

Tüke Busz Zrt.
Pécs
Nyugati ipari út 8.
7634

Tisztelt Tüke Busz Zrt.!

Alulírott szervezetek az alábbiak okán keressük meg a **Tisztelt Címet**:

Az elmúlt évek során a pécsi tömegközlekedésben több fontos fejlesztés is történt, amely az utasok, különösképpen a fogyatékossgal élő emberek helyzetét is megkönnyíti. Pozitív változásnak tartjuk, hogy a városban zömmel alacsonypadlós, mozgássérült emberek, kerekesszékesek és babakocsival közlekedők számára is jól használható gépjárművek közlekednek. Valamennyi autóbuszson kijelzőből, illetve hangosbemondóból álló tájékoztató rendszer lett kiépítve, amelynek célja, hogy az utasokat a járat útvonaláról, valamint a soron következő megállóról tájékoztassa. Bár ez a tájékoztató rendszer minden utas tájékozódását segíti, különös jelentősége van bizonyos fogyatékossgal élő csoportok számára.

Sajnálatos módon úgy tapasztaltuk, hogy bár a **tájékoztató rendszer** kiépült, az mégsem működik megfelelően. Ezzel kapcsolatban számos alkalommal észleltük, hogy **hangosbemondó** ki van kapcsolva vagy olyan halkra van állítva, hogy a menetzaj mellett nem hallható, így az informálódást egyáltalán nem segíti. A buszokon lévő **kijelzők** meghibásodtak, nem jelenik meg rajtuk információ. További probléma a monitorokkal, hogy azokon nagyon sok esetben reklámok vannak: két megálló között az utas csak a hirdetések látja, és már csak a megállóba érkezve vált át a kijelző, és mutatja az aktuális és a soron következő buszmegállókat. Ám még ekkor is reklámok, termékelhelyezések szerepelnek a monitoron. Mindez a megfelelő tájékozódást rendkívüli mértékben megnehezíti, bizonyos esetben el is lehetetleníti.

Ezen túlmenően a megfelelő tájékozódást az is segítené, ha a szöveges információkat könnyen érthető, egységes, a nemzetközi sztenderdeknek megfelelő **piktogramok** egészítenék ki, amelyeknek pontos jelentéséről tájékoztató lenne a cég honlapján, illetve az ügyfélszolgálati irodákban.

Sok esetben tapasztalják azt a fogyatékossgal élő személyek, hogy a többi utas nem veszi figyelembe a speciális igényeiket, pl. hogy a kerekesszékes vagy a látássérült személy részére biztosítsák a számukra fenntartott helyet. Megoldást jelentene, ha a buszvezető, amennyiben fogyatékossgal élő személy száll fel a buszra, elindítana egy rövid tájékoztatót, melynek során a hangosbemondón keresztül tájékoztatná az utasokat arról, hogy a fogyatékossgal élő személynek adják át a nekik fenntartott helyet, segítsék őket a közlekedésben.

2022 ősz folyamán pár hétig szűrőpróbaszerűen figyeltük a buszokon működő tájékoztató rendszert, és az alábbiakat észleltük:

Időpont	Járat száma	Probléma
Nov. 01. 15.56	3-as járat Kertváros felé	A hangos utastájékoztató egyáltalán nem működött.
Nov. 03. 13.34	103-as járat Kertváros felé Azonosító: 5838	Az első ajtónál lévő monitor nem működött.
Nov. 07. 18.03	6-os járat Kertváros felé	A hangosbemondó túl halk volt.
Nov. 08. 15.13	6-os járat Kertváros felé	Az utastájékoztató működött ugyan, de nagyon halk volt. A járat száma, valamint a következő megálló szöveg valamivel hangosabban hangzottak el, a megállók neveit azonban többször egyáltalán nem lehetett hallani.
Nov. 10. 7.27	6-os járat az Árkád felé	Az utastájékoztató működött ugyan, de túl halk volt, szinte alig lehetett hallani, főképp a megállók neveit.
Nov. 10. 15.06	60y járat Azonosító: 3889	Krisztina tértől Ipar utcáig a hangosbemondó nem hallatszott.
Nov. 14. 8.20	7-es járat Malomvölgyi út felé Azonosító: 5836	Sem a kijelző, sem a hangosbemondó nem működött.
Nov. 14. 17.25	7-es járat Malomvölgyi út felé	A hangosbemondó annyira halk volt, hogy semmit nem lehetett érteni.
Nov. 24. 7.18	1-es járat Uránváros felé	Nem működött a hangosbemondó.
Nov. 24. 9.57	24-es járat Kertváros felé	Nagyon halk volt a hangosbemondó, alig lehetett hallani.
Nov. 29. 7.45	7-es járat Főpályaudvar felé	Nem működött a belső kijelző.

Dec. 09. 8.09	23-as járat Deindol felé	Nagyon halk volt a bemondó, szinte nem lehetett hallani.
---------------	--------------------------	----------------------------------------------------------

A szervezetek tagjainak elmondása alapján rendszeresen előforduló probléma a 23-as, 24-es járatokon, hogy egyáltalán nincs hangosbemondás, illetve sok 7, 7Y buszon sem bemondás, sem kijelző nincs. Többször észleltek olyan problémát, hogy a hangosbemondó nagyon halkra volt állítva, ezzel párhuzamosan viszont a sofőr fülkéből hangosan szólt a zene, így a tájékoztatás már nem volt érthető.

A fenti felsorolás példákat tartalmaz, a szervezetek tagjainak saját tapasztalatait soroltuk fel, arra azonban nem volt módunk, hogy valamennyi járatot egységesen monitorozzunk. Az azonban az összegyűjtött esetekből is látszik, hogy több járat esetében is tapasztalhatók voltak a problémák.

Nagyon fontosnak tartjuk felhívni a Tisztelt Cím figyelmét a megfelelő tájékoztatás fontosságára.

A **látássérült emberek**nek kiemelten fontos, hogy legyen hangos utastájékoztatás, mert anélkül nem tudják, hogy hol vannak. Nyilván tudnak számolni a megállókat (pl. 11 megálló múlva kell leszállni), viszont abban a pillanatban, amikor a busz nem áll meg az egyik megállóhelyen, akkor az érintett máris rossz helyen szállhat le. A látássérült személyek számára tehát kiemelt fontosságú a megfelelő hangerejű, jól működő hangosbemondó, hiszen ez alapvető feltétele a tájékozódásuknak.

A **hallássérült emberek** esetében egyfelől fontos a hangzás, hangerő is (főleg nagyothallók esetén), másfelől a vizuálisan megjelenítés is elengedhetetlen. Egy olyan hallássérült személy számára, aki csak a vizuális tapasztalatra támaszkodhat, kiemelten fontos, hogy a buszon elhelyezett monitorok működjenek, és azokon megfelelően olvasható legyen a tájékoztatás.

Az **autizmusban érintett** személyek számára a vizuális támogatás az egyik fő eszköz az autizmus szempontú akadálymentesítésre, az egyenlő esélyű hozzáférés biztosítására. A vizuálisan jól értelmezhető, egyértelmű jelzések, piktogramok, feliratok az autizmussal élő személyeknek biztosságot adnak, kiszámíthatóvá teszik az egyéb, számukra zavaró ingerekkel teli környezetet. A tömegközlekedésben természetes módon előforduló szenzoros ingerek, pl. hangok, zajok, más emberek fizikai közelségéből adódó illatok, szagok, esetleg a konkrét fizikai érintkezés zsúfoltság esetén, alapvetően túltelítődést okozhatnak az érintetteknek. Az utazás okozta feszültség frusztráló hatású lehet, mindez összességében megnehezíti az autista személyek részvételét a tömegközlekedésben. Az egyértelmű, jól látható, hallható jelzések megkönnyítenék a tájékozódást, jelenleg azonban az egyes kijelzőkön a járatot érintő információkon kívül az erőteljes vizuális ingert adó reklámok elvonják a figyelmet és vizuális terhelést jelentenek az érintett személyek számára. A láthatóság folyamatos biztosításával az autizmusban érintett személyek számára már az is segítséget nyújtana, ha a reklámok ideje alatt, a képernyő (legalább) egy részén láthatóak lennének a soron következő megállók megnevezése is.

Ezek a javaslatok alapvetően minden utas számára hasznosak lehetnek, az autizmussal élő embereken túl a **gyermekek, idős személyek, egyéb, intellektuális képességzavart (értelmi fogyatékossgal élő) vagy figyelemzavarral küzdő személyek** részére is biztosítanak az azonos feltételeket az utazás igénybevétele közben.

Ezen túlmenően a megfelelő utastájékoztató valamennyi **pécsi lakosnak**, továbbá a városba látogató hazai és külföldi **turistának** is hasznos lenne, mindenki számára elősegítene a tájékozódást, a kényelmes és biztonságos utazást.

Felhívjuk a **Tisztelt Cím** figyelmét arra, hogy a tömegközlekedés akadálymentesítése egyúttal jogszabályi kötelezettség is.

A személyszállítási szolgáltatásokról szóló **2012. évi XLI. törvény 51. § (4) bekezdése** értelmében az egyenlő esélyű hozzáférés feltételeit a közforgalmú menetrend alapján végzett személyszállításban részt vevő járműveken, továbbá a pályaudvarokon, az állomás és a megállóhely személyforgalom lebonyolítására és kiszolgálására szolgáló részében fokozatosan meg kell teremteni, ennek érdekében az ezen járműveket és létesítményeket érintő beruházások, fejlesztések, beszerzések során, valamint - ha ez műszaki szempontból lehetséges - az átalakítások során az egyenlő esélyű hozzáférés követelményeit már érvényesíteni kell.

Ennek a **Tisztelt Cím** az eszközpark fejlesztése során eleget tett akkor, amikor a pécsi buszokon az utastájékoztató rendszert az akadálymentesítés szempontjait figyelembe véve kiépítette, a gyakorlatban azonban ez a rendszer sok esetben nem vagy nem megfelelően működik, így az egyenlő esélyű hozzáférés nem tud megvalósulni. Ahhoz, hogy a kötelezettségnek eleget tegyen, nem elég a technikai feltételek megteremtése, hanem annak a gyakorlatban is működnie kell.

A fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról szóló **1998. évi XXVI. törvény** (a továbbiakban Fot.) **2. §-a** előírja, hogy az államnak, a társadalom szervezeteinek és tagjainak oly módon kell tevékenységüket végezni, hogy az ne okozhasson olyan károsodást, amely fogyatékossg kialakulásához vezet, illetve olyan körülményeket kell létrehozni, amelyben a fogyatékos emberek képesek lesznek teljesebb életre és a fogyatékossgukból fakadó terheik csökkenthetőek. A fogyatékos személyekkel kapcsolatos magatartás, tevékenység során úgy kell eljárni, hogy az a fogyatékos állapot rosszabbodását megelőzze, illetőleg annak következményeit enyhítse.

A **Fot. 3. §-a** értelmében a fogyatékos személyek az őket mindenki mással egyenlően megillető jogaikkal állapotukból fakadóan kevésbé tudnak élni, ezért indokolt, hogy minden lehetséges módon előnyben részesüljenek.

A **Fot. 7/A. § (1) bekezdése** alapján a fogyatékos személy számára - figyelembe véve a különböző fogyatékossgai csoportok eltérő speciális szükségleteit - biztosítani kell a közszolgáltatásokhoz való egyenlő esélyű hozzáférést. A **Fot. 4. § f) pontja** értelmében közszolgáltatásnak minősül többek között a közlekedési szolgáltatás, ellátás, illetve tevékenység, illetve a helyi és nemzetiségi önkormányzat hatásköre gyakorlása során kifejtett minden tevékenység, valamint a helyi önkormányzat, a nemzetiségi önkormányzat, a nem állami, helyi önkormányzati vagy nemzetiségi önkormányzati fenntartó és az egyházi

jogi személy által fenntartott, közfinanszírozásban részesülő intézmény által nyújtott szolgáltatás, ellátás, tevékenység.

A **Fot. 8. §-a** előírja, hogy a közlekedési rendszereknek, továbbá a tömegközlekedési eszközöknek, utasforgalmi létesítményeknek - beleértve a jelző- és tájékoztató berendezéseket is - alkalmasnak kell lenniük a fogyatékos személy általi biztonságos igénybevételre.

A jogszabály 4. § h) definiálja az egyenlő esélyű hozzáférést, ez alapján

- a szolgáltatás egyenlő eséllyel hozzáférhető akkor, ha igénybevétele - az igénybe vevő állapotának megfelelő önállósággal - mindenki, különösen a mozgási, látási, hallási, mentális és kommunikációs funkciókban sérült emberek számára akadálymentes, kiszámítható, értelmezhető és érzékelhető,
[...]
- az információ egyenlő eséllyel hozzáférhető akkor, ha az mindenki, különösen a mozgási, látási, hallási, mentális és kommunikációs funkciókban sérült emberek számára kiszámítható, értelmezhető és érzékelhető, az ahhoz való hozzájutás pedig az igénybe vevő számára akadálymentes.

Fentiek alapján megállapítható, hogy a Fot. több pontja alapján szükséges a helyi tömegközlekedés akadálymentesítése, amelybe a fogyatékossgal élő személyek információhoz való hozzáférése is beletartozik.

