CSATLÓS ERZSÉBET

Ember a rendszerben: fogyatékkal élők a digitális hatósági eljárások árnyékában

The Human Dimension of the System: People with Disabilities in the Shadow of Digital Administrative Procedures

DOI: HTTPS://DOI.ORG/10.53793/RV.2026.1.2

Absztrakt

A tanulmány a digitális közigazgatás társadalmi befogadóképességét vizsgálja, különös tekintettel a fogyatékossággal élő személyek helyzetére. Bár a digitalizált eljárások egységesnek tűnnek, valójában az állam által feltételezett homo digitalis szemlélet alapján működnek, ami nem fedi le a társadalom teljes spektrumát. A fizikai és információs akadályok, a hiányzó személyes támogatás, valamint az automatikus döntéshozatali rendszerek korlátai gyakran megnehezítik az ügyféli jogok gyakorlását. A tanulmány konkrét példákon keresztül mutatja be, hogy a digitalizáció nem feltétlenül csökkenti az egyenlőtlenségeket, sőt, bizonyos esetekben fokozza azokat. Az elemzés hangsúlyozza, hogy a fogyatékossággal élők teljes jogú állampolgárok, és részvételük biztosítása az állam alkotmányos kötelessége. A digitális közigazgatás valódi demokratikus működése csak akkor érhető el, ha az emberi jelenlét és az érzékeny, inkluzív szemlélet a rendszer szerves része.

KULCSSZAVAK: DIGITÁLIS KÖZIGAZGATÁS, EGYENLŐ HOZZÁFÉRÉS, FOGYATÉKOSSÁGGAL ÉLŐK, ÜGYFÉLI JOGOK

Abstract

This study examines the social inclusiveness of digital public administration, with a focus on persons with disabilities. Although digital procedures appear uniform, they operate based on the assumption of a homo digitalis – a digitally competent, autonomous user – which does not represent the entire population. Physical and informational barriers, lack of personal support, and limitations of automated decision-making systems often hinder the exercise of citizen rights. Through concrete examples, the study demonstrates that digitalisation does not necessarily reduce inequalities and can even exacerbate them. The analysis emphasises that persons with disabilities are full citizens, and ensuring their participation is a constitutional obligation of the state. Digital public administration can only be genuinely democratic when human presence and a sensitive, inclusive approach are integral to the system.

KEYWORDS: DIGITAL PUBLIC ADMINISTRATION, EQUAL ACCESS, PERSONS WITH DISABILITIES, CITIZEN RIGHTS

Bevezetés

Az elmúlt években Magyarországon is felgyorsult a digitális közigazgatás fejlesztése. Az eljárások elektronizálása és az ügyintézés online térbe helyezése elsősorban a hatékonyság, a gyorsaság és a költségcsökkentés célját szolgálta. Ma már számos közigazgatási eljárás – az okmányügyintézéstől a szociális ellátások igényléséig – elektronikus úton is elérhető. Az elektronikus közigazgatás alapvetően a hagyományos, papíralapú folyamatok digitális formában történő lebonyolítását jelenti, míg a digitális közigazgatás ennél tágabb megközelítést képvisel: az eljárások újragondolására, automatizálására, adatvezérelt és felhasználóközpontú működésre törekszik, akár proaktív módon is.

E fejlesztések mögött implicit módon megjelenik egy idealizált ügyféltípus képe, amely a digitális közigazgatás működési logikáját alapvetően meghatározza. Ez a feltételezett homo

digitalis olyan állampolgárként jelenik meg, aki megfelelő digitális kompetenciákkal rendelkezik, stabil internet-hozzáféréssel él, képes önállóan értelmezni a digitális felületeken megjelenő információkat, és akadálymentes környezetben mozog. A digitális közigazgatás jelenlegi struktúrái és szolgáltatásai nagyrészt erre az idealizált felhasználóra épülnek, miközben a társadalom valós összetétele ennél lényegesen heterogénebb. Ahogy arra Tóth és Kardosné Kaponyi (2024: 62) rámutatott, vannak digitálisan írástudatlanok, alacsony értelmi színvonallal bírók, kiszolgáltatottak, szegregáltak, okoseszköz nélküliek, internetkapcsolattal nem rendelkezők, sőt, áram nélkül élők is, és nekik is alapvető állampolgári joguk van a digitális közigazgatás vívmányaihoz.

Bár a digitális átállás kétségkívül megkönnyíti az ügyintézést azok számára, akik megfelelnek e feltételezéseknek, párhuzamosan növelheti a társadalmi kirekesztés kockázatát, különösen a digitálisan hátrányos helyzetű, sérülékeny vagy fogyatékossággal élő csoportok esetében (Eurofound 2025: 4). Az ügyintézés gyorsabbá és kényelmesebbé válik, ugyanakkor feltételezi az internet-hozzáférést, az alapvető digitális kompetenciákat és a jogi-információs önállóságot, amelyek hiánya új, gyakran láthatatlan akadályokat teremt.

A fogyatékossággal élő személyek számára a digitális közigazgatás egyszerre hordoz lehetőségeket és kockázatokat. Akadálymentes rendszerek esetén az ügyintézés önállóbbá válhat, míg az akadálymentességi követelmények figyelmen kívül hagyása új típusú kizáráshoz vezethet, különösen az érzékszervi, mozgásszervi vagy kognitív nehézségekkel élők körében. A digitális közigazgatás azonban nem képes felismerni az egyéni korlátokat és szükségleteket, különösen akkor, ha azok az érintett részéről nem – és adatvédelmi okokból nem is kötelezően – deklaráltak. A fogyatékosság egészségügyi adata különleges adat, amelynek feltárása nem lehet előfeltétele a hozzáférhető ügyintézésnek.

A látszólag egységes digitális eljárási környezet így valójában szelektíven működik: a homo digitalis feltételezett modelljéből való eltérés az ügyfél oldalán gyakran a joggyakorlás tényleges ellehetetlenüléséhez vezet. Mivel a hatósági ügyintézés számos esetben jogilag kötelező vagy jogosultságot keletkeztető eljárás, az állam felelőssége, hogy azt mindenki számára hozzáférhető módon biztosítsa. A humán interakció háttérbe szorulása viszont aránytalanul nagyobb terhet ró a hátrányos helyzetű ügyfelekre, különösen azokra, akiknek élethelyzetét több szinten is akadályozottság jellemzi. A hatósági eljárások sokszínűsége megköveteli a jogalkalmazói rugalmasságot, miközben a 2030-ra kitűzött cél az, hogy az e-kormányzati szolgáltatások felhasználói aránya elérje a 90%-ot (NDS: 157). Ez összhangban áll azzal a törekvéssel, hogy a fogyatékossággal élők és megváltozott munkaképességűek képességeikhez mérten minél egyszerűbben, akadálymentesen és önállóan vehessék igénybe a digitális közszolgáltatásokat.

A tanulmány célja, hogy gyakorlati példákon keresztül bemutassa azokat a rejtett csapdákat, amelyek a digitális hatósági eljárásokban a fogyatékossággal élő, egyébként önálló ügyintézésre képes személyek kirekesztéséhez vezethetnek, és rávilágítson arra, hogy a digitális közigazgatás keretein belül milyen pótolhatatlan szerepe van a humán interakciónak.

A társadalom peremén: a 'fogyatékkal élők' többszörösen hátrányos helyzete

A fogyatékkal élő személyek jogi és társadalmi meghatározása összetett és többdimenziós kérdés, amelynek értelmezése elengedhetetlen a digitális közszolgáltatásokhoz való hozzáférés vizsgálatához, és korántsem olyan egyértelmű, mint amilyennek első látásra tűnik. Magyarországon a fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról szóló törvény (a továbbiakban: Fogytv.) hatálya azokra terjed ki, akik tartósan vagy véglegesen olyan érzékszervi, kommunikációs, fizikai, értelmi vagy pszichoszociális károsodással – illetve ezek bármilyen halmozódásával – élnek, amely a környezeti, társadalmi és egyéb akadályokkal kölcsönhatásban a hatékony és másokkal egyenlő társadalmi részvételt korlátozza vagy gátolja (Fogytv. 4. § a) pont). Ez a meghatározás nem kizárólag orvosi értelemben, hanem társadalmi kontextusban értelmezi a fogyatékosságot, középpontba helyezve a közösségi részvétel akadályozottságát. Ezzel szemben a megváltozott munkaképesség fogalma – amely az orvosi szakvéleményen alapuló minősítést jelenti (Flt. 58. § (5) m) pont) – elsősorban a munkaerőpiacon való részvétel képességét veszi figyelembe, és nem feltétlenül esik egybe a fogyatékosság társadalmi

akadályozottságával. Ezért előfordulhat, hogy egy súlyos mozgásszervi fogyatékossággal élő személy munkaképes, vagy fordítva, egy egészségügyi vagy mentális problémával küzdő személy, akinek munkavégző-képessége korlátozott, nem tartozik a fogyatékos személyek jogi kategóriájába. A megváltozott munkaképesség státusza ugyanakkor jogosultságokat biztosít, amelyek – például adókedvezmény vagy közszolgáltatásokhoz való könnyített hozzáférés – nagymértékben megkönnyíthetők az online ügyintézés révén, feltéve, hogy az érintett képes élni ezekkel az eszközökkel.

Az Eurostat 2023-as értelmezése szerint ugyanakkor ennél jóval tágabb fogalomról van szó: a fogyatékosság a mindennapi tevékenységekben való korlátozottságot jelenti. Eszerint az uniós népesség 16 év feletti tagjainak 27%-a él fogyatékossággal, míg Magyarországon ez az arány 22,3% (Eurostat; KSH1). A fogyatékosság előfordulása az életkor előrehaladtával drasztikusan nő, és hazánkban különösen a 65 éves és idősebb korosztály esetében haladja meg az uniós átlagot mindkét nemnél (KSH1). A 2022-es, önbevallásra alapozott adatok szerint a magyar fogyatékkal élők között leggyakoribbak a mozgáskorlátozottak, valamint a gyengén vagy alig látók, míg a 60 év fölöttiek körében jelentősen megnő a nagyothallók aránya (KSH2). A fogyatékkal élők társadalmi helyzete súlyos hátrányokat hordoz magában: minden harmadik érintett a szegénység vagy társadalmi kirekesztődés kockázatának van kitéve, csaknem minden ötödik munkanélküli közöttük van, és hasonló arányban tapasztalható korai iskolaelhagyás (Eurostat1; vö. Tausz–Lakatos 2004). A hazai adatok is azt mutatják, hogy a fogyatékkal élők több mint fele nem foglalkoztatott. Az alábbi, 1. számú ábra a 2022-es népszámlálás során a 15-64 év közötti, 'fogyatékossága van vagy súlyosan korlátozott' választ megjelölő személyek, és a közülük foglalkoztatásban állók száma a megjelölt fogyatékosság típusa alapján mutat képet.

