

Jó gyakorlatok

# A KÖZLEKEDÉSI SZEGÉNYSÉG LEKÜZDÉSÉRE

Közép- és Kelet-Európában



**CÍM:** "Jó gyakorlatok a közlekedési szegénység leküzdésére Közép- és Kelet-Európában" /// **MEGBÍZÓ ÉS KIADÓ A FOCUS ASSOCIATION FOR SUSTAINABLE DEVELOPMENT** /// **SZERZŐK:** Marjeta Benčina és Katjuša Šavc (Focus, Szlovénia), Dušana Dokupilová és Martina Repiková (Szlovákia), Ana Stojilovska és Lea Kőszeghy (HUN-REN Társadalomtudományi Kutatóközpont, Magyarország), Vladimir Halgota (Horvátország) /// **TERVEZÉS:** neAGENCIJA, Katja Pirc /// **ONLINE KIADVÁNY**

Ezt a kiadványt az Európai Klíma Alapítvány finanszírozza. A közzététel ingyenes.

**Ljubljana, 2024**

# BEVEZETÉS

A közlekedési szegénység régi és összetett probléma, de a jelenlegi energia- és klímaválság – különösen a zöld átállás hatásai – tovább mélyíthetik annak hatásait. Az Európai Zöld Megállapodással az Európai Unió kötelezettséget vállalt arra, hogy 2050-re elérje a klímasemlegességet, intézkedései pedig a társadalmilag igazságos átmenetet szolgálják majd. A „Fit for 55” csomag korszerűsíti a közlekedési ágazatra vonatkozó európai jogszabályokat, beleértve az Szociális Klíma Alapot, amely célja a zöld átállás szociális hatásainak enyhítése. A fosszilis tüzelőanyagok lehetséges áremelkedése és az új környezetvédelmi adók miatt a közlekedési szegénység aránytalanul nagy terhet róhat a kiszolgáltatott háztartásokra és felhasználókra, akik nem férnek hozzá alternatív megoldásokhoz.

A közlekedési szegénység a Szociális Klíma Alapról szóló rendelet szerint akkor áll fenn, ha az egyének és háztartások nem képesek, vagy nehézségek árán tudják fedezni a magán- vagy tömegközlekedés költségeit, illetve csak korlátozottan vagy egyáltalán nem férnek hozzá az alapvető társadalmi-gazdasági szolgáltatások és tevékenységek eléréséhez szükséges közlekedési eszközökhöz. A nehezen megközelíthető régiók, a vidéki vagy peremterületek, a hegyvidéki területek, illetve az elmaradott térségek növelhetik közlekedési szegénység kockázatát és az érintett háztartások kiszolgáltatottságát.

Az olyan kelet- és közép-európai országok, mint Szlovénia, Szlovákia, Magyarország és Horvátország a közlekedési rendszerek tekintetében számos hasonlóságot mutatnak:

történelmileg elavult közlekedési infrastruktúra, az autópálya- és közúthálózat építésébe történő jelentős beruházások az elmúlt évtizedben, a személygépkocsi-közlekedés dominanciája, valamint fejletlen tömegközlekedési infrastruktúra és az alternatív közlekedési módok korlátozott hozzáférhetősége jellemzi ezeket az országokat. Ennek következtében a személygépkocsi továbbra is a fő közlekedési mód, ami fokozza a forgalmi torlódásokat és az üvegházhatású gázok kibocsátását. Bár a nagyobb városokban rendelkezésre állnak buszok és vonatok, ám a kisebb városokban és falvakban a tömegközlekedés rendszertelenebb és kevésbé megbízható, ami jelentősen korlátozza az emberek mobilitását a városi központokon kívül.

Ez a kiadvány olyan jó gyakorlatokat gyűjtött össze Szlovéniából, Szlovákiából, Magyarországról és Horvátországból, amelyek célja a kiszolgáltatott csoportok közlekedési szegénységének enyhítése. A dokumentum elsősorban politikai döntéshozók számára készült, hogy helyi és nemzeti szinten segítse a közlekedési szegénység csökkentésére irányuló stratégiák kialakítását. A kiadvány a „Közlekedési szegénység a Közép-Kelet-Európai régióban” projekt keretében készült, amely kutatószervezetek és szakértők együttműködésében vizsgálta a leghatékonyabb megoldásokat a közlekedési szegénység mérséklésére.

Miközben a kiadványban bemutatott gyakorlatok sikere a vizsgált országokban bizonyított, ezek nem minden esetben ültethetők át közvetlenül más európai régiókba. Ugyanakkor a példák inspirációként szolgálhatnak, ötleteket adhatnak, amelyek az adott régiók sajátosságaihoz igazíthatóak.

# INDEX

## SZLOVÉNIA

- 1. INTEGRÁLT „SZLOVÉNIA” JEGY 5
- 2. IGÉNY SZERINTI SZÁLLÍTÁS FOGYATÉKKAL ÉLŐK ÉS 8  
MOZGÁSKORLÁTOZOTTAK SZÁMÁRA
- 3. IDŐSEK INGYENES SZÁLLÍTÁSA ÖNKÉNTES ALAPON 11

## MAGYARORSZÁG

- 4. FALU- ÉS TANYAGONDNOKI SZOLGÁLAT 15
- 5. HAZAKÍSÉRŐ TELEFON 17
- 6. TELEBUSZ, TELEFOGAS – KERESLETRE REAGÁLÓ 19  
KÖZLEKEDÉSI SZOLGÁLTATÁS (DRT)  
NAGYVÁROSI TERÜLETEN
- 7. KERESLETRE REAGÁLÓ KÖZLEKEDÉSI 22  
SZOLGÁLTATÁS (DRT) KÜLVÁROSI TERÜLETEN

## SZLOVÁKIA

- 8. TELEKOCSI SZOLGÁLTATÁS DIÁKOKTÓL DIÁKOKNAK 24
- 9. IGÉNY SZERINTI SZÁLLÍTÁS VIDÉKI ÉS NEHEZEN 28  
MEGKÖZELÍTHETŐ TERÜLETEKEN
- 10. SZOCIÁLIS TAXI 31

## HORVÁTORSZÁG

- 11. HOZZÁFÉRHETŐ SZOLGÁLTATÁSOK 34  
A MÉLTÓSÁGTELJES IDŐSKORÉRT

# 1. INTEGRÁLT „SZLOVÉNIA” JEGY

## A SZOLGÁLTATÁSRÓL

Az integrált jegy, amelyet Szlovénia a megújított integrált tömegközlekedési rendszer (IJPP) részeként vezetett be, lehetővé teszi az utasok számára, hogy korlátlanul használják a tömegközlekedést az egész országban. Ez az átfogó megoldás magába foglalja a vonatok és a távolsági buszok használatát, valamint jelentősen megkönnyíti a lakosok számára a közlekedési szolgáltatások igénybevételét. A fő kedvezményezettek a tömegközlekedés rendszeres használói, akik szociális vagy demográfiai státuszuk miatt nem jogosultak speciális támogatott jegyekre, például diák- vagy nyugdíjas bérletekre. Az integrált jegy bevezetésével a Környezetvédelmi, Éghajlat- és Energiaügyi Minisztérium célja a tömegközlekedés hozzáférhetőségének javítása, az autófüggőség csökkentése és a nagyvárosi forgalmi torlódások csillapítása. A gyermekek számára a 6 és 15 év közötti korosztályban az 50%-os kedvezmény tovább bővíti a hozzáférést a délutáni iskolán kívüli tevékenységekhez, mint például művészeti és sporttevékenységekhez.

## HOGYAN MŰKÖDIK

Az integrált jegy különböző időalapú formátumokban – napi, háromnapos, heti, havi és éves – áll rendelkezésre, így rugalmasan illeszkedik a különböző felhasználói igényekhez. A jegyárak távolság vagy útvonal alapján alakulnak, de van egy árplafon: ha a felhasználó eléri az útvonalához tartozó maximális jegyértéket, akkor „Szlovénia-jegyet” kap, amely korlátlan utazást tesz lehetővé az egész országban. A napijegy ára 15 euró, a háromnapos jegy 20 euró, a hetijegy pedig 35 euró. A nem személyre szóló, átruházható havi bérlet 90 euróba, a személyre szóló, nem átruházható bérlet 70 euróba kerül. A nem személyre szóló éves bérlet 720 euróba kerül, míg az éves személyre szóló bérlet ára 560 euró.

Ez a rendszer különösen előnyös a napi ingázók vagy gyakran utazók számára, mivel jelentős költségmegtakarítást eredményez az egyéni jegyek vásárlásához képest. A jegyet úgy tervezték, hogy a maximális viteldíj elérése után további megtakarítást tegyen lehetővé, így a különböző útvonalakra már nem szükséges több jegyet váltani. Az integrált jegy a helyközi buszokra és vonatokra érvényes, jelenleg nem érvényes az összes helyi tömegközlekedési eszközre, 2024 októberétől azonban Ljubljánában a városi közlekedés is integrálódik a rendszerbe, jelentősen növelve annak használhatóságát.

## A VÉGREHAJTÁS LEGFONTOSABB LÉPÉSEI

- 1. A rendszer és az árpolitika kidolgozása:** A minisztérium meghatározta a jegyek maximális árát, amely lehetővé teszi a „Szlovénia” jegy megvásárlását rögzített áron az ország egész területén történő utazáshoz. A napi, háromnapos, heti és havi bérletek maximális árát úgy alakították ki, hogy a rendszeresen utazók számára is megfizethető legyen, a nem átruházható havi bérletet korlátlan utazásra pedig 70 euróban maximálták.
- 2. Reklám és figyelemfelkeltés:** Az integrált jegy sikeres bevezetéséhez elengedhetetlen volt a hatékony reklám és a nyilvános kommunikáció. A minisztérium széles körű kampányt indított az önkormányzati hírleveleken, honlapokon és a közösségi médiában, hogy tájékoztassa a felhasználókat az új jegy előnyeiről és megfizethetőségéről. A kampány a hangsúlyt a felkínált jegy rugalmasságra és a hosszútávú és rendszeres utazásokra való alkalmasságára helyezte.
- 3. Kiterjesztés a városi közlekedésre:** Tervezik az integrált jegy kiterjesztését a városi közlekedésre, hogy a nagyobb szlovén városokban a tömegközlekedés teljes lefedettségét elérjék. A ljubljánai városi közlekedés elsőként 2024 októberében integrálódik a „Szlovénia” jegyrendszerbe.
- 4. Értékelés és nyomon követés:** A hatóságok rendszeresen figyelemmel kísérik és értékelik az integrált jegy felhasználóira, a pénzügyi fenntarthatóságra

és a környezetvédelmi célkitűzésekre gyakorolt hatását. A használatra, az utazási szokásokra és a felhasználói elégedettségre vonatkozó rendszeres adatgyűjtés megkönnyíti a jegy optimalizálását és a felhasználói visszajelzésekhez és igényekhez való alkalmazkodást.



“Egy ideje már használom a „Szlovénia” havi jegyet, és nagyon elégedett vagyok vele. Minden vonatot és buszt használhatok, és most már a ljubljanoi városi közlekedést is. Korábban a jegy bevezetése előtt a munkáltatóm fedezte a havi jegy árát az otthonról az irodába vezető útra, ami sokkal magasabb volt, és a jegyet csak erre az adott útvonalra lehetett használni. Most, hogy a jegyet szintén a munkáltatóm fedezi, minden személyes utamat további költségek nélkül tehetem meg (pl. látogatás a szüleimnél egy másik városba, vagy hétvégi kirándulások a családommal, párommal).”

— *Dijana,*  
*a „Szlovénia ” menetjegy rendszeres felhasználója”*



## 2. IGÉNY SZERINTI SZÁLLÍTÁS FOGYATÉKKAL ÉLŐK ÉS MOZGÁSKORLTOZOTTAK SZÁMÁRA

### A SZOLGÁLTATÁSRÓL

A mozgáskorlátozottaknak számára kialakított, igény szerinti szállítási szolgáltatást két szlovén nagyvárosban, Ljubljánában és Mariborban tesztelik. A kezdeményezés 2021-ben indult, amikor a Környezetvédelmi, Éghajlat- és Energiaügyi Minisztérium (MOPE) a Szlovén Fogyatékosügyei Szervezetek Országos Tanácsával (NSIOS) és a Szlovén Geodéziai Intézettel együttműködve elindította a „Téradat-támogatás a tömegközlekedés irányításához – Fogyatékkal élők a tömegközlekedésben” című projektet. A program a fogyatékkal élők tömegközlekedési hozzáféréseinek javítását célozta összhangban Szlovénia kötelezettségvállalással a fogyatékkal élők jogairól szóló egyezmény értelmében.

A projekt középpontjában egy olyan a fogyatékkal élők szállítására alkalmas modell kidolgozása állt, amely teljes mértékben figyelembe veszi a fogyatékkal élők igényeit. Ez magába foglalja az infrastruktúra és a járművek átalakítását, illetve ilyen infrastruktúra hiányában egy új, igény szerinti szállítási modell létrehozását. Az „igény szerinti szállítás” lehetővé teszi a fogyatékkal élők számára, hogy otthonról a célállomásig akadálymentesen eljussanak, amennyiben a célállomás a szolgáltatási útvonal lefedettségi területén belül van. A projekt célja, hogy javítsa a fogyatékkal élők hozzáféréseit valamennyi szolgáltatáshoz, előmozdítsa társadalmi integrációjukat, és javítsa mindennapi életminőségüket.



2022-ben megalakult a Tömegközlekedés-irányítási vállalat (DUJPP), amely 2024-ben egy call center felállításával csatlakozott a projekthez. A

kísérleti projekt 2024 szeptemberében indult nonprofit jelleggel és kifejezetten a mozgáskorlátozottaknak számára lett kialakítva. A Fogyatékosügyi Szervezetek Országos Tanácsa a Szlovén Fogyatékos Diákok Társaságával, a Szlovén Izomdisztrófia Egyesülettel és a Szlovén Sclerosis Multiplex Egyesülettel együttműködésben felelős a közlekedési szolgáltatások megvalósításáért.

A kísérleti szakaszban részletes adatgyűjtést végeznek a felhasználói igényekről, hogy lehetővé tegyék a fejlesztéseket és a projekt esetleges kiterjesztését Szlovénia egész területére, illetve különböző típusú fogyatékosággal élő

## HOGYAN MŰKÖDIK

Az igény szerinti szállítás megkönnyíti az utazást a kiindulási helytől a végállomásig, feltéve, hogy mindkettő Ljubljana és Maribor meghatározott közlekedési területén belül van. A végállomás azonban nem lehet 50 km-nél távolabb a kiindulási ponttól. Az ezen a területen kívüli utazások esetén a szolgáltatás biztosítja a legközelebbi elérhető tömegközlekedési megállóig történő szállítást, és lehetővé teszi az utas továbbutazását más tömegközlekedési eszközzel. A szolgáltatás igénybevételéhez a felhasználók telefonon vagy e-mailben léphetnek kapcsolatba a call centerrel. A call center hétfőtől péntekig 8:00 és 14:00 között áll rendelkezésre, és az utazást legalább 24 órával korábban kell foglalni. Kivételes esetekben, az elérhetőségtől függően, rövidebb határidővel is megszervezhető a szállítás.

Az igény szerinti szállításhoz használt járműveket speciálisan felszerelték, hogy garantálják a fogyatékkal élők biztonságos és igény szerinti utazását. A járművezetők képzést kapnak a fogyatékkal élők által használt technikai segédeszközök, például kerekesszékek használatára. Az ügyeleti szállítást

elsősorban egészségügyi látogatások, orvosi rendelések, hatósági látogatások és egyéb fontos tevékenységek megkönnyítésére szolgál, de más célokra is igénybe vehető. A projekt első öt hetében a szolgáltatás hetente átlagosan 75 utazást bonyolított le.

