azokra a területekre, ahol rövid és hosszú távon egyaránt intézkedések szükségesek.

Bevezetés

„Szeretne elmenni, ő is útra kelni” – olvassuk az ismert sorokat Móra Ferenc versében. Magunkra ismerünk: nemcsak a versbéli cinege szeretne elindulni. A szabad mobilitás életünk fontos része. A helyváltoztatás szabadsága sokszor a helyzet változtatásának szabadságát is jelenti. Az akadályok nélküli utazás jelenthet tanuláshoz, munkához, egészségügyi ellátáshoz való hozzáférést, ezáltal a társadalmi életben elfoglalt hely, szerepek, életszínvonal emelkedésének lehetőségét is hordozza. Ez különösen igaz a látássérült emberek esetében, akik egyedül nem tudnak járműveket – mikromobilitási eszközöket sem –



vezetni, mindenképpen a közösségi közlekedés állapotától függ, hova tudnak eljutni, milyen esélyekkel vesznek részt a szűkebb-tágabb közösségek életében.

A Fogyatékos Személyek Jogairól és Esélyegyenlőségük Biztosításáról szóló, 1998. évi XXVI-os törvény (hatályban 1999. január 1-jétől) kimondja a közszolgáltatásokhoz történő egyenlő esélyű hozzáférés jogát, mely a közösségi közlekedést is magában foglalja. Tehát a fogyatékossgal élő utas joga, hogy biztonságosan, számára érzékelhetően, a lehető legteljesebb önállósággal részt vegyen a közösségi közlekedésben. Azonban változások inkább az uniós utasjogi rendeletek megjelenésével indultak el, de a hazai szabályozás közel 3 évtizede alatt is csak nagyon kevés eredményt lehet látni a közlekedésben:

1. Az érzékelhető és biztonságos környezethez való jog jelenti azt a közösségi közlekedésben, hogy az autóbusz- és vasúti megállók, valamint az állomások a járdák gyalogos tengelyében haladva tapintható (taktilis) jelzésekkel megközelíthetők, vagy egy állomás területén a vágányok és kocsállások megtalálhatók, továbbá a várótermek, mosdók, büfék is, melyeket nemcsak a jól látó utasok használhatnak.
2. Akusztikus utastájékoztatási rendszereknek kell rendelkezésre állniuk, amelyek az utazással kapcsolatos információkat – beleértve a valós idejű tájékoztatást is – közvetítik, lehetővé téve, hogy az utas azt is megtudja, melyik vágányon vagy kocsállásnál tartózkodik.
3. A technológia fejlődésével a közlekedési társaságok egyre több információt és tevékenységet – pl. utazástervezés, jegyvásárlás – terelnek a digitális térbe. Ezeket a felületeket rendszeresen frissítik, alakítják, de ugyanilyen ütemben kellene fejleszteni a látássérült személyek által is használható megoldásokat: felolvasó szoftverekkel pásztázható alkalmazásokat, jegykiadó automatákat, tájékoztató felületeket. Ahogyan a vizuális tájékoztató felületek kialakításánál és elhelyezésénél is kellene gondolni a látássérült utasokra: a nagyon kis betűk a nagyon magasra elhelyezett táblákon az utascsoportok egy része számára „láthatatlanok”. A kontrasztos jelölések is sokak tájékozódását könnyítenék meg.
4. Az önálló közlekedéshez való jog teljesülését jelenti a személyi segítség megléte a közösségi közlekedésben. Hiszen az utas nem kötelezhető arra, hogy mindenhol kíséreljen el. Nincs is



szüksége kísérrőre csak azért, hogy például egy vonaton, vagy buszon az ülőhelyét megtalálja, vagy a csomagját el tudja helyezni. Ezeket a tevékenységeket tudja – tudná – segíteni a személyi segítő, akinek ez ötperces feladat, az utas számára viszont ez a szabad mozgás biztosításának elengedhetetlen része.

Összefoglalva: **a látássérült utasnak a közösségi közlekedésben ugyanazokra a lehetőségekre és szolgáltatásokra van szüksége, mint bármely más utasnak.** Meg szeretné tervezni az utazását, jegyet szeretne vásárolni, eljutni az állomásra vagy a megállóba, felszállni a megfelelő járatra, elfoglalni az ülőhelyét, majd a célállomáson leszállni, szükség esetén átszállni, végül pedig biztonságosan elhagyni az állomás vagy a megálló területét. Ezeket a tevékenységeket kellene akadálymentessé tenni, lehetővé téve a legteljesebb önállóságot, melyhez szükség esetén a személyi segítség is hozzátartozik.

