

Kun Zolika útlevelügye

VISSZHANG - LVI. évfolyam, 31. szám, 2012. augusztus 3.

Zseniális írást közölt az *ÉS* (Kun Árpád, *Kun Zolika útlevele*, 2012/30., júl. 27.): egy Norvégiában született magyar kisgyerek szüleinek botrányos, időigényes és megalázó kálváriája. Magam is dolgoztam külképviseleten, tudom, hogy az eset, sajnos, jellemző a magyar konzuli rendszerre és ügyfélkezelési stílusára. Nem vigasz, ha azt mondom, régen még bonyolultabb és bürokratikusabb volt az eljárás, ám Magyarországon valamiért mindig úgy alakulnak a dolgok, hogy a hivatalok próbálnak egyszerű és értelmes megoldásokat kitalálni, ám e megoldások közé mindig annyi biztosítékot akarnak beépíteni, hogy még bonyolultabb és bürokratikusabb lesz minden. A konzulok szinte hetente kaptak új meg új utasításokat és szempontokat, munkaidejük egy részét azzal töltötték, hogy budapesti kollégáikat hívogatták telefonon tanácsokért, de hát persze a budapesti kollégák is tanácsstalanok voltak, mert mire egy jogszabályt elolvastak, jött a következő, mire azt is elolvasták, kiderült, hogy már nem érvényes, a főnökök is idegesek voltak, amiért a beosztottjaik nem értenek semmit. Az egyszerű ügyekből ezért bonyolult ügyek lesznek, a főnöki hülyeségeket nem lehet megkérdőjelezni, hiszen „nemzeti” ügyekről van szó és ebben a légkörben a rosszul fizetett – és újabban állásukat is féltő –, elcsigázott, elfásult hivatalnokok elveszítik empatikus képességüket, nincs bennük motiváció, csak az számít, hogy betartsák a szabályokat és nem az, hogy az ügyfelek milyen érzésekkel távoznak tőlük.

A konzuli munka hálátlan, a konzulok munkakörülményei egyre romlanak, a bonyolult honosítási eljárások és az azokkal járó felhajtás és ceremóniák sok értelmetlen munkaórát rabolnak el tőlük. Nem képezik ki őket az „ügyfélszolgálat” szakmai és erkölcsi alapjaira, nem érzékelik, hogy egy átlagos emberi gesztussal feloldhatók a feszült helyzetek, egyszóval a helyzet pontosan olyan, mint Magyarország más ügyfélszolgálatain, miért is lenne más?

Bonyolítja továbbá a helyzetet, hogy a magyar hivatalok – és ezalól a Külügyminisztérium sem kivétel – még mindig nem tudnak mit kezdeni az elektronikus rendszerekkel, még mindig az aláírt, lepecsételt okmányok világában élnek, új meg új igazolásokat kérnek, az igazolások új meg új további igazolásokat szülnek, miközben a fejlett európai országokban ez már régen nem szokás.

Végül két személyes megjegyzés. A konzuli munka alapja a szinte meghitt személyes kapcsolat kialakítása az „ügyféllel”, aki történetesen vagy magyar állampolgár, vagy valami köze biztosan van vagy lesz Magyarországhoz (például vállalkozást szeretne alapítani: *jaj, sóhajt fel erre a konzul, hát ez nehéz ügy lesz*). Finnországi konzuli működésem idején Turkuban a rendőrség őrizetbe vett egy magyar kamionsofőrt, aki otthon felejtette a jogosítványát. A városi kapitánnyal telefonon egyeztettem, majd – miután salgótarjáni főnökével nem tudtam kapcsolatba kerülni – egy elektronikus levélben „igazoltam”, hogy vállaljuk a felelősséget a fiatalemberért (még szerencse, hogy budapesti főnökeim akkor semmit sem tudtak erről, mert nem engedélyezték volna az efféle gesztusokat), akit ezt követően elengedtek és hazatérhetett. Később főnöke megköszönte a közbenjárásomat és felajánlotta, hogy Martonyi külügyminiszternek is megdicsér. „Csak azt ne” – kértem.

Végezetül: visszavonulásom napján írtam egy hosszú levelet a miniszter kabinetfőnökének, amelyben összegeztem sokéves külügyi tapasztalataimat, különös tekintettel a konzuli rendszer gondjaira, amelyeket mindig rendkívül fontosnak tartottam. Még választ sem kaptam rá.