Fogyatékosság típusa	15–64 éves válaszadók	Ebből foglalkoztatott
Mozgáskorlátozott	123 592	53 478
Gyengénlátó, aliglátó	73 636	39 532
Nagyothalló	40 428	24 766
Értelmi fogyatékossággal él	31 918	6 010
Ismeretlen fogyatékosság	23 441	14 713
Egyéb súlyos korlátozottsággal él	20 732	11 795
Autizmus spektrumzavar	6 756	1 334
Súlyos-halmozott fogyatékossággal él	6 620	860
Súlyos belszervi fogyatékossággal él	6 531	3 847
Siket	6 530	3 509
Pszichoszociális fogyatékossággal él	6 470	1 885
Vak	6 101	2 609
Beszédfogyatékossággal él	4 531	743
Beszédhibával él	4 329	1 382
Más fogyatékosság	1 713	1 072
Siketvak (látás- és hallássérült)	470	193

1. sz. ábra: Fogyatékossággal élő 15–64 éves válaszadók és foglalkoztatottság (fő)
Forrás: KSH adatok alapján Érték Vagy! portál (saját szerkesztés)

Ezek alapján különösen indokolt, hogy kiemelten vizsgáljuk a közszolgáltatásokhoz való egyenlő esélyű hozzáférés gyakorlati megvalósulását, amely alapvető jogként illeti meg a fogyatékos személyeket (Fogytv. 7/A–C. §, 4. § fa) alpont). Alapvető kérdés, hogy a fogyatékossággal élők és megváltozott munkaképességű személyek mennyiben tekinthetik valódi előnynek a digitalizált közigazgatási csatornák – például online ügyintézés, tanácsadás, tájékoztatás – elérhetőségét. A digitális közszolgáltatásokhoz

való hozzáférés korlátai azonban nem csak ezt a csoportot érintik, hanem gyakran átfedésben állnak más hátrányos helyzetű társadalmi csoportok problémáival is. Ezért a fogyatékossággal élő személyeket mint marginalizált, homogenizált társadalmi csoportot kell vizsgálni a digitális állam kiépítése során, biztosítva ezzel a társadalmi igazságosság és esélyegyenlőség érvényesülését.

A digitális fejlesztések nyomán egyre több ügymenet érhető el online, amely a programok stabilabb működésével és gyorsabb átfutási idővel jelentős könnyebbséget kínál (Kelő–Máté 2024: 202). Ugyanakkor a hatósági eljárások sokszínűsége, valamint az ügyfelek fizikai és mentális igényei megkövetelik a jogalkalmazói rugalmasságot annak érdekében, hogy minden célcsoport ténylegesen képes legyen használni ezeket a szolgáltatásokat, és ezáltal élhessenek az őket megillető alapvető jogaikkal (Hadi 2012a: V.). A digitális írástudás alacsony szintje országos és célcsoport-specifikus viszonylatban egyaránt komoly kihívás, ráadásul Szabó által 2017-ben megfogalmazottak, mi szerint a fogyatékkal élőket körülvevő, a társadalom minden szegmensét érintő dezinformáltság, általános elzárkózás, közömbösség a jellemző (Szabó 2017: 25), a digitalizáció kapcsán is artikulálódni látszanak.

A KSH 2023-as adatai szerint a 16–74 éves magyar népesség csupán 31%-a, az internethasználók 34%-a rendelkezett legalább alapszintű digitális ismeretekkel, ennél magasabb szintű tudással pedig még kevesebben (KSH3). Különösen alacsony ez az arány az idősebb korosztályokban (a 65–74 évesek között 7–11%). Ez a tendencia a fogyatékkal élők esetében különösen aggasztó, hiszen az egészségi állapotból, alacsonyabb iskolázottságból, jövedelmi helyzetből és intézményi ellátottságból fakadó digitális hátrányok halmozódnak. Győrffy és társai (2023) rámutatnak, hogy a társadalom peremén lévő idősek, megváltozott munkaképességűek és hajléktalanok a digitális fejlesztések legnagyobb haszonélvezői lehetnének, mégis a legkevésbé használják azokat. A digitális szolgáltatásokhoz való hozzáférés tehát nem csupán technikai, hanem strukturális kihívást jelent, amely tovább növeli a társadalmi kirekesztődés kockázatát. Ez az összetett hátrányhelyzet – amely a fogyatékossággal élőket jellemzi – halmozottan sérülékennyé teszi őket, nehezítve a digitalizáció vívmányainak elérését és kihasználását.

A digitális ügyintézés térnyerésével párhuzamosan egyre világosabbá vált, hogy a technológiai fejlesztések nem minden társadalmi csoport számára jelentenek automatikusan előnyt. Amennyiben az állam elmulasztja biztosítani az esélyegyenlőséget a digitális közszolgáltatásokhoz való hozzáférésben, különösen a fogyatékossággal élő személyek számára, az nem csupán társadalmi kirekesztéshez vezethet, hanem jogsértést is megvalósíthat.

Az ENSZ Fogyatékossággal Élő Személyek Jogainak Bizottsága már a 2020 áprilisában közzétett jelentésében bírálta, hogy a közszolgáltatások akadálymentesítése és az észszerű alkalmazkodás biztosítása érdekében nem történtek megfelelő intézkedések, ez pedig a fogyatékossággal élő személyek szegregációjához vezet (Méhes 2020: 79; CRPD/C/HUN/IR/1 2020: V. A-B pontok). Hasonló álláspontra helyezkedett az Európai Parlament 2022-es CRPD jelentése is, amely kiemelte, hogy Magyarországnak át kell alakítania jelenlegi intézkedéseit, és erőforrásait, költségvetését közösségi alapú támogatási szolgáltatásokra kell irányítania (2022/2026(INI) 39). Az Európai akadálymentesítési irányelv (EU 2016/2102) követelményei kapcsán pedig az Állami Számvevőszék 2024-es, az ügyfélbarát elektronikus ügyintézés helyzetéről szóló jelentése szerint a vizsgált 25 e-nyomtatvány közül 22 nem akadálymentes (ÁSZ 2024: 40; WAD Jelentés 2024: 43) Így a fogyatékossággal élő állampolgárok továbbra is kiszorulhatnak abból a lehetőségből, hogy saját eszközön, a térbeli kötöttségektől mentesen intézhessék online ügyeiket.

Mindezek alapján elengedhetetlen, hogy a fogyatékkal élő személyeket ne csak mint a digitális szolgáltatások potenciális felhasználóit, hanem mint digitális kirekesztettség által veszélyeztetett társadalmi csoportot is figyelembe vegyük a digitális állam építésének minden szintjén. Ennek érdekében nélkülözhetetlen a digitális írástudás célzott, inkluzív fejlesztése, az akadálymentes digitális környezet megteremtése, és legfőképpen e kettő szoros egymáshoz, valamint a társadalom egészéhez való közelítése. Fontos megjegyezni, hogy a „fogyatékkal élés" mint állapot dinamikusan változhat, sőt maga a fogyatékosság

mint a leküzdendő akadályt jelentő tényező milyensége sem kőbe vésett. Emiatt egységes, minden típusú fogyatékosságra is alkalmazható megoldás nehezen állhat elő, így ez kellő rugalmasságot kíván meg a jogalkotótól is. Ebben a folyamatban a *humán interakció* szerepe különösen jelentős, hiszen a személyes segítségnyújtás és támogatás kompenzálhatja azokat az akadályokat, amelyeket sem a jogalkotás, sem a végrehajtás nem képes (egyelőre) leküzdeni a digitális szolgáltatások terén. A digitális és emberi tényezők összehangolt alkalmazása nélkülözhetetlen ahhoz, hogy a digitális állam valóban befogadó és hozzáférhető legyen minden állampolgár számára. Ez a szemléletmód szolgál alapul a következő fejezetben tárgyalt humán tényezők és ügyféltámogatási megoldások részletesebb elemzéséhez.

A 2023-as magyar „digitális évtized" jelentés szerint a lakosság 58,9%-a rendelkezett legalább alapvető digitális készségekkel, ami az EU-átlagot (55,6%) meghaladja, azonban a fejlődés üteme lassabb az uniós átlagnál (Magyarország: +2,4%; EU: +4,3%) (HU 2024). Ez nem elégséges a 2030-ra kitűzött célok teljesítéséhez, így továbbra is jelentős erőfeszítések szükségesek, különösen a képernyőolvasó-barát weboldalak és a jelnyelvi támogatás hiányosságainak orvoslására, különös tekintettel az idősebb korosztályokra (HU 2024). A 2025-ös jelentés hangsúlyozza, hogy az egészségügyi adatokhoz való hozzáférés sikeres terület, és célul tűzi ki a legalább alapvető digitális készségekkel rendelkezők arányának 70%-ra növelését, azonban problémás, hogy a fogyatékossággal élők és más társadalmilag hátrányos helyzetű csoportok nem jelennek meg önállóan az értékelésben (HU 2025).

A digitális közszolgáltatásokhoz való hozzáférés tehát alapjogi kérdés (Sanders–Scanlon 2021), és a fogyatékossággal élő személyeket mint digitális kirekesztettséggel veszélyeztetett társadalmi csoportot kiemelten kell kezelni a digitális állam fejlesztése során. Ennek érdekében elengedhetetlen a digitális írástudás célzott, inkluzív fejlesztése és az akadálymentes digitális környezet megteremtése. Ez pedig kulcsfontosságú a digitális állampolgárság korában, amelynek kapcsán maga a törvény célként határozza meg a felhasználóbarát és ügyfélközpontú digitális szolgáltatásnyújtást (Dáptv. 1.§), de ahogy Ilosvai is rávilágított, ennek megvalósulása még várat magára (Ilosvai 2025: 11).

Az alábbiakban néhány gyakorlatban megjelenő olyan megoldást kívánunk röviden bemutatni, amely rávilágít arra a paradox helyzetre, amelyben a digitalizáció visszájára fordul.

A hozzáférhetőség paradoxonja a szolgáltató államban

A jó állam eszméje – különösen a Magyary Program víziójában – egy ügyfélközpontú, mindenki számára hozzáférhető, magas színvonalú szolgáltatásokon alapuló közigazgatást jelent, amely az eljárások egyszerűsítésével és az ügyfélterhek csökkentésével a polgárok érdekeit szolgálja (MP 11.0: 41). E szemlélet logikus következménye az állam digitalizációs törekvése, amelynek célja az ügyintézés gyorsítása és hozzáférhetőbbé tétele. Azonban e jó szándékú modernizáció gyakran éppen azok számára válik akadállyá, akiknek a legnagyobb szükségük lenne a támogatásra: a digitálisan kizárt vagy súlyosan sérülékeny helyzetben lévő társadalmi csoportok, különösen a fogyatékossággal élők számára.