1. Azért nem működik, mert nem megfelelőek a jogszabályok?

Az 1998. évi XXVI-os törvény a maga idejében egy rendkívül haladó szellemiségű jogszabálynak számított, okot adva sok reményre az érintettek körében. 2003-ban a diszkrimináció tilalmáról szóló CXXV. jogszabály megerősítette a fogyatékossgal élő személyek jogait. Az ENSZ Egyezmény a Fogyatékossgal Élő Személyek Jogairól 2006. decemberében jelent meg, ehhez hazánk 2007-ben csatlakozott. Ezt követték az uniós utasjogi rendeletek, a vasúti személyszállításban részt vevő utasok jogairól az 1371/2007 (megújítva: 2021/782), mely hazánkban 2009-ben került be a jogrendbe, a vasúti üzletszabályzatban 2010 óta olvasható. Az autóbuszos EK rendelet a 181/2011-es, mely 2013 március 1-től hatályban van. Az EK rendelet egyes részei megvalósításával kapcsolatban – és ide tartoztak a személyi segítségnyújtással foglalkozó részek is – lehetőségük volt a tagállamoknak halasztást kérni. Magyarország kétszer 4 év halasztást kért, bár az akkor még megyénként működő Volán-társaságok közül a Csongrád megyében működő Tisza-Volán Zrt. 2013. június 30-ától bevezette működési területén (az országos járatain is) a személyi segítséget. 2011. évi CXII. Trv. az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról, és a későbbi jogszabályok - pl. a webes felületek akadálymentesítéséről rendelkező 2018. évi LXXV. Trv. – is megemlíthetők, ha törvényi háttérrel keresünk a látássérült személyek megfelelő tájékoztatáshoz való jogának igazolására.



Jogszábaly tehát van, nem kevés, lefedi a közlekedéshez kapcsolódó területeket: az érzékelhető és biztonságos környezethez, a megfelelő tájékoztatáshoz való jogot, a közvetlen, és a közvetett diszkrimináció tilalmát, az akadálymentes fizikai és infokommunikációs környezet kialakításának szükségességét, és a személyi segítséet is. A közlekedéssel foglalkozó cégek, társaságok ezen jogszábaályok alapján készítették el üzletszábaályzataikat. Mindazonáltal a gyakorlatban továbbra sem biztosított, hogy a látássérült emberek a társadalom többi tagjával azonos esélyekkel vehessenek részt a közösségi közlekedésben.

A továbbiakban számba vesszük, hogy melyek azok a területek, ahol a szükséges intézkedések és protokollok hiánya miatt a látássérült utasok a többi utashoz hasonló esélyeket nem kapják meg sem az információkhoz történő hozzáférésben, sem az utazással kapcsolatos tevékenységek terén (tervezés, menetjegy-vásárlás), sem az utazás során. Az Üzletszábaályzat a jogszábaályok alapján készült, de mégis vannak benne olyan részek, melyek a látássérült utasok utazáshoz történő jogai szempontjából aggályosak lehetnek, ezeket részben vagy egészben idézzük, és változtatást javasunk. A kihívások, nehézségek megoldásához igyekszünk – a vasúti- és autóbuszos ágazat látássérült utasok szempontjából kiemelt intézkedéseinek bemutatását követően – rövid és hosszú távú javaslatainkkal hozzájárulni.

Jogszábaályi háttér

2. Közösségi közlekedés, vasúti és autóbuszos ágazat

- **Információkhoz történő egyenlő esélyű hozzáférés:** Az utazás megkezdése előtt először meg kell határozni az úti célt. Ezt követően az utas jellemzően a MÁV Személyszállítási Zrt. – amely Magyarország területének jelentős részén a közösségi közlekedési szolgáltatások meghatározó szolgáltatója – weboldalát vagy mobilalkalmazását keresi fel annak érdekében, hogy megtervezhesse utazását.
- **Akadálymentes webes tartalmak:** A látássérült felhasználó a WCAG útmutatón alapuló, MSZ EN 301 549 kódjelű, EU-s és hazai akadálymentesítési szabványnak megfelelő webes felületeket tudja a képernyőolvasó szoftverekkel olvasni. Ennek jelenleg általában



megfelelnek a webes és mobil felületek, a hozzáférhetőség minőségéből frissítéseket követően szoktak veszíteni.

- **Telefonos ügyfélszolgálat:** Azok a látássérült utasok, akik számára a webes felületek nem, vagy csak korlátozottan hozzáférhetők, jellemzően telefonon kérnek menetrendi tájékoztatást a szolgáltató ügyfélszolgálatától, vagy személyesen érdeklődnek az információs pontokon. A MÁVDirekt 24 órában nyújt tájékoztatást, ezen a telefonszámon az utas észrevételeit is megteheti, ez segítség azon utasok számára, akik nem tudnak webes felületeket használni.
- **Akusztikus utastájékoztatás:** Az állomás területén a látássérült utas számára az akusztikus utastájékoztatási rendszer jelenti az elsődleges információforrást. Ennek megfelelő működése alapvető feltétele az önálló tájékozódásnak. A rendszernek az állomás teljes területén jól hallható, tiszta és érthető módon kell közvetítenie az utazással kapcsolatos információkat. A szolgáltató feladata az akusztikus utastájékoztatási rendszer folyamatos működésének és megfelelő minőségének biztosítása, amelynek teljesülését a megrendelő minisztérium a szolgáltatási szintet mérő és értékelő (SLA) rendszer keretében is ellenőrzi.
A gyakorlatban azonban a budapesti, valamint több vidéki nagyállomás utascarnokában visszatérő problémát jelent a kedvezőtlen akusztika. A visszhangos terekben a hangos utastájékoztatás ugyan hallható, azonban a közölt információ gyakran nem érthető. A jól látó utas ilyen esetben a vizuális kijelzőkről pótolhatja a hiányzó információkat, a látássérült utas számára azonban ez a lehetőség nem áll rendelkezésre, így önálló tájékozódása jelentősen nehezebbé válik.
- **Fedélzeti akusztikus utastájékoztatás:** A járművek fedélzetén is az akusztikus utastájékoztatást figyeli az utas, melynek működnie kell az utazás teljes ideje alatt. Váratlan események esetén, vagy ha a rendszer nem működik, élőszavas tájékoztatásra van szükség.
- A vasút és autóbusz ágazat Üzletszabályzataiban több helyen is szerepel az alábbi megfogalmazás: vonat, 8.2.2, és D Függelék 11.6., autóbusz: 8.2.3. „...hangos és/vagy vizuális utastájékoztatás a technikai lehetőségek függvényében” Ezt nem tartjuk megfelelőnek, mert az akusztikus tájékoztatás nem hiányozhat a tájékoztatási formák közül
- **Vizuális utastájékoztatás:** A vizuális utastájékoztató felületek megfelelő kontrasztú kialakítása, szemmagassághoz közeli



elhelyezése és jól áttekinthető struktúrája elősegíti, hogy a gyengénlátó utasok gyorsan és önállóan hozzájussanak a számukra szükséges információkhoz. A gyakorlatban ugyanakkor több olyan pályaudvar is található, ahol az utastájékoztató kijelzők és táblák túl magasan helyezkednek el, ezért azok tartalma a gyengénlátó utasok számára nehezen vagy egyáltalán nem olvasható. A vizuális akadálymentesítés szempontjait a menetjegyek és egyéb utazási dokumentumok kialakításánál is érvényesíteni szükséges. A megfelelő betűméret, a jól elkülönülő szerkezet, a kellő kontraszt és a legfontosabb információk kiemelése jelentősen megkönnyíti azok használatát. Jelenleg a menetjegyeken szereplő lényeges adatok – például az utazás időpontja, a kocsiosztály vagy az ülőhely száma – sok esetben nem különülnek el kellő mértékben a többi adattól, ami megnehezíti azok gyors azonosítását a gyengénlátó utasok számára.

1. Menetjegyek, helyjegyek, pótjegyek, kerékpárjegyek vásárlása

A látássérült utasok számára is biztosítani kell a menetjegyek és egyéb utazási jogosultságok önálló megvásárlásának lehetőségét. Magyarországon a látássérült személyek a hatályos díjszabási szabályok alapján a vasúti és autóbuszos személyszállításban meghatározott kedvezményekre jogosultak, ugyanakkor bizonyos esetekben – például magasabb szolgáltatási színvonalú kocsiosztály igénybevételekor, helyjegy- vagy pótjegyköteles vonatok, kiemelt helyáras autóbuszok használatakor, illetve tandemkerékpár szállításakor – számukra is szükséges kiegészítő jegyek megváltása. Ezek a jegyek több csatornán keresztül is beszerezhetők: a szolgáltató mobilalkalmazásában vagy internetes felületén, a vasútállomások jegypénztáraiban, valamint akár a fedélzeten is.

Hogyan működik ez most, és mi szükséges ahhoz, hogy akadályok nélkül tudjanak jegyeket vásárolni?

- **Alkalmazások:** a hozzáférhetőség követelményeinek teljesülését folyamatosan – a frissítéseket követően is – figyelembe kell venni. Fontos lenne az is, hogy a webes és mobilos alkalmazás hasonló témájú helyei azonos tartalmúak legyenek (információk, beállítások), Jelen tanulmány írásának időpontjában a vakvezetőkutyás ülőhely kiválasztásának lehetőségei nem



azonosak a webes és a mobilos felületen. Az is előfordul, hogy az újabb verzióban a felolvasó szoftver nem kap meg minden olyan információt, mely vizuálisan megjelenik.

- **Jegyvásárlás automatából:** A látássérült utasok nem tudnak jegyeket vásárolni az automatákból, mivel azok nem akadálymentesek.
- **Jegyvásárlás a vonaton:** A 6.2.11. rész az Üzletszabályzatban rendelkezik arról, hogy a kísérő nélkül utazó fogyatékossgal élő utas válthat jegyet a vonaton, DE csak akkor, ha a felszállás helye nem kötelező jegyelővételi zóna. A látássérült utast ez az előírás hátrányosan érinti. (lásd még: 9.7.3.) A 6.2.22. rész szerint a szolgáltató honlapján lista található a kötelező jegyelővételi zónákról, ez a lista nehezen elérhető. Aki pedig ezt nem tudja használni, nem kap információkat. Nem tud mindenki digitális eszközöket használni, nem is mindenki rendelkezik ezekkel a látássérült emberek között sem. Ez nem is várható el. A jegykiadó automaták nem akadálymentesek, pénztár nincs minden állomáson, és a szolgáltató mégis elvárja a látássérült utastól, hogy elővételben vásároljon jegyet. Javasoljuk a fogyatékossgal élő utasok fedélzeti jegyvásárlási lehetőségének korlátozások nélküli visszaállítását. Autóbuszon néhány emelt helyáras vonalon a pótbegy megvásárlása a látássérült utasok számára is kötelező, ezt jellemzően az autóbuszon (esetleg alkalmazáson) tudják megtenni.

2. Jegyvásárlás a pénztárakban

A személyes jegyvásárlás során kiemelt jelentősége van a pénztári munkatársak megfelelő felkészítésének. A munkatársaknak ismerniük kell a látássérült utasok segítésének alapvető szabályait, hogy a jegyvásárlási folyamat minden lépésében – például a fizetési terminál használatánál vagy a megvásárolt jegyek tartalmának ismertetése során – szakszerű támogatást tudjanak nyújtani. A személyi segítségnyújtás részletes követelményeit a tanulmány későbbi fejezete ismerteti.

3. Utazás: állomás területén közlekedés, fel-, leszállás, ülőhely elfoglalása, átszállás

Nem lehet aránytalanul nehezebb a látássérült utas számára az állomásokon közlekedés, a járművek megtalálása, fel-, leszállás, ülőhely elfoglalása, mint amilyen a többi utascsoport találkozik utazása során.



Amennyiben ez mégis így lenne, az felvetheti a közvetett diszkrimináció kérdését, melyet – a közvetlen diszkriminációval együtt - jogszabály tilt hazánkban, és az Unió egész területén. Az üzletszabályzatok alapján úgy tűnhet, hogy a szolgáltató által biztosított személyi segítségnyújtás megfelelően kezeli az akadálymentes környezet hiányából fakadó nehézségeket. A visszajelzések ugyanakkor azt mutatják, hogy a segítségnyújtás nem minden esetben valósul meg a tervezett módon: a bejelentkezett utas sokszor nem kap segítséget, elfelejtik segíteni, és ez egy átlagos napon is megtörténik, de amikor valamilyen nem várt esemény miatt le kell szállni váratlanul a járműről, át kell szállni pótlóbuszra, a szolgáltató semmilyen segítséget nem nyújt a látássérült utasnak.

Az autóbuszok fedélzeti egységére rövid tájékoztatás érkezik arról, hogy az adott járatra fel fog szállni egy mozgásában akadályozott személy. A segítség a járművön a buszvezető feladata, aki a rendelkezésre álló elégtelen mennyiségű információból nem tudja meg, pontosan milyen okok miatt kért valaki segítséget, - pl. látássérült, vagy mozgássérült utas - azt sem tudja – és ez már inkább a képzés elmaradása miatt lehet – hogyan és miben nyújtson segítséget. Az autóbusz-állomásokon 16,00 óra után már legfeljebb a jegypénztárakban tartózkodik személyzet, aki viszont nem tud az állomás területén közlekedésben segíteni. Az állomások nyitvatartási idejében vállalja a szolgáltató a segítséget – Üzletszabályzat 9.12.3.a – de egy állomás addig van „nyitva”, ameddig járatokat indít és fogad, vagyis kora reggeltől késő estig és nem 16,00 óráig, tehát a segítségnyújtás is addig kellene, hogy elérhető legyen. Mindkét ágazat utasjogi rendelete úgy fogalmaz, hogy állomás területén segítséget a kijelölt, személyzettel ellátott állomásokon kérhet a fogyatékossgal élő utas. Ha egy buszmegállóban kell a buszra felszállni, vagy egy olyan állomáson, ahol csak 2-3 peron van, elfogadható, ha nincs személyzet, hiszen a beérkező jármű vezetője is látja az utast, tud számára segítséget nyújtani. De ha az ország egész területén minden város autóbusz-állomásáról 16,00 óra után elmegy a személyzet, tehát mindegyik „személyzet nélküli állomássá” válik, akkor a fogyatékossgal élő utas esélye a járműre történő eljutásra már nagyon nehezített, vagy meg is szűnik. Ez a helyzet a jogszabályok szerint nem történhetne meg. „Ha a 9.12.4. pont szerinti bejelentés nem történt meg, közlekedési társaság mindent elkövet annak érdekében, hogy a fogyatékossgal élő vagy a csökkent mozgásképességű személy az



által vásárolt jeggyel az induló járatra felszállhasson, a csatlakozó járatra átszállhasson vagy az érkező járatról leszállhasson.” Írja az Üzletszabályzat. Ez csak személyzet közreműködésével lehetséges.