## A VÉGREHAJTÁS LEGFONTOSABB LÉPÉSEI

- 1. A veszélyeztetett csoportok mobilitási igényeinek felmérése:** A mozgáskorlátozottak a legkiszolgáltatottabb csoportok közé tartoznak Szlovéniában, mivel a tömegközlekedés – a városi területek kivételével – jellemzően kevésbé akadálymentes. Ennek érdekében egy célzott kísérleti projektet indítottak e csoport számára. A jelenlegi helyzetet elemzése elengedhetetlen, beleértve a fogyatékkal élő személyek szervezetei által nyújtott közlekedési eszközöket, az igény szerinti szállítás kihasználtságát, valamint a szállítási kérelmek kezelésének módját és időzítését.
- 2. Foglalási rendszer létrehozása:** A szállítások hatékony megszervezéséhez nélkülözhetetlen egy call center létrehozása. A szlovéniai DUJPP által működtetett központnak magasan képzett személyzettel kell rendelkeznie, akik jártasa a híváskezelésben, a közlekedés koordinálásában, a fogyatékkal élők támogatásában és a kiszolgáltatott csoportokkal való együttműködésben.
- 3. A felhasználók tájékoztatása a szolgáltatásról:** A szolgáltatás sikeres megvalósításához elengedhetetlen a felhasználók tájékoztatása a szolgáltatásról, a foglalási eljárásokról és a használati feltételekről. A népszerűsítést különböző médiacsatornákon kell végrehajtani, kiemelve a jól kiépített hálózatokkal rendelkező fogyatékoságügyi szervezetek szerepét az információ terjesztésében.
- 4. Fenntartható finanszírozás biztosítása:** A projekt hosszútávú fenntarthatósága érdekében több finanszírozása mechanizmus kombinációjára van szükség. A minisztérium által biztosított alapot az

igény szerinti közlekedésért fizetendő felhasználói díjakból származó bevételek fogják kiegészíteni.

- 5. Adatelemzés és értékelés:** A forgalmi adatok és felhasználói igények rendszeres nyomon követése és elemzése alapvető fontosságú a szolgáltatás hatékonyságának javítása érdekében. Az igények alapján azonosíthatók a gyenge pontok, amelyek alapján célzott kiigazításokat lehet végrehajtani, hogy a szolgáltatás még jobban igazodjon a felhasználók elvárásaihoz.

## TÖBB INFORMÁCIÓ

Szlovén Környezetvédelmi- Éghajlatvédelmi- és Energiaügyi Minisztérium ([gp.mope@gov.si](mailto:gp.mope@gov.si)) és Személyszállítási Közszolgáltató Vállalat ([info@dujpp.si](mailto:info@dujpp.si)).

# 3. IDŐSEK INGYENEN SZÁLLÍTÁSA ÖNKÉNTES ALAPON

## A SZOLGÁLTATÁSRÓL

A távoli falvakban és kisebb városokban élő idősek elszigeteltségének és magányosságának mérséklése érdekében a szlovén önkormányzatok több mint fele ingyenes közlekedési szolgáltatást hozott létre. Ez a szolgáltatás lehetőséget nyújt az idősek számára, hogy részt vegyenek kulturális rendezvényeken, meglátogassák barátaikat, kiránduljanak, bevásároljanak és mindenekelőtt orvoshoz menjenek. A kezdeményezés nemcsak az idősek önállóságát segíti elő, hanem lehetőséget kínál új

kapcsolatok kialakítására és fenntartására is. A szállítást önkéntes sofőrök végzik, jellemzően fiatalabb, aktív nyugdíjasok, akik megnövekedett szabadidejükben szívesen hozzájárulnak a szolgáltatáshoz. A szállítást szervező önkormányzatok felelősek a szolgáltatás irányításáért, beleértve egy telefonközpont létrehozását és a szolgáltatás népszerűsítését a célcsoport számára elérhető különböző csatornákon keresztül. A transzfert szolgáltatást általában néhány nappal előre kell lefoglalni, hétvégén és ünnepnapokon jellemzően nem érhető el.

## HOGYAN MŰKÖDIK

Az ingyenes szállítási szolgáltatás számos helyi modellje létezik, amelyek mindegyike az adott település sajátos igényeihez igazodik. Szlovéniában a két legjelentősebb szolgáltató a Sopotniki Intézet, amely 17 településen, illetve a Prostofer, amely 105 településen van jelen. Kiemelten fontos, hogy a szolgáltatás bevezetési szakasza kellően hosszú legyen ahhoz, hogy a célcsoport megszokja a használatát, és kialakuljon a rendszeres igénybevétel. A következőkben a Sopotniki Intézet által nyújtott szolgáltatás létrehozását mutatjuk be példaként, amely a Kras-Brkini régióból, pontosabban Divača, Sežana és Hrpolje-Kozina településeken működik.

A Sopotniki Intézetet 2014-ben alapították a Brkini régió fiataljai azzal a céllal, hogy segítsék a vidéki területek élő elszigetelt idős embereit az aktív társadalmi életbe való visszailleszkedésben, és elősegítsék a generációk közötti együttműködést. Az városok távoli elhelyezkedése a központoktól, az elszegényedés és a nem megfelelő tömegközlekedési eszközök mind indokoltá tették az intézet létrehozását. A fiatalok saját pénzükből biztosítottak egy külön járművet az idősök számára, különös tekintettel az orvosi látogatásokra. Létrehoztak egy pozíciót a telefonos foglalások kezelésére és a szállítás koordinálására, kidolgoztak egy működési modellt, népszerűsítették a szolgáltatást a helyi közösségben, és toboroztak önkéntes sofőröket. A felhasználók nagyon elégedettek a szolgáltatással, amely jelentősen hozzájárul életminőségük javításához. A kezdeményezés sikere lehetővé tette, hogy a modellt Szlovénia más településein is bevezessék.

## A VÉGREHAJTÁS LEGFONTOSABB LÉPÉSEI

1. **A mobilitási igények felmérése:** Az önkormányzat feladata a helyi lakosság, különösen az idős lakosok mobilitási és ügyeleti közlekedési igényeinek felmérése.
2. **Együttműködés egy megfelelő szolgáltatóval:** Az önkormányzatnak partnerséget kell kialakítania egy olyan szervezettel, amely az idősek ingyenes szállítására specializálódott, és technikai támogatást nyújt a rendszer működtetéséhez.
3. **Pályázati eljárás kezdeményezése:** Az önkormányzat pályázati eljárás keretében választja ki a szolgáltatót, amely lehet helyi egyesület, intézmény vagy köztisztviselő. A kiválasztott szervezettel határozott időre szóló szerződést kell kötni.
4. **Járművek beszerzése és eljárások kidolgozása:** Az (elektromos) járművek beszerzése és karbantartási eljárások kidolgozása elengedhetetlen a zökkenőmentes működéshez.
5. **Hívasközpont-felügyelő kinevezése:** Az önkormányzatnak ki kell jelölnie egy személyt a telefonos központ irányítására, aki koordinálja a foglalásokat és támogatja az önkénteseket.
6. **Önkéntes sofőrök toborzása:** Az önkéntes sofőrök toborzása helyi közösségi csoportokon, önkormányzati programokon és egyéb csatornákon keresztül történik. Az önkéntesekkel szerződést kell kötni a szolgáltatás biztosításához.
7. **A szolgáltatás népszerűsítése:** Több csatornán keresztül kell terjeszteni a szolgáltatásról szóló információkat és a szolgáltatás telefonszámát, beleértve plakátokat és önkormányzati hírleveleket is, hogy a célcsoport könnyen elérje azokat.

8. **Fenntartható finanszírozást és értékelés biztosítása:** Az önkormányzatnak gondoskodnia kell a szolgáltatás fenntartható finanszírozásáról, és értékelési rendszert kell bevezetnie a teljesítmény nyomon követésére, a szolgáltatás javítására, és szükség esetén további területekre és felhasználókra való kiterjesztésére.

## TÖBB INFORMÁCIÓ

Zavod Sopotniki, zavod za medgeneracijsko solidarnost, Kraška ulica 2, 6210 Sežana, EU – Slovenia, [info@sopotniki.org](mailto:info@sopotniki.org)



“Eddig főként a sopotniki járatot használtam hosszabb utakra a távoli ljubljanoi és valdoltrai kórházakba történő orvosi rendelésekhez. Nagyon szeretem a Sopotniki ötletét, és le vagyok nyugózva attól, aki ezt kitalálta. Néha az ember szeretne egyedül elmenni vásárolni. A rokonaid soha nem mondanák, hogy teher lenne a segítség, de ha nem mész el egyedül, egy idő után már nem is tudsz például kommunikálni a bankban. Ha egyedül mész el, akkor független maradsz. Az önkéntes sofőrök mindig kedvesek, és ha egy ismerős önkéntes jön, az még kellemesebb élmény.”

— Verica A.

# 4. MAGYARORSZÁG: FALU- ÉS TANYAGONDNOKI SZOLGÁLAT

## A SZOLGÁLTATÁSRÓL

A falu- és tanyagondnoki szolgálatot arra a felismerésre válaszul hozták létre, hogy Magyarországon a lakosság jelentős része kis falvakban, települések peremén és néhány további nehezen megközelíthető területen él. Ezek a települések és településrészek szolgáltatásokkal és intézményekkel alacsony szinten ellátottak, továbbá rosszul megközelíthetők tömegközlekedéssel, amely összekötné a lakosokat ezekkel a létesítményekkel. Ezek a szolgáltatások a szociális szolgáltatásokról szóló törvényben vannak meghatározva, amely szerint a helyi önkormányzatok „falugondnoki, illetve tanyagondnoki szolgálatot” nyújthatnak kis falvakban (1000 fő alatti, illetve növekvő lakosság esetén 1100 főig), valamint külterületeken vagy más nehezen megközelíthető területeken élő lakosokkal rendelkező településeken.

E szolgálatok célja a szolgáltatások és intézmények hiányából és a tömegközlekedéshez való rossz hozzáférésből eredő hátrányok csökkentése, az alapvető szükségletek kielégítését célzó szolgáltatásokhoz való hozzáférés biztosítása, valamint egyéni és közösségi szükségletek kielégítésének segítése.

## HOGYAN MŰKÖDIK

A falugondnoki és tanyagondnoki szolgálat működését helyi rendeletek szabályozzák. A helyi önkormányzatokon kívül más szervezetek, például egyházak és civil szervezetek is működtethetnek falugondnoki és tanyagondnoki szolgálatot, azonban ez ritkán fordul elő. Az szolgáltatások finanszírozása állami forrásból történik. A korábbi években az ilyen szolgáltatások működésének előfeltételét jelentő motorizált járművek – főként kisteherautók – beszerzését az állami költségvetésből és uniós forrásokból támogatták pályázati lehetőségeken keresztül.

# A PROJEKT MEGVALÓSÍTÁSÁNAK LEGFONTOSABB LÉPÉSEI

1. A falugondnokok és tanyagondnokok alapvető feladatai közé tartozik az étkeztetés, a házi gondozás, a helyi közösség ügyeivel kapcsolatos tájékoztatás, az egészségügyi ellátáshoz való hozzáférés biztosítása – beleértve a szállítási szolgáltatásokat is –, valamint a gyermekek óvodába, iskolába és más célállomásokra történő szállítása.
2. Kiegészítő feladatként a falugondnokok és a tanyagondnokok segítséget nyújthatnak a közösségi, kulturális, sport- és szabadidős tevékenységek szervezésében és lebonyolításában, segíthetnek az ügyfeleknek az ügyintézésben, továbbíthatják az ügyfelek kéréseit az intézmények felé, valamint részt vehetnek a helyi lakosok számára nyújtott szociális és gyermekjóléti alapszolgáltatások és egyéb szolgáltatások biztosításában is

## TÖBB INFORMÁCIÓ

SzocOkos. 2024. 'Falú- és tanyagondnoki szolgálat'. 2024. <https://tamogatoweb.hu/falu-es-tanyagondnoki-szolgalat/>.

Vasad. n.d. 'Rendszeres segítséget nyújt tanyagondnoki szolgálatunk'. n.d. <https://vasad.asp.lgov.hu/rendszeres-segitseget-nyujt-tanyagondnoki-szolgalatunk>.

Wolters Kluwer. 1993. 'Szocvtv. – 1993. Évi III. Törvény a Szociális Igazgatásról És Szociális Ellátásokról – Hatályos Jogszabályok Gyűjteménye'. 1993. <https://net.jogtar.hu/jogszabaly?docid=99300003.tv>.





Forrás: (Vasad n.d.)

A gyakorlatban a helyi szolgáltatásnyújtás mellett az ilyen területek lakóinak egészségügyi intézményekbe, hivatalos találkozókra és közösségi rendezvényekre történő szállítása fontos része az ilyen szolgáltatások működésének. A falu- és tanyagondnoki valamint a szolgáltatás ingyenes és az érintett területek minden lakója számára további (pl. szociális) feltételek nélkül. Kapacitáskorlátozások azonban érvényesek, és a szállítási szolgáltatásokat a vonatkozó helyi rendeletben meghatározott keretek között kell működtetni.

## 5. HAZAKÍSÉRŐ TELEFON

### A SZOLGÁLTATÁSRÓL

A Hazakísérő Telefon gyakorlata a magyarországi nők és fiatal felnőttek éjszakai és kora reggeli utazásának biztonságával kapcsolatos aggodalmakra válaszul született. Ezekben az órákban a tömegközlekedés ritkábban vagy egyáltalán nem elérhető, ezzel növeli az utazók kiszolgáltatottságát. Különösen a nőket fenyegeti fokozottan a nemi alapú erőszak és a szexuális zaklatás veszélye a különböző közlekedési eszközök (például busz, taxi stb.) használata során. Ez korlátozhatja a mobilitásukat, a tömegközlekedés és a közvetítői közlekedés önálló használatának lehetőségét. Az ötlet korábban Stockholmban és Berlinben már sikeres volt, Magyarországon 2017. november 15. óta működik.

# HOGYAN MŰKÖDIK

A szolgáltatás legfontosabb elemei a következők:

1. Olyan utazókat céloz meg, akik éjszaka vagy kora reggel egyedül utaznak, hazafelé tartanak, és nem érik magukat biztonságban (az igénybevevők gyakran fiatal felnőttek és nők);
2. A szolgáltatás egy telefonbeszélgetést biztosít egy operátorral, aki támogatást nyújt a telefonálóknak, megerősíti biztonságérzetét, veszély esetén pedig riasztja a rendőrséget;
3. Hétfőtől szombatig este 22 óra és hajnali 4 óra között, vasárnap pedig 22 óra és hajnali 1 óra között érhető el;
4. A hívások díjmentesek; és
5. A szolgáltatás magyar nyelven érhető el és az egész országban igénybe vehető.

## A PROJEKT MEGVALÓSÍTÁSÁNAK LEGFONTOSABB LÉPÉSEI

A projektet a Home Escort Phone önkéntes alapon működteti, az operátorok önkéntesen végzik munkájukat.

1. Szolgáltatás fenntartása adományokból történik.
2. A Hazakísérő Telefon bevált gyakorlatnak tekinthető, amely hozzájárul ahhoz, hogy az éjszakai gyaloglás vagy tömegközlekedés közben biztonságban érezzék magukat a kiszolgáltatott helyzetben lévő – gyakran női – utasok.
3. Emellett akár a közlekedési szegénységre adott válaszként is értelmezhető, különös tekintettel annak elérhetőségére és biztonságára.

A szolgáltatás bevezetését Magyarországon az az igény vezérelte, hogy támogató szolgáltatást nyújtsanak azoknak a nőknek, akik éjszaka kiszolgáltatott, nem biztonságos helyzetbe kerülhetnek hazafele tartó útjuk során. A nők kétharmada érzi magát fenyegetve, amikor éjszaka egyedül sétál haza. A szolgáltató szerint a Hazakísérő Telefon szolgáltatásra leginkább azoknak a fiataloknak van szükségük, akik nem engedhetik meg maguknak, hogy pénzt költsenek taxira, vagy nincs jogosítványuk.

## TÖBB INFORMÁCIÓ

EIGE. 2024. 'Transport | European Institute for Gender Equality'. 5 June 2024. [https://eige.europa.eu/gender-mainstreaming/policy-areas/transport?language\\_content\\_entity=en](https://eige.europa.eu/gender-mainstreaming/policy-areas/transport?language_content_entity=en).

Home Escort Phone. 2024. 'Hazakísérő Telefon'. Hazakísérő Telefon. 2024. <http://hazakiserotelefon.hu/>.

HVG.HU. 2019. 'Élet+Stílus: Telefonbetyárok Züllesztik "Társadalmi Szemetessé" a Hazakísérő Telefont | Hvg.Hu'. 2019. [https://hvg.hu/elet/20191006-telefonbetyarok\\_segitseguujtas\\_hazakisero\\_telefon\\_l elkisegely](https://hvg.hu/elet/20191006-telefonbetyarok_segitseguujtas_hazakisero_telefon_l elkisegely).

Váradí Melinda. 2022. 'Ötből egy nő egyáltalán nem mozdul ki este, mert fél a sötétben - Ezért nagy segítség a Hazakísérő Telefon'. 16 June 2022. <https://femina.hu/kapcsolat/hazakisero-telefon/>.

# 6. TELEBUSZ, TELEFOGAS - KERESLETRE REAGÁLÓ KÖZLEKEDÉS (DRT) NAGYVÁROSI TERÜLETEN

## A SZOLGÁLTATÁSRÓL

A telebuszok környezetbarát megoldást nyújtanak a kisebb lakónegyedek tömegközlekedési igényeinek kielégítésére, miközben elkerülik az alacsony forgalmú időszakokban a felesleges utazásokat. Ez a szolgáltatás Budapesten és annak agglomerációjában működik, kiegészíti és kiterjeszti a meglévő hálózatot a kisebb külvárosi közösségek elérésével.

Célja, hogy elérje a kisebb külvárosi közösségeket, és csökkentse a szükségtelen utazásokat az alacsony igénybevételű időszakokban. Az utasok online kérhetnek fuvart a Telebusz vagy a Telefogas weboldalán, vagy az ügyfélszolgálati telefonszámon keresztül. Ez a rendszer biztosítja, hogy a buszok csak akkor közlekedjenek, amikor igény van rájuk, így az üzemanyag-fogyasztás és károsanyag-kibocsátás csökkentése révén gazdaságosabbá és környezet-barátabbá teszi a közlekedést.

Jelenleg tizenhárom BKK-járat közlekedik részben vagy egészben keresletre reagáló alapon. Egyes buszok csak meghatározott időpontokban vagy hétvégén közlekednek, ha erre az utazók előzetesen igényt tartanak.

## HOGYAN MŰKÖDIK

Ezek a Telebusz alapvető összetevői:

6. Az utazási szándékot online a BKK honlapján, a BudapestGO alkalmazáson keresztül, ügyfélszolgálati telefonszámon, vagy személyesen lehet jelezni;
7. Az igény szerinti szolgáltatás BKK menetjeggyel vagy bérlettel vehető igénybe, az arra jogosultak díjmentesen utazhatnak;
8. Az utazási kérelmet legkorábban egy héttel, legkésőbb fél órával az autóbusz indulása előtt lehet jelezni; és
9. Lemondás az indulás előtt 15 perccel lehetséges.

## A PROJEKT MEGVALÓSÍTÁSÁNAK LEGFONTOSABB LÉPÉSEI

A BKK (a budapesti tömegközlekedés szervezője) 13 különböző utazási szolgáltatást kínál. A Telebusz biztosítja, hogy az utazási szolgáltatások rendelkezésre álljanak és szükség szerint igénybe vehetők legyenek, ugyanakkor figyelembe veszi a közlekedés környezeti hatásait, így működtetése mind a közlekedési szolgáltatások elérhetőségét, mind a környezetvédelmi szempontokat tekintetbe vételével zajlik.

A szolgáltatás első használói 2013-ban Aranyhegy térségében régóta vártak a telebusz-szolgáltatás elindulására, mivel csak gyalog vagy autóval tudták megközelíteni a területet. Véleményük szerint a busz egyik nagy előnye, hogy összeköttetést biztosít a H5-ös hévvel.

## TÖBB INFORMÁCIÓ

BKK. 2013. 'BKK Facebook'. 2013. [https://www.facebook.com/bkkbudapest/photos/a.587786007946558/587786021279890/?type=3&locale=hu\\_HU&\\_rdr](https://www.facebook.com/bkkbudapest/photos/a.587786007946558/587786021279890/?type=3&locale=hu_HU&_rdr).

BKK. 2020. 'Mostantól online is igényelhető a Telebusz szolgáltatás'. 2020. <https://bkk.hu/hirek/mostantol-online-is-igenyelhető-a-telebusz-szolgáltatás.6108/>.

BKK. 2024. 'Telebusz, telefogas'. 2024. <https://bkk.hu/utazasi-informaciok/kozossegi-kozlekedes/telebusz-telefogas/>.



# 7. KERESLETRE REAGÁLÓ KÖZLEKEDÉSI SZOLGÁLTATÁS (DRT) KÜLVÁROSI TERÜLETEN

## A SZOLGÁLTATÁSRÓL

Nyugat-Magyarország egyik közepes méretű városában, Zalaegerszegen bevezették az igény szerinti buszjáratot a városi tömegközlekedési hálózat átalakításának egy elemeként, melyet a Mobilissimus közlekedési tervező és tanácsadó cég végzett.

## HOGYAN MŰKÖDIK

A ZERGE kezdeményezés egy új kisbuszos közlekedési szolgáltatás Zalaegerszegen. Célja, hogy javítsa az elérhetőséget és az összeköttetést a menetrend szerinti buszjáratok által nem lefedett városi területeken. A ZERGE kisbuszok három különböző útvonalon (Z1, Z2 és Z3) közlekednek, a város kulcsfontosságú pontjait, például a vasútállomást, a városközpontot és a lakóövezeteket kötik össze. A szolgáltatást kísérleti szakaszában a szállítás ingyenes, de előzetes helyfoglalás szükséges.

A ZERGE kisbuszok emellett megkönnyítik az átszállást más városi buszjáratokra, ezzel is növelve a zalaegerszegi tömegközlekedés általános hatékonyságát. A felhasználók telefonon vagy webes alkalmazáson keresztül foglalhatják le ülőhelyüket, ami rugalmasságot és kényelmet biztosít. A kezdeményezés az Európai Unió és a magyar kormány által finanszírozott, a regionális mobilitás javítását és a közlekedési szolgáltatások szélesebb körű integrációját célzó SHAREPLACE projekt része.

A kezelt problémák többek között a következők voltak: nehezen megközelíthető, hegyes-dombos külső városrészek, keskeny utak, tömegközlekedés hiánya, növekvő egyéni autóhasználat és közlekedési szegénység. A helyi lakosok igényeihez igazodva online és telefonon keresztül is lehetett regisztrálni az újfajta szolgáltatásra és lefoglalni az adott buszjáratot.

## A PROJEKT MEGVALÓSÍTÁSÁNAK LEGFONTOSABB LÉPÉSEI

1. Két tesztfázisra került sor 2019–2020-ban, amelyek sajnos egybeestek a COVID-19 pandémiás helyzettel.
2. A tesztfázisok során a szolgáltatást elsősorban diákok és nyugdíjasok vették igénybe, és az ügyfelek visszajelzései nagyon pozitívak voltak.
3. Az első tesztfázis alapján került kialakításra a busz kapacitása, valamint az igény szerinti vonalak hálózata és a más vonalakkal való összeköttetések.
4. A két tesztfázis alapján a szolgáltatást tovább bővítették és integrálták a város tömegközlekedési hálózatába.
5. A projektet leállították és jelenleg sajnos nem működik.

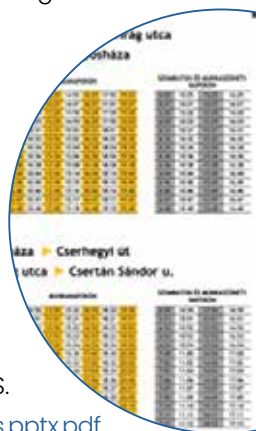
## TÖBB INFORMÁCIÓ

Ekés, András. 2022. 'A ZERGE TAPASZTALATAI ÉS AZ IGÉNYVEZÉRELT KÖZLEKEDÉS LEHETŐSÉGEI MÁS VÁROSOK SZÁMÁRA'. MOBILISSIMUS.

