

„Ügyintézés a Covid idején”

Baltazár egy középkorú pocakos férfi, aki egy városi lakótelepen él. Fizikai munkával foglalkozik és jó a munkakapcsolata mindegyik kollégájával. A Covid járvány ideje alatt nem vesztette el a munkahelyét, és szerencsére be tudott járni, dolgozni a munkatársai közé, ami ebben az időszakban nem sok ismerősének sikerült. Bár a munkahelyén a higiénias szabályokat nem mindig sikerült betartani, pénzügyi okok miatt nem lehetett megoldani a sűrűbb takarítást és a fertőtlenítést, szerencsére egyikük sem lett beteg. Egy borongós februári napon szembesült azzal, hogy hamarosan le fog járni a jogosítványa, de annak ellenére, hogy megvárta volna a veszélyhelyzet végét úgy döntött, hogy inkább megpróbálja elintézni a cserét, hogy ezzel elkerülje a későbbi tömeget. Ebben az időszakban csökkentett nyitvatartással, de működött az ügyfélszolgálat, időpont foglalási kötelezettség mellett.

Baltazár úgy döntött, hogy kipróbálja az internetes időpontfoglalás lehetőségét. Az internet világában nem nagyon volt otthon, de könnyen megtalált egy internetes oldalt, ahol a Kormányhivatalba időpontot tudott foglalni. Mivel környezettudatos embernek vallotta magát, ezért nem nyomtatta ki az időpontjáról szóló visszaigazoló e-mail üzenetet, hanem elmentette azt az okos telefonján.

A lefoglalt időpontban meg is jelent a Kormányablakban, azonban szembesült azzal, hogy a Hivatali ajtó már zárva van. Szerencsére a takarítónő még az épületben dolgozott, észrevette őt, kijött hozzá és elmagyarázta, hogy ezen a napon csak délután kettőig volt a nyitva tartás. Baltazár nem esett kétségbe; az emberek többségével ellentétben úgy döntött nem tör, nem zúz, nem ír panaszlevelet. Békésen hazament, majd az interneten foglalt egy másik időpontot, hisz a jogszabály alapján az okmányok érvényességi ideje úgylát kitolódott, ezért nem volt annyira sürgős számára az ügyintézés.

A negatív élmény szerencsére nem vette el a kedvét a személyes ügyintézésről. Második alkalommal már sikerült olyan időpontot foglalnia, amikor az ügyfélszolgálati helység nyitva tartott. A megadott időpontban meg is jelent a Kormányablakban, rögtön sorra is került és egy nagyon kedves mosolygós ügyintézőhöz került, aki elkérte a papírjait, mindent elmagyarázott az okmánycserével kapcsolatban, fényképet készített róla, ami most kivételesen jól sikerült, így Baltazár az ügyintézés végén elégedetten távozott.

Az új okmány nagyon gyorsan elkészült, még a tájékoztatásban elhangzott dátumot sem kellett megvárni hozzá. Baltazár nem kérte a jogosítványának a postázását, hiszen nem volt messze a lakásától az iroda; és különben sem árt neki néha egy kis séta. A jogosítvány átvétele is zökkenőmentesen történt, ezért Baltazár jó szívvvel tudta ajánlani ismerőseinek a lakóhelyéhez közeli Kormányablak szolgáltatásait.

írta: Boglári Gyöngyi