

電子政府下の役人天国

ハンガリーに居住する外人にとって面倒なのは、役所関係の証明書の取得。滞在ビザ、労働ビザ、自動車免許、車両証明、税関にひっかかった小包の引き受け、健康保険証、警察関係の証明書等々。会社が代理手続きしてくれるものはないが、会社で代理できないものは、自分でやる必要がある。昔前(ほんの数年前)まで、滞在ビザをとるのはいへんだった。K E O K という文字通り、「外国人監視国家中央局」という厳めしい名の官庁が、外人へのビザ発行を行っていた。中国人の大量移住などが契機になって、年々、提出書類が増え、最後には20種類の書類が必要になった。しかも、その書類を揃えて、K E O K へ行くのだが、何時行っても長蛇の列で、誰がこの窓口と並んでいるのか良く分からない。何時にも並んだあげく、窓口で受付場所が違えりと言われ、改めて別の窓口とさらに何時間も並んで泣いた人も多し。K E O K は旧体制時代の官僚主義の代名詞のような存在だった。

1990年代の初めには、1年ごとのVナンバー車両証明更新、滞在ビザ取得、免許書き換えなど、すべての手続きを自分でやっていた。さすがにK E O K 事務所の順番待ちが数時間になった段階で、手続き代理を商売している人に依頼した。代理人が朝6時にK E O K 玄関前に並ぶ。そうすると、8時半に開く事務所、1時間以内に手続

きが受け付けられる。本人は9時頃に代理人と合流して、担当者から声がかかるのを待つだけで良い。今では外人駐在員の各種手続き代理をビジネスにした会社がたくさん出てきたので、多くのことを任せられることができる。それでも、自分で手続きしなければならぬものもある。

2年前に運転免許証の更新で、2区の公証所に行った。公証所は日本の市役所、区役所である。オフィスを改装し、日本と同じように大部屋でオープンカウンターを並べ、番号札にしたがって、順番に市民への証明書発行事務をこなした。さすがにEUに加盟しただけのこととはあると感心した。同じ事務所、今度は車両証明書を更新する必要がある。今ハンガリー政府は、電子政府を謳って、公証事務の迅速化と近代化を推進している。少し興味をもつて、同じ事務所に出かけたのだが、その様変わりには驚いた。電子政府は名ばかりで、逆に昔に後戻りしている。

マニアル時代への後戻り
インターネットで受付を予約できるというので、2週間先を予約した。それまで空きがなかった。しかし、とにかく行列しなくても良いというのは、ハンガリーでは信じられないことだ。さすがに電子政府を喧伝しているだけのことかと思つた。

さて当日、ビザ(パスポート)、車両検査書類、旧車検証、ナンバープレートを持って、窓口に向いた。ところが、担当者は「居住証明書がないから、手続きできないという。確かに、ビザ取得の際に、居住証明書(akadékoslevellet)をもらったが、細長い薄っぺらな紙なので、事務所の机にしまい込んである。今まで、誰にもこの紙の提示を求められたことはない(ハンガリー人はプラスチック製のカードを

保有。なぜか、外人だけは紙。2年前に同じ事務所で運転免許を更新した時も、提示を求められなかった。「どうしてそれが必要なのか」と聞くと、「それなしでは、貴方がこの住所に本当に住んでいるかどうかを確認できない」という。それはないだろう。2区の区役所は毎年、私に地方税と車両重量税の郵便振り込み用紙を送っている。電子政府ならすぐに分かることだ。ところが、担当者はとにかくその証明書の提示がないと、手続きできないという。翌々日インターネット受付日から、また予約すれば良いという。ところが、これはとんだ嘘だった。

事務所から予約を試みたが、6週間先まで空きがない。そんなはずはないと思つたのだが、それには理由があつて、1時間2名しか受け付けられないから、すぐに予約が一杯になるのだ。インターネット予約日には、それ以外の事務を受け付けられないから、なんとも悠長な仕事振りだ。

仕方がないので、翌日10時半に公証所に向き、順番待ちをすることにした。ところが番号札のボタンを押しても札が出てこない。何度も押しているが、係員がもう午前中の札の発行は終わりで、次の発行は12時半からだという。「番号札が切れる?」。いったいこれはどんな仕組みで動いているのか。しかも、次の番号札発行だという12時半は、まだこの事務所が昼食休みだ。いったい、2区の公証所はどうなつたのだろう。

少なくとも2年前はこうではなかった。広い大部屋のオープンカウンターで、番号札の発行制限もなく、連続的に市民に対応していた。ところが今はどうだろう。番号札は一定数だけ、1日2回あるいは3回に分けて発行する。オープンカウンターのある大部屋にはドアが取り付けられ、勝手に中に入れないようになつ

1時間経つてようやく私の順番がきて、事務所の大部屋に入った時に合点した。窓口は12時ほどあるのに、3〜4名しか働いていない。それも一つの窓口で1時間間に2名程度の事務を処理するだけだ。だから、何時間も待たされる訳だ。担当官との会話も奇妙なものだった。別の書類(多分、知り合いから頼まれた書類)の作業をしながら、「こちらを見ることもなく、何の用?」という。

私は立つたまま、「Cナンバー車両証の更新はこの事務所ですら受け付けられないのか」と聞くと、声を出すことなく、首を縦に振るだけ。「Yes」とも一度聞くと、他の事務処理を続けたまもなく一回首を振るだけ。

「アポを取りたいのだが」というと、「ここでは取れない」とだけ。「どこで取れるのか」と聞くと、「廊下に書いてある」。すでに張り紙は読んでいるから、そんなことは分かっている。「だから、どうすれば良いの?」「別の建物で取れる」

「この建物」

「隣だから、地階のレセプションで聞いて」

こんな回答を得るのに、1時間も待った。隣の建物は、免許証などの個人的な公証書類の発行を受け持っている。



制時代はコピーが厳禁だったから、事前に書面で情報を知らせる習慣が消滅してしまつた。だから、手続きに行く前に、必ず必要書類を確認する。電子政府になつても、それは変わらない。インターネットのモニター画面のどこにも、必要書類の一覧が表示されていない。だから、念には念を押して、2度電話をしよう。ほとんどの場合、二つの回答が違つているから困る。健康保険証の発行が必要になった。健康保険庁に2度電話し、異なる回答を得たが、必要書類が多い方の回答に従つて出発した。車両証明更新で草臥れたので、アシスタントに代理で行ってもらい、その事務手続きの様子を後で報告してもらつた。

2時間ほど戻ってきたので、「うまく行つたか」と聞くと、「はい、番号札も連続的に出していたし、対応も丁寧だった。けれど、現地で書き込まなければならぬ申し込み書類が2枚あつて、それには本人の署名が必要なので、その書類を持ってきた」という。要するに、手続きができなかったのだ。電話の問い合わせでは、そんな書類のこととは誰も言わなかった。でも、次回は順番待ちなしで扱つてくれるというから、すぐに戻つて手続きする」という。電子政府なら必要な書類をダウンロードできるサービスがあつて当然だし、代理で行くと電話で問い合わせられているのに、そういう書類があることをどうして教えないのだろう。本当に気が利かない。それにしても、高が一枚の保険証の発行に、会社の登記証、本人のパスポート、居住証明、手続き委任状、署名証明のほか、さらに現地で2枚の書類に記載・署名する必要がある。いかにも時代がかつた。

私が住む居住区に地下排水管が敷設された2年前のことだ。10年以上前に一度調査に来たことがあるが、その後何の音沙汰もなかった。5年ほど前に、近所の部署だが、そのインフォメーションで車両関係書類更新のアポが取れる。訳の分からない仕組みだが、とにかく2週間先にアポを確保した。

