

Pályaválasztás

Rendezett utcai környezet várta az érkezőket. Már napok óta készülődött, sokáig válogatta a látogatáshoz legjobban illő ruhát, elképzelte, ahogy kitárul az ajtó és belép a folyosóra és arra is felkészült, hogy talán várnia kell néhány percet. Így miután az épület üvegajtaja a valóságban is kitárult, megkönnyebbülten ült le egy zöldes puffra, körbenézett. A félhomályban a falon egy fekete-fehér képet látott, ami egy nagyon régi épületet ábrázolt. Nem tudta, hogy melyik házat látja, számára majdnem minden régi ház egyforma volt. A nagyszülei háza az egyetlen régi ház, amit fel tudott idézni, annak kertje is van és hatalmas ablakai. A nagymama tanító néni volt fiatalkorában, a nagypapa meg állatorvos. Apa kamionsofőr, sokat van távol, inkább csak a vasárnapot töltik együtt, anya logopédus. Ő még nem tudta pontosan mi szeretne lenni, talán logopédus, mint anya vagy balettművész. Már egészen kicsi kora óta balettozik, részben ezért is költöztek ebbe a városba, hogy továbbfejlődhessen. Zajt hallott, ezért a töprengést félbeszakítva gyorsan felállt a puffról és bekopogott a következő ajtón.

- Tessék bejönni!

Most már izgult egy kicsit, de nem volt visszaút, belépett a következő szobába. Szép tiszta volt minden, bár sütött a nap mégis kissé fázott, talán amiatt, hogy egy egészen új helyzetben kell feltalálnia magát. Ketten ültek bent a helyiségben, itt is halványzöld színű volt a szék, minden más fehér, minden asztalon egy-egy tábla nevekkal és egy-egy apró cserépben színes orchidea. Egy bájos, fiatal hölgyet látott meg az ajtóval szemben elsőként, őt választotta. Fehér ruhában, helyes kis szemüveggel az orrán ült egy asztal mögött, a névtáblán az Adél név volt olvasható. A hölgy rámosolygott, de úgy, ahogy talán még senki sem mosolygott rá.

- Miben segíthetek?

Elővette a segítséget jelentő kis sárga lapot, a kérdések összeállításában anya segített.

- Lakcím bejelentést szeretnék tenni, ebbe a városba költöztünk. Korábban már érdeklődtünk, ezért magammal hoztam a szükséges iratokat is.
- Kis türelmet kérek, amíg átnézem a papírokat. Köszönöm, hogy felkészült és magával hozta a korábbi lakcímkártyát is.

Azzal a szemüvegét az orrán kissé feljebb tolva belemélyedt a papírok vizsgálatába, majd egy perc múlva - angyali mosolyát felém sugározva – ismét rám nézett.

- Minden rendben, néhány perc türelmet kérek, készítem az igazolványt - otthagya az asztalkáját és elsietett a következő szobába, ám arra sem volt időm, hogy a másik hölgy felé nézzek, már sietett is vissza és átnyújtotta az új lakcímet tartalmazó színes lapot.
- Reméljük, hogy jól érzi majd magát ebben a kisvárosban. Segíthetek még valamiben?

Ránézett a kezében már kissé összegyűrt sárga lapra.

- Igen, még nem rendelkezem ügyfélkapuval, de azt tudom, hogy a segítségével számos más szolgáltatás is kezdeményezhető.
- A legjobb helyen kérdezi, hiszen az ügyfélkapu regisztrációban is most azonnal tudunk segíteni, mindösszesen a kolléganőmhöz fáradjon át, aki ha jól látom, azonnal tudja fogadni – és azzal a határozottan ránézett a mellette ülő hölgyre, aki kissé felkapta a fejét a megszólításra.
- Legyen kedves átülni erre a székre - szólította meg kedvesen.

Itt mindenki nagyon segítőkész – gondolta.

- Azonnal létrehozunk egy ügyfélkapus regisztrációt - azzal kissé elfordult és már gépelt is szorgalmasan, közben tájékoztatott a további teendőkről.

Figyeltem az arcát, az arcába hulló gesztenyebarna tincseket, bár kissé szokatlannak találtam, hogy fiatal kora ellenére a haja kontyba van tekerve, mint a titkárnőknek. Nagyon figyeltem, már alig tudtam követni, amit mondott, mert kicsit gyorsan beszélt és láthatóan élvezte, hogy felkészült az ügyfélkapu szolgáltatásból, mindenesetre kitűnőre vizsgázott. Átadta a szükséges iratokat és egy papírlapot, közben még néhány aláírást is kért.

- Nem nehéz mások problémáját gyorsan és udvariasan elintézni?
- Valóban, minden nap új kihívásokat támaszt. Sok emberrel találkozunk, mindenkinek segítünk elintézni az ügyeit, meghallgatjuk a véleményüket, azokat összegyűjtjük és továbbbítjuk. Egyedül dolgozunk, de körbevesznek a munkatársak, így a csapatmunka is jellemző. Figyelünk egymásra és segítjük egymást. Képzéseken veszünk részt, hiszen egyre több ügyet elektronikusan lehet intézni, az azonnal helyben intézhető ügyeket nekünk is meg kell ismerni. Az ügyintézés fejlesztése érdekében javaslatot

tehetünk. Közreműködünk az adatszolgáltatásokban, arra törekszünk, hogy rövid idő alatt minél kevesebb várakozással és minél kevesebb papírral lehessen elintézni az ügyeket, telefonon is sokan érdeklődnek, tájékoztatást adunk az ügyintézésről. Ismerni kell az irodai eszközök használatát. Jó érzés segíteni az embereknek.

- De nemcsak ebben az irodában dolgozunk, a munkatársaink sok más ügyet is intéznek a városban – vette át a szót Adél. Van, aki építésügyben és van, aki nyugdíjügyben, sokan munkahelykeresésben kérik a tanácsadást, érdeklődnek sok olyan témában is, amit mi nem intézhetünk, de abban segítséget nyújtunk, hogy a kérelmüket továbbítjuk, tájékoztatást adunk. Segítünk a gyerekeknek, a szüleiknek és sokszor a nagyszülőknek is.

Ekkor hirtelen kinyílt az ajtó és belépett egy fiatalos hölgy, amikor meglátták az ügyintézők, arcuk ismét csupa mosoly lett.

- Vége a játéknak lányok, gyertek a konyhába, elkészült az uzsonna. Nagyon örülök Virág, hogy eljöttél hozzánk játszani, tudom, hogy nemrégén költöztetek a városba és most lettél Adél osztálytársa, és még egy évvel fiatalabb is vagy náluk, remélem sikerül barátokat találnod. A lányok hajlamosak hivatalnokosat játszani, mert én és Nóra apukája is ott dolgozunk, érdekli őket a hivatali munka és ha rövid időre is, de időnként benéznek iskola után az irodába. Jól tudom, hogy balettra jársz?
- Köszönöm a meghívást, most vagyok először vendégségben, amióta itt lakunk. Szeretném a lányokat elhívni egy balett órára, már meg is beszéltem az oktatóval, Olga nénivel. Köszönöm az ügyintézést is. Lehet, hogy újra kell majd gondolnom, hogy mi leszek, ha nagy leszek, annyira sokszínű a hivatali munka. Kicsit izgultam, amikor megérkeztem, mert nem tudtam, hogy ilyen kedvesek, segítőkészek és felkészültek az ügyintézők – még jó, hogy nem most kell döntenem, mert nem lesz egyszerű a pályaválasztás - mosolygott most először vissza a lányokra, kezében tartva az új „lakcímkártyáját”, melyen a neve szép színes, csillámos filctollal volt megrajzolva, titkokban még egy-két barátság matricát is rácsempészett a kis „ügyintéző”.