4. Szükséges intézkedések az akadálymentes utazás feltételeinek biztosítása érdekében

- **Vakvezetőkutyával történő közlekedés:** Az Üzletszabályzat 9.5.3. pontja (autóbusz üzletszabályzat 9.10.6.) rendelkezik arról, hogyan utazhatnak gazdáikkal a segítő kutyák: „A segítő kutya szállítása során a szájkosár és a póráz használata indokolt esetben mellőzhető.” Ez nem elfogadható megfogalmazás. A segítő kutyák képzését és munkáját szabályozó miniszteri rendelet – 27./2009. SZMM rendelet – egyértelműen kimondja, hogy a segítő kutyák szájkosár nélkül dolgoznak. Nem tudjuk, az üzletszabályzatok megalkotója mire gondolt: a miniszteri rendelet ugyanis sok lehetőséget eleve szabályoz, pl. mit kell tenni akkor, ha az állat agresszívan viselkedik, vagy milyen intézkedést tehet egy közszolgáltatásban dolgozó személy – pl. utaskísérő – ha az állat piszkos, vagy egyértelműen látható, hogy fertőző beteg. A segítő kutya munkavégzését azonban nem akadályozhatja. A helyjegy-pótjegy vásárlásnál – személyes vagy webes, mobilos vásárlásnál is – lehetőséget kellene biztosítani olyan ülőhely vásárlására, melynél a vakvezetőkutya biztonságosan, és kényelmesen utazik.
- **Fizikai akadálymentesítés:** Az önálló közlekedés egyik feltétele a taktilis (tapintásos) jelzések megléte a közlekedő felületeken. Egy látását részben, vagy teljesen elvesztő ember elsősorban tapintással, és akusztikus információk segítségével tájékozódik. Amikor utazni szeretne vonattal vagy busszal, a járdán közlekedve taktilis vezetősávon haladva kell megtalálnia az állomás, vagy megállóhely területét/bejáratát. Ott a különböző létesítményeket – pl. ügyfélcentrum, jegypénztár, büfé, mosdók – a vágányok, kocsállások területét, és ott azt a vágányt, kocsállást, melyről az általa elérni kívánt járat indul. Ahogyan az autóbuszok megtalálásában segít az első ajtó helyének jelölése, ugyanígy segítség, amikor a vágányok mellett vezetősáv is fut, hogy a látássérült utas ne a biztonsági sáv mellett sétálva közlekedjen. A vasúti vágányok mellett is lehet ajtókat kijelölni taktilis jelekkel, ilyenek jelenleg a vasút-villamos vonalán (Szeged-



Hódmezővásárhely) láthatók. A taktilis jelzéseket egy nagy pályaudvaron infokommunikációs kiegészítéssel kell ellátni, hogy önállóan használható legyen: ilyenek az okos vezetőrendszerek, ahol a taktilis sávok jelek adására képesek, melyek információkat nyújtanak például arról, hányadik vágányon áll az utas, vagy mit talál, ha jobbra, vagy balra fordul az elágazásban. Természetesen a jelfogásra alkalmas eszközökkel kell az utasnak rendelkeznie, hogy az ilyen vezetőrendszer működni tudjon. Megoldás lehet az is, ha az elágazásoknál olyan tábla működik, mely távvezérlővel bekapcsolható, és elmondja a helyben legfontosabb információkat. (ilyen lehet a néhány helyen már felszerelésre került E-Papír kijelző) A Budapesten már több helyijárat-vonalon elérhető technológia is jelentős előrelépés lenne a látássérült utasok számára: ha távirányítóval „lekérdezhető” az autóbusz járatszáma és célállomása, biztonságos és önálló közlekedést elősegítő változás lenne a helyközi és távolsági autóbuszos közlekedésben. (a 2019-ben elfogadott 882-es uniós irányelv rögzíti a tagállamok feladatait az akadálymentes állomásokkal kapcsolatban, ezeket az utasjogi rendeletek is tartalmazzák)

- **Kontrasztok, nagybetűk, szemmagasság, piktogramok:** A látássérült utas, és sokan az idős utasok között is a nagy alakú betűkkel, közel szemmagasságban elhelyezett táblákat tudják jól olvasni. A taktilis jelzések burkolattól kontrasztosan eltérő színe is őket segíti a tájékozódásban, ezek idővel a portól elveszítik színüket, ezek folyamatos karbantartása szükséges. A gyengénlátó utasokat segítik a piktogramok is – pl. a mosdókon – ha egyszerű jelölésekkel mutatják az információkat.
- **Járművek felszereltsége:** Talán nem tűnik lényegesnek látássérült szempontból, de az. Az utas, amikor egy új járművel találkozik, amilyennel még nem utazott, elakadhat a tájékozódásban: hol található a leszállást jelző gomb? Ez különösen fontos olyan vonalon, ahol a vonat nem is áll meg, ha nincs fel-, illetve leszálló utas. Vagy tudnia kellene, hogyan működik a mosdó a vonaton: hogyan kell öblíteni a WC-t? Hogyan nyílik a vízcsap? Ezekről készíthető egyszerű szöveges tájékoztató, és a szolgáltató nyílt napokon is bemutathatja az új járműveket a forgalomba állítás előtt.
- **Csendes szakasz:** A vasúti Üzletszabályzat 9.3.3. szabályozza a csendes szakaszban tanúsítandó viselkedési szabályokat. Jelenlegi formájában kizárja a látássérült utast ebből a vonatszakszakaszból,



hiszen ő a képernyőolvasó szoftver által tud tájékozódni, azon hallgatja meg pl. hány óra van, vagy hol tart éppen a járat. Az alapelvekkel egyetértünk, de célszerű lenne kissé részletesebben szabályozni, említve, hogy a képernyőolvasó szoftver rövid ideig történő használata még nem zárja ki az utast erről a szakasról, természetesen hangoskönyvet, vagy zenét a látássérült utas is fülhallgatóval köteles hallgatni.