Amennyiben ez nem valósul meg, az sérti az **Alaptörvény XV. cikk (2) bekezdését**, amely deklarálja, hogy Magyarország az alapvető jogokat mindenkinek bármely megkülönböztetés, nevezetesen faj, szín, nem, fogyatékossgal, nyelv, vallás, politikai vagy más vélemény, nemzeti vagy társadalmi származás, vagyoni, születési vagy egyéb helyzet szerinti különbségtétel nélkül biztosítja. Sérti továbbá az **Alaptörvény XV. cikk (4) - (5) bekezdését**, mely szerint Magyarország az esélyegyenlőség és a társadalmi felzárkózás megvalósulását külön intézkedésekkel segíti, illetve Magyarország külön intézkedésekkel védi a családokat, a gyermekeket, a nőket, az időseket és a fogyatékkal élőket.

A Fogyatékossgal élő személyek jogairól szóló egyezmény és az ahhoz kapcsolódó Fakultatív Jegyzőkönyv kihirdetéséről szóló **2007. évi XCII. törvény** (a továbbiakban: CRPD) is részletesen meghatározza a fogyatékossgal élő személyek jogait.

A **4. cikk 1. pontja** értelmében a részes államok kötelezettséget vállalnak arra, hogy biztosítják és elősegítik valamennyi alapvető emberi jog és szabadság teljes megvalósulását valamennyi fogyatékossgal élő személy számára, a fogyatékossgal alapján történő bármiféle hátrányos megkülönböztetés nélkül. Ennek érdekében a részes államok - többek között - vállalják, hogy minden megfelelő intézkedést meghoznak bármely személy, intézmény vagy magánvállalkozás által a fogyatékossgal alapján történő hátrányos megkülönböztetés felszámolása érdekében.

A **CRPD 9. cikk 1. pontja** alapján a fogyatékossgal élő személyek önálló életvitelének és az élet valamennyi területén történő teljes körű részvételének lehetővé tétele érdekében a részes államok megfelelő intézkedéseket tesznek, hogy másokkal azonos alapon biztosítsák a fogyatékossgal élő személyek számára a fizikai környezethez, a közlekedéshez, az információhoz és kommunikációhoz, beleértve az információs és kommunikációs

technológiákat és rendszereket, valamint más, nyilvánosan hozzáférhető vagy rendelkezésre álló lehetőségekhez és szolgáltatásokhoz való hozzáférést, mind városi, mind vidéki területeken. Ezek az intézkedések, amelyek magukban foglalják a hozzáférési akadályok és korlátok beazonosítását és felszámolását, többek között a következőkre vonatkoznak:

a) épületek, utak, közlekedés és más bel- és kültéri létesítmények, így iskolák, lakóházak, egészségügyi létesítmények és munkahelyek;

b) információ, kommunikáció és egyéb szolgáltatások, köztük az elektronikus szolgáltatások és segélyhívó szolgáltatások.

A **CRPD 19. cikke** szerint a részes államok elismerik a fogyatékossgal élő személyek egyenlő jogát a közösségben való élethez és másokkal egyenlő szabad döntéshez való jogát; minden szükséges és hatékony intézkedést megtesznek annak érdekében, hogy a fogyatékossgal élő személyek teljes mértékben élvezhessék e jogaikat és a teljes közösségi befogadást és részvételt, beleértve annak biztosítását, hogy a mindenki számára nyújtott közösségi szolgáltatások és létesítmények azonos alapon hozzáférhetőek a fogyatékossgal élő személyek számára is, és igényeikhez igazítottak.

A **CRPD 20. cikke** szerint a részes államok a fogyatékossgal élő személyek függetlenségének a lehető legnagyobb mértékű biztosítása mellett hatékony intézkedéseket hoznak a személyes mobilitás biztosítására, így a fogyatékossgal élő személyeknek a minőségi mobilitási támogatásokhoz, eszközökhöz, segítő technológiákhoz, valamint a személyes segítségnyújtás különböző formáihoz és a közvetítőkhöz való hozzáféréseinek megkönnyítését, beleértve azok elérhető áron történő rendelkezésre bocsátását.

A **CRPD 33. cikke** továbbá alapján a civil társadalmat - különösen a fogyatékossgal élő személyeket és az őket képviselő szervezeteket - be kell vonni az ellenőrzési folyamatokba, és azokban teljes részvételüket biztosítani kell.

