

Veszethegi igazolás

A hetek óta tartó, füledt kánikula után jólesően hűvös volt az augusztusi délután, amikor Éva és Nóra kiültek egy kávézó teraszára. Hónapok óta készültek erre a találkozásra. Éva hibátlan alakú, csinos középkorú nő volt. Munkaruhájában, ami fekete aljból, csipkés fehér blúzból és elegáns cipőből állt, szöges ellentéte volt Nóra gömbölyded formáinak és farmer-póló öltözkékének. Szinte mindenben különböztek egymástól, mégis kedvelték és nagyon jól megértették egymást.

- Hát túléltek ezt is. – kezdte a beszélgetést Éva, utalva a mögöttük álló, embert próbáló időszakra. Mindketten kormányablakban dolgoztak, de különböző városokban.

- Igen, a nehezen túl vagyunk. - Nóra pontosan tudta, mire gondolt a barátnője. Lelki szemei előtt megjelent az április végétől mindennapos kép: az utcán áll a sor, a tablet szünet nélkül jelzi az ügyfelek érkezését. Közel kétszáz ügyfél egyetlen nap, csak az új ügytípusban - kettejükre, jó esetben hármójukra. Százával vették át az ügybejelentőket, amiket aztán késő estig és hajnalban iktattak, szkenneltek, továbbítottak elektronikusan. Szinte megkönnyebbülés volt, amikor hozzáférést kaptak ahhoz a speciális rendszerhez, amiben nyomon követhető lett, mi, hol akadt el, mi az oka, hogy az ügyfél nem kapta meg a kártyáját. Végre valós tájékoztatást és megoldást tudtak kínálni az ügyfeleknek, legalábbis azoknak, akik okmány- vagy lakcímpléma miatt nem kapták meg az igazolványukat. Ahogy teltek a hónapok, egyre bővült a repertoár és az ügyfélkör, aki valamilyen formában a védettségét igazolhatta. Csak épp a betegségből felgyógyultak esetében döcögött erősen a szekér, itt nagyon egymásnak feszültek elvek és indulatok.

- Emlékezetes ügyfelem egy betegségből felgyógyult családapa, abból az időből, amikor még hajszálpontosan passzolnia kellett a háziiorvosi és járványügyi rendszernek ahhoz, hogy legyártsák a kártyáját. A háziiorvosa és a járványügy is sokadszorra erősítette meg, hogy nála minden rendben, az igazolvány azonban továbbra sem került gyártásba. A férfi hetente többször bejött, mindig öltönyben, nyakkendőben, aktatáskával, nagyon fontos ember látszatát keltette, néha vele volt három év körüli, angyalarcú kislánya is. Udvarias volt, de egyre dühösebb. „Felháborító, hogy itt a jó idő, a családom megy az állatkertbe, beül az étterembe, én meg kintről nézem őket.” Láthatta, hogy minden tőlem telhetőt megtettem, de a kormányablaknak ez esetben nem volt több lehetősége. Finoman javasoltam, ha nincs egészségügyi akadály, oltassa be magát, ez a huzavona hetek óta megy, ki tudja, mikor lesz eredménye, az oltás után viszont garantáltan megkapja a kártyát néhány napon belül. De nem akart, elvekre hivatkozva, mondván, ő a gyógyultsági igazolványt akarja, és kivárja, mert ez

jár neki. S majd minden alkalommal elmondta: „Vesztett egy világ ez! Ez a kártya csak ennek az igazolása!”

- Teljesen igaza volt ennek az embernek. – kortyolt a kávéjába Éva. – Nem ő tehet róla, hogy nem kapta meg azt a nyomorult kártyát. Én is balhéztam volna a helyében.

- Nem vitatom az igazát, de most mi fontosabb, hogy együtt lehessen a családjával, vagy inkább, hogy elmondhassa, igazam van? Te sem gondolod komolyan, hogy ezek az elvek fontosabbak, mint a család? Nem oltásellenes volt az illető, csak azt a kártyát akarta, ami járt neki, és nem az oltásost. Nem akart alternatívát, csak, hogy neki legyen igaza.

- Mit várjunk az ügyfelektől, ha mi magunk is hajba kapunk rajta?

Elnevették magukat, aztán folytatták a szakmai beszélgetést. Hónapok óta ez töltötte ki a napjaik jelentősebb részét, és kivel mással beszélnek meg?

- Nálunk a védettségis ügyfelek döntő többsége a postázási cím miatt reklamált. Hetekig úgy éreztem, nincs az országban olyan ember, aki a hivatalos címén lakik... Szemünk se rebben már attól, ha iskolai beíratás miatt jelentkeznek fals címekre, de egyik-másik bizony meg tudott lepni. „Sosem jártam abban a házban, csak azért jelentett be a barátnőm, hogy kedvezményesen tudjak a gyógyfürdőbe menni...” „Az csak a cégem telephelye, a kamionok állnak ott, még postaláda sincs!”