[https://ktenet.hu/wp-content/uploads/2023/01/004\\_Ekes\\_Andras.pptx.pdf](https://ktenet.hu/wp-content/uploads/2023/01/004_Ekes_Andras.pptx.pdf)

Mobilissimus. n.d. 'Mobilissimus'. n.d. <https://mobilissimus.hu/>

Volanbusz. n.d. 'Indul a ZERGE, Az Új Kisbuszos Szolgáltatás'. [https://www.volanbusz.hu/files/public/helyi\\_menetrendek/zalaegerszeg/szorolap\\_01.pdf](https://www.volanbusz.hu/files/public/helyi_menetrendek/zalaegerszeg/szorolap_01.pdf)



# 8. SZLOVÁKIA: TELEKOCSI-SZOLGÁLTATÁS DIÁKOKTÓL DIÁKOKNAK

## A SZOLGÁLTATÁSRÓL

A közlekedési szegénység problémája különösen súlyosan érintheti az iskoláskorú gyermekeket. Azokon a területeken, ahol a közlekedési kapcsolatok nem megfelelőek, az oktatási intézményekbe ingázó diákoknak sokkal korábban kell kelniük, mint a jó közlekedési infrastruktúrával rendelkező településeken élő társaiknak. Hasonló helyzet áll fenn az iskolából való hazatéréskor is: ezek a tanulók gyakran sokkal később érnek haza, mint osztálytársaik. A szülők ezt a problémát gyakran úgy próbálják megoldani, hogy autóval viszik gyermekeiket iskolába. Ez azonban megnöveli a károsanyag-kibocsátást, a zajszintet, az utazási költségeket, és több időt követel meg a szülőktől. Ráadásul ezek a gyerekek ritkábban tudnak részt venni iskolán kívüli tevékenységekben is.

A Žiar nad Hronom Gimnázium diákjai, akik hasonló problémákkal szembesültek, egy saját fejlesztésű alkalmazással álltak elő, amely a személyszállítás megosztását segíti elő. A szállítási szolgáltatást a szülők vagy az iskola felnőtt diákjai biztosítják. A szolgáltatás jelenleg szünetel, mivel a kiskorúak szállításával és a szükséges engedélyek beszerzésével kapcsolatos jogi kérdéseket még tisztázniuk kell. Miközben a diákok a problémák megoldásán dolgoznak, az alkalmazás fejlesztője tovább tökéletesíti a rendszert.

## HOGYAN MŰKÖDIK

Žiar nad Hronom város egy járási központ Közép-Szlovákiában, ahol a lakosság több mint 60%-a a környező falvakban él. Ennek eredményeképpen a városba irányuló közlekedés iránt jelentős igény mutatkozik, különösen az oktatási intézmények esetében, beleértve a középiskolákat is.



Az „Inovujme.sk” projekt, majd később a PBL kihívás keretében a helyi gimnázium diákjai úgy döntöttek, hogy kidolgoznak egy projektet, amely hozzájárulhat a közlekedési lehetőségek elérhetőségének javításához, és ezzel enyhíti az iskola mobilitási problémáit. Első lépésként elemezték a helyi tömegközlekedési lehetőségeket: megvizsgálták, mely településekről érkeznek a diákok a legnagyobb számban, valamint, hogy a közlekedési eszközök milyen gyakorisággal érhetőek el a szükséges időablakokban. Az iskola udvarán parkoló autók növekvő száma is jelezte, hogy hiányoznak a megfelelő közösségi közlekedési lehetőségek. A probléma megoldása érdekében a diákok úgy döntöttek, hogy kifejlesztik a „GymCar” alkalmazást, amely megkönnyíti a diákok ingázását.

Az alkalmazás egyszerre biztosít védelmet az utasoknak és a sofőröknek, mivel a regisztrációt csak az alkalmazás adminisztrátorának jóváhagyása után lehet véglegesíteni. A sofőrök regisztrálhatják az útvonalukat, beleértve az indulási és érkezési időket, valamint az utasok számát, akiket el tudnak vinni. Az utasok/tanulók az alkalmazásban kiválaszthatják a számukra legmegfelelőbb elérhető járművet, és közös megegyezéssel osztoznak a szállítás költségein.

## A VÉGREHAJTÁS LEGFONTOSABB LÉPÉSEI

1. **A mobilitási igények felmérése:** Az önkormányzat és a felsőbb területi hatóságok felelősek a városi és regionális közlekedésért, és feladatuk a közlekedési igények meghatározása is. Az iskola esetében ezt az iskola üzemeltetője is elvégezheti.
2. **Együttműködés a szülőkkel és a diákokkal:** Azonosítani kell azokat a kielégítetlen szállítási igényeket, amelyekre megoldást lehet találni, és bevonni azokat a szülőket és felnőtt tanulókat, akik hajlandóak járműüket megosztani más diákokkal.

- 3. Készítse el a telekocsi-használati kérelmet:** Az alkalmazásnak biztonságos és felhasználóbarát rendszert kell biztosítania, amely egyaránt védi az utasokat és a járművezetőket.
- 4. Egy felelős alkalmazásadminisztrátor kinevezése:** Az alkalmazás működtetéséhez szükség van egy adminisztrátorra, aki felelős a résztvevők szűréséért, a nem megfelelő sofőrök és utasok kizárásáért, valamint a visszaélések megelőzéséért.
- 5. Az alkalmazás fejlesztésének és karbantartásának technikai és pénzügyi támogatása:** Az alkalmazás fejlesztéséhez megfelelő technológiai infrastruktúra szükséges, beleértve különböző típusú mobil eszközöket és egy adatbiztonságot garantáló szervert. A programozók képzése és szükség esetén számuk növelése is kiemelten fontos.
- 6. A szolgáltatás népszerűsítése:** A szolgáltatással kapcsolatos információkat el kell juttatni az iskola honlapjára, a közösségi médiába, és az iskolán belül is népszerűsíteni kell. Ez a potenciális diákok számára is vonzóvá teheti az iskolát, mivel megkönnyíti a közlekedéshez való hozzáférést.
- 7. Pénzügyi támogatás a hátrányos helyzetű diákok számára:** Az iskolának vagy az önkormányzatnak anyagi támogatást kell nyújtania azoknak a diákoknak, akik nem engedhetik meg maguknak a közös szállításhoz való anyagi hozzájárulást.

## TÖBB INFORMÁCIÓ

Projekt weboldala: [gymcar.webnode.sk](http://gymcar.webnode.sk);

IG TikTok: [@gymcar\\_zh](https://www.tiktok.com/@gymcar_zh); [promotional videos: GymCar - Zvezies ma?](https://www.tiktok.com/promotional_videos/GymCar-Zvezies-ma?lang=sk)



“Eddig főként a GymCar online szolgáltatását használtam, hogy eljussak az iskolába, ha lekéstem a buszt,

vagy ha haza kell jutnom és a tömegközlekedés nem volt elérhető vagy megfelelő. Nagyon tetszik a GymCar ötlete, és le vagyok

nyűgözve attól, aki kitalálta. Olyan emberekkel utazom, akiket ismerek az iskolából, és akiben megbízom. Néha az ember azt kívánja, bárcsak mehetne iskolába a busz lekésésének stressze nélkül. Tetszik az ötlet, hogy az osztálytársainkkal utazunk, mert ez sokkal nyugodtabb, és lehetőségünk van jobban megismerni egymást. Összességében nagyon szeretem ezt a projektet, mert lehetővé teszi, hogy a távoli falvakból származó emberek eljussanak az iskolába kényelmesen, függetlenül a buszmenetrendtől. Bárcsak minden iskolában lenne ilyen lehetőség”