A Pécs Megyei Jogú Város Önkormányzatának Közgyűlése által 17/2023. (I. 24.) sz. határozattal elfogadott, 2023-2027 közötti időszakra vonatkozó Helyi Esélyegyenlőségi Program (a továbbiakban: HEP) beazonosított problémaként jelöli meg a következőt: "Az akadálymentesítettség alacsony foka, elsősorban a közösségi közlekedés és az épített környezet tekintetében, valamint az akadálymentesítési megoldások alacsony hatékonysága." Ehhez fejlesztési lehetőségként az alábbiakat javasolja: "Az akadálymentesítés állapotának folyamatos felülvizsgálata, a hiányosságok kiszűrése és orvoslása tapasztalati szakértők bevonásával."

A HEP Az intézkedési területek részletes kifejtése körében a több célcsoportot is érintő, horizontális városi szintű intézkedési tervek között IT-4-PV A közösségi közlekedési infrastruktúra akadálymentesítése, illetve IT-5-PV A közösségi közlekedés informatikai és digitális infrastruktúrájának fejlesztése körében is állapít meg feladatokat. Ez utóbbi esetén a feltárt probléma tartalmazza, hogy foglalkozni szükséges a "tömegközlekedési csomópontokban, megállóknban és járművekben létesített látható, hallható, tapintható információk hozzáférhetőségével. A meglévő infrastruktúra fejlesztése, szabványosság megteremtése jelentheti a fejlesztési stratégiák alapját."

A HEP értelmében az intézkedés felelőse Pécs MJV Önkormányzata, a Biokom NKft. és a HEP Referens mellett a Tüke Busz Zrt.

Bár a HEP több, a jövőben megvalósítandó és nagyon fontos fejlesztési feladatot is meghatároz, jelen levelünkkel célunk, hogy rámutassunk egy olyan problémára, amelynek kapcsán az infrastruktúra már tulajdonképpen kiépült, csupán annak megfelelő üzemeltetése, illetve bizonyos mértékű továbbfejlesztése (pl. szövegek piktogramokkal történő kiegészítése) szükséges.

Fentiek alapján a **kérésünk, javaslatunk** a következő:

- 1.) Működjön a busz működése közben is tisztán és érthetően **hallható utastájékoztató** a járműveken.
- 2.) Legyen **működő vizuális utastájékoztató** a buszokon, ehhez működjenek megfelelően a monitorok. Az elsődleges cél, hogy ezeken a kijelzőkön folyamatosan legyen látható a lényegi információ, tehát a járat száma, valamint soron következő, illetve az azt követő buszmegálló megnevezése, és ezen a monitoron ne jelenjenek meg hirdetések. Amennyiben a reklámok elhelyezése mindenképp szükséges, abban az esetben is legyen folyamatosan látható, a reklámtól elkülönítetten a járat száma, és a következő megálló megnevezése.
- 3.) A meglévő rendszer szöveges tájékoztatói - mind a monitorokon, mind az egyéb információs anyagokon - egészüljenek ki könnyen érthető, egységes, a nemzetközi sztenderdeknek megfelelő **piktogramokkal**, amelyek pontos jelentéséről legyen elérhető tájékoztató a Tisztelt Cím honlapján, illetve az ügyfélszolgálati irodákban.
- 4.) Amennyiben a járművezető azt észleli, hogy az autóbuszra fogyatékossgal élő személy szállt fel, indítson el a hangosbemondóban egy tájékoztatót arra vonatkozóan, hogy az utasok adják át számukra a nekik fenntartott helyet.

A jelen levelet aláíró szervezetek készséggel felajánljuk a Tisztelt Tüke Busz Zrt. részére, hogy részt vesznek szakmai egyeztető beszélgetésen, továbbá szívesen vállaljuk, hogy a Tüke Busz Zrt. munkatársainak tréninget tartunk a megfelelő utastájékoztató fontosságáról, amelynek során szemléletes módon bemutatjuk a nehézségeket, amelyeket az egyes fogyatékossgal élő emberek tapasztalnak a tömegközlekedés igénybevétele során.

Kérem, hogy válaszukat a Vakok és Gyengénlátók Baranya Megyei Egyesületének küldjék a 7623 Pécs, Móricz Zs. u. 8. sz. alatti címre.

Kelt....

Tisztelettel,

Autisztikus Gyermekért Baranyában Alapítvány

"Lásd a világot autista szemmel" Egyesület

Mozgáskorlátozottak Baranya Megyei Egyesülete

"People First - A Társadalmi Elfogadásért" - Magyarországi Központi Közhasznú Egyesület

Társaság A Szabadságjogokért

Vakok és Gyengénlátók Baranya Megyei Egyesülete

Szekeres Henriett