

Polska jesień

11 stycznia 2008

Był piękny wrześnieowy dzień, zdobiony słońcem, które jeszcze nieźle potrafiło przypieć. Postanowiłam wreszcie odebrać swój nowy dowód osobisty, czekający na mnie w urzędzie od tygodnia. Nowo otwarty Urząd Miasta w zaadaptowanym popeerełowskim biurowcu, przejętym od PKP za długi, pachnie nowością. Na parterze kasy i wydział lokalowy; na pierwszym piętrze przyjmowanie wniosków i wydawanie dowodów.

Parkuję swój stary samochód gdzieś w krzakach bo miejsca parkingowe są na razie pobojuwiskiem i kieruję się wprost na pierwsze piętro. Kolejka, ustawiam się więc.

Mój Boże, pierwszy raz od niepamiętnych czasów stoję w kolejce, ale cóż, moja wina, nie trzeba było zwlekać z wymianą dokumentów.

Integruję się z kolejkowiczami, przysłuchuję rozmowom... Co chwilę ktoś nowy wchodzi zdeorientowany i pyta: za czym kolejka ta stoi, po czym w miarę potrzeb udaje się do odpowiedniego stanowiska obsługi. Informacja urzędowa nie działa, więc kolejkowicze kierują ruchem. Przynajmniej im się nie nudzi, a robią wszystko, by „pytacze” nie zakłócali pracy urzędników bo przyjdzie czekać bez końca, a przecież za oknem niespokojny wrzesień i czerwone jarzębiny połyskujące w słońcu...

Tuż za mną ustawił się wysoki, kościsty młodzian, do którego ktoś zwraca się z pytaniem:

– Pan też wymienia dowód?

– Skądże! Nie jestem aż tak stary! – pada roztropna odpowiedź

– To mój pierwszy dokument tożsamości!

Obsługują nas urzędniczki na dwóch stanowiskach. Zauważyłam,

że do trzeciego, wolnego dotychczas, podszedł jakiś urzędnik, włącza komputer i rozkłada papiery.

Zwracam się więc do sympatycznej pani, która była pierwsza, by podeszła do tego jegomościa, to może ją obsłuży, będzie szybciej.

– Nic z tego proszę pani, ten pan jest zajęty czymś innym. Dla nas są tylko dwa stanowiska. – odpowiada uprzejmie.

– Ooo! – odzywa się na to jakiś mężczyzna stojący z tyłu – Dobrze wiedzieć. Myślałem, że obsługują nas trzy.

– Co się pan odzywa, do pana nie mówiłam, tylko do tej pani – warknęła owa jejmość, „dając dowód swojej racji w manifestacji”.

Zrobiło się cicho. Na szczęście uwagę odwróciła wchodząca „osiwiała Wenus”, czyli pewna starsza pani. Drobną, szczupłą, uśmiechniętą. Niepewna w swych zamiarach rozgląda się zagubionym wzrokiem:

– Czy po odbiór dowodu to tutaj?

– Tak.

– Dziękuję, to ja też tu stanę.

Po kilku minutach starsza pani podejmuje dialog z kolejkowiczami:

– Miałam przynieść ze sobą kwit, ale chyba go zgubiłam... przez tę przeprowadzkę... chyba wydadzą mi bez niego?

– Pewnie tak.

– No, niekoniecznie!

– To może ja zapytam najpierw?

– Niech pani czeka na swoją kolej, to się pani dowie – reaguje

ktoś roztropny.

W poczuciu niestosowności sytuacji zaproponowałam, by jednak ta pani zapytała najpierw czy ma po co stać.

Podchodzi do zajętej urzędniczki, która oderwawszy się od rutynowych czynności, nieudolnie skrywając niechęć, poczęła sprawdzać w komputerze, czy wszystko jest jak należy. Niestety dla nas czekających, trochę to trwało.

– Proszę pani, wszystko jest gotowe, ale nie mogę wydać, ponieważ muszę mieć od pani pokwitowanie wpłaty. Koniecznie! Mam tu w systemie potwierdzenie, że owszem, pani zapłaciła 9 sierpnia, ale niestety, przepisy są takie, że muszę fizycznie mieć ten papierek z dowodem wpłaty. Inaczej nie mogę pani wydać dowodu. Mam go tutaj, gotowy, widzi pani? Niestety, musi pani odnaleźć ten kwitek i dopiero przyjść.

– Ale przez tą przeprowadzkę ja chyba go zgubiłam. I przez tego nowego właściciela kamienicy. Zmusił mnie, żebym się przeprowadziła i przez niego teraz muszę zmieniać dokumenty.