A digitális ügyintézés otthoni környezetben biztonságos és kényelmes lehet – ha adott hozzá az infrastruktúra, a technikai eszközök, a digitális kompetencia és a támogató háttér. Azonban ez az ideális állapot nem mindenki számára adott. Ezt a problémát hivatott orvosolni a 2022-ben elindított MIA-Pont (*Mesterséges Intelligencia Asszisztens*), amely 378 nagy forgalmú helyszínen biztosít önálló, emberi közreműködés nélküli ügyintézést. A készülékek technikailag felkészültek a sokféle igény kiszolgálására: kamerával, mikrofonnal, hangszóróval, bankkártya-terminállal és ujjnyomat-olvasóval felszerelve, sőt a hangutasításos navigáció és a valós idejű beszédfelismerés lehetősége is adott – elvileg ideális környezetet biztosítva például a látás- vagy hallássérült felhasználók számára (BM 2023: 13). A gyakorlat azonban nem igazolja maradéktalanul e reményeket. Bár 2024 első felében 5656 ügyet bonyolítottak le ezen eszközökön keresztül, a felhasználói növekedés minimális, és az elégedettségi arány ugyan meghaladja az 50%-ot (BM 2024), ám a berendezések leggyakrabban olyan helyszíneken találhatók, amelyeket egyébként is csak azok

keresnek fel, akik már tudatosan választják az ügyintézői jelenlétet is – például kormányablakokban. Így az eszköz épp azokhoz nem jut el érdemben, akiknek tényleg szükségük lenne rá, ráadásul nem ritka az üzemen kívüli állapotuk (Átlátszó.hu 2025).

A digitalizációra építő ügyintézés állampolgári igényeket szolgáló következő példája a kormányablakbusz néven ismert mobilizált kormányablak ügyfélszolgálat, amely elvileg az állam legközvetlenebb válasza az elérhetőség problémájára. 2023-ban több mint 50 000 állampolgár vette igénybe a szolgáltatást 5600 vidéki kiszállás során (KEMMA 2024), amivel a busz valóban elért olyan településeket és embereket, akik másképp talán soha nem kerülnének kapcsolatba az állami ügyintézéssel. Ez különösen fontos például idős, mozgáskorlátozott vagy földrajzilag izolált emberek számára – sok esetben ez az egyetlen kapcsolatuk a hivatalos rendszerrel. A valóságban azonban a „helybe vitt állam" csak félig valósítja meg saját ígéretét. Empirikus felmérés eredménye alapján a buszok működése nagymértékben függ az infrastrukturális és időjárási körülményektől, és elavult járműpark, rossz internetkapcsolat, nem automatizált rendszerek jellemzik őket, és mindezek miatt előfordul, hogy az olyan alapvető feladat is elláthatatlan, ahol az ügyintézéshez szükséges a szakrendszerekhez való kapcsolódás, vagy az okmányokhoz a fényképezés. A szűk hely nehézséget okoz nemcsak az ügyintézőnek, hanem az ügyfeleknek is: várakozásra alkalmas hely nincs, csak a szabad ég alatt és a mozgáskorlátozott ügyfelek számára a buszba való belépés gyakran lehetetlen, miközben az ügyintéző nem képes az eszközöket kivinni a járműből, például egy fekvőbeteg ügyfélhez, vagyis helybe jön az ügyintézés, de mégsem (Csatlós–Siket–Soós 2025: 187–189).

A groteszk helyzet abban csúcsosodik ki, hogy miközben a digitális technológia éppen az egyenlő hozzáférés megteremtésére hivatott, a leginkább rászorulók továbbra is kiszorulnak belőle. A jelnyelvi tolmácsszolgáltatás (KONTAKT VRI) például elvileg rendelkezésre áll, de csak akkor működhet, ha a technikai feltételek – megfelelő sávszélesség, stabil kapcsolat, kompatibilis eszköz – adottak, nyilván az ügyfél részéről, legalábbis a kormányablakbuszokban biztosan, ráadásul a szükséges jogi szabályozás (Ákr., Dáptv.) sem rendezi egyértelműen az ilyen típusú részvétel formális kereteit. A nem akadálymentesített online ügyintézési felületekkel párhuzamosan viszont problémát jelenthet az esélyegyenlőséghez való jog biztosításában (Hadi 2010) megfelelő jelnyelvi segítség is: 2025-ben mindössze 129 fő szerepelt hivatalosan a jelnyelvi tolmács névjegyzékben, miközben a potenciális érintetti kör több ezres nagyságrendű (JTON). Mindez pedig nyilvánvalóan azon személyi körre vonatkozóan nem rendezné a helyzetet, akik életkoruknál fogva válnak halláskárosulttá, és nem jelnyelvi tolmács, hanem türelem és fokozott odafigyelés az ügyeik vitelében való segítségnyújtás kulcsa. Itt szükséges megjegyezni, hogy a kormányablakbuszokra vonatkozó felmérés alapján például elenyésző azon ügyintézők száma, akik jelnyelvi kurzus elvégzését választották a kötelező továbbképzési program elemeként (Csatlós–Siket–Soós 2025: 181).

Az inklúzióhoz vezető út ráadásul nemcsak technológiai vagy jogi, hanem humán tényezőktől is függ. A kormányablakbuszok ügyintézői gyakran nem kapnak speciális képzést a marginalizált csoportokkal való kommunikációra, miközben a tapasztalatok szerint az empatikus, segítőkész hozzáállás legalább olyan fontos, mint a technikai felkészültség. Összegzésül: a digitális közigazgatás – elvileg – az inklúzió és esélyegyenlőség eszköze. A valóság azonban gyakran az ellenkező irányba mutat: technikai korlátok, elégtelen infrastrukturális háttér, a humán erőforrások hiányos felkészültsége, valamint a szükséges jogi szabályozás hiátusai mind azt eredményezik, hogy éppen a leginkább rászorulók nem jutnak hozzá azokhoz az előnyökhöz, amelyeket a rendszer biztosítani kíván. A digitális híd gyakran inkább egy szakadék peremére épített palló, amely nem vezet sehova – vagy legalábbis nem mindenki számára. Ahhoz, hogy a szolgáltató állam eszméje ne váljon önmaga groteszk paródiájává, valódi, komplex és empátián alapuló fejlesztésekre van szükség – nem csupán gépekre, hanem emberekre is.

Az automatizált döntéshozatal vakfoltjai

A digitális közigazgatás jövőjét kijelölő stratégiai célkitűzések szerint 2030-ra az ügyintézések legalább 60%-ának online,

önkiszolgáló módon kell megvalósulnia (MIS: 20). Ez a törekvés az adminisztrációs terhek csökkentésére és az eljárások hatékonyságának növelésére irányul, ugyanakkor olyan elvárásokat is megfogalmaz, amelyek az állampolgároktól egyre több digitális készséget és önállóságot követelnek. A digitalizáció tehát nem csupán lehetőség, hanem egyre inkább kényszer: a papíralapú vagy személyes ügyintézés alternatívája lassan kikopik, és helyét a technológia veszi át. Erre azonban még várni kell, és ahogy Czékmann és Cseh-Zelina megfogalmazta a digitális állampolgárság kiteljesedése kapcsán, nem elegendő pusztán jogszabály-szövegek finomhangolása, hanem ambiciózusabb állami szolgáltatásfejlesztésen, erősebb kötelezettségvállaláson és a digitális ökoszisztéma szereplői közötti koherensebb együttműködésen múlik (Czékmann–Cseh-Zelina 2025: 13).

Mindennek egyik legbeszédesebb példája lehet az *utazási költségtérítési támogatás* esete. 2022. július 1-jétől kezdődően az erre vonatkozó igény elektronikus úton nyújtható be, és ha a törvényi feltételek teljesülnek, az eljárás teljes egészében automatikus döntéshozatali mechanizmus alapján történik (Ebtv. 22. §). A rendszer előnyei első látásra egyértelműek: gyors, kényelmes, nincs szükség személyes jelenlétre – különösen hasznos azoknak, akik nehezen mozognak vagy távol élnek a hivatali központoktól.

Ez különösen problematikus akkor, ha az adat rögzítésének elmaradása nem az ügyfél hibájából történik, hanem például az egészségügyi szolgáltató mulasztásából. Az ügyfél hiába próbálja igazolni, hogy szóban jelezte kérelmét, vagy hogy tanúk is megerősítik azt – az automatizált rendszer ezt nem értelmezi, nem fogadja be. A tapasztalatok szerint csak azok a jogorvoslati eljárások vezetnek eredményre, amelyek során konkrét, rendszerben rögzített adat hibája bizonyítható – például, ha egy mozgáskorlátozottság megítélése volt téves. Mindez azt jelenti, hogy az ügyfélnek már az ügyintézés kezdetén tudnia kell: csak akkor van esélye érvényt szerezni jogainak, ha kezében van az orvostól származó dokumentum, amelyen szerepel a rögzítés ténye – holott ez sokszor kívül esik befolyási körén (Csatlós 2024: 31–32).

Ez az eset is rávilágít arra, hogy az automatizált közigazgatás nem képes lekövetni az élet valóságát. Nem érzékeli a nem szándékos hibákat, nem látja a szándékos mulasztások mögött álló összefüggéseket, és végképp nem képes figyelembe venni az ügyfél kiszolgáltatottságát. Mindezek azokban az esetekben vezetnek különösen súlyos következményekhez, amikor az ügyfelek eleve hátrányos helyzetben vannak – például alacsony iskolai végzettségűek, idősek, fogyatékossággal élők, vagy akik életükben először kerülnek kapcsolatba a digitális ügyintézéssel.

Az emberi jelenlét – tanácsadás, személyes kapcsolat, empatikus kommunikáció – ezekben az esetekben pótolhatatlan. Amikor az ügyfél személyesen fordul a hatósághoz, és ott tájékoztatást, támogatást kap, sokszor születnek olyan megoldások – például egyszeri segély –, amelyek az automatizált rendszer keretein belül teljesen elképzelhetetlenek lennének. Az is elgondolkodtató, hogy miért nem tartalmazza az automatikus döntés azt a jogérvényesítés szempontjából kiemelten fontos körülményt, hogy az Ákr. 42.§-a értelmében az ügyfélnek joga van az automatikus döntés kapcsán a teljes eljárás lefolytatását kérni A Dáptv. értelmében annak a körülménynek, hogy a döntés automatikus eljárásban született, szintén közlendő információ (21. § (2) bekezdés). Az utazási költségtérítési határozatokban ez a tény expressis verbis sehol nem jelenik meg, a jogalapként hivatkozott jogszabályhelyek sem takarják ezen információkat. Mindez valamennyi érintett jogérvényesítési lehetőségét korlátozza le, ill. teszi teljesen személytelenné a hatósági eljárást akkor is, ha ennek nem feltétlen kellene így lennie (Csatlós 2024: 36).

Az automatikus döntéshozatal tehát nem csupán technikai kérdés – *társadalmi felelősség* is. A digitális közigazgatási rendszerek bevezetésekor nem szabad figyelmen kívül hagyni azt a tényt, hogy az állampolgárok egy jelentős része nem képes megfelelni a digitális működés elvárásainak. Az élethelyzetek, a tudáshiány és az egyéni körülmények figyelembevétele továbbra is elengedhetetlen – és ezt ma csak az emberi interakció biztosíthatja.