— Zuzana

# 9. IGÉNY SZERINTI SZÁLLÍTÁS VIDÉKI ÉS NEHEZEN MEGKÖZELÍTHETŐ TERÜLETEKEN

## A SZOLGÁLTATÁSRÓL

A „Bus on Demand” szolgáltatás 2019. szeptember 2-án indult a trnavai régióban, azzal a céllal, hogy hatékonyabb közlekedési megoldást nyújtson az alacsony utasszámú területeken, például Prietržben és Rovenskoban. A szolgáltatás célja, hogy ezeknek a kevésbé jól ellátott területeknek a lakói számára rugalmas és elérhető közlekedési lehetőséget biztosítson, csökkentve ezzel a teljes szállítási költségeket és javítva a tömegközlekedés elérhetőségét. 2019. október 1-jétől a szolgáltatás hétfégi útvonalakra is kiterjedt, lehetővé téve a lakosok számára, hogy hétfégén és ünnepnapokon is könnyebben elérjék a tömegközlekedési hálózatot. A következő évben a megnövekedett kereslet és a lakosok pozitív visszajelzései eredményeként a szolgáltatást kiterjesztették Šaštín–Stráže, Koválovec és Tekofďany településekre is. A szolgáltatást elsősorban a vidéki lakosok veszik igénybe, akiknek megbízható összeköttetésre van szükségük az iskolák, munkahelyek vagy más alapvető szolgáltatásokhoz eléréséhez.

A kassai régióban a „Bus on Demand” szolgáltatás 2019. december 15-én került bevezetésre, hogy javítsa a közlekedési lehetőségeket a távoli településeken, például Hažín, Koňuš és Kašov városokban. Ez a kezdeményezés kizárólag igény alapján biztosítja a szállítást, a buszok csak akkor indulnak, ha van előzetesen megerősített igény az utazásra. Ez a megközelítés nemcsak időt és erőforrásokat takarít meg, hanem hatékonyabbá is teszi a közlekedést. A szolgáltatás sikere igazolta, hogy rugalmasan képes kielégíteni a kevésbé jól ellátott területek lakosainak közlekedési igényeit.

## HOGYAN MŰKÖDIK

A trnavai régióban a „Bus on demand” szolgáltatást az ARRIVA Trnava és a SKAND Skalica üzemelteti. A buszok indítása telefonos foglalás alapján történik, amelyet legkorábban 48 órával, legkésőbb 30 perccel a menetrend szerinti indulás előtt lehet megtenni. Ez a rendszer biztosítja, hogy a buszok csak akkor közlekedjenek amikor tényleges igény van rájuk. A viteldíjakat a megtett távolság alapján számítják ki, a Trnava régió által meghatározott árazási struktúra szerint, ami átlátható és igazságos díjszabást eredményez. A szolgáltatás hétköznap és hétvégén is elérhető, ami jelentősen javítja a lakosok mobilitását és közlekedési lehetőségeit.

A kassai régióban a szolgáltatást az Eurobus és az ARRIVA Michalovce társaságok üzemeltetik. Itt az igényeket legalább 60 perccel a menetrend szerinti indulás előtt kell bejelenteni. A szolgáltatás célja az alacsony utasforgalmú területeken a tömegközlekedés elérhetőségének javítása, ami hatékonyabb közlekedést és alacsonyabb üzemeltetési költségeket eredményez. A buszok csak akkor indulnak el, ha az igényeket megerősítik, ezáltal a közlekedési szolgáltatás a lakosok valódi igényeihez igazodik. A viteldíj megegyezik az elővárosi buszjáratok tarifáival az érvényes díjszabás szerint.

A szolgáltatás előnyei: Az új rendszerrel 14 954 kilométerrel kevesebb utat tettek meg, mint amennyit a hagyományos, kevésbé hatékony menetrenddel megtettek volna.

## A VÉGREHAJTÁS LEGFONTOSABB LÉPÉSEI

1. **Szükségletelemzés és tervezés:** Azonosítsa azokat a területeket, ahol alacsony az utasszám, és elégtelenek a közlekedési szolgáltatások. Végezzen felmérést az ott élő lakosok ingázási szokásairól, és dolgozzon ki megvalósítási

tervet, figyelembe véve a földrajzi és demográfiai tényezőket.

- Partnerségek és együttműködés kiépítése:** Hozzon létre együttműködést a regionális kormányzat, az önkormányzatok, a közlekedési szolgáltatók és más érdekelt felek között. Olyan megállapodások kidolgozása szükséges, amelyek biztosítják a szolgáltatás hosszútávú fenntarthatóságát.
- Foglaláskezelési technológia:** Válasszon megfelelő technológiai megoldásokat, amelyek hatékonyan támogatják a helyfoglalások kezelését és a járművek nyomon követését.
- Tesztelési és kísérleti szakasz:** Indítson kísérleti projektet egy kiválasztott területen a szolgáltatás működésének tesztelésére. Gyűjtsön visszajelzéseket az utasoktól és a járművezetőktől a folyamatok optimalizálása érdekében.
- Értékelés és kiigazítások:** Elemezze a kísérleti szakasz során gyűjtött adatokat és visszajelzéseket. A szolgáltatás tervét ez alapján módosítsa a jobb működés érdekében.
- Hivatalos bevezetés és marketing:** Indítsa el a hivatalos szolgáltatást a célterületen. Dolgozzon ki marketingstratégiát, amely helyi médián, online platformokon és közösségi hálózatokon keresztül növeli a szolgáltatás ismertségét.
- Monitoring, folyamatos fejlesztés és kiterjesztés más területekre.** Kövesse nyomon a szolgáltatás teljesítményét és elérhetőségét. Gyűjtsön rendszeresen visszajelzéseket, és végezzen frissítéseket, hogy hosszú távon is fenntartható és hatékony maradjon a szolgáltatás.

## TÖBB INFORMÁCIÓ

Trnava önkormányzati régió, Arriva Trnava, SKAND Skalica, Košice önkormányzati régió, ARRIVA Michalovce, a. s. és eurobus, a. s.

# 10. SZOCIÁLIS TAXI

## A SZOLGÁLTATÁSRÓL

Számos szlovák város és magáncég kínál szociális taxi szolgáltatást, amely rossz egészségügyi állapotban lévő vagy idős emberek számára nyújt szállítási szolgáltatást. A szociális taxit leggyakrabban idős emberek, fogyatékkal élők, kísérőik és más mozgáskorlátozottak veszik igénybe. A szolgáltatás célja, hogy ezek a csoportok könnyebben hozzáférjenek az egészségügyi és szociális intézményekhez és szolgáltatásokhoz, valamint eljussanak kulturális és társadalmi eseményekre.

## HOGYAN MŰKÖDIK

A szociális taxi szolgáltatást általában az önkormányzatok irányítják, amelyek közvetlenül vagy alvállalkozókon keresztül biztosítják annak működését. Számos város pénzügyi támogatást vagy szubvenciót nyújt a fenntartásához, ami jelentősen csökkenti a felhasználók költségeit. Egyes esetekben a szolgáltatás működtetése átruházható nonprofit szervezetekre vagy magán taxiszolgáltatókra, amelyek járműveket és sofőröket biztosítanak az utazásokhoz.

## A VÉGREHAJTÁS LEGFONTOSABB LÉPÉSEI

1. **Szükségletfelmérés:** Végezzen közösségi felméréseket vagy konzultációkat, hogy pontosan meghatározza a potenciális felhasználók, például idősök, fogyatékkal élők és mozgáskorlátozott személyek mobilitási igényeit. Azonosítsa az úticélokot, ahová ezeknek a csoportoknak rendszeresen el kell jutniuk, például egészségügyi intézmények, közösségi központok vagy bevásárlóközpontok.
2. **Tervezés és költségvetés-tervezés:** Határozza meg, hogy a szolgáltatást

az önkormányzat közvetlenül működteti, magáncégekkel köt szerződést, vagy nonprofit szervezetekkel partnerségben biztosítja. Becsülje meg a járműbeszerzés, karbantartás, munkaerőköltségek és egyéb működési költségek összegét, és gondoskodjon a szükséges finanszírozásról városi költségvetési forrásokból, támogatásokból vagy szponzorációból.

- 3. Szabályozási keret kialakítása:** Hozzon létre irányelveket, amelyek meghatározzák, ki jogosult a szolgáltatásra, hogyan lehet azt igénybe venni, és az érintett felek felelősségi körét. Biztosítsa, hogy a szolgáltatás megfeleljen a közlekedési törvényeknek és biztonsági előírásoknak, beleértve a járművek akadálymentességét.
- 4. Infrastruktúra és erőforrások biztosítása:** Szerezzen be speciálisan felszerelt járműveket, például kerekesszékes felvonóval ellátott vagy alacsony padlós járműveket. Toborozzon sofőröket és kiegészítő személyzetet, akik rendelkeznek az utasok speciális igényeinek kezeléséhez szükséges képzettséggel, beleértve az elsősegélynyújtás és vészhelyzeti eljárások ismeretét.
- 5. Megvalósítás:** Kezdjen egy kísérleti programmal egy adott területen vagy egy adott célcsoport számára, hogy azonosítsa és megoldja az esetleges működési problémákat. A visszajelzések és a kísérleti program sikere alapján fokozatosan terjessze ki a szolgáltatást az egész város területére.
- 6. Marketing és kommunikáció:** Használjon helyi újságokat, rádiót, közösségi médiát vagy egyéb csatornákat a nyilvánosság tájékoztatása és a szolgáltatás népszerűsítése céljából. Rendszeresen lépjen kapcsolatba közösségi szervezetekkel, egészségügyi szolgáltatókkal és potenciális felhasználókkal, hogy visszajelzéseket gyűjtsön és javítsa a szolgáltatás minőségét.
- 7. Monitoring és értékelés:** Folyamatosan kísérje figyelemmel a szolgáltatás használatát, és gyűjtse a felhasználói visszajelzéseket. Az értékelések alapján végezzen szükséges módosításokat az útvonalakon,



menetrendeken és működési eljárásokon a közösség igényeinek jobb kielégítése érdekében.

8. **Fenntarthatóság és terjeszkedés:** Keressen folyamatos finanszírozási lehetőségeket köz- vagy magán társulások, állami támogatások vagy közösségi adományok révén. Vizsgálja meg a szolgáltatás bővítésének lehetőségét a növekvő igények vagy további területek lefedése érdekében.

“Ez nemcsak az idősek, hanem a fogyatékkal élők számára is nagy könnyebbség. Vagyis azoknak, akiknek nehezebb a gyaloglás. Ma például arra használtam, hogy nagyobb bevásárlást csináljak a férjemmel, akinek szintén egészségügyi problémái vannak, különben nem tudtuk volna hazavinni a bevásárlást, ezért szoktunk rendszeresen taxit rendelni.”

— **Mrs. Otília**

(Forrás: [spravy.pravda.sk](http://spravy.pravda.sk))



## TÖBB INFORMÁCIÓ

Brezova pod Bradlom, Brezno, Hlohovec, Galanta, Myjava, Martin, Nyitra, Sered, Komarno, Trenčsén, Topolcany, Žiar nad Hronom, Sliac települések önkormányzatai

# 11. HRVAŠKA: OD VRAT DO VRAT - DOSTOPNE STORITVE ZA DOSTOJNO STAROST

## A SZOLGÁLTATÁSRÓL

A „Hogy háztól házig” projekt ingyenes igény szerinti szállítást kínál a felhasználóknak például orvoslátogatásokhoz, hatósági ügyintézéshez, élelmiszervásárláshoz, valamint társadalmi és kulturális rendezvényeken való részvételhez. Az Európai Szociális Alap támogatásával 2020-ban indult a kezdeményezés, hogy Horvátország vidéki, elszigetelt és gazdaságilag elmaradott területein élő idős lakosok alapvető szükségleteinek kielégítésére kínáljon megoldást. A program különös figyelmet fordít a háborús károk és az elnéptelenedés által sújtott területekre. A felhasználók pozitív visszajelzései miatt az eredetileg rendelkezésre álló három járművet tizenkettőre bővítették, amelyek naponta szállítják az utasokat Lika, Dalmácia, Banija, Kordun és Nyugat-Szlavónia régiókban. Ezeken a területeken a tömegközlekedés kevésbé elérhető, vagy nem megfelelő.

A projekt elsősorban a magas szegénységi kockázat által érintett 65 év felettieket célozza, az alapvető egészségügyi és életviteli szükségletek kielégítése, valamint a társadalmi kirekesztés csökkentése érdekében. Minden felhasználó jogosult a szolgáltatás igénybevételére havonta néhány alkalommal, amit a sofőrrel kell egyeztetnie. Bizonyos esetekben a vásárláshoz vagy alapvető áruk kiszállításához is segítséget nyújtanak a sofőrök a rendelkezésre állás függvényében. A projekt nagy hangsúlyt fektet az idősek méltóságának megőrzésére, életminőségük és társadalmi befogadásuk előmozdítására, miközben hozzájárul a helyi gazdaság fenntarthatóságához, például a magas munkanélküliséggel küzdő területeken sofőrök alkalmazásával.

## HOGYAN MŰKÖDIK

A projektet a „Szerb Nemzeti Tanács” valósítja meg, amely anyagi, adminisztratív és szervezeti támogatást nyújt a terepmunkásoknak. A terepmunkások, akik helyben toborzott sofőr-asszisztensek, felelősek a szállításért és a felhasználók támogatásáért. Feladataik közé tartozik a napi utazások lebonyolítása, az új útvonalak tervezése a felhasználói igények alapján, valamint a nyilvántartások vezetése.

A kommunikáció főként telefonon történik, mivel a digitális írástudás továbbra is kihívást jelent az idős korosztály számára. Ez a nehézség életkorukból és társadalmi-gazdasági helyzetükből fakad. Jelenleg 12 sofőr szolgál ki körülbelül 1300 felhasználót, a régiók méretétől és népsűrűségétől függően sofőrenként 60–210 embert.

A központi iroda Zágrábban pénzügyi támogatást biztosít a működéshez, beleértve a fizetéseket, az üzemanyagköltségeket és a járműkarbantartást. Az üzemeltetés éves költsége járművenként körülbelül 5000 eurót tesz ki üzemanyagra, valamint 2000–3000 eurót biztosításra, karbantartásra és javításra. Jelenleg minden jármű fosszilis tüzelőanyaggal működik, mivel alternatív üzemanyagok infrastruktúrája nem elérhető és pénzügyi akadályok korlátozzák az ilyen járművek beszerzését. Egyes területeken a terepjárókat kisteherautókra lenne célszerű lecserélni, azonban a forráshiány ezt egyelőre meggátolja.

## A VÉGREHAJTÁS FŐLÉPÉSEI

1. **A közösségi szükségletek felmérése:** Azonosítsa a leginkább rászoruló célcsoportokat és a szolgáltatás szempontjából kritikus földrajzi területeket.
2. **Erőforrások beszerzése:** Szerezzen be a helyi viszonyoknak megfelelő járműveket és felszereléseket, illetve toborozzon szakképzett munkaerőt,

aki képes az idősök és más rászorulóknak megfelelő támogatást nyújtani.

- 3. Együttműködés a helyi érdekelt felekkel:** Vonja be a helyi hatóságokat, civil szervezeteket és szociális intézményeket a felhasználók azonosításának és a program végrehajtásának megkönnyítése érdekében.
- 4. Működési tervezés:** Dolgozzon ki regisztrációs rendszert a felhasználók nyilvántartására és képezze ki a személyzetet az idősökkel való munka speciális igényeire.
- 5. A szolgáltatás népszerűsítése:** Tájékoztassa a nyilvánosságot a helyi médián és a közösségi hálózatokon keresztül a nagyobb láthatóság és részvétel biztosítása érdekében.
- 6. Monitoring és értékelés:** Rendszeresen gyűjtsön visszajelzéseket az utasoktól és igazítsa a szolgáltatást a felhasználók igényeihez a hatékonyabb működés biztosítása érdekében.

## TÖBB INFORMÁCIÓ

Szerb Nemzeti Tanács – Szociális és Humanitárius Ügyek Főosztálya (Vezetője: Tatjana Dragičević; [ured@snv.hr](mailto:ured@snv.hr))