- **Személyi segítség:** Az okos vezetőrendszerek Magyarországon még nem elérhetők, a hagyományos taktilis vezetőrendszerekből sincs sok a hazai pályaudvarokon. Mivel a MÁV Személyszállítási Zrt. egy céggént végzi valamennyi pályaudvar akadálymentesítését, ez hosszú közbeszerzési eljárásokat jelent a tervezésnél, és kivitelezésnél is. Így még éveket váratkoznak a látássérült utasok arra, hogy a 27 éve őket megillető jog a közszolgáltatásokhoz történő egyenlő esélyű hozzáféréshez végre érvényesüljön, és olyan lehetőségekkel utazzanak, mint bárki más. A fizikai akadálymentesítés hiánya csak az egyik ok arra, hogy személyi segítség protokoll működjön az állomásokon és a járatokon is. Mondhatnánk, hogy a másik ok az utasjogi rendelet, mely ezt előírja. Bármilyen akadálymentes is egy állomás, személyi segítségnek akkor is kell lennie, mert – harmadik ok – lehet, hogy egy látássérült utas azon az állomáson, ahol gyakran megfordul, jól tájékozódik, de amikor olyan helyeken utazik, melyeket nem ismer, szüksége lehet segítségre. A személyi segítség ráadásul nemcsak a látássérült utasok számára jelent egyenlő esélyeket az utazásra, hanem sok más, mozgásában ideiglenesen – pl. szülő, nagyszülő kisgyermekkel, idős személy - vagy végleg korlátozott ember számára is.

- **bejelentkezés vonatra:** A MÁV biztosítja az e-mailes és telefonos bejelentkezés lehetőségét is. Július 1-jétől már elegendő a tervezett utazás előtt 24 órával bejelentkezni, ha az utas személyi segítséget szeretne kérni. A rendszer nem bonyolult, az utas megadja az adatait, és azt, hogy mely segítségeket kéri azok közül, melyeket a jogszabály szerint kérhet. A visszaigazolásban szerepelnie kell a ténynek, hogy a szolgáltató befogadta a kérelmet, és vállalja a segítséget, és az időpontnak is, amikor az utasnak az induló állomás szolgáltató által kijelölt helyére kell érkeznie. A szolgáltató jelzi a megfelelő állomás személyzetének az igényt.



- **Bejelentkezés autóbuszra:** a MÁV egy űrlap kitöltését kéri az utastól, vagy telefonon jelentheti be igényét. Emailt csak akkor küldhet, ha személyesen felkeres egy ügyfélcentrumot, kér bejelentőlapot, kitölti, beszkeneli, és elküldi (ezt letöltheti a weboldáról is). Ez bonyolultnak tűnik, ha már elment egy ügyfélcentrumba, talán az is megfelelő lenne, ha személyesen leadja a segítségnyújtás iránti igényét.
- **állomás területén kísérés:** A szolgáltató feladata a kijelölt állomás személyzetét arról tájékoztatni, hogy különleges igényű utas érkezik, és kísérést kért az állomás területén. Sokszor mégsem érkezik az utashoz a kísérő, az utasnak telefonálnia kell, hogy ismét jelezze kérését. A Budapesten dolgozó diszpécser újra értesíti az ország valahol lévő személyzetét, hogy segíteni kell, és közben telik az idő, az utas stresszt él át, mert hiába kért segítséget a jogszabályoknak megfelelően, nem kap, és az is előfordulhat, hogy lekési a járatot. Az állomás területén az erre kijelölt személy kíséri az utast a vonatra, és ott az ülőhely elfoglalásában segít, buszállomásokon a kocsiállásig kell segíteni, ahol a jármű vezetője segít felszállni és az ülőhelyet elfoglalni.
- **fel-, leszállás, ülőhely elfoglalása:** Az utast az állomás területén dolgozó munkatárs, vagy az utaskísérő kíséri a vonatra, és felszállást követően elkíséri az ülőhelyhez. Amennyiben az utas a leszálláshoz is segítséget kért, az utaskísérőnek tudnia kell arról, hogy hol ül a segítséget kérő utas. Amikor a vonatra kísérő személy erről a fedélzeten dolgozó kollégáját nem tájékoztatja, az utaskísérő nem nyújt a leszállásban segítséget. Az utasnak pedig nem feladata folyamatosan szervezni a segítségnyújtást, miközben ő a jogszabályban előírtak szerint már bejelentkezett, igényét a szolgáltatónak átadta, a szolgáltató pedig elvállalta a segítséget. Ülőhely elfoglalásával kapcsolatban még szót ejtünk a Braille-írásról: jelenleg ez inkább eseti jellegű, nem is egységes, és nem feltétlenül felel meg az írási szabályoknak. Érdekvédelmi szervezetek bevonásával lehetne kialakítani egy Braille-írás szabályainak megfelelően kivitelezett jelzéseket a vonatokon.
- **átszállás:** A szolgáltató munkatársai folyamatos kapcsolatban állhatnak, ezért az átszálló állomáson is tudnak az utas



érkezéséről. Az utas telefonszámát a bejelentéskor elkéri a szolgáltató, így felhívhatja, megkérdezheti, hányas kocsiban ül, és időben oda tud érte menni. Intermodális csomópontokon az ágazatok közötti átszállás segítése is feladat lehet. Az autóbuszos átszállások segítése az állomások személyzetének feladatai közé tartoznának, de ennek teljesüléséhez szükséges, hogy legyen személyzet az állomásokon.