– Nic na to nie poradzę. Niech pani idzie do domu i szuka, przecież gdzieś musi być, a jak się znajdzie to pani przyjdzie i my wydamy.

– Ojej!

W kolejce czuć niepokój z powodu przedłużającej się konwersacji. Terror sytuacji zmusił mnie do ponownego włączenia się w sprawę:

– Skoro w komputerze ma pani potwierdzenie dokonania wpłaty to o co chodzi? Jak można z powodu takiej błahostki odesłać starszą kobietę do domu?. Czy nie widać wystarczająco wyraźnie zagubienia w jej oczach, bezradności? W końcu to urząd jest dla interesanta, a nie odwrotnie, prawda?

– Ja wiem, ale nic na to nie poradzę, że takie są przepisy – odpowiedziała urzędniczka, zerkając jednak ponownie w

komputer.

– Zróbmy tak – zwróciła się do staruszki – niech pani zejdzie na dół do kasy i poprosi, żeby wystawili duplikat. Niech pani powie, że przelew miał miejsce 9 sierpnia. Proszę zapamiętać: 9 sierpnia!

– Aha – odpowiedziała starsza pani, nadal stojąc nieruchomo, niepewnie rozglądając się we wszystkie strony...

Podchodzę więc do niej:

– Proszę się nie martwić, zejdę z panią i pomogę to załatwić, a państwa proszę o zarezerwowanie miejsca w kolejce, zaraz wrócimy.

– Oczywiście, naturalnie, ależ tak, nie ma sprawy – słychać bon tony.

Schodzimy. Przy kasie też kolejka. Czekamy więc i rozmawiamy.

Staruszka ma na imię Janina, cudowną kochającą córkę, żylaki na nogach, zaawansowaną kataraktę i wszystkiego dosyć. Właściciel, który wykupił kamienicę w której zamieszkiwała kazał się jej wynieść na drugie piętro. Ta część klatki schodowej ma strome schody, zniszczone zębem czasu i jest słabo oświetlona. Jednak pani Janina daje sobie radę bo nie chce być dla nikogo ciężarem. Córką owszem przychodzi i pomaga, ale przecież najlepiej jest móc liczyć na siebie, prawda?

Dochodzimy do kasy. Referuję miłemu panu za szybą o co chodzi...

– Ależ ja bardzo bym chciał pomóc, ale nie mogę. Nie wolno mi wydać duplikatu. Już raz taka sytuacja miała miejsce, wydałem i miałem potem problem.

– Teraz to ja nie rozumiem! – upieram się – Skoro zapłata została dokonana i jest na to potwierdzenie, to o co chodzi?

– Nie wiem o co chodzi, to jest głupie, ale ja nie mogę wydać duplikatu.

– Co mamy w takim razie zrobić? – pytam.

– Jeśli pani zgubiła kwit to niech zapłaci jeszcze raz 35,- zł, napisze podanie o wystawienie duplikatu, złoży na dziennik podawczy i czeka na odpowiedź.

– Ależ proszę pana, to nieuczciwe! – oburzam się – Opłata dokonana, dokument wystawiony, tylko odebrać, dlaczego urząd nie może iść na rękę starszej, niedołążnej osobie? Nie żał panu?

– Żał, żał, ale naprawdę nie mogę. Nie będę przecież ryzykował utraty pracy!

– A ja, na pana miejscu zaryzykowałabym... jednak... może warto – odrzekłam, wdzięcząc się do gościa jak stara łupa.

Westchnął, odpowiadając uśmiechem i odrzekł:

– Zgoda! Zobaczę co się da zrobić.

Usiadłyśmy na krzesłach, czekamy, a klienci do kasy przeklinają nas w duchu bo wyłączyłyśmy ich z obsługi.

– Co ja bym bez pani zrobiła – łechce moją dumę pani Janina - może jednak zapłacę ponownie i będzie święty spokój?

– Nie ma o czym mówić – odpowiadam – dzięki pani wszyscy się czegoś nauczymy!

Uświadamiam sobie, że teraz zaczyna do akcji wkraczać moja próżność. Z zamyślenia wyrывa mnie głos miłego pana:

– Załatwione. Idźcie panie z powrotem na górę.

Wracamy na górę i co? I nic! Urzędniczka znowu swoje:

– Niestety, zastanowiłam się i nie mogę wydać dowodu bez

pokwitowania wpłaty. Może to zrobić tylko kierowniczką.