- Ne is mondd! Én a magam részéről eleinte őszinte tisztelettel adóztam honfitársaim legendás leleményessége előtt, ahogy a lehetőségek végtelen tárházát tárták elém, mi minden ösztönözte őket a tartózkodási hely létesítésére – Nóri imádta a szépen megfogalmazott körmondatokat, Éva kuncogva hallgatta. - De hamar elvette a kedvem az a felháborodás, amit kaptunk az arcunkba azért, mert visszanyalt a fagy, és a törvényesen, de jogalapját tekintve vitathatóan bejelentett címeiket az államigazgatás használta. „Mit képzelnek? „Évek óta elköltöztem onnét!” „De hát ott nem lakik senki! Hát miért nem tudják, hogy ott nem lakik senki?!” Ezt épp egy olyan úrtól kaptam, akinek régebben az ügyfélkaput hiába javasoltam. Végig mutogattam neki az mo.hu minden klassz lehetőségét, de nem akarta, mert így is túl sokat tudnak róla... most meg miért nem tudják?! És nem ő az egyetlen.

- Az a baj, hogy nagyon tévesen ítélnék meg minket. Egyik oldalról feltételezik és elvárják, hogy lássunk rá még a NASA szerverére is – „miért nem nézi meg a gépen, minden ott van és maga mindent lát!” - másrészt titkolni akarják még azt is, hogy hány ujjuk van a kezükön, amivel a tollat fogják.

- Estére nem jött ki hang a torkomon, annyiszor mondtam el, hogy azért küldték a tarthelyére, mert jogilag ő ott tartózkodik, vagyis nem ment a kártya „rossz helyre”. Ha a cím nem valós, az nem a hivatalok hibája. Ha már mindenféle ürüggyel jelentkeznek ide-oda,

legalább gondoskodjanak arról, hogy ott elérhetőek legyenek. De nem akarok igazságtalan lenni, mert nálam a döntő többség kedves, aranyos volt, még a legnagyobb roham idején is. Szívesen fogadták az őszinte mosolyt és a pár jó szót. Sőt adódtak vicces helyzetek is. Az egyetem miatt rengeteg külföldivel találkoztunk. Hónapokig angolul ügyfeleztem úgy, hogy nem beszélem a nyelvet. Na ezt képzeld el! Ha a minimális verbális kommunikációm nem volt elegendő, rajzoltam, mutogattam, google fordítót hívtam segítségül. Pár nap után már kerek egész mondatokat mondtam. Ez most már nem volna elég, már elég bonyolultak az ügyek, de az elején működött. Beszélgettünk is a kollégákkal, hogy milyen jó lenne egy igazi, jelenléti képzésben zajló heti pár órás angol tanfolyam... ennek volna értelme.

- Ne hidd. Ha meghirdetnék, mindenki találna kifogást, hogy miért nem jó neki ott és akkor, a maradék két embernek viszont nem fogják megtartani.

Jó darabig hallgattak. Éva tömör kommunikációja, lényeglátása, mint minden másban is, megoldotta a feladatot, és túl is lépett rajta. Nóri empatikus, érzékeny lelkét azonban megviselte mindaz, amit tavasszal átéltek. Felidézte a gyászruhás nőt, aki két sorszámmal a kezében érkezett: gyógyultsági igazolvány után érdeklődni és lemondani az apja nyugdíját. Az apa behalt a covidba, a lánya túlélte. Láta a fiatal szülőket kísérő nagymamát, aki könnyes szemmel szorította magához külföldön született, karonülő unokáját, akit néhány órával ezelőtt látott először élőben. A határok újra határok lettek, szigor, könyörtelen szabályok mindenhol. Jöttek az egészségügyben dolgozók, nagy tudású ápolónő ismerőse, és szinte pályakezdő ápolóként a KEK-be küldött fiatalember, mesélték az ügyintézés néhány percében a szívszorító történeteket. Hogy dolgoznak szkafanderben, végkimerülés határán, saját fertőzésükből visszamaradt szövődményekkel küzdve. Állását vesztett vendéglátós, az online oktatással nem boldoguló kisiskolások szülei... Zokogó anyuka, akit védettségi igazolvány nélkül nem engedtek be elsős gyermekéhez az iskolai ünnepélyre. A védettségi ügyintézésben benne volt a járvány minden keserősége. A gyász, a kilátástalanság, a bezártság, a félelem. És nagyon ritkán egy-egy pozitív élmény is: egy fiatal pár egymáshoz simulva, csillogó szemekkel újságolta, a karantén alatt lett világos előttük, mindig együtt akarnak élni. Gondolataiból Éva hozta vissza a jelenbe.

- Hagyjuk a KAB-ot, mesélj inkább a családról! – és a következő két órában munkáról több szó nem esett. Épp távozni készültek, amikor hozzájuk lépett egy fiatal nyugdíjasnak látszó, kedves úriember, megszólította Nórit.

- Drága, maga intézte el nekem azt az igazolványt, tudja! Mire megjött, már nem is kellett! De ha már megláttam, gondoltam, szólok, hogy megvan. Nagyon kedves volt velem, csak szerettem volna megköszönni!