- **Képzés:** A személyi segítség csak akkor működik megfelelően, ha az ezt végző munkatársak képzésen vesznek részt, - melyet az utasjogi rendeletek is előírnak – és elsajátítják a látássérült utasokkal történő megfelelő kommunikációt, a kísérés módját és megtanulják a protokollt is, hogy az utas ne azt hallgassa, amikor nem kapott segítséget, hogy „elfelejtettük”, „nem szólt senki” stb. Nem delegálható a segítség feladata a többi utasra, nem hozható kiszolgáltatott helyzetbe a látássérült utas, akinek a többi emberhez hasonlóan joga van az utazáshoz. A kidolgozott protokoll pedig megkönnyíti az információáramlást, kiszámíthatóvá teszi a szolgáltatást, hiszen a segítségnyújtás a közlekedési közszolgáltatásban nem szíveség, hanem szolgáltatás kellene legyen. Az SLA-rendszerben a személyi segítség is mérhető lenne, ez talán jobban ráirányítaná a figyelmet a protokollra, a fogyatékossgal élő személyek utazáshoz való jogára. Az utasjogi rendeletek a szolgáltató feladatául jelölik a képzést, melyhez a sérülékeny társadalmi csoportok érdekvédelmi szervezeteit is be kell vonnia. Hazánkban is van olyan érdekvédelmi szervezet, - Vakok és Gyengénlátók Csongrád-Csanád Vármegyei Egyesülete - mely kidolgozott szemléletformáló programjával már több közlekedési központ járművezetőinek segített ráirányítani a figyelmét a látássérült utasok nehézségeire, és elsajátítani a hatékony segítség módját. A szolgáltatók munkatársai a képzéseken sajátíthatják el a cégüknél alkalmazott eljárásrendet is.
- **Eljárásrend (protokoll):** Kinek jelenti be az utas az igényt? Kinek adják azt tovább? Ki igazolja vissza az utasnak? Ki szól az állomásra, vagy a járatra, ahol a segítséget el kell végezni? És ki segít? És hogyan ellenőrzik, hogy ne felejtődjön el valami? Ezen kérdések megválaszolásában segít az eljárásrend. Elsőként a légitársaságok rendelkeztek ilyennel, majd hazánkban először a Tisza Volán Zrt., majd a DAKK Zrt., hiszen a Dél-Alföldön és az



onnan induló országos járatokon ez a szolgáltatás már 2013-ban elkezdődött. Ezekből a meglévő tapasztalatokból, - és a hibákból a megfelelő következtetéseket levonva – készülhetne el az az eljárásrend, mely lehetővé teszi, hogy a látássérült utas stressz nélkül utazhasson. A személyi segítség nem, lehet szívesség, nem függhet személyektől, szolgáltatásként kell működnie. A szolgáltató számára a határokat is jól kijelölik a jogszabályok, azoknál többet nem kell tennie, de kevesebbet nem tehet.

Összegzés: az akadálymentes fizikai és infokommunikációs környezet, valamint a kidolgozott protokollal működő személyi segítség lehet a garancia arra, hogy a fogyatékossgal élő utasok, közöttük a látássérült utasok is – akikre jelen írás koncentrál – a többi utassal megegyező eséllyel vehessenek részt a közösségi közlekedésben. Rövid távon a személyi segítség megvalósítása – képzés, eljárásrend – lehet az esélyegyenlőség biztosításának eszköze, de nem helyettesíti, hanem kiegészíti a fizikai és infokommunikációs akadálymentesítést, melyek kialakítása – tekintettel arra, hogy az elmúlt évtizedekben kevés intézkedés történt – valószínűleg a hosszabb távú cselekvések közé tartozik.

3. Jogszabályi háttér:

-1998. évi XXVI. törvény a fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról, amely rögzíti az akadálymentes környezethez, az önálló életvitelhez és a közszolgáltatásokhoz való egyenlő hozzáférés alapelveit.

-2003. évi CXXV. törvény az egyenlő bánásmódról és az esélyegyenlőség előmozdításáról, amely tiltja a közvetlen és közvetett hátrányos megkülönböztetést, valamint előírja az egyenlő hozzáférés biztosítását.

-Az ENSZ Fogyatékossgal élő személyek jogairól szóló egyezménye (CRPD), amelyet Magyarország a 2007. évi XCII. törvénnyel hirdetett ki. Az egyezmény előírja többek között a hozzáférhető közlekedés, az információhoz való hozzáférés és az önálló életvitel biztosítását.



-2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról, amely az információk hozzáférhetőségét is megalapozza.

-2018. évi LXXV. törvény a közszférabeli szervezetek honlapjainak és mobilalkalmazásainak akadálymentesítéséről, amely előírja a digitális felületek akadálymentes kialakítását.

