

Morita Tsuneo

A hivatalnok szuverenitása az elektronikus kormányban - a régi és az új munkastílus a magyar hivatalban

Nem gondoltam volna, hogy a rendszerváltás után 18 évvel még létezik a KGST hivatal a XXI. századi Magyarországon. A 1990-es évek elején mindig egyedül intéztem a hivatalos dolgokat, a vámhivatalban történő V-betűs rendszám kocsikezeléstől kezdve a KEOKH-ban (Külföldiek Ellenőrző Országos Központi Hatóság) történő tartózkodási engedély beszerzésig. Számomra, társadalomkutatóként minden addigi tapasztalatom érdekes volt, mert személyesen tudtam átélni a szocializmusban olyannyira jellemző hivatalnok ügyfél alarendelt magatartás-, hozzáállás- és viselkedési normáit, egyszóval a hivatalnok szuverenitását az „*Ancien Régime*”-ben.

Azonban az 1990-es évek közepétől már felettébb sok hihetetlen élménnyel gazdagodtam e területen és nem akartam többet szórakozni a KGST hivatalokkal, ezért először a hivatalos ügyeim intézésével megbíztam egy sok szabadidővel rendelkező ismerősömet, aki már reggel 6 órától tudott sorban állni a KEOKH hivatal kapujánál, majd később az EXPAT (külföldi munkatársa ügyintézésével foglalkozó) céget. A hosszú szünet után, két évvel ezelőtt, újra személyesen intéztem a vezetői engedélyem cseréjét a II. kerületi okmányirodában. Simán ment az egész. Meglepődtem, mert teljesen új rendszerben, egy modern nyitott nagy teremben dolgoztak a hivatalnok. Gondoltam, hogy végre, legalább a kerületi okmányirodában megszűnt a sok kellemetlen élménnyel terhelt hivatalnoki szuverenitás Magyarországon, amely biztosan az EU csatlakozásnak egyik eredménye.

Legutóbb a forgalmi engedélyem cseréjére vált szükségessé. Reménykedve, az időközben bevezetett E-kormányzatban, bizalommal és némi kíváncsisággal fordultam a II. kerületi okmányirodához. Meglepetésemre azonban olyan érdekes hivatalnoki magatartást fedeztem fel az úgynevezett elektronikus (!) kormány -ban, amely most egy újfajta korrupcióhoz vezet.

Kerületi elektronikus okmányiroda – visszalépés a manuális időszakra

Nem akartam feleslegesen sorban állni, sőt kíváncsi voltam az E-kormány működésére, ezért az interneten keresztül foglaltam le az első szabad időpontot a II. kerületi okmányirodában. Ez már csoda, hogy nem kell sorban állni és igazán emberbarát elektronikus kormány működik. Megnyugodtam, majd két hét múlva, az interneten előre lefoglalt időpontban bementem és odaadtam minden dokumentumot az ügyintézőnek. Idáig rendben volt, de a következő pillanattól minden megváltozott és elkezdődött az ügyintézési kalandozásom. Az ügyintéző szolt, hogy egy dokumentum hiányzik, mégpedig a tartózkodási hely bejelentésére szolgáló lakcím-bejelentőlap*. Amikor a vezetői engedélyt cseréltem, e dokumentum nélkül simán és gyorsan végeztem az intézkedésemet ugyan abban az irodában. Azért kérdeztem, miért kell a lakcím-bejelentőlap? Azt válaszolt, hogy „e nélkül nem tudjuk Ön igazán ezen a címen lakik”. Nem értem, hogy ha nem tudják hol lakom, akkor nekem az önkormányzat hogyan tudja mégis kiküldeni a kommunális és a gépjármű súlyadó postacsekket? Emiatt most ismét foglalnom kell más időpontot? Azt mondta, hogy igen, de mivel holnapután is internetes ügyintéző nap lesz, ezért nem lesz nehéz dolgom. Sajnos, nem így történt.

