

Poniżenia. Peregrynacja pierwsza

20 listopada 2009

Gdy niepełnosprawni stają twarzą w twarz z urzędem zwykle mają wrażenie, że są istotami niższego rzędu. Bo ten kto zasmakował władzy chętnie zrobi z innego człowieka szmatę.

Państwo kreuje programy ochrony osób niepełnosprawnych, projekty socjalne, organizuje pomoc społeczną dla najuboższych, tworzy odpowiednie prawa. Szczytne cele i działania. Nieuważni mogą się poczuć lepiej: w jakimże to pięknym i empatycznym świecie żyjemy. Zainteresowani, gdy stają twarzą w twarz z urzędem i jego przedstawicielami zwykle czują się jak istoty niższego rzędu. Bo ten kto zasmakował władzy chętnie zrobi z innego człowieka szmatę.

Peregrynacja pierwsza. Wiosna 2009. Urząd Pracy w Lublinie. Na ścianach liczne plakaty o pomocy bezrobotnym i niepełnosprawnym. O aktywizacji, opiece zdrowotnej, ofertach pracy, szkoleniach, rozlicznych formach pomocy. Drukowane słowa napawają otuchą: nie zostaniesz sam, sama wobec obojętnego i nieprzyjaznego świata. Rejestracja osób niepełnosprawnych: czwarte piętro. Małgorzata cierpi na schorzenia kręgosłupa. Porusza się z trudnością. Każdy krok, dłuższe siedzenie, sprawiają ból. To wyklucza pracę w normalnym trybie. Jednak chce spróbować. Jest wciąż młoda. Ma troje nieletnich dzieci, pasję i chęć do życia. Mąż nie ma pracy. Jest wyrejestrowanym bezrobotnym bez prawa do świadczeń. Wiodą życie na skraju biedy. Radzą sobie coraz gorzej, zalegają z płatnościami. Każda złotówka i każda minuta jest dla rodziny Małgorzaty bardzo cenna. Wypełnia ją naiwna wiara, że ludzie są z reguły dobrzy. No może z wyjątkiem tych, którzy pracują w urzędach. Ale o tym dopiero musi się przekonać. Do tej pory wstydziała się sięgać po publiczną czy państwową pomoc. To nie była łatwa decyzja po latach leczenia

i rehabilitacji, po latach uzależnienia od innych osób.

Obszerny pokój zajmują trzy osoby. Kiedy Małgorzata wchodzi do środka nikt na nią nie patrzy pomimo, iż wesoło, śmiało i głośno wita się mówiąc „dzień dobry”. Wszyscy urzędnicy coś tam robią. Jedna z pań, na oko pięćdziesięcioletnia, śledzi monitor, inna, młodziutka brunetka, przegląda i układa papiery. Siedząca przy biurku po prawej obszerna blondynka konsumuje drożdżówkę. Później okaże się, że jest P.O. szefa działu. Nikt nic nie mówi. Małgorzata czuje się nieco dziwnie. Długo jechała zatłoczonym autobusem. Do urzędu musiała jeszcze pokonać pięćset metrów pieszo. Potem poszukiwanie odpowiedniego pokoju, dotarcie na czwarte piętro... Mija druga godzina od czasu gdy wzięła ostatnią dawkę leków przeciwbólowych i kręgosłup zaczynał już boleśnie dawać o sobie znać. Nie bardzo wie co ma ze sobą zrobić. Usiąść? Ale gdzie? Przy którym biurku? Zacząć mówić. Tak. Trzeba coś powiedzieć i przeciąć to zapracowane milczenie. Może przyszłam nie w porę? – zastanawia się. – chciałabym się zarejestrować... – proszę usiąść – słyszy – więc siada przy najbliższym biurku. Brunetka patrzy na nią uważnie. – proszę przy tamtym biurku – wskazuje miejsce naprzeciw farbowanej blondyny. Przesiada się i czeka. Może pięć, może siedem minut. W tym czasie przygotowuje wszystkie skrzętnie zabrane z domu dokumenty. Sprawdziła w Internecie co powinna mieć przy sobie. Wreszcie urzędniczka popija herbatę, podnosi głowę i mówi. – zastępuję inną osobę, która tutaj zwykle przyjmuje interesantów. – chciałabym się zarejestrować – powtarza niepewnie Małgorzata. Myśli co też może oznaczać taki wstęp – przyniosłam dokumenty – dodaje – proszę wypełnić wniosek – blondyna podaje formularz i przestaje się nią interesować zagłębiając się w lekturę obszernego segregatora. Zwraca się do młodszej urzędniczki, żeby coś podała z szafy stojącej po przeciwnej stronie jej biurka. Później Małgorzata dowie się, że brunetka jest na stażu. Podczas procesu rejestracji będzie jeszcze wielokrotnie wykonywała polecenie poszukania czegoś w szafie lub odłożenia = dokumentów z powrotem. Rozgląda się po blacie biurka, ale