A megoldás tehát nem a digitalizáció visszafordítása, hanem annak olyan emberközpontú újratervezése, amely biztosítja az átláthatóságot, a személyre szabott támogatást és a jogorvoslathoz való valódi hozzáférést. A cél nem lehet más, mint olyan hibrid ügyintézési rendszer létrehozása, amely a technológiai előnyöket ötvözi a személyes segítségnyújtás

lehetőségével – különösen azok számára, akiknek leginkább szükségük van rá.

Az állami felelősség a fogyatékossággal élő személyek digitális esélyegyenlősége terén

A digitalizáció alapvetően formálja a közigazgatás működését, és ezzel együtt mindenki számára újfajta alkalmazkodást követel meg. A világjárvány drámai gyorsító hatása, valamint a Nemzeti Digitalizációs Stratégia (2022–2030) célkitűzései is azt mutatják, hogy az állam elkötelezett egy proaktív, ügyfélközpontú digitális közigazgatás megteremtése mellett. E célok között kifejezetten megjelenik a fogyatékossággal élő személyek digitális esélyegyenlőségének előmozdítása (NDS: 21, 137). Az Alaptörvény is kimondja, hogy „*Magyarország külön intézkedésekkel védi a fogyatékossággal élőket*" (XV. cikk (5) bekezdés), továbbá az esélyegyenlőséget és a társadalmi felzárkóztatást is állami céllá emeli (XV. cikk (4) bekezdés, Alaptörvény Kommentár, XV. cikk 4. pont), annak ellenére, hogy a rendelkezésből hiányzik az önálló életvitel és a társadalmi életben való részvétel szerepének hangsúlyozása (Hadi 2012b: 212). Mindez egyértelműen elvárja, hogy az állam ne csak formálisan ismerje el ezeket az elveket, hanem ténylegesen és átfogóan érvényesítse is azokat – beleértve a fogyatékosság sokféle formáját és az ezekhez kapcsolódó speciális igényeket is. A 2024-ben hatályba lépett 12. Alaptörvény-módosítás újabb lépést jelent: az állam a közügyek átláthatósága, a közszolgáltatások minőségének javítása és az esélyegyenlőség biztosítása érdekében kifejezetten törekszik a technológiai újítások és a tudomány eredményeinek alkalmazására. Ráadásul kimondja, hogy az ügyek digitális intézése *elsőbbséget élvez* (XXVI. cikk). Ez a szabályozás tehát nemcsak lehetőséget, hanem kötelezettséget is ró az államra: a digitális állam működtetése során is biztosítania kell a fogyatékossággal élők egyenlő esélyű hozzáférését.

A gyakorlatban azonban a szabályozás nem mindig tükrözi ezt a felelősségvállalást. A digitális államról szóló törvény ugyan előírja a hátrányos megkülönböztetés tilalmát a digitális szolgáltatásokhoz való hozzáférés terén (Dáptv. 5. § (7) bekezdés), de nem tartalmaz proaktív, eljárásjogi garanciákat. A közigazgatási hatósági eljárások során az általános eljárási szabályok lehetőséget adnak a támogatott döntéshozatalra (Ákr. 32. §), amely a cselekvőképesség korlátozása nélkül támogatja az elsősorban intellektuális és pszichoszociális fogyatékossággal élő személyek döntéshozatali mechanizmusait és ezen keresztül az önrendelkezésüket segíti (Sándor–Katona 2021: 132), illetve az érzékszervi fogyatékossággal élők meghallgatásának speciális szabályai (Ákr. 29–31. §) nyújtanak némi védelmet, de kifejezetten a digitalizációval összefüggő akadálymentességi rendelkezések nincsenek. Holott ideje felkészülni arra, hogy a digitalizációval az alapjogok gyakorolhatósága is szükségképpen átalakul, illetve újfajta kihívások állnak elő (Razmetaeva–Barabash–Lukianov 2022: 43; Ricci–Favalli 2019: 15–18), ekként az eljárási garanciákban ennek tükröződnie kell.

Az állam proaktív kötelezettsége, az *állampolgárok igényeihez való észszerű alkalmazkodása* (Bárd 2019: 61; Mikola 2017: 181–183) fogyatékossággal élő emberek esélyegyenlőségének biztosítása terén nem pusztán formális elvárás, hanem alapvető alkotmányos és nemzetközi jogi követelmény. Ez a kötelezettség *nem merülhet ki deklarációkban vagy jövőbeli ígéretekben*, hanem konkrét, folyamatosan érvényesülő intézkedéseket és mechanizmusokat igényel – különösen a humán interakciót igénylő közigazgatási szolgáltatásokhoz való hozzáférés biztosítása során. Ennek kapcsán pedig a nemzetközi kötelezettségekre, így a CRPD-re tekintettel *szemléletbeli változásokat* kell(ene) eszközölni. A CRPD ugyanis elutasítja a fogyatékosság orvosi (medikális) értelmezését, amely a fogyatékosságot az egyén „hiányaként" kezeli, és ehelyett azt állítja középpontba, hogy a környezeti és társadalmi akadályok megszüntetése a kulcs a valódi egyenlőséghez (Kussinszky–Lux–Stánicz 2020: 9). Ez az irányvonal azt is megköveteli, hogy az állami szereplők a fogyatékossággal élő személyekhez való viszonyulásukban ne pusztán szolgáltatási szinten alkalmazkodjanak, hanem társadalmi szinten is aktívan közreműködjenek az elfogadó és akadálymentes környezet kialakításában (Bartlett 2025: 4–8). Ebben az értelemben pedig paradox módon az emberi erőforrás lehet a leggyorsabb és leghatékonyabb kapocs abban, hogy az ügyei vitelében egyébként önállóan eljárni képes, de személyes helyzetére való tekintettel *valamilyen módon* segítségre szoruló a digitális ügyintézés világában helytálljon. Az

egyezmény ratifikálásával az EU vállalta, hogy minden vonatkozó szakpolitikai lépését összehangolja a CRPD-vel. Ennek megfelelően az uniós tagállamoknak – így Magyarországnak is – 2011 óta egy fokozottabb, az EU részéről is kötelezettségekkel járó keretrendszer részeként kell alakítaniuk belső jogrendszerüket (Broderick 2020: 376–378). Ezzel összefüggésben érdemes szem előtt tartani, hogy az EU ezzel alapjogi szintre emelte többek között az akadálymentességet (Hoefmans 2012: 35), és ilyen módon utat nyit többek között egy uniós panaszmechanizmusnak is – petíció az Európai Parlament előtt az EUSz 24. cikk (1)-e alapján, panasz az Európai Bizottság előtt az EUMSz 265. cikke alapján – abban az esetben, ha a tagállam a vonatkozó uniós jognak nem tesz eleget. Emellett ahogyan arra Nárai rávilágított, a társadalmi integráció és közösségépítés területén a civil szektor szerepe kiemelkedő (2005: 113), a Mozgáskorlátozottak Egyesületeinek Országos Szövetsége például az ENSZ Emberi Jogi Tanácsa irányába lépéseket tett a fizikai akadálymentesítés elmaradása miatt (Faragó 2021).

Az viszont, hogy az államot proaktív kötelezettség terhelné, nem újkeletű. Az Alkotmánybíróság már a 22/2019. (VII. 5.) AB határozatában világosan kimondja, hogy a jogállamiság nem csupán az intézmények formális kiépítését, hanem azok működtetését is megköveteli, beleértve a költségvetési eszközök biztosítását is (86. pont). Ez különösen releváns akkor, ha a közszolgáltatásokhoz való hozzáférés a társadalom egyik legkiszolgáltatottabb csoportját – a fogyatékossággal élőket – érinti, akik számára a humán segítséggel, személyes figyelemmel kiegészült szolgáltatások elérhetősége alapjogi kérdés, nem kényelmi tényező. A 3023/2015. (II. 9.) AB határozat pedig azt is rögzíti, hogy az állam folyamatos kötelessége az akadálymentesség előmozdítása, függetlenül attól, hogy van-e konkrét határidő a megvalósításra (24, 35. pont). Az, hogy az államnak nincs konkrét időpontban meghatározott kötelezettsége, *nem jelenti azt, hogy mulasztása ne járna jogsértéssel*; az egyének felléphetnek jogsérelemre hivatkozva, ha e kötelezettség elmulasztása alapjogaik – például az emberi méltósághoz vagy szabad mozgáshoz való joguk – sérelmét eredményezi (39. pont). Ez a jogsértés *különösen a humán interakciós dimenzióban mutatkozik meg* a digitális ügyintézés világában, ahol az állam feladata nem csupán a platform biztosítása, hanem annak úgynevezett „funkcionális hozzáférhetőségének" garantálása is – vagyis az, hogy a szolgáltatásokat mindenki ténylegesen tudja használni. A humán közreműködés (pl. személyes ügyintézési lehetőség, támogatott online navigáció, telefonos ügyfélszolgálat valódi emberi válaszadóval) kulcsfontosságú eszköz e hozzáférés biztosításához. Az egyenlő hozzáférés hiánya pedig a közelmúltban több alapjogi biztosi vizsgálat tárgyát is képezte (AJB–1092/2022; AJB–1622/2024; AJB–222/2024).

Az Emberi Jogok Európai Egyezményének (EJEE) értelmezése szintén abba az irányba mutat, hogy az államnak nemcsak tartózkodnia kell a jogsértéstől, hanem pozitív kötelezettsége is van a fogyatékossággal élők tényleges részvételének biztosítására. E kötelezettség elmulasztása nemcsak az EJEE 6. és 14. cikkét, hanem más alapvető jogokat is sérthet, különösen akkor, ha a humán támogatás teljes hiánya a digitális akadálymentesség elmaradásával párosul. A személytelen, mechanikus ügyintézés tehát – ha nem veszi figyelembe a fogyatékosságból eredő szükségleteket – *közvetett diszkriminációt* valósíthat meg (Case of Guberina v Croatia 2016), megfelelő eljárási garanciák és a személyes részvétel biztosítása *elengedhetetlen* az alapvető jogok – így a szabadsághoz, méltósághoz és tisztességes eljáráshoz való jog – érvényesüléséhez (Case of Stanev v Bulgária 2012; Case of Lashin v Russia 2013; Case of Zehentner v Austria 2009). Mindebből következik, hogy az állam nem pusztán formálisan, hanem tartalmilag is köteles olyan rendszereket létrehozni, amelyek figyelembe veszik az *egyéni szükségleteket* – különösen ott, ahol az ügyintézés digitális közegbe helyeződött át. A humán interakció ebben nem opcionális „komfortszolgáltatás", hanem az esélyegyenlőség és jogvédelem egyik alappillére.