* A régi tartózkodási engedély egy kis füzet volt, amelyben a lakcím is szerepelt. Az EU csatlakozással ez a füzet megszűnt, helyette az útlevelébe teszik a vízumot és a lakcímgazdálkodást egy külön hosszú leporellószerű papíron adják ki, amely a nagysága miatt nem alkalmas arra, hogy mindig magunkkal hordjuk a pénztárcánkban. Ezért több külföldi is otthon, vagy munkahelyükön tartják a lapot. A tapasztalatom szerint a rendőr soha nem kért ilyen papírt az igazoltatásnál. Ha ennyire fontos a lakcím-bejelentőlap, akkor kis műanyagformában kellene kiállítani, mint a magyar állampolgároknak, de aki kitalálta az új vízum rendszert nem figyelmes, nem gondolt ilyen aprólékos dologra, és ez nemcsak a lakcímlapra vonatkozik, majdnem mindenre (a TB igazolásunk is sima nagy papírformán van, amely szinten nem alkalmas a pénztárban hordásra). Mint olvasható ebben a cikkben is, a külföldiek tulajdonában lévő C-betűs rendszámú kocsik esetén a forgalmi engedélytől kezdve a kötelező biztosítás kártérítéséig külön kezelést, így több intézkedési időt igényel feleslegesen. Ez már nem meg sima megkülönböztetés, hanem egyfajta gondatlan diszkrimináció.

Az interneten kerestem a következő lefoglalható időpontot, de nem találtam a következő hat héten belül szabad időpontot. Azt nehéz elképzelni, hogy hat hétig végig ilyen foglaltság van a kerületi okmányirodában. Ennek a „zsúfoltságnak” sajátos oka van. A gépkocsi forgalmi engedély internetes ügyintézés esetén a II. kerületi okmányiroda az óránként csak két ügyfél fogad, azért hamar megtelik a naptár. Biztos, hogy az internetes munkanap az ügyintézőnek egy kellemes munkanapot jelent.

A következő nap délelőtt, 10 óra 30 kor ismét az okmányirodába mentem sorba állni, de akkorra már elfogyott a kiadható sorszámjegy. Hogyan, már a délelőtt kellős közepén? A nem-internetes ügyintézési napokon korlátozott sorszámjegyet kínálnak bizonyos időszakokként. (Később észrevettem, hogy ez a korlátozott számú sorszámjegykiadás több hivatalban is divat lett manapság.) „Akkor mikor lesz a következő sorszámjegy kiadás?” Azt válaszoltak, hogy 12 óra 30 kor lesz, de ez még az ebédszünet idejébe esik a hivatalnok számára. Ennyire meg akarják várakoztatni az ügyfeleket? Tapasztalatom szerint két évvel ezelőtt nem így működött az okmányiroda. Folyamatosan foglalkoztak az ügyfelekkel a nyitott nagytermében, de most teljesen minden megváltozott: bezárták az ügyintéző nagytermet és korlátozzák a sorszámjegy kiadását. Addig nem szabad belépni az ügyintéző nagyterembe, amíg nem szólítja a sorszámot egy ellenőr. Itt már nem működik, ki van kapcsolva az elektronikus sorszámmutató panel, helyette egy ellenőr-bácsi dolgozik. Ez nem visszalépés a múltba, a manuális időszakra? Elég kevés az ügyfél, akik az előcsarnokban várakoznak a bácsi hívószavára, ehhez képest elég sokan (recepációs és ellenőr) dolgoznak. Egyértelműen teljesen romlott a II. kerületi okmányiroda hatékonysága a hivatalnok kellemes munkatempójának megteremtése érdekében. Mondtam a recepcióban, hogy nem tudok ilyen rendszerben tovább várakozni, azért szeretnék egy időpontot kérni. Itt is 6 hét utáni időpontot ajánlottak. Azt is monda, hogy ha sürgős (persze, azért jöttem), akkor bármelyik okmányirodában tudom intézni a forgalmi engedély cseréjét, és adott egy iroda listát. Így a saját kerületi polgárokat elküldik más kerületi irodákba!

Amikor a munkahelyemről a XI. kerületi okmányirodát felhívtam, akkor kiderült, hogy ebédidőben is folyamatosan foglalkoznak ügyfelekkel és nincs hosszú várakozási idő. Valóban, ott a tisztviselők a nyitott teremben folyamatosan felváltva mentek ebédelni és hamarosan sorba kerültem. Milyen nagy különbség van a XI. kerület és II. kerületi okmányiroda munkastílusa között! Ez az ügyfelek fogadásának igazi módja. Ennek ellenére az ügyintézkedésem mégsem sikerült. Nem az okmányiroda hibája miatt, hanem a C-betűs rendszám kezelésének szabálya miatt.