nie znajduje tam niczego, czym dałoby się pisać. Przegląda torebkę w poszukiwaniu długopisu. Niestety bez skutku. Wpada w popłoch. Znowu będzie musiała o coś prosić. W szpitalach spędziła w sumie sześć lat. Kiedy je ostatecznie opuściła, obiecała sobie, że nigdy już o nic nikogo nie będzie prosiła. To jest coś, co przekracza siły jej umęczonej psychiki. To blokada wywołana wieloletnim uzależnieniem od pomocy innych ludzi. Na szczęście brunetka orientuje się w kłopotach i podaje Małgorzacie długopis. Wypisuje wniosek i podaje obsługującej ją urzędniczce. Ta czytając prosi o kolejne dokumenty: dowód osobisty, dyplom (bo Małgorzata jest magistrem), świadectwa pracy, orzeczenie o niepełnosprawności. W tym ostatnim dokumencie jest odnotowane, że wymaga ona pomocy osób trzecich. Blondyna wypisuje jakieś druki, a następnie schyla się nad klawiaturą i coś intensywnie wklepuje. To trwa długo. Dwadzieścia minut, pół godziny? Właściwie nie wiadomo czym się zajmuje. Czy nadal dotyczy to rejestracji Małgorzaty? Dezorientację powoduje fakt, że urzędniczka dwukrotnie gdzieś dzwoni, prowadzi służbowe rozmowy, coś przegląda na monitorze. Ostatecznie słychać terkotanie drukarki, a stażystka przynosi wydruk wielkości zeszytowej strony. – proszę sprawdzić czy wszystko się zgadza. Podana kartka to decyzja Urzędu Pracy o rejestracji Małgorzaty jako osoby bezrobotnej. Poza służbowym, standardowym tekstem, widnieje tam imię i nazwisko, data urodzenia i adres. Poniżej pieczęć – zdaje się P.O. kierownika referatu. Adres został wprowadzony z błędem, więc blondyna ponownie nachyla się nad klawiaturą. Ale nie drukuje dokumentu. Zaczyna przeglądać świadectwa pracy i chyba wyszukuje informacje o Małgorzacie w urzędowej bazie danych. Świadczą o tym polecenia wydawane brunetce, która kilkakrotnie szpera w szafie. Małgorzata była już kiedyś zarejestrowana w Urzędzie Pracy, więc się nie jest zaskoczona. Choć dziwi się, że to wszystko trwa tak potwornie długo. Czas płynie.

Podobnie jak z trudem powstrzymywane łzy bólu. Zbliżyła się druga godzina pobytu w pokoju rejestracji osób niepełnosprawnych – nie widzę tutaj świadectwa z firmy

„Kumpele i pędzle”. Skierowaliśmy tam panią do pracy dziesięć lat temu. I Pani Pełniąca Obowiązków nie mogła zobaczyć tego świadectwa, gdyż Małgorzata nigdy takiego dokumentu nie otrzymała. Szef niewielkiej firmy, w której pracowała trzy miesiące nie opłacał składek na ubezpieczenie społeczne, nie zawarł z nią pisemnej umowy o pracę. Płacił nieregularnie „do ręki”. Oczywiście znacznie mniej niż obiecał. Podała go do sądu pracy i wygrała. Pomimo wezwań świadectwa pracy nigdy nie wystawił. Małgorzata tłumaczy sytuację, ale urzędniczki to nie przekonuje. – nie mogę pani zarejestrować bez świadectwa pracy. Urząd skierował panią do pracy, którą pani podjęła więc musi się pani okazać świadectwem pracy. Wyjaśnienia nic nie dają. Małgorzata wpada w panikę. Potrzebuje statusu bezrobotnego. Potrzebuje jakiejkolwiek pracy. No nie jakiejkolwiek: dostosowanej do jej ograniczeń. Pracy w domu przez telefon lub przy pomocy komputera. Tyle się teraz o tym pisze...Może doradcy w Urzędzie jej pomogą w poszukiwaniach? Potrzebuje też opieki zdrowotnej dla siebie i dzieci. I wie, że nie stać ją na kolejną podróż do Urzędu, że nie sprost też fizycznie ponownej eskapadzie. – to może ja zadzwonię do męża, przywiezie dokumenty z sądu – Małgorzata wyjmuje telefon – co pani robi? – blondyna podnosi głos – proszę nigdzie nie dzwonić – bez świadectwa pracy nie zarejestruję pani – ucina. Do rozmowy wtrąca się urzędniczka po pięćdziesiątce. – może są jakieś dokumenty z ZUS-u, niech mąż przywiezie wszystko co, pani ma. Blondyna się nie odzywa. Małgorzata dzwoni. Po pół godziny pojawia się mąż. Zbliżyła się piętnasta więc, musiał wziąć taksówkę.. Dziewiętnaście złotych. Pieniądze na dwa dni jedzenia. Mąż Małgorzaty ponownie przedstawia meandry nieuczciwości „Kumpli i pędzla”. Blondyna pyta o świadectwo pracy. Jej głos staje się nieprzyjemny. Ton podniesiony. Dokumentów z sądu pracy, wniosków do ZUS o ściganie nierzetelnego pracodawcy nie chce oglądać. Rozmowa przeistacza się w nieprzyjemną wymianę zdań. Mąż nalega i słyszy, że ma czekać na korytarzu. Nie wychodzi i siada koło milczącej Małgorzaty. Zamilkła, bo nie ma już argumentów, bo chce uciekać, bo ból paraliżuje całe ciało, drętwieją nogi. Do

