



Budapestre vonatkozó ujságcikkek

A TÖRVÉNY SZELLEME

Szerző:

Cím:

NÉLKÜL
BETŰI IS KEVESEBBET ÉRNEK

Forrás: Néhány tapasztalat a fővárosi tanács

Mészáros

panaszirodájában

1954. X. 28.

(Hely)

(Idő)

(Köt. v. füz.)

(Oldal)

Osztályozás

Tárgy:

352.052.0

Hely:

Idő:

1954

Személy:

Helyszám:

1385

A fővárosi tanács földszinti folyosójának legvégén van a panaszügyi csoport. Sok levelet — havonta többzet — hoz ide a posta, de sok panasztevő jön személyesen is. Van munka bőven. A csoport teendőjét, a panaszok intézésének módját az 1954. évi I. törvény cikk szabályozza. Ha a törvény formai végrehajtását vizsgáljuk, nem találunk különösebb mulasztásokat: minden panaszt meghallgatnak, az írásbeli bejelentéseket nyilvántartják, a megfelelő szervekhez továbbítják és általában határidőn belül, harminc nap alatt értesítik a panasztevőt az intézkedésről.

Típusválaszok

„futószalagon...”

Más kérdés azonban, hogy áthatja-e a törvény szelleme munkájukat, milyenek ezek a határidős válaszok, intézkedések. Embere, jobban mondván osztálya válogatja, milyen sors vár egy-egy panaszos ügyre. Az egészségügyi osztályról például igen sok úgynevezett »típusválasz« kerül a panaszosokhoz. Látszatintézkedésekