



Időnként változik az ember lakcíme, nem olyan nagy dolog ez. Irány az okmányiroda és egy igénylő lapocska kitöltése után várhatjuk a postást, hogy nagyjából egy hét elteltével kézbesítse a kis plasztik lapot. Ezt gondolja a naiv polgár, de a valóság kicsit más! (Képünk illusztráció!)

Délelőtt vitt az utam Pécssett a Kossuth téri okmányiroda patinás épületébe. A lépcsőforduló után sorszám-automata található, melynek kezelését azonban nem bízzák a földi halandókra. Szigorú tekintetű biztonsági őr áll a gépezet elé és egyértelműen jelzi, hogy itt csak az ő közreműködésével lehet elkezdeni a hivatali ügyek intézését. Töviről-hegyire el kell tehát mesélni neki, hogy mi célból szándékozik az ügyfél felkeresni a magas hivatalt. Ez egy lakcímkártya esetében nem olyan nagy ügy. De. Tételezzük fel, hogy a gyámügyre igyekvő nem kívánja ilyen-olyan családi ügyeit a biztonsági őrrel megosztani, de még jó néhány példát fel lehet sorolni, amikor az érkezés oka nem tartozik egy vadidegenre.

Persze máris hallom az ellentábor harsogását. Az emberek egy része nem igazodik el a hivatal útvesztőjében, nem tudja a sorszámkiadó automatát kezelni. Nyilván van ilyen is, de ne tessék az összes pécsit hülyének nézni! Legalább a lehetőséget adjuk meg azoknak, akik képesek az ügyeiket önállóan intézni! Másrészt

nem hiszem, hogy egy őrző-védő szervezet egyenruhása a legjobb megoldás erre. Ha már mindenképpen segíteni akar az önkormányzat „az idős néninek átmenni a zebrán” (akkor is, ha nem akar), legalább egy kedves hivatali személy tegye mindezt, aki elemi szinten képzett az ügyfélkommunikáció tudományában.

A morc őr szemmel láthatóan nem volt az. Unott gépiességgel terelte és hessegette az embereket a masina környékén. Nekem például már nem jutott sorszám, akkor sem, amikor mutattam neki, hogy még látom a gépből kilógó végét annak. Optikai csalódásnak minősítette az esetet és megkért, hogy jöjjek vissza délután egyre, akkor majd ad sorszámot. Természetesen nem mentem vissza délután, hiszen más teendőimet is intézni kellett. Másnap délelőtt azonban ismét megjelentem, de láss csodát, az a fránya sorszám most is kifogyott! Ekkor az én türelmem is elfogyott, amely valószínűleg oda lehetett spárgázva az utolsó sorszámhoz, hiszen az is eltűnt. Megkérdeztem, hogy kinél lehet panaszt tenni, mire odavakkantotta, hogy „egy-huszonkettő”, majd a fejével az emeletre vezető lépcső felé bökött. Ettől kezdve vadul ügyfelezett, nem jutott rám több idő. Mindenesetre a mozdulatból kikövetkeztettem, hogy az „egy-huszonkettő” valószínűleg az első emelet, huszonkettes irodát hivatott leírni. Szerencsére értem a „Mikrobi magyart”, hiszen gyermekkoromban gyakran hallgattam a rádió Csákányi László tolmácsolásában, így elindultam a megadott koordináták felé. Odaérve láttam, hogy egy-huszonkettő a főosztályvezető asszony irodája. Ő kedvesen fogadott és meghallgatta a panaszomat. Ezt követően lerobogott velem az ügyintézőhöz és papírjaimat személyesen intézte, sőt biztosított róla, hogy hamarosan postai úton megkapom a hőn áhított lakcímkártyát.

Ez valami fantasztikus, lám így is lehet –futott át fejemben a

gondolat - aztán kicsit jobban belegondoltam. Hányan jöttek előttem és utánam, akik szintén nem kaptak sorszámot? Vajon közülük mennyien voltak olyanok, mint én, akik már másodszor jöttek be a hivatalba, akár autóbusszal a város túlsó feléből, teljesen feleslegesen? Ebből a merítésből kiben ötlött fel, hogy ez nagyon nem jó így és panaszt tesz? Végül ki jutott el az „egy-huszonkettőig”?

Valószínűleg ezek a kérdések megválaszolatlanok maradnak, az iroda nyilván nem vezet statisztikát a szóbeli panaszosokról, a biztonsági ember pedig nem strigulázza, hogy hány embert küldött el aznap.

Láttam minap egy filmet a TV-ben. Nagy angol cég vezetője öltött álruhát és vegyült el a dolgozók között, hogy lássa, hogy is működik cége a végpontokon. Csak egy ötlet, de lehet, hogy alkalmazni kellene. Annál is inkább, mivel ennek nálunk is vannak hagyományai, gondoljunk csak Mátyás király álruhás kalandjaira! Persze, mint a közmondásból tudjuk „Mátyás meghalt....”