Az ügyintéző azonnal szólt, amikor észrevette a C-betűs rendszámot, hogy itt nem lehet intézni, hanem csak a központi okmányirodában, mert itt dolgozik egy munkatársa, aki nemrég jött át a központi irodából, azért biztosan tudja, hogy csak ott lehet intézni a C rendszámokat. Hát, ha nem tudok tenni semmit most itt, de akkor miért nem szólt erről a II. kerületi ügyintéző egy szót sem. A II. kerületben sok külföldi lakik és majdnem mindenkinek C-betűs rendszámú autója van.. Erről kellett volna, hogy a II. Kerületi ügyintéző is tudjon, vagy csak véletlenül nem tudott róla?

„Közigazgatási és Elektronikus Közszolgáltatások Központi Hivatala” – egy KGST hivatal

A központi okmányiroda a kerületi irodánál magasabb szerv (azt hiszem), azért gondoltam, hogy biztosan jobban működik, mint a helyi irodák, különösen az E-kormányzat szempontjából is. De lehetetlen volt az internetes időpontszerzés, ezért egy délután megpróbáltam meglátogatni.

Amikor megérkeztem az irodaépületbe, már akkor megéreztem a régi hivatalok jellegzetes szagát az épületből, amelyet régen a KEOKH-ban is éreztem. Ez a megérezésem később igaznak bizonyult. Amikor az első emeleti közlekedési igazgatási osztályba érkeztem, azonnal tudtam, hogy ez az iroda teljesen régi stílusban működik, és hangulata nosztalgikus KGST típusú. Az érkezésemkor kb.10 fő állt sorban, bár nem értettem, hogy miért kell a sorszámjegyért sorban állni. Mindegy, én is sorba állom. Amikor pont előttem elfogyott a sorszámkiadás, kérdeztem mikor kapható a következő sorszám. Egy sorszám gép ellenőr (micsoda funkció!) válaszolt, hogy „holnap reggel 8 órakor”, de ekkor még a hivatal bezárásig két és fél óra volt hátra. Akkor tudtam meg, hogy itt is működik a sorszám kvótarendszer, mint a II. kerületi okmányirodában, és pont akkor, amikor beálltam a sorba a sorszám gép elé, véletlenül elkezdődött a sorszámjegykiadás: arra jól emlékszem, hogy ez az ellenőr hangosan kérdezgette többször a 16 számot valakitől. Szóval ez a 16 a sorszámkvóta volt, azaz a hátralévő két és fél óra munkaidőben fogadtak 16 főt itt a Központi Okmányiroda közlekedési osztályban. Egyszerű számítás szerint, óránként csak 6 fővel foglalkoznak ezen az osztályon és véletlenül sem fogadnak többet, mint ahogy az én esetemben is éppen megtörtént, aki a sorszámjegy kvótán kívül eső egyetlen egy ügyfél voltam. Hiába szóltam ennek az ellenőrnek, hogy „nem kellene-e változtatni ezen a munkastíluson?” Neki azonban nincs erre hatalma, csak naponta 2-3 szoros sorszámjegykiadásért egész nap a gép mellett ül és válaszolgat, mint a papagáj, hogy „elfogyott a sorszám és holnap reggel 8-kor lesz a következő sorszámjegykiadás”. Naponta, mindössze 2-3 szor és alkalomként csak 30 másodperc működtetésért, nem kell se gép, se ellenőr. Micsoda rendszer ez! Ha Oroszországban lennénk, akkor érthető a helyzet, de ez a magyarországi „Közigazgatási és Elektronikus Közszolgáltatások Központi Hivatal”. Jó rangos neve van, mégis úgy gondoltam, hogy talán ilyen munkahelyen senki sincs, akivel ésszerűen lehetne vitatkozni, ezért hamar elhagytam az irodát.

