

A 2059-es év első ügyfele

Emil a járási hivatal épületét behálózó többtucatnyi kamera képét egyszerre közvetítő holografikus képernyőre meredt, és feszülten koncentrált. Az épület hiába volt hőszigetelt, a klímaberendezés hiába dolgozott már órák óta, és az iroda hőmérséklete hiába volt betonbiztosan 23 fok, Emil mégis izzadt. Izzadt, fűjtatott és az izgalomtól úgy érezte, hogy a torkában dobog a szíve.

- Vajon mit akarhat? – motyogta maga elé az ujjait tördelve. A 21. számú holoképen, ami fogva tartotta a tekintetét, és megemelte pulzusát, egy ÜGYFÉL volt látható. A középkorú, lezser ruhába öltözött, lilára festett hajú hölgy tétován rötta a hivatal ürességtől kongó, zezugos folyosóit.

A járási hivatalban 2059-ben még nem jelent meg egyetlen ügyfél sem, pedig már július volt. Emil nem véletlenül izgult hát... a tét ugyanis hatalmas volt. A közeledő hölgynek, a 2059-es év első személyesen fogadott ügyfelének maximálisan elégedettnek kellett lennie. Az idei járási hivatali statisztikának – ami könnyen lehet, hogy ebben az évben egyetlen embert jelent majd – makulátlannak kellett lennie! Ha nem így lesz, a hivatalvezető tajtéckzani fog, és Emil fizetése mélyrepülésbe kezd...

A hivatalnok nagyot nyelt és nyugalmat erőltetett magára. Ujjai szinte maguktól lendültek mozgásba. Az érzékelők útjába irányította a kezét, és olajozott mozdulatokkal adatokat kért le az Univerzális Központi Nyilvántartásból (ismertebb nevén: UniKöNyi).

Az ügyfél holoképe mellett azonnal megjelentek az általános személyazonosító adatai, a UniKöNyi-ben szereplő profilja, az okmányainak az érvényességi dátuma, és az ügyintézés számára legfontosabb támpontok, ezen belül az olyan személyes apróságok is, mint az internetes keresési előzményei.

Tizenöt-husz évvel ezelőtt még nem számítottak ritkaságnak a személyesen ügyeiket intéző emberek a vidéki járási hivataloknál. Persze már akkor is kevesebb volt az ügyfél a hivatalokban, mint mondjuk 2018-ban, amikor elindult „hódító útjára” az elektronikus ügyintézés. Kezdetben csak a gazdálkodó szervezetek voltak elektronikus útra terelve, a magánszemélyek még nyugodtan felkereshették a hivatalokat. Ez tíz éve változott meg, azóta, amióta Magyarország minden háztartásában ingyenes lett az internet. 2049-től, az „IngyenNet törvény” hatálybalépése óta már a magánszemélyek is szinte kizárólagosan elektronikusan intézték az ügyeiket. Ennek eredményeként a járási hivatalok ügyfélfogadási profilja drasztikus változáson ment át. A személyes ügyintézés olyan ritkává vált, hogy front

office ügyintézőkre nem is igazán volt szükség. A munka érdemi részét az automatizált programok, és az ezeket irányító és karbantartó back office ügyintézők meg informatikusok végezték, központosítva a fővárosban, Budapest Főváros Kormányhivatalának Univerzális Háttérodájában. A vidéki „végeken” a járási hivatalok elnéptelenedtek. Csupán egy-két ügyintéző, és persze a munkát irányító főnök, azaz a hivatalvezető maradt meg a járási hivatalok állományában. A valaha hatvan-hetven kormánytisztviselőnek is helyt adó járási hivatali épületek mára „szellemhivatalokká” változtak az internetes ügyintézés térnyerésével.

Az elektronikus út elhozta magával az ügyintézési határidők negatívba fordulásának idilli állapotát is. Míg 2018-ban még egy átlagos hivatali eljárás 8 napon belül zajlott le, 2059-re a legtöbb ügy gyakorlatilag azonnal elintézhetővé vált. Az automatizmusoknak köszönhetően a leghosszadalmasabb ügyekben, például egy gyámhivatali vagy építésügyi ügyben is másodpercek alatt megszületett és letölthetővé vált az elsőfokú határozat. A nulla napos ügyintézés mára evidenciává vált, és a kormányzati célkitűzés 2055-től a negatív ügyintézési határidők felé mozdult el. Az UniKöNyí mindent mindennel összekapcsoló, profilalkotásra kiválóan alkalmas adatbázisának és a hivatalnokok Európai Unió forrásból finanszírozott „jövőbelátó- és gondolatolvasó médium” szakügyintézői képzettségének köszönhetően az esetek jelentős százalékában az ügyfél napokkal azelőtt megkapta az a hivatal döntését, hogy egyáltalán benyújtotta volna a kérelmét.

Emil is elvégezte a médium tanfolyamot, igaz, hogy csak e-learning képzés keretében, és úgy, hogy a vizsgája során egy sokat látott, más megyében praktizáló kollégája segített neki kipuskázni a válaszokat a szakanyagból. Talán a hiányos ismereteinek köszönhetően, de Emil sohasem vált igazán biztos kezű szakértővé az ügyféli szándék előrejelzés témakörében. Jósképessége ezúttal is cserben hagyta: reggel még fogalma sem volt arról, hogy ma ügyfele fog érkezni, pedig ahogy minden egyes munkakezdekskor, ma is szertartásosan kivetette és alaposan megnézte a jóskártyákat, elvégezte a szokásos reggeli hatperces jövőbe révedő meditációját, plusz még a Minotaurusz elnevezésű, tavaly bevezetett ügyféljárás-előjelező szakrendszerbe is belekukkantott. Pedig milyen könnyű lett volna a dolga, ha előre tudja, hogy ez a hölgy megjelenik! Akkor már az ajtóban a kezébe nyomhatta volna az elkészült döntést az ügyében...

Most, ahogy a lila hajú ügyfél vészesen közeledett felé, és ő kétségbeesetten bújta az UniKöNyí adatbázisát valami támpont után kutatva, a tudata egy része a tanfolyamon félig-meddig (vagy inkább annyira sem) elsajátított módon próbálta előkaparni a médiumok elsődleges eszközét, a nagybetűs Intuíciót... ám ez csak kevéssé sikerült neki. Annyit tudott a keresési előzményekből, az ügyfélprofilból és a megérzéseiből összezsonglörkődni, hogy

vélhetően (kb. 65 % eséllyel) gépjármű ügyben érkezik hozzá az ügyfél. Ez is több volt a semminél, így Emil erre a feltevésre alapozva készült elő a rendelkezésére álló körülbelül fél percben.

Mire a hölgy belépett az ajtaján, már elő is hívta a jármű szakrendszerből az összes számításba jöhető digitális gépjármű formanyomtatványt, előre kitöltve az ügyfél adataival.

- Üdvözlöm, kedves Magdolna! Kérem foglaljon helyet, és igyon egy frissítőt! – Emil a legszeleesebb kincstári mosolyát magára erőltetve invitálta beljebb és ültette le a megszeppentnek tűnő, lilára festett hajú hölgyet. – A nevem dr. Szabó Emil, és én vagyok a hivatal front office osztálya egy személyben. Kérem, még ne mondjon semmit! Mi tudjuk, hogy ki Ön, és azt is, hogy miért érkezett hozzánk! Nálunk már azelőtt elkészülnek a döntések, hogy egyáltalán benyújtaná a kérelmét! Ha jók az értesüléseim, Ön gépjármű ügyben érkezett hozzánk...

- Igen, de... - próbált közbevágni az ügyfél.

- Nagyszerű, örülök neki, hogy ilyen hamar egy hullámhosszra kerültünk! – Emilnek hatalmas kő esett le a szívéből azzal, hogy sikerült eltrafálnia az ügyfél szándékait. – Most ugye azt szeretné megkérdezni, hogy honnan tudom mindezt, igaz?

- Nem, én nem... - szabadkozott a nő, öntudatlanul is úgy belekapaszkodva a retiküljébe, mintha pajzsot tartana maga elé. – Maga tényleg tudja, hogy én miért vagyok itt?

- Igen, pontosan tudom. Ne szabódjon kérem, nekem az a dolgom, hogy az ügyfelek a lehető leggyorsabban és legeredményesebben intézhessék el az ügyeiket nálunk! Bátorkodtam előkészíteni Önnek a gépjármű ügyintézési formanyomtatványainkat, így már csak az a dolga, hogy digitális vagy személyes aláírásával lássa el azt, amelyik...

- Az... őőő... a biztosítás... - hebegett az ügyfél.

- Igen, máris előhívom a kötelező-felelősségbiztosításra vonatkozó dokumentumot – tüsténkedett Emil.

- De kérem... - Magdolna hangja elcsuklott, a fejét megrázta, a szemében pedig könnyek gyűltek össze – ...én... én csak azért jöttem be ide, mert azt mondták nekem, hogy a hivatal előtt magáé az az autó, aminek nekitolattam odakint! Nem biztosítást akarok kötni, hanem a kárrendezést akarom megbeszélni magával!

Emil elsápadt.

- Nesze neked médium tanfolyam! – gondolta keserűen.