Urzędu Pracy przyszła trzy i pół godziny wcześniej. Urzędniczka po pięćdziesiątce rzuca pojednawczo, że może zarejestrować Małgorzatę warunkowo. Pełniąca Obowiązki stwierdza, że musi porozmawiać z dyrektorem, Wychodzi. Wtedy pozostałe panie wyjaśniają, że ta która wyszła pracuje w innym dziale i w zasadzie nie ma pojęcia czym się teraz zajmuje. Obgadują koleżankę w najlepsze gdy wraca blondyna w towarzystwie kostycznej brunetki – zastępcy dyrektora Urzędu. Powtarza się cała sytuacja: przeglądanie dokumentów, tłumaczenie. Mąż Małgorzaty kurczowo trzyma się wersji o rejestracji warunkowej. Ostatecznie dyrektorka wydaje Blondynie polecenie, by zarejestrować Małgorzatę warunkowo pod groźbą utraty statusu bezrobotnego oraz wziąć od niej zobowiązanie, że w ciągu dwóch tygodni dostarczy odpowiednie zaświadczenie z ZUS-u dotyczące sprawy związanej z nierzetelnością firmy „Kumple i pędzle”. Blondyna znowu siada przed komputerem. Jednym palcem klepie w klawisze. Drukuje. Czyta. Wyrzuca. Poprawia. Małgorzata czyta, ale nazwisko jest przekręcone. Urzędniczka przekreśla wydrukowane imię i nazwisko. Poprawne wpisuje długopisem i wręcza Małgorzacie decyzję o warunkowej rejestracji Małgorzaty i nadaniu statusu osoby bezrobotnej. Bez prawa do zasiłku. – czy na tej podstawie mam prawo do świadczeń zdrowotnych? – po takie zaświadczenie musi pani iść do pokoju na pierwszym piętrze. – czy może je odebrać mąż? Czy to jest pokój obsługujący inwalidów? – zaświadczenie musi pani odebrać osobiście. Niech pani zajrzy do środka i powie, że jest niepełnosprawna to na pewno obsłużą panią bez kolejki. Ale dzisiaj już nic tam pani nie załatwi. Zamykamy urząd.

Rejestracja trwała równo cztery godziny i trzydzieści cztery minuty. Następnego dnia rano gdy Małgorzata z mężem pojawili się w Urzędzie przy wejściu powitał ich plakat, że jest to urząd przyjazny niepełnosprawnym. Przed pokojem, w którym wydawano zaświadczenia o uprawnieniu do opieki zdrowotnej tłoczyło się około trzydziestu bezrobotnych. Po pół godzinie z zaświadczeniami wyszło pięć-sześć osób. Mąż z trudem namówił

Małgorzatę by weszła bez kolejki, powiedziała, że jest niepełnosprawna, pokazała legitymację inwalidzką i poprosiła urzędnika o szybszą, uprzywilejowaną obsługę. Wyszła z płaczem. Wewnątrz usłyszała, że ma stać tak jak wszyscy w kolejce albo zwrócić się z prośbą do dyrektora Urzędu. Bo urzędniczka nic nie wie o uprzywilejowanych procedurach. Usłyszała, także kilka cierpkich zdań o wpychaniu się bez kolejki od ludzi stojących przed drzwiami. Małgorzata nie porusza się na wózku. Nie nosi także na szyi legitymacji inwalidzkiej.

Post scriptum. Urząd, jego wystrój i organizacja pracy, a także sytuacja, procedury oraz zachowania urzędników są autentyczne. Zmieniono dane osobowe Małgorzaty oraz wygląd zewnętrzny urzędników.

Autor: Mariusz Filip Raniszewski

Źródło: [iThink](#)