さて、指定された月曜日の10時にこの中央官庁に出かけた。15分ほど前に到着したが、驚くことに、この車両関係事務所の建物前に百名ほどの行列ができている。私は予約をとっているから良いが、この事務所は午前中に処理できる数は精々20〜25名だ。それ以外の人は番号札をもらえない。運良く番号札を引けた人も、ほとんどがさらに数時間、事務所待たなければならない。

腐敗と同僚

アポを事前に取っている人は、地階にある別の部屋で手続きをする。ガードマンにどういう仕組みで受け付けるのかと聞くと、名前を呼ぶから待つていれば良いという。ところが、予約時間の10時を過ぎて、11時、12時、1時、2時と、壁には「予約時間に居なかった者は、再度、予約をとらなければならない」と警告してある。待合室には役でない男性が1人、机に座つてなにやら忙しう事務処理している。その彼の許へ、次から次へと人がやってきて書類を置いていく。彼はその書類に目を通し、必要な郵便振り込み用紙を渡している。タクシーやトラックの運転手が彼に書類の代理処理を任せようという。その彼は一定の書類が集まると、カウンター越しに車両事務担当の役人の1人に渡す。

この部屋では車両関係担当が2名だけで、そのうちの1人がこの裏仕事に専念している。行政・電子サービス中央公証所という大仰な官庁で、大げらに裏仕事が行われている光景は奇妙だ。もっとも、この彼氏ともて迅速に書類を処理していたから、役人数人の

通りで敷設工事が始まつたが、わが家の通りが何時になるのか自分分からなかった。ところが、2年前に突然、工事が始まつた。誰かが郵便受けに、白い封筒に入れて白紙の郵便振り込み用紙を投げ込んでくれた。何時までとれたかの金額を振り込めたいのか、何の用か、念には念を押して、2度電話をしよう。ほとんどの場合、二つの回答が違つているから困る。健康保険証の発行が必要になった。健康保険庁に2度電話し、異なる回答を得たが、必要書類が多い方の回答に従つて出発した。車両証明更新で草臥れたので、アシスタントに代理で行ってもらい、その事務手続きの様子を後で報告してもらつた。

工事が始まつて一ヶ月ほどして、排水管敷設・管理公営会社(ツダバスト市保有)から手紙が届き、支払い証明を送るようという。物知りの隣家の叔父さんに総論を聞いて、振り込み証のコピーを送つた。2ヶ月して返事がきて、振り込み証のコピーではなく、2区の公証所で役所の支払証明をとり、それを送るようという。面倒なことだが、それを取つて送つた。次に、別の手紙が届き、所有物件の公証書類を送れという。少し古いものだが、手許にあつた証明書を送つたところ、一ヶ月経て、彼らのデータと一致しないところがあるから、最新の証明書を送れという。仕方がないので、まったく同じ内容の新しい証明書を取得し、これを送つた。

民営化された電力会社の事例

排水管敷設・管理会社は公営会社だから仕方がないと思われぬかもしれない。しかし、民営化された会社もあまり変わらない。ELMUという電力会社は民営化された株式会社だが、その仕事振りは官庁そのものだ。昨年7月に、この会社から2時間停止の事前通知が来た。2週間後の午前9時から12時まで停電とある。さすがに民営化された会社は違つと感心した。ところが、当日、午前中に事務所に出向いたが、停電になつていない。お昼頃には社員が出動してきて、午後の仕事に備えようとした途端、12時から停電になつてしまった。工事が3時間遅れで始まつた。もちろん、何の断りも、事後の説明もなかった。事前通知は無駄だったどころか、そのために丸一日仕事をできなくなった。日本ではこんなことが起つたら、どうなるだろう。少なくともこの会社はそれなりの批判を浴びる。損害賠償を請求されて仕方がない。しかし、ハンガリーではこんな「小さなこと」は何でもないのだ。市場経済いまだ遙かである。