-(EU) 2021/782 rendelet, az Európai Parlament és a Tanács a vasúti személyszállítást igénybe vevő utasok jogairól és kötelezettségeiről, amely biztosítja többek között a fogyatékossgal élő és csökkent mozgásképességű utasok számára nyújtandó segítséghez és akadálymentes tájékoztatáshoz való jogot. A rendelet a korábbi 1371/2007/EK rendeletet váltotta fel.

-Az Európai Parlament és a Tanács 181/2011/EU rendelete az autóbusszal közlekedő utasok jogairól, amely a fogyatékossgal élő személyek megkülönböztetésmentes utazását, a személyi segítségnyújtást és az akadálymentes tájékoztatást írja elő. Magyarország a rendelet személyi segítségnyújtásra vonatkozó egyes rendelkezéseinek alkalmazására a rendelet által biztosított lehetőséggel élve két alkalommal, összesen nyolc év halasztást vett igénybe.

-A vasúti infrastruktúra hozzáférhetőségére vonatkozó műszaki követelményeket az (EU) 1300/2014 bizottsági rendelet (PRM TSI – a fogyatékossgal élő és csökkent mozgásképességű személyek akadálymentes hozzáféréseire vonatkozó műszaki előírások) határozza meg, amely az állomások, peronok, utastájékoztatási rendszerek és járművek akadálymentes kialakítására vonatkozó uniós követelményeket tartalmazza.

A Hálózathoz csatlakozott szervezetek listája:

- ✓ 3eDucation Kft.,
- ✓ „A fény túlsó oldalán...” Látássérültek Regionális Közhasznú Egyesülete,
- ✓ A Gyengénlátó Gyermekekért Alapítvány,
- ✓ Az Akadálymentes és Korlátlan Kultúráért Egyesület,
- ✓ Bodor Tibor Kulturális Egyesület,



- ✓ Cegléd és Térsége Látássérültjeinek Egyesülete,
- ✓ Dabas és Térsége Látássérültjeinek Egyesülete,
- ✓ Dunakanyari Látássérültek Egyesülete,
- ✓ Fény a Sötétben Alapítvány,
- ✓ Gödöllő és Térsége Látássérültjeinek Egyesülete,
- ✓ Gyengénlátók Általános Iskolája, Egységes Gyógypedagógiai Módszertani Intézménye és Kollégiuma,
- ✓ „Informatika a látássérültekért” Alapítvány,
- ✓ Innováció a Látássérültekért Egyesület,
- ✓ Ki-Látás Közhasznú Alapítvány,
- ✓ Látássérült Személyek Rehabilitációját Szolgáló Egyesület,
- ✓ Láss Velünk! – Audionarrátorok Társasága,
- ✓ Látássérült Gyermekeket Nevelő-Oktató Általános Iskola, Gimnázium, Szakgimnázium, Technikum és Kollégium,
- ✓ Látássérültek Pilis Völgye Egyesülete,
- ✓ Látássérültek Vas Vármegyei Egyesülete,
- ✓ Magyar Optikus Ipartestület A Látásért Alapítvány,
- ✓ Magyar Vakok és Gyengénlátók Országos Szövetsége,
- ✓ Mindenki Képes Egyesület,
- ✓ Narradívák,
- ✓ Rehabilitációs Környezettervezők Egyesülete,
- ✓ Szem(l)életmód Rehabilitációs Központ,
- ✓ „Szól a szív...” Alapítvány,
- ✓ Új látásmód – Buda Környéki Látássérültek Egyesülete,
- ✓ Vakok Egységes Gyógypedagógiai Módszertani Intézménye, Óvodája, Általános Iskolája, Szakiskolája, Készségfejlesztő Iskolája, Fejlesztő Nevelés-Oktatást Végző Iskolája, Kollégiuma és Gyermekotthona,
- ✓ Vakok és Gyengénlátók Baranya Megyei Egyesülete,
- ✓ Vakok és Gyengénlátók Békés Megyei Egyesülete,
- ✓ Vakok és Gyengénlátók Csongrád-Csanád Vármegyei Egyesülete,
- ✓ Vakok és Gyengénlátók Győr-Moson-Sopron Megyei Egyesülete,
- ✓ Vakok és Gyengénlátók Jász-Nagykun-Szolnok Vármegyei Egyesülete,
- ✓ Vakok és Gyengénlátók Komárom-Esztergom Megyei Egyesülete,
- ✓ Vakok és Gyengénlátók Közép-Magyarországi Regionális Egyesülete,



Útjelző

Látássérült Embereket
Segítő Szervezetek
Országos Hálózata



- ✓ Vakok és Gyengénlátók Somogy Megyei Egyesülete,
- ✓ Vakok és Gyengénlátók Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Egyesülete,
- ✓ Vakok és Gyengénlátók Tolna Vármegyei Egyesülete,
- ✓ Vakok és Gyengénlátók Veszprém Megyei Egyesülete,
- ✓ Vakok és Gyengénlátók Zala Megyei Egyesülete

További információ:

Fodor Ágnes, a VGYKE elnöke, +36 70 387 5260;

Berke Mónika hálózatkoordinátor, +36 30 213 0050; halozat@vgyke.com