– Gdzie ją w takim razie zastaniemy? – wzdycham z bezsilności.

– Na dole, za kasami.

Kolejkowicze szepczą pod moim adresem jakieś *savoirs*, więc duma mnie rozpiera, paw ogon zdoła, schodzimy ponownie.

Wymieniamy zrezygnowane spojrzenia z kasjerem.

Kierowniczki nie ma w pokoju. Czekamy więc. Po piętnastu minutach przychodzi. Młoda, kulturalna, miła, rzeczowa:

– Trudna sprawa, ale coś musimy zaradzić, nie będziemy przecież panią odsyłać bez załatwienia. Duplikatu niestety wystawić nie możemy – takie rozporządzenie – ale spróbujemy jakimś dokumentem wewnętrznym. Biorę to już na siebie. Proszę w takim razie ponownie iść na górę.

Znowu drałujemy po schodach bo winda wiecznie zajęta. Z wychodzeniem pani Janina radzi sobie lepiej ode mnie. Moja *mission impossible* dobiega chyba końca, a wrześniowe, ożywcze słońce ponagla do wyjścia.

Odebrałam własny dowód, a pani Janina? Dalej stoi i czeka... Na co?

– Mówiłam pani, żeby czekać pod dziewiątką (numer stanowiska gdzieś w tyle) – niecierpliwie ponagla ją urzędniczka.

Czy ta archaiczna, bezrefleksyjna forma obsługi petentów w urzędach nigdy się nie skończy? Przypomniał mi się kabaret: „Wszystko już było – rzekł Ben Akiba, a co nie było – śniło się chyba”.

Celem dokończenia sprawy, kolejny raz podchodzę do staruszki:

– Proszę pozwolić ze mną...

Znajdujemy dziewiąte stanowisko i pytam:

– Czy to w pani gestii leży wydanie dowodu osobistego dla tej oto starszej osoby?

– W mojej, w mojej... ale co ja mogę zrobić skoro tego się nie da tak załatwić.

– A jak, w takim razie? – pytam – Przecież kierowniczka podjęła już stosowną decyzję!

– Najpierw niech pani napisze pismo z prośbą o wydanie dowodu bez potwierdzenia wpłaty.

Zaczynam tracić cierpliwość, ale dalej z szacunkiem do rozmówcy:

– Proszę w takim razie podyktować mi treść tego pisma.

„Zwracam się z prośbą (...) Prośbę motywuję tym, że nie posiadam środków na powtórne opłacenie 35, – zł.” Co za bzdura! – myślę sobie.

– Gotowe, co dalej?

– Teraz proszę to pismo złożyć na dziennik podawczy – odburknęła urzędniczka, usilnie broniąc się przed załatwieniem naszej sprawy, wskazując ponadto wymownie na oczekujących w kolejce do niej pozostałych petentów.

Oho – pomyślałam – metoda napuszczania na siebie Bogu ducha winnych ludzi nie zniknęła nawet po wejściu w epokę kapitalizmu.

Szlag mnie trafia, ale panuję nad emocjami, żeby w zakłopotaniu nie zakłopotać jeszcze bardziej pani Janiny.

Co robić?

Apiać, na nowo schodzimy do kierowniczki.

Tym razem, miły pan z kasy na nasz widok, z niedowierzaniem kręcąc głową, spieszy z pomocą:

– Proszę tu usiąść, zaczekać a ja tymczasem osobiście spróbuję doprowadzić sprawę do końca.

Siadamy. Czekamy.

W skrytości ducha, w razie czego, mam ochotę zapłacić te kilkadziesiąt złotych, byle wreszcie przerwać idiotyczny korowód niemożności bo jest mi wstyd!

Z zamyślenia wybija mnie magia słów staruszki:

– Co ja bym bez pani zrobiła... przecież oni by mnie odesłali... stary człowiek wszystkim przeszkadza...

– My wszyscy – pocieszam ją – starszy czy młodszy, jednakowo zmagamy się z urzędniczą, bezduszną machiną.

Uśmiechnęła się, przytakując.

Kasjer wróciwszy, osobiście zaprowadził nas w to samo miejsce, co uprzednio, ale tym razem skutecznie!

Nareszcie!!!

Wydano pani starszej feralny dowód osobisty, a ja wreszcie mogłam wyjść i pooddychać świeżym, nagrzanym powietrzem... Europejskim.

Grunt, że słońce świeci jednakowo dla wszystkich i nikogo gniewnie nie przeklina.

Autor: Dulate

Źródło: [Alternatywa](#)