Nem akartam kora reggeli órákban sorszámjegyért sorban állni, mert a reggeli csúcsforgalomban nem tudom kiszámítani az utazási időt, így hiába jönnék az irodába. Szerencsés sorszámjegy szerzés esetén is, ha az utolsó számot kapnám, akkor is legálabb 2-3 órát kellene várakoznom az irodában. Ezért hétfőn délután (elvileg este 6 óráig nyitva vannak) mentem újból az irodába, pontosabban du. 2 óra 30 kor, még 3 és fél óra volt a hivatal bezárásig. Amikor érkeztem, megint nem volt sorszámjegy kiadás. Kérdeztem, a már ismerős ellenőrtől, hogy mikor lesz a következő sorszám kiadás, ekkor is ugyanúgy válaszolt, hogy csak holnap reggel 8 órakor. Meglepődtem és ideges lettem, mert nem akartam folytatni így ezt a

szórakozást. A folyosón észrevettem az információ táblát és tudtam, hogy erre is kell a sorszám, de „szerencsére” még volt húzható sorszám, de a sorrákerülesemre így is egy órát kellett várnom. Ilyen „zsúfoltság” és vasfal létezik ebben a rangos irodában az ügyfelek és hivatalnokok között. A várakozás közben elolvastam a folyosón lévő tájékoztatást és megtudtam azt, hogy ez az iroda a kapacitása miatt csak a szabályozott számú sorszámjegyet tud kiadni, és aki időpontot akar szerezni, annak az osztályvezető segítségét kell kérnie. E várakozásom közben érdekes dolog történt. Délután 3 órakor hirtelen elkezdődött a sorszámjegy kiadás. Előtte többen jöttek az irodába és az ellenőr szolt feleslegesen, hogy az érkezés sorrendben álljon, de senki nem tudja, hogy ki, mikor, milyen ügyben érkezett az irodába (Igazan, ez volt a szokásos ügyfélfogadás 90-es évek elején és most is még több helyen, kórházban is megfigyelhető). Az ellenőr csak a gépet ellenőrzi, és semmi mást nem tesz. Nem volt mit tennem én is beálltam a sorba, de most is pont előttem elfogyott a sorszám. Az ellenőr nyomkodta a gépet, de mondta, hogy sajnos elfogyott a jegy és holnap 8 órakor lesz a következő. Ekkor pontosan 15 db sorszámjegyet adott ki, óránként pontosan 5 ügyfelet fogadtak. Nagyon pontos munkarend.

Még tovább vártam az információért, mert ilyen egyszerű dologért is óránként 4-5 fő tempóban haladt az ügyfélfogadás. Amikor bementem az ügyintéző nagyszobába, akkor megtudtam, hogy miért ilyen lassan halad minden ezen az osztályon. A10-12 ügyfélfogadó pulton csak 3-4 hivatalnok dolgozik. Szóval hivatalnokként 1-2 főt fogadnak óránként, attól függetlenül, hogy az ügyintézésre, vagy csak az információszerzésre jött. Úgy néz ki, hogy ez a munkatempó mostanában normatív lett több hivatalban.

A fiatal hivatalnoknő, aki más gépforgalmi papír feldolgozás közben (tatán ide több protekciós papír érkezik az ismerős hálózaton keresztül), kérdezte, hogy „Mit akar?”.

Állva kérdeztem, „Csak itt lehet cserélni a C-betűs rendszámú forgalmi?”

„.....”(csak bólintott a fejével)

„Igen?”

„.....”(újra bólintott) és mondta, hogy „Más nincs?”, a papír munkavégzés mellett.

„Egy időpontot szeretnék foglalni”

„Itt nem lehet”

„Akkor hol?”

„Folyosón ki van írva”

Tudom, már olvastam, de kérdeztem, „Hogyan?”

„Rajta van”

„De hogyan”

„Másik épületben”

„Melyik épületben és hol”

„A földszint recepcióban kérdezze meg”

Ilyen rövid beszélgetésre a Központi Okmányirodában egy órát kell várakoznunk. Jól működik ez a hivatal. Ezután eljöttem a hivatalnoknőtől, egy megjegyzéssel, hogy „nem szörnyű ez az összes egy forgalmi cseréért?” Itt senki sem tartja fontosnak és nem áll érdekében, hogy az ügyfelet kiszolgálja. Ez a munkastílus pontosan a KGST hivatalnokokra jellemző, amelyet volt szerencsém a 90-es évek elején megtapasztalni.

Történt-e lényegi változás a magyarországi hivatalban a rendszerváltás és az EU csatlakozás után? Igen, sok minden megváltozott, de nem teljesen, sőt még a KGST hivatal is létezik. Nem gondoltam, hogy egy forgalmi cseréért ennyire kalandos ügyintézésben lesz részem az úgynevezett „Elektronikus kormányzás” időszakában. Legalább a hivatal név nagyon téves vagy vicces. *

* Nem akarok többet írni e hivatalról, csak a történetet szeretném röviden befejezni. Két héttel későbbi hétfő reggel órában kaptam új időpontot. A kijelölt időpont (mely a hivatalnyitás időpont is) előtt negyedórával korábban érkeztem a hivatalba, akkor már kb. száz fő várakozott az utcán, az épület bejárata előtt, akik csak a közlekedési igazgatás osztályba jöttek. Mint éreztem az első látogatásomkor, ez a tájkép ugyanaz, mint régen a KEOK-ban. Ezen az ügyfélfogadási osztályon legfeljebb 20 főt tudnak kezelni egy délelőtt, a többieknek a sorbaállás felesleges idővesztés lesz. Aki hétfőn délelőtt akarja ügyét elintézni, legalább az irodanyitás előtt két órával sorban kell, hogy álljon a hivatal bejáratánál.

A tájékoztatottság és a szolgáltatási kötelességtudat krónikus hiánya

Azt is lehet mondani, hogy lényegében nincs eltérés a többi EU tagországoztól és Magyarország a jogi berendezés szempontjából már tökéletesen felszerelt. Akkor mi hiányzik? Egy szóval a tájékoztatottság és a szolgáltatási kötelességtudat hiánya az, melyek a hátráltatják a hatékony munkavégzését.

Magyarországon bármilyen ügyintézésben tipikus, hogy a teljes információ, amely szükséges egy-egy ügyintézésre, nem kapható meg előre. E-kormány elektronikus képernyőben sem található a szükséges pontos iratok listája az ügyintézéshez. Ezért, mielőtt indulunk a hivatalba, először telefonon szoktunk érdeklődni a szükséges papírokról, de általában másodsor is próbáljuk megerősíteni a dolgot, mert a több esetben a két hivatalnok válasza eltérő. Ilyen szempontból felejthetetlen a KEOKH teljesen katasztrofális helyzete az utolsó években. Ott is megpróbálták működtetni a sorszájmegy rendszert, de végül a hivatal felszámolásig sem tudták használni a felszerelt elektronikus rendszert és csak a manuális zűrzavaros módon végezték a munkát. A vízum megszerzéséhez szükséges iratok száma évről évre növekedett, és már a hivatalnokok se tudták szóban közölni mindent. Ennek ellenére, a kb. húsz fajta dokumentum listáját sohasem adták át papírformán, azért a kínaiak készítették egy anyanyelvű listát és kiragsztott a KEOKH iroda folyosójára. Ez már nevetséges tájkép volt, amely a hivatal munkaképességét és szervezettségét is tükrözte. Ma már vajon megváltozott-e a helyet a közhivatal munkastílusa és hatékonyságában?

A forgalmi engedély cserével párhuzamosan a TB igazolás beszerzésre is szükségem lett. Bár telefonon két eltérő információt szereztünk, az asszisztensnőm a meghatalmazással ment a TB irodába, mert már nem akartam vállalkozni egy újabb ügyintézési kalandozásra. Kértem tőle, hogy később számoljon be a tapasztalatairól. Amikor visszajött az irodánkba, megkérdeztem, hogy „minden sikerült?” „Igen, elég jól ment. A sorszájmegy kiadás folyamatos volt, a hivatalnok rendes volt, de ott a helyszínen is ki kellett tölteni két papírt az illető aláírással, így ezért ezt a papírt ide hoztam”. Telefonon erről semmit sem mondott a két hivatalnok, ha tudtunk volna előre, akkor az internetről letöltöttük volna a két nyomtatványt, ezzel egyszerre tudtunk volna elvégezni az ügyintézését, ha igazan működne az E-kormány, de nem így működik az úgynevezett elektronikus kormány. „Szóval, nem sikerült elintézni, de azt mondták, hogy az aláírt papírt a soron kívül kezelik, ezért rögtön visszamegyek.” Végül, azon a napon megszereztem a TB kártyát, de itt sem adtak műanyagot, hanem egy nagy sima papír igazolását, mint a lakcím-bejelentőlap. Hiába fizetek jó nagy összegű járulékot a TB kasszába.