Végezetül, ha a digitális ügyintézés nem válik *mindenki* számára elérhetővé és használhatóvá, akkor az eredetileg esélykiegyenlítő célokkal létrehozott rendszer újabb kizárási tényezővé válhat – különösen a mobilitásukban vagy mentális kapacitásukban korlátozott személyek esetén. Az állam felelőssége tehát kettős: egyrészt *pozitív kötelezettsége van* az akadálymentesítés fokozatos, de tényleges megvalósítására, másrészt *jogvédelmi felelőssége*, hogy ezt ne csak formálisan vállalja, hanem intézményesen és emberileg is

biztosítsa – beleértve a humán jelenlétet a digitális térben is.

Összefoglalva: bár a magyar jogrendszer elvben garantálja a közszolgáltatásokhoz való hozzáférést és az egyenlő bánásmódot, a digitális ügyintézési rendszerek *akadálymentesítésének hiánya*, valamint a *hatékony jogérvényesítés elmaradása* rendszerszintű problémát jelez. Az állam felelőssége nem csupán a jogszabályok megalkotása, hanem azok *technikai és intézményi biztosítása* is – különösen akkor, ha az érintettek jogainak gyakorlása csak ezen keresztül valósulhat meg.

Digitalizáció vs. ügyintézői munkavégzés: kiváltható a humán szolgáltatás a digitális közigazgatásban?

A közigazgatási digitalizáció nyomán az ügyintézés kétségtelenül hatékonyabbá és gyorsabbá vált: az elektronikus szolgáltatások csökkentik az ügyintézéshez szükséges időt, költséghatékonyabbak, és a közigazgatási rendszer egészének rugalmasságát is növelik (EGSZB 2016). Vannak olyan munkafolyamatok, ahol nyilvánvalóan előny és cél is az, hogy a humán erőforrást a digitális vívmányok felváltsák. Ugyanakkor felvetődik az a kérdés, hogy vajon lehet-e az a cél, hogy mindent, ami a digitális átállásra alkalmas, azt meg is lépjük. Itt nem az automatikus eljárások esetén az Ákr. 42. §-a szerint teljes eljárásra való áttérés lehetőségéről, vagy a GDPR 22. cikke szerint az érintettnek azon a joga, hogy az adatkezelő részéről emberi beavatkozást kérjen a diskurzus tárgya, hanem az, hogy azon eljárások, amelyek esetében lehetséges az online ügyintézés vagy a teljes automatizáció, ott a lehetőség egyben kötelesség is legyen.

A személyes ügyintézés egyik legnagyobb értéke a közvetlen emberi kapcsolat: lehetőség arra, hogy az ügyfél élethelyzetét megossza egy szakemberrel, aki segít eligazodni az adminisztratív útvesztőkben és személyre szabott tanácsot ad. Az elektronikus rendszerek ezzel szemben egységesített információkat nyújtanak, amelyek értelmezése, személyre szabása az ügyfél feladata lesz – sokszor támogatás nélkül (Makkos 2021: 130). A digitalizált közigazgatás tehát implicit módon azt feltételezi, hogy az emberek képesek önállóan megtalálni, értelmezni és kezelni a számukra releváns információkat, ami különösen problematikus azok számára, akik digitálisan kizártságban érintettek (Buchert 2024: 533–534). A digitális ügyintézés során az interakciók nemcsak kevesebbé, de egyben személytelenebbé is válnak. Ezzel összefüggésben már problémaként azonosították a személyes interakció hiányát az ügyintézés során (Csatlós 2023: 98), erre mintegy válaszként a kormányablakbuszok személyzetének kiválasztási szempontjai között is kiemelkedőnek bizonyult az empátia, a segítőkészség és a türelem. Az általuk jellemzően kiszolgált ügyfelek – akik döntő többségben anyagilag, mozgásban korlátozottak, ill. öregségi nyugdíjasok – igénylik, hogy részletes magyarázatot adjanak az ügyintézés menetéről és körülményeiről, és egy átfogó *szolgáltatás* időigényes, amely megköveteli a szakmai felkészültséget azzal együtt, hogy fel kell tudni ismerni az ügyféligények alapján, hogy miként segíthetik őket hatékonyan, és ha ez nem a kormányablakbuszban érhető el, akkor megfelelő tájékoztatással indítsák útnak az ügyfelet (Csatlós–Siket–Soós 2025: 181; 184). Egy ilyen jellegű szolgáltatást nem tud a valamennyi kormányzati portálon megjelenő chatbot nyújtani, aki az egyszerű kérdésekre – már ha egyáltalán adekvát válaszhoz közelítő visszacsatolás érkezik tőle – sem tud több választ adni, mint ami magán az oldalon egyébként is megtalálható.

Az emberi közreműködés nem csupán az ügyfelek egy részét érinti, hanem rendszerszinten van jelentősége: mélyrehatóan befolyásolja a döntések átláthatóságát, az állampolgárok tájékozottságát, és különösen azok helyzetét, akik nem rendelkeznek megfelelő digitális kompetenciával vagy személyes támogatással. A személyre szabott kommunikáció sok helyzetben előnyösebb (Postma–Brokke 2002: 142; Jos–Tompkins 2009: 1078–1079), különösen akkor, ha az átláthatóság és az elszámoltathatóság iránti igény a közszférában növekszik a technológiai változásokhoz való szükséges alkalmazkodás miatt (Carloni 2024: 11; Naumovski et al. 2017: 58–59). Az emberközpontú elemek nélküli digitalizáció azzal a kockázattal jár, hogy létrehozza azt, amit Eubanks felfedezett (2007: 134), és amit később „automatizáló egyenlőtlenségnek" nevezett – olyan rendszereket, amelyek hatékonyan reprodukálják a meglévő igazságtalanságokat (2018). A túlzó

digitalizáció az empátia és bizalom kialakulásának lehetőségét csökkenti, miközben az ügyfelek továbbra is igénylik az emberi beavatkozást – csak épp más formában: a döntések minőségi indoklásában, a folyamatok közérthető kommunikációjában, és az egyéni helyzetekhez való alkalmazkodásban (Csatlós 2023: 98). Ez a fajta interakciós hiány különösen súlyosan érintheti a fogyatékossággal élőket, időseket, hajléktalanokat vagy az alacsonyabb iskolai végzettséggel rendelkezőket, akik gyakran nincsenek birtokában azoknak a kompetenciáknak, amelyek szükségesek lennének az önálló, digitális ügyintézéshez (Hummel–Yerkes–Bal 2025: 1323). A szociális védelem digitalizációja például szintén magában hordozza a gondoskodás „elgépiesedésének" veszélyét. Az a személy, aki korábban egy szociális munkással beszélhetett a helyzetéről, most egy online űrlap kitöltésére kényszerülhet. Ez nem csupán technikai kihívásokat jelent, hanem egyben azt is, hogy a rendszer kevésbé képes felismerni az atipikus, összetett élethelyzeteket, és emiatt megnő annak az esélye, hogy a rászorulók nem veszik igénybe az őket megillető juttatásokat – különösen, ha azok kizárólag digitálisan érhetők el (Eurofound 2024: 43–44). Ennek ellenszere például a svéd rendszer, ahol a digitalizáció magasabb fokon működik, mint hazánkban, ugyanakkor a technológia és a személyes ügyintézés párhuzamos marad a szociális ügyek területén (Ranerup–Zinner Henriksen 2022: 451–454; *cf.* Denk–Hedström–Karlsson 2022: 404).

A digitális közigazgatás fejlődése kétségkívül számos előnnyel jár, de a felszín alatt komoly kockázatok is húzódnak. Egy olyan eljárás, amely digitális elemekre épül, feltételezi, hogy az ügyfél ismeri a rendszer működését, tisztában van az eljárás lépéseivel, valamint azzal, mit és hogyan kell rögzíteni. Ez azonban sok esetben nem teljesül – különösen a marginalizált társadalmi csoportok körében. Ezek a csoportok – hasonlóan sok más állampolgárhoz – gyakran nem rendelkeznek a szükséges digitális vagy jogi ismeretekkel, ám helyzetüket tovább nehezíti az is, hogy fogyatékosságuk vagy más hátrányos helyzetük miatt még inkább kiszolgáltatottak a digitális világban. E tekintetben Finnország megközelítése hasznos viszonyítási alapot nyújt, amely azt mutatja, hogy az akadálymentesítéshez az úgynevezett *felelős digitális adminisztrációra* van szükség – vagyis olyan rendszerekre, amelyeket kezdettől fogva az emberi sokszínűséget szem előtt tartva terveztek, ahelyett, hogy csupán utólag igazították volna hozzá. Finnországot következetesen a digitálisan legfejlettebb uniós tagállamok közé sorolták (COM 2024: 3/2. melléklet 2–5), és olyan hibrid modelleket alkalmazott, amelyek a technológiai innovációt közvetlen emberi támogatással integrálják. A közhivatalok támogatott digitális szolgáltatásokat nyújtanak azoknak, akiknek útmutatásra van szükségük az online rendszerek használatában, míg a digitális befogadás szisztematikusan beépül a szakpolitikai értékelési folyamatokba (Esko–Koulu 2023: 10–11). Ezenkívül a finn tudósok és politikai döntéshozók szélesebb körű kritikát fogalmaztak meg a digitalizáció már magasabb fokát is ismerve: negatív előjelet társítottak a mesterséges intelligenciát alkalmazó rendszerekkel szemben, amelyek egységesen kezelik a polgárokat, ahelyett, hogy személyre szabott és személyre szabott közszolgáltatásokat kínálnának, amelyek képesek tükrözni az egyének sokszínű igényeit (Esko–Koulu 2023: 13). Az északi államok között is igen szigorú szabályozással rendezik az automatikus döntéshozatalt, valamint részletesen szabályozzák a felelősségi kérdéseket is az eljárás minden szakaszára nézve, a közszolgálati szereplők és a technikai beállításokért felelős közreműködők tekintetében is (Mäntylä–Barta–Karjalainen 2025: 517; 528). Az ottani gyakorlat ennek megfelelően nem csupán a jó, hanem a *felelős közigazgatásról* beszél. Ez a szemlélet figyelembe veszi az emberek különböző készségeit, kompetenciáit és azokat az akadályokat, amelyekkel szembesülnek. A közigazgatásnak különös felelőssége, hogy elősegítse az állampolgárok alkotmányos jogainak – különösen az egyenlőséghez és a megkülönböztetés-mentességhez való joguk – gyakorlását. Ennek a szemléletnek része az is, hogy a hatóság tájékoztatási kötelezettséggel bír – nem általánosságban, hanem személyre szabott módon. A kötelezettség azt jelenti, hogy az ügyfelek egyéni körülményeihez, készségeihez és erőforrásaihoz igazodva kell tanácsot adniuk arra vonatkozóan, hogyan intézhetik ügyeiket – mind anyagi, jogi, mind eljárásjogi szempontból. A hangsúly azon van, hogy az állam emberek közössége, és az államhatalom gyakorlása során előnyt kell élveznie annak az emberi kapcsolódásnak is, amely során egy segítségre

szoruló személy – amennyiben igényli – másik emberrel, egy hivatali szereplővel léphet kapcsolatba. Az emberi interakció különösen fontos a kiszolgáltatott helyzetben lévő emberek számára, akiknek nemcsak az adminisztratív folyamatok, hanem a digitális tranzakciók is komoly nehézséget okoznak (Esko–Koulu 2023: 10–11).