Szóval ma még Magyarországon, több helyen nem megy simán az ügyintézkedés. Általában ritkán sikerül a dolog első alkalomra, legálabb két-háromszori alkalommal, többszörös sorbaállítás szükséges az ügy elintézéséért. Több magyar hivatalnoknak még mindig valami téves fölérendeltségi érzése van az ügyfelekkel szemben, akiket ide-oda küldözgetnek egy-egy hiányzó papír, vagy kis hiba miatt. A tájékoztatás hiánya és a hivatalnokok messzemenő szuverenitása a KGST hivatalok tipikus jellemzője volt, de sajnos a mai Magyarországon még több helyen ilyen téves érzésen alapuló hivatalnoki szuverenitás uralkodik.

A sorszámkvóta gyakorlás – új típus korrupció forrása

Nem tudom, hogy ki találta ki ezt a furcsa rendszert, de a sorszámkvóta divat lett több magyar hivatalban is. A sorszámjegykiadó-gép eredeti funkciója, hogy a vendéget vagy ügyfeleket folyamatosan kezelje. Ha nincs szükség folyamatos ügyfélfogadásra, akkor a gép felesleges. Gondoljunk bele, hogy a II. kerületi okmányirodában és a központi okmányirodában, ahol a kvótarendszert bevezették, naponta legfeljebb 2-3 percet használják a sorszámjegykiadó-gépet és a gép folyamatos működtetés helyett egy ember, gondoskodik a gépről. Ez nem komikus? Ilyen rendszerben felesleges a sorszámjegykiadó-gép és az elektronikuspanel, hiszen 10 vagy 20 db szám kártya kiosztásával tudnák fogadni az ügyfeleket. De az ott dolgozó hivatalnokok közül, senki sem veszi észre ennek a furcsaságát, mert így sokkal kényelmesen tudnak dolgozni, kevés ügyfelet fogadnak, munka közben tudnak kávézni és pihenni, sőt az ismerősök papírjait tudják kezelni. Ez nem korrupció vagy *de fact* szabotázs?

Ha ilyen rendszert bevezetnek, akár a bankok, akár boltok, akkor a vendégek ki fogják kerülni az olyan helyet, ahol a vendégeket megvárakoztatják, és más folyamatos kiszolgálást nyújtó bankot és boltot fognak választani. Ha nem muszáj a II. kerületi okmányirodában intézni (de kár) akkor más kerületi okmányirodát tudunk választani. Sajnos, a C-betűs rendszám esetén nincs választási lehetőség és a központi „KGST” szellemiségű hivatalban kötelező végezni az ügyintézkést. Ez már tragédia a külföldiek számára.

A korlátozott sorszámjegy-kiadási gyakorlat előidézti a mesterséges dugót, sorbaállítását. Ahol az állandó dugó vagy sorbaállítás létezik, a protekciós és a fekete munka sansz megnyílik, azaz pénzért soron kívüli kezelés történik. „A Közigazgatási és Elektronikus Közszolgáltatások Központi Hivatal”-ban is figyeltem egy feketemunka viszonyt: egy civil ember, aki szoros kapcsolatban van a hivatalnokokkal, begyűjti a szükséges hivatalos papírokat több megrendelőtől (talán taxisok és fuvarozóktól, akik folyamatosan jönnek-mennek az irodába) az előcsarnokban, és ellenőrzi a papírokat, sőt a postacsekket is odaadja a megrendelőnek a hivatalnok helyett, és folyamatosan átadja az összegyűjtött papírokat egy hivatalnoknak. Érdekes, hogy ez az úr sokkal gyorsabban és hatékonyabban dolgozik, mint a hivatalnokok. Ez is elég komikus és vicces kép a rangos „Közigazgatási és Elektronikus Közszolgáltatások Központi Hivatalában”.

Mi a helyzet a közszolgálati cégek esetén?

Bár az ELMŰ már egy magánosított közszolgálati cég, de a monopol piacon még mindig úgy viselkedik, mint egy állami cég. A 2007. júniusban kivételesen kaptunk az irodánkba egy előzetes tájékoztatást az ELMŰ-től, hogy a két hét múlva reggel 9-től 12-ig áramszünet lesz. Nagyon helyes a tájékoztatás, mert különben hiába jönnek a munkatársak az irodánkba, nem tudnak dolgozni. Azért aznapi munkakezdés

időpontot délután 1 órára helyeztem. Viszont a meghirdetett áramszüneti napon, amikor az irodába érkeztem délelőtt, még mindig volt áram és a déltájban megérkező munkatársaink lassan elkezdtek dolgozni, de pont délben kezdődött áramszünet, amely délután 3-ig tartott. Emiatt a kényszerű munkaszünet nap lett a mi irodánkban. Ha legalább még az előző napon vagy aznap reggel kaptunk volna információt az áramszünet időváltozásáról, akkor még meg tudtunk volna változtatni a munkakezdés időpontját, de nem kaptunk semmi információt az ELMŰ-től. Ez az ELMŰ-nek tájékoztatási mulasztása és kártérést is igényelhető hibája, de Magyarországon senki nem büntet ilyen „kicsi” mulasztásért. A fejlett piacgazdásában, japánban is, az ilyen üzleti magatartás nem tud elmenekülni a piac és az önkormányzati büntetés elől.

A Fővárosi Csatornázási Művek Zrt. is elég furcsán dolgozik. Több mint 10 évvel ezelőtt egyszer jöttek hozzánk felmérésre, de azután semmi információt nem kaptunk. Kb. 5 évvel ezelőtt kezdődött a szomszéd utcáinkban a csatornázási munka, de még mindig nem tudtunk mikor terveznek a mi utcai csatornázását. Ezután, két évvel ezelőtt, hirtelen elkezdődött a csatornázási munka az utcánkban és minden postaládába dobta egy üres postacsekket a sima borítékban.

Egy hónap múlva érkezett egy levél a Fővárosi Csatornázási Művek Zrt.-től, hogy küldjük be a befizetett postacsekk igazolását. De nem tudunk mennyit kell fizetni. Kérdeztem az átutalandó összegét a szomszéd mindentudó bácsitól, így azt is most tudunk meg először, hogy ha a ház a cégtulajdonban van, akkor Áfát is ki kell fizetni. A fizetett postacsekk másolatot küldtünk a cégnek. Egy hónap múlva jött a levél a FCSM-től, hogy a csekk másolata nem elég, hanem a befizette összegről az önkormányzat igazolása szükséges. Ezt is beszereztem és beküldtem. Egy bizonyos idő után a következő kérés érkezett, hogy a földtulajdoni lap másolatot küldjem be. Egy kicsit régi lapot küldtem, de megint egy hónap múlva jött egy kérés, hogy a lapon szereplő adat nem egyezik övékkel, azért egy új lapot kérnek. Új tulajdoni lapot szereztem, amely teljesen ugyanaz adatokat tartalmazta, mint az előzőleg beküldött. Eközben egy más szomszéd vállalkozó jött hozzánk a beltéri csatornázási munkát vállalásért, pontosabban a bácsi csak főnökként dolgozott és a munkát a román feketemunkás végezte. Így hamar kialakította a csatlakozást a főcsatornába, de nem tudunk, mikortól tudjuk majd használni a csatornát. A csatornázási munkavégezés után még jött levél a cégtől, hogy a kerti locsolási vízhasználatért kérünk-e az engedélyt vagy sem. Igen-t válaszoltam, de erre csak egy év múlva érkezett a jóváhagyási válaszlevél. A csatornázás befejezés után egy évvel kezdődött meg a használati díj számlázása. Így zajlódtól és végül befejeződött az összes csatornázási munka.

Az szerencse, hogy egy-két igazolás- és lap-ért a hivatalba kellett menni, de nem a csatornázási cégirodába. Csak a laza és tájékozatlan eljárását követtem és azután minden kész lett. Nem tudom, hogy ilyen munkastílus hogyan jellemezhető, magyar stílusnak nevezhető-e? Nem korrekt, tájékoztatás nélküli, laza munkastílus, amelyhez megszoktak az USSR uralkodás időszakában?

Én még mindig nem nagy bízom a magyar hivatal-közszolgálati cégnek adminisztrációs képességében. Szeretnék választ kapni arra a kérdésre, hogy mit tesz, illetve, hogyan tudja előremozdítani ezeknek a hivataloknak a működését a kormány és az önkormányzat?