A digitális kizártság nem kizárólag technikai kérdés tehát: társadalmi igazságossági probléma is. A fogyatékossággal élők esetében például az akadálymentesített információk hiánya, vagy azok elérhetősége további hátrányokat jelenthet, ezért az elérhető segítség ahhoz a támogatáshoz, mellyel a fogyatékossággal élő személyek cselekvőképességüket másokkal azonos alapon gyakorolhatják alapvető feladat kell, hogy legyen az államnak a CRPD 12. cikke alapján (Maléth 2021: 121). Az, hogy a lehető legnagyobb önállósággal intézhesse mindenki az ügyeit, generális érdek, ráadásul a segítségre való ráutaltság pedig tovább fokozza a kiszolgáltatottságot – hiszen nem mindenki számíthat családi vagy baráti támogatásra az ügyei intézésében. A digitalizáció előnyeit tehát csak akkor élvezheti mindenki egyformán, ha a rendszer kialakításakor a sérülékeny társadalmi csoportok sajátos szükségleteit is figyelembe vesszük. Ez ugyanakkor rendkívül sokszínű lehet, ekként rugalmas hozzáállást kíván meg. A felhasználóbarát, többféle módon és formátumban (pl. hangos, vizuális, egyszerűsített nyelvezetű) elérhető tájékoztatás, a személyes támogatás lehetősége, és a jól szabályozott, transzparens meghatalmazási rendszerek mind-mind elengedhetetlenek ahhoz, hogy ne váljon a digitális közigazgatás társadalmilag kiegyensúlyozatlan rendszerré. Valamennyi hiány kiküszöbölése sem fog varázsütésre megváltozni, ugyanakkor a digitális átállás homogén propagálása és az emberi kapcsolatok ezzel járó erodálódásának különösen súlyos következménye lehet ebben a környezetben. A digitalizáció önmagában nem teremt jogegyenlőséget, sőt megfelelő támogatás hiányában a meglévő egyenlőtlenségek elmélyüléséhez vezethet. Ez különösen igaz a fogyatékossággal élő személyek esetében, mivel a fogyatékosság rendkívül sokszínű, így a megoldásoknak is rugalmasnak kell lenniük. A *hozzáférhetőség* ezért nem pusztán kisebbségi kérdés, hanem szélesebb jogállami és igazgatásszervezési kihívás, amelyet több fronton szükséges kezelni, a külföldi példák pedig azért vannak, hogy okuljunk belőlük, és nem azért, hogy saját káron megismételjük azokat a hibákat, amelyekből mások már tanultak. Ennek megértéséhez koncepcionális szinten lenne érdemes visszanyúlni a közszolgáltatások kapcsán az eredetileg *Duguit*-hez köthető *service public* eszméjéhez. Eszerint a közszolgáltatásokat a kormányzást végzők kötelessége megszervezni, ellátni, szabályozni és ellenőrizni a társadalmi összetartozás érzésének fejlesztése érdekében (Balázs 2021: 35). Ez utóbbi gondolat a társadalmi szolidaritás szempontjából megfontolandó, hogy a digitalizáció vívmányai ne éket verjenek, hanem hidat kovácsoljanak a lehetőségek és az egyének között.

A digitalizáció hatékonysági előnyei össztársadalmi szinten vitathatatlanok, de ezek nem válhatnak a társadalmi egyenlőtlenségek erősítésének eszközeivé. A digitális átállás az állampolgár – vagy ahogy Tóth és Kardosné Kaponyi (2024: 62–63) hívja: *homo digitalis* – részéről olyan képességeket és lehetőségeket feltételeznek, amely jelenleg közelebb áll az utópiához, mint a realitáshoz. A humán interakció háttérbe szorulása így nem pusztán hangulati veszteség: komoly gyakorlati és morális következményekkel jár, főként azok számára, akik egyébként is a társadalom peremére szorultak. A digitális közigazgatás térnyerése kétségtelenül előnyökkel jár a társadalom számára, azonban nem hagyhatjuk figyelmen kívül, hogy ez a változás – megfelelő biztosítékok hiányában – súlyos egyenlőtlenségeket mélyíthet el, különösen a fogyatékossággal élő emberek esetében. Az akadálymentesség nem technikai luxus, hanem alapjog: az állam kötelessége biztosítani, hogy a digitális közigazgatási eljárásokhoz mindenki ténylegesen hozzáférjen – beleértve azokat is, akik ehhez személyes, humán támogatásra szorulnak.

A fogyatékosságra vonatkozó információ a hatályos adatvédelmi jogszabályok – különösen a GDPR és az Info tv. – szerint különleges adatnak minősül, amelyet sem közigazgatási, sem más szolgáltatói szerv nem kérhet el rutinszerűen, és nem is követelhet meg előfeltételként annak érdekében, hogy az érintett méltányos eljárásban vagy egyéni támogatásban részesülhessen. Ez a szabályozás azt is jelenti, hogy a fogyatékossággal élő személyek nem kötelesek önazonosságukat „fogyatékossági alapon" előzetesen igazolni – még akkor sem, ha valamilyen mértékű

akadálymentesítésre vagy személyre szabott segítségre szorulnának.

Ebből következően az állam – mint a közszolgáltatások általános szervezője – nem mentesül az egyenlő hozzáférés biztosításának kötelezettsége alól akkor sem, ha az érintett személy nem deklarálja formálisan saját fogyatékosságát. A diszkrimináció elkerülése, valamint az egyenlő esélyű hozzáférés garantálása érdekében tehát olyan univerzális tervezési és szolgáltatásnyújtási elveket kell alkalmaznia, amelyek lehetővé teszik, hogy az eltérő igényű ügyfelek előzetes önazonosítás vagy diagnózis bemutatása nélkül is megfelelő módon kapcsolódhassanak be a digitális közigazgatási rendszerekbe. A környezeti és társadalmi akadályok megszüntetése tehát a kulcs a valódi egyenlőséghez. Ez a szemlélet azt is megköveteli, hogy az állami szereplők a fogyatékossággal élő személyekhez való viszonyulásukban ne pusztán szolgáltatási szinten alkalmazkodjanak, hanem társadalmi szinten is aktívan közreműködjenek az elfogadó és akadálymentes környezet kialakításában.

Mindez nem csupán technikai vagy jogtechnikai kérdés, hanem társadalmi érzékenyítést és jogtudatosságot érintő, stratégiai állami feladat. Az inkluzív közigazgatás megvalósítása csak akkor válhat valósággá, ha a szabályozás és a gyakorlat mellett az állam szemléletmódja is alkalmazkodik ahhoz az új jogi paradigmához, amely a fogyatékosságot nem egyénekhez kötött deficiten, hanem a társadalmi struktúrák és attitűdök reformján keresztül értelmezi. Ennek hiányában a digitális eljárások kizáró mechanizmusokká válhatnak, amely szembe megy az Alaptörvény XV. cikkében rögzített esélyegyenlőségi kötelezettséggel. A fogyatékosság nem válhat előfeltételévé a segítségkérésnek vagy a méltányos ügyintézésnek, hiszen az érintett adatok különösen védettek. A méltányos bánásmód, a tényleges hozzáférés és a személyes támogatás biztosítása az állam objektív, folyamatos kötelezettsége, amely nem függhet attól, hogy az egyén milyen adminisztratív igazolással él vagy élhet. A közeljövőben várható európai fogyatékossági kártya (*European Disability Card – EDC*) bevezetése újabb lehetőséget teremt majd az akadálymentesség egységes elismerésére és támogatására. A kártya célja, hogy a fogyatékosság tényét – megfelelő adatvédelmi garanciák mellett – önkéntes alapon igazolhassák a felhasználók az egyes országokban. Bár a kártya nem szolgál automatizált adatátviteli funkcióval, mégis lehetővé teszi, hogy a fogyatékos személy – saját döntése alapján – azonosítsa magát olyan élethelyzetekben, ahol előnyt, kedvezményt, vagy éppen személyre szabott ügyintézést igényel. Mindez viszont csak olyan közegben nyújthat mankót, amely nem csak papíron deklarál inkluzív hozzáállást.

Összegzés

A hatósági eljárásokkal az élet során gyakorlatilag mindenki kapcsolatba kerül, függetlenül attól, hogy kérelmezőként vagy hivatalból induló eljárás érintettjeként jelenik meg az állami vagy önkormányzati igazgatásban. Bár a digitalizált eljárási környezet egységesnek tűnik, valójában szelektív módon működik: az állam által feltételezett 'homo digitalis'– azaz a digitálisan kompetens, technológiailag önálló, akadálymentes környezetben mozgó ügyfél – nem fedi le a teljes társadalmat. A közigazgatás jelenlegi digitális kapacitásai és működési logikája egy idealizált felhasználóra épülnek, miközben figyelmen kívül hagyják azokat a társadalmi csoportokat, amelyek számára a digitális tér nem természetes vagy nem önállóan hozzáférhető közeg.

A fogyatékossággal élő személyek – mint a társadalom egyik legkiszolgáltatottabb, gyakran halmozottan hátrányos helyzetű csoportja – különösen érzékenyen érintettek e folyamatokban. Számukra a digitalizáció nem szükségszerűen jelent könnyebbséget: megfelelő akadálymentesítés, használhatóság és személyes támogatás hiányában a technológiai fejlődés nem csökkenti, hanem tovább mélyíti az egyenlőtlenségeket. Az infokommunikációs technológiai eszközök önmagukban nem képesek biztosítani az ügyféli jogok tényleges gyakorlását, ha mögöttük nem jelenik meg a célzott társadalmi és intézményi érzékenység.

A tanulmányban bemutatott példák – így a kormányablakbuszok fizikai hozzáférhetetlensége vagy az automatikus döntéshozatalhoz kapcsolódó tájékoztatási és jogérvényesítési hiányosságok – arra világítanak rá, hogy a jogok gyakorlása nem mindenki számára biztosított azonos eséllyel. Márpedig az ügyféli jogok és kötelezettségek csak akkor nyernek valós tartalmat, ha az információhoz, az ügyintézőhöz és a döntéshozatalhoz való hozzáférés egyenlően biztosított, különösen azok

számára, akiknek élethelyzetét több szinten is akadályozottság jellemzi.

Fontos hangsúlyozni, hogy e tanulmány célja a figyelemfelhívás: annak bemutatása, hogy a digitális közigazgatás jelenlegi működési keretei milyen pontokon hagynak ki állampolgárokat a tényleges joggyakorlásból, és milyen társadalmi kockázatokkal jár, ha ezek a „láthatatlan" akadályok rendszerszinten normalizálódnak. A digitalizáció ugyanis nem válhat az emberi jelenlét teljes helyettesítőjévé a közigazgatásban, és nem mentesíti az államot az alanyi jogon járó hozzáférés biztosításának kötelezettsége alól. A digitális közigazgatás nem önmagában befogadó vagy kizáró jellegű: társadalmi hatásai azon múlnak, hogy milyen szemlélettel, milyen érzékenységgel és milyen korrekciós mechanizmusokkal kerül alkalmazásra. A fogyatékossággal élő emberek nem „alternatív felhasználók", hanem teljes jogú állampolgárok, akiknek akadálymentes részvétele nem többletszolgáltatás, hanem az állam alkotmányos működésének feltétele. A digitális közigazgatás akkor válhat valóban demokratikussá és igazságossá, ha túllép a kizárólagos *homo digitalis* szemléleten, és felismeri: nem minden élethelyzet kezelhető algoritmusokkal, nem minden állampolgár számára jelent szabadságot a digitalizáció. Egy valóban „jó állam" nemcsak ügyfélbarát, hanem emberközpontú: olyan rendszer, amelyben szükség esetén nem egy újabb űrlap, hanem egy másik ember jelenik meg. Mert az ember nem hiba a rendszerben, hiszen ő maga a rendszer értelme.

Köszönetnyilvánítás

A tanulmány a Bolyai János Kutatási Ösztöndíj támogatásával készült.

Irodalomjegyzék

Balázs, I. (2021) A „service public" eszméje, avagy az eltűnt idők nyomában? In: Peres, Zs.– Pál, G. (szerk.) *Semper ad perfectum. Ünnepi tanulmányok a 80 éves Tamás András tiszteletére.* Budapest, Ludovika Egyetemi Kiadó. pp. 33–42.

Bárd, P. (2019) A fogyatékossággal élő személyek jogai. In: Jakab, A. et. al. (szerk.) *Internetes Jogtudományi Enciklopédia.* http://ijoten.hu/szocikk/a-fogyatekossaggal-elo-szemelyek-jogai [Letöltve: 2026.01.12.].

Bartlett, P. (2025) Beyond the liberal subject: challenges in interpreting the CRPD, and the CRPD's challenges to human rights. *Human Rights Law Review,* 25(2). ngaf005, DOI: 10.1093/hrlr/ngaf005

Broderick, A. (2020) The United Nations Convention on the Rights of Persons with Disabilities and EU Disability Law: Towards a ConvergingVision of Equality? In: Giegerich, T. (ed) *The European Union as Protector and Promoter of Equality*. Cham, Springer. pp. 363–390.

Buchert, U. (2024) A Sisyphean task of qualifying for digital citizenship? The precarious learning processes of disadvantaged migrant women in the context of inordinate expectations. *Citizenship Studies*, 28(4-5). pp. 532–548. DOI: 10.1080/13621025.2024.2425647

Carloni, E. (2024) Transparency within the Artificial Administration Principles, Paths, Perspectives and Problems. *Italian Journal of Public Law,* 16(1). pp. 8–34.

Czékmann, Zs.–Cseh-Zelina, G. (2025) Ráncfelvarrás paradigmaváltás nélkül, avagy a Dáptv. helye a magyar e-közszolgáltatás szabályozás rendszerében. *KözigazgatásTudomány*, 5(2). pp. 25–39. DOI: 10.54200/kt.v5i2.106

Csatlós, E. (2024) Tényleg egyszerűbb? Gyorsjelentés az automatikus döntéshozatali eljárásban született egyes hatósági határozatok felülvizsgálata tárgyában megmutatkozó tapasztalatokról. *Közjogi Szemle*, 17(4). pp. 27–40.

Csatlós, E. (2023) Az ügyfél és a hatósági döntéshozatal a digitalizáció korában. *Pro Futuro,* 13(1). pp. 74–101. DOI: 10.26521/profuturo/2023/1/13356

Csatlós, E.–Siket, J.–Soós, E. (2025) Flastrom a szubszidiaritáson ejtett sebekre? A kormányablakbusz mint mobil szolgáltatás a helyi-területi közigazgatásban. *Pro Publico Bono-Magyar Közigazgatás*, 13(2). pp. 173–195. DOI: 10.32575/ppb.2025.2.9

Denk, T.–Hedström, K.–Karlsson, F. (2022) Citizens' attitudes towards automated decision-making. *Information Polity*, 27(3). pp. 391–408. DOI: 10.3233/IP-211516.

Esko, T.–Koulu, R. (2023) Imaginaries of better administration: Renegotiating the relationship between citizens and digital public power. *Big Data & Society*, January–June. pp. 1–14. DOI: 10.1177/20539517231164113

Eubanks, V. (2018). Automating Inequality: How High-Tech Tools Profile, Police, and Punish the Poor. New York: St. Martin's Press.

Eubanks, V. (2007) Popular technology: exploring inequality in the information economy. *Science and Public Policy*, 34(2). 127–138. DOI: 10.3152/030234207X193592

Eurofound (2025) Narrowing the digital divide: Economic and social convergence in Europe's digital transformation. Luxembourg.Publications Office of the European Union.

Eurofound (2024) *Social protection 2.0: Unemployment and minimum income benefits*, Luxembourg, Publications Office of the European Union.

Faragó, M. (2021) a MEOSZ az ENSZ-hez fordult a magyar fogyatékossággal élő emberek problémái miatt. *Humanitás,* 41(5). pp. 10–11.

Faragó, M (2020) Rendszerszinten sérül Magyarországon a fogyatékossággal élő emberek önálló életvitelhez való joga. *Humanitás,* 40(5). p. 13.

Győrffy, Zs. et al. (2023) State of vulnerable populations in the techquity framework in Hungary. *Frontiers in Public Health*, 11:1215325. DOI: 10.3389/fpubh.2023.1215325

Hadi, N. (2012a) A fogyatékossággal élő személyek alapjogai. *Közjogi Szemle*, 5 (4). pp. 44–52.

Hadi, N (2012b) Az Alaptörvény fogyatékossággal élő személyeket érintő rendelkezéseinek értelmezése. *Jogtudományi Közlöny*, 67(5). pp. 209–216.

Hadi, N. (2010) A jelnyelvi nyelvi státus tartalma hazánkban a magyar jelnyelvről és a magyar jelnyelv használatáról szóló 2009. évi CXXV. törvény alapján. *Közjogi Szemle*, 3(2). pp. 43–51.

Hoefmans, A. (2012) The EU Disability Framework under Construction: New Perspectives through Fundamental Rights Policy and EU Accession to the CRPD. *European Yearbook of Disability Law*, 3. pp. 35–58.

Hummel, B.–Yerkes, M. A.–Bal, M. (2025) 'Unprecedented injustice': Digitalisation and the perceived accessibility of childcare benefits. *Journal of Social Policy*, 54. pp. 1320–1339. DOI: 10.1017/S0047279423000521

Ilosvai, A. (2025). A digitális állam „szürke eminenciása": Az Alaptörvény XXVI. cikke mint a közigazgatási modernizáció rejtett mozgatója. *KözigazgatásTudomány*, 5(2). pp. 93–106. DOI: 10.54200/kt.v5i2.101

Jos, P. H.–Tompkins, M. E. (2009) Keeping It Public: Defending Public Service Values in a Customer Service Age. *Public Administration Review*, 69(6). DOI: 10.1111/j.1540-6210.2009.02065.x

Kelő-Máté, J. (2024) Járatlan járt utak, avagy nehézségek a járási hivatalok egy évtizedében, betekintés a kulisszák mögé. Comitatus. *Önkormányzati szemle*, 34(248). pp. 195– 206. DOI: 10.59809/Comitatus.2024.34-248.195

Kussinszky, A.–Lux, Á.–Stánicz, P. (2020) Az ENSZ Fogyatékossággal Élő Személyek Jogainak Bizottsága legfrissebb megállapításai Magyarország tekintetében: a különleges jelentésből levonható főbb következtetések. *Családi Jog*, 18(3). pp. 9–16.

Makkos, N. (2021) Elkötelezettség, igazságosság méltányosság, egészség, képzés, és a közigazgatás jövője az egyenlő bánásmódban. *Jogelméleti Szemle*, 3. pp. 118 –132.

Maléth, A. (2021) Paradigmaváltás helyett rendszerek egymás mellett élése. Gondolatok a részleges jogi implementációról. In: Perlusz, A.–Cserti-Szauer, Cs.–Sándor, A. (szerk.) *Fogyatékos emberek a 21. Századi magyar társadalomban.* Budapest, ELTE Bárczi Gusztáv Gyógypedagógiai Kar és A Gyógypedagógia Fejlesztéséért Alapítvány. pp. 120–130.

Mäntylä, N.–Barta, A.–Karjalainen, V. (2025) ADM in Public Administration in Finland and Hungary: Does the Legal Culture Matter? *European Public Law*, 31(4). pp. 511–532.

Méhes, B. (2020) „Súlyosan és rendszerszinten sérülnek a fogyatékossággal élő személyek jogai"– az ENSZ Magyarországgal kapcsolatos rendkívüli vizsgálata és megállapításai. *Fundamentum*, 4. pp. 79–93.

Mikola, O. I. (2017) A fogyatékossággal élő személyek jogvédelme a fogyatékosjogi ENSZ-egyezményben különös tekintettel a fogyatékosság és az észszerű alkalmazkodás fogalmára valamint az Amerikai Egyesült Államok, az Európa Tanács és az Európai Unió kapcsolódó esetjogára. Budapest, Pázmány Péter Katolikus Egyetem Jog- és Államtudományi Doktori Iskola. DOI: 10.15774/PPKE.JAK.2018.006.

Nárai, M. (2005) Civil szervezetek szerepvállalása a szociális ellátás, szolgáltatás területén. *Esély*, 16(1). pp. 111–133.

Naumovski, V. et al. (2017) Why interpersonal communication is important in public administration? *Współczesne Problemy Ekonomiczne*, 14(1). pp. 55–77, DOI: 10.18276/wpe.2017.14-04

Postma, O.–Brokke, M. (2001) Personalisation in practice: The proven effects of personalisation. *Journal of Database Marketing*, 9(2). pp. 137–142.

Raja, D. S. (2016) *Bridging the disability divide through digital technologies Background Paper for the 2016 World Development.* Report: Digital Dividends. https://knowledgehub.easpd.eu/pluginfile.php/15153/mod_glossary/attachment/544/Bridging%20the%20Disability%20Divide%20through%20Digital%20Technology.pdf [Letöltve: 2025.08.15.].

Ranerup, A.–Zinner Henriksen, H. (2022) 'Digital discretion. Unpacking human and technological agency in automated decision making in Sweden's social services'. *Social Science Computer Review*, 40(2). pp. 445–461.

Razmetaeva Y.–Barabash, Y.–Lukianov, D. (2022) The Concept of Human Rights in the Digital Era: Changes and Consequences for Judicial Practice. *Access to Justice in Eastern Europe*, 3(15). pp. 41–56. DOI: 10.33327/AJEE-18-5.3-a000327.

Ricci, C.–Favalli, S. (2019) Emerging Challenges and Future Potentials for Persons with Disabilities in the Digital Era. In: Ricci, C. (ed.) *Building an Inclusive Digital Society for Persons with Disabilities - New Challenges and Future Potentials.* Pavia, Pavia University Press. pp. 11–18.

Sanders, C. K.–Scanlon, E. (2021) The Digital Divide is a Human Rights Issue: Advancing Social Inclusion Through Social Work Advocacy. *Journal of Human Rights and Social Work*, 6. pp. 130–143. DOI: 10.1007/s41134-020-00147-9.

Sándor, A.–Katona, V. (2021) A támogatott döntéshozatal elmúlt 10 éve. Egy szisztematikus irodalomelemzés eredményei. In: Perlusz, A.–Cserti-Szauer, Cs.–Sándor, A. (szerk.) *Fogyatékos emberek a 21. Századi magyar társadalomban.* Budapest, ELTE Bárczi Gusztáv Gyógypedagógiai Kar és A Gyógypedagógia Fejlesztéséért Alapítvány. pp. 131–143.

Szabó, L. (2017) Útban az egyenlőség felé - gondolatok a fogyatékkal élők integrációjának lehetőségeiről. *Családi Jog*, 15(4). pp. 25–27.

Tausz, K.–Lakatos, M. (2004) A fogyatékos emberek helyzete. *Statisztikai Szemle*, 82(4). pp. 370–391.

Tóth, J.–Kardosné Kaponyi, E. (2024). Homo Digitalis in the EU and in Hungary. *Pécs Journal of International and European Law*, (1). pp. 48–70. DOI: 10.15170/PJIEL.2024.1.4

Normatív háttér - Nemzetközi és uniós normatívák

CRPD. Convention on the Rights of Persons with Disabilities. New York, 13 December 2006, 2515 UNTS 13. Magyarországon kihirdette: 2007. évi XCII. törvény a Fogyatékossággal élő személyek jogairól szóló egyezmény és az ahhoz kapcsolódó Fakultatív Jegyzőkönyv kihirdetéséről.

GDPR. Az Európai Parlament és a Tanács 2016. Április 27-I (EU) 2016/679 Rendelete a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet) HL L 119., 2016.5.4. pp. 1–88.

EJEE. Convention for the Protection of Human Rights and Fundamental Freedoms. Rome, 4.XI.1950. ETS no. 5. Magyarországon kihirdette: 1993. évi XXXI. törvény az emberi jogok és az alapvető szabadságok védelméről szóló, Rómában, 1950. november 4-én kelt Egyezmény és az ahhoz tartozó nyolc kiegészítő jegyzőkönyv kihirdetéséről.

EUSz. Az Európai Unióról szóló szerződés egységes szerkezetbe foglalt változata. HL C 202., 2016.6.7. pp. 33–33.

EUMSz. Az Európai Unió működéséről szóló szerződés egységes szerkezetbe foglalt változata. HL C 326., 2012.10.26. pp. 47–390.

2016/2102 irányelv. Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/2102 irányelve (2016. október 26.) a közszférabeli szervezetek honlapjainak és mobilalkalmazásainak akadálymentesítéséről HL L 327. pp. 1–15.

Case of Guberina v. Croatia, App. no. 23682/13, ECtHR, Judgment, 22 March 2016.

Case of Lashin v. Russia, App. no. 33117/02, ECtHR, Judgment, 22 January 2013.

Case of Stanev v. Bulgaria, App. no. 36760/06, ECtHR, Judgment, 17 January 2012.

Case of Zehentner v. Austria, App. no. 20082/02, ECtHR, Judgment, 16/10/2009.

Normatív háttér – Hazai normatívák

Alaptörvény: Magyarország Alaptörvénye (2011. április 25.).

Alaptörvény Kommentár: Nagykommentár Magyarország Alaptörvényéhez. 2025. március 1. időállapotú, 2025. évi Jogtár-formátumú kiadás.

Ákr.:2016. évi CL. törvény az általános közigazgatási rendtartásról.

Dáptv: 2023. évi CIII. törvény a digitális államról és a digitális szolgáltatások nyújtásának egyes szabályairól.

Ebtv.:1997. évi LXXXIII. törvény a kötelező egészségbiztosítás ellátásairól.

Flt.: 1991. évi IV. törvény a foglalkoztatás elősegítéséről és a munkanélküliek ellátásáról.

Fogytv.: 1998. évi XXVI. törvény a fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról.

Infotv.: 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról.

2009. évi CXXV. törvény a magyar jelnyelvről és a magyar jelnyelv használatáról.

22/2019. (VII. 5.) AB határozat, ABH 2019. pp. 1168–1206.

3023/2015. (II. 9.) AB határozat, ABH 2015. pp. 1171–1193.

AJB-1092/2022. Jelentés a hallássérültek kommunikációját és társadalmi részvételét akadályozó maszkviselési kötelezettség vizsgálatáról.

AJB-1622/2024. Jelentés a látássérültek online pénztárgépekhez való egyenlő hozzáférésével kapcsolatban.

AJB-222/2024. Jelentés egyes közszolgáltatásokhoz való egyenlő hozzáférésről.

Stratégiák, jelentések és statisztikai adatok

2022/2026(INI): Motion for a European Parliament Resolution Towards equal rights for persons with disabilities. Opinion of the committee on petitions (13.7.2022) for the Committee on Civil Liberties, Justice and Home Affairs towards equal rights for persons with disabilities. Rapporteur for opinion: Ulrike Müller. https://www.europarl.europa.eu/doceo/document/A-9-2022-0284_EN.html [Letöltve: 2026.01.12.].

ÁSZ 2024: Ügyfélbarát elektronikus ügyintézés érdekében tett intézkedések értékelése. Jelentés, Állami Számvevőszék, 2024. https://www.asz.hu/dokumentumok/24034.pdf [Letöltve: 2026.01.12.].

BM 2024: A Belügyminisztérium nyilvántartásaihoz kapcsolódó elektronikus közszolgáltatásokat összefoglaló monitoring jelentés 2024. január – június. https://nyilvantarto.hu/hu/statisztikak?stat=monitoring [Letöltve: 2026.01.12.].

BM 2023: 2023. évi monitoring jelentés. A Belügyminisztérium nyilvántartásaihoz kapcsolódó elektronikus közszolgáltatásokat összefoglaló monitoring jelentés 2023. január – december. https://nyilvantarto.hu/hu/statisztikak?stat=monitoring [Letöltve: 2026.01.12.].

COM 2024: COM(2024). Communication from the Commission to the European Parliament, the Council, the European Economic and Social Committee and the Committee of the Regions State of the Digital Decade 2024. Brussels, 2.7.2024 COM(2024) 260 final.

EGSZB 2016: Az Európai Gazdasági és Szociális Bizottság véleménye. A digitalizáció hatásai a szolgáltatási iparágakra és a foglalkoztatásra az ipari szerkezetváltás keretében (feltáró vélemény). HL C 13., 2016.1.15. pp. 161–168.

Érték Vagy! portál. A Népszámlálás 2022 MMK és fogyatékos személyeket érintő, foglalkoztatással kapcsolatos adatainak elemzése - 2. rész. https://ertekvagy.hu/hu/-/nepszamlalas-2022_2 [Letöltve: 2026.01.12.].

Eurostat: Fogyatékosság az EU-ban: tények és számadatok. Legutóbbi frissítés: 2025. február 18. https://www.consilium.europa.eu/hu/infographics/disability-eu-facts-figures/ [Letöltve: 2026.01.12.].

HU 2025: Hungary 2025 Digital Decade Country Report. Last update: 18 June 2025 https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/factpages/hungary-2025-digital-decade-country-report [Letöltve: 2026.01.12.].

HU 2024: Hungary 2024 Digital Decade Country Report. Shaping Europe's Digital future. Last update 22 July 2024. https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/factpages/hungary-2024-digital-decade-country-report [Letöltve: 2026.01.12.].

JTON: Jelnyelvi Tolmácsok Országos Névjegyzéke. https://szocialisportal.hu/wp-content/uploads/2025/07/Jelnyelvi-Tolmacsok-Orszagos-Nevjegyzeke.pdf [Letöltve: 2026.01.12.].

KEMMA 2024: Ügyintézés személyesen, interneten és buszon: rengetegen használjál a Kormányablakokat. https://www.kemma.hu/helyi-kozelet/2024/01/ugyintezes-szemelyesen-interneten-es-buszon-rengetegen-hasznaljal-a-kormanyablakokat [Letöltve: 2026.01.12.].

KONTAKT VRI. Szolgáltatás. https://skontakt.hu/szolgaltatas [Letöltve: 2026.01.12.].

KSH1: A fogyatékossággal élő emberek világnapja, 2024. december 3. https://www.ksh.hu/infografika/2024/fogyatekossaggal-elok-vilagnapja_hu.pdf [Letöltve: 2026.01.12.].

KSH2: 4.1.1.35. Fogyatékossági típusok korlátozottsági adatokkal korrigálva, 2022. https://www.ksh.hu/stadat_files/ege/hu/ege0082.html [Letöltve: 2026.01.12.].

KSH3: 1.28. Digitális ismeretek. https://www.ksh.hu/kiadvanyok/fenntarthato-fejlodes-indikatorai/ [Letöltve: 2026.01.12.].

MIS (2020) Magyarország Mesterséges Intelligencia Stratégiája 2020-2030. Innovációs és Technológiai Minisztérium, 2020. május. https://cdn.kormany.hu/uploads/document/6/67/676/676186555d8df2b1408982bb6ce81c643d5fa4ab.pdf [Letöltve: 2026.01.12.].

MP 11.0: Magyary Zoltán Közigazgatás-Fejlesztési Program (MP 11.0) A Haza üdvére és a köz szolgálatában. https://2010-2014.kormany.hu/download/8/d0/40000/Magyary%20Közigazgatás-fejlesztési%20Program.pdf [Letöltve: 2026.01.12.].

NDS: Nemzeti Digitalizációs Stratégia 2022-2030. https://cdn.kormany.hu/uploads/document/6/60/602/60242669c9f12756a2b104f8295b866a8bb8f684.pdf [Letöltve: 2026.01.12.].

WAD Jelentés (2024) 3 éves jelentés az Európai Bizottság részére a web akadálymentességi jogszabályokban meghatározott kötelezettségek teljesítéséről és az elvégzett ellenőrzések eredményeiről. https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/news/web-accessibility-directive-monitoring-reports-2022-2024 [Letöltve: 2026.01.12.].

Egyéb

Átlátszó.hu 2025: Nem működnek a 2,6 milliárd forint EU-s pénzből létrehozott önkiszolgáló pontok a Csongrád megyei kormányhivatalokban 2025. október 15. https://atlatszo.hu/orszagszerte/2025/10/15/nem-mukodnek-a-26-milliard-forint-eu-s-penzbol-letrehozott-onkiszolgalo-pontok-a-csongrad-megyei-kormanyhivatalokban/ [Letöltve: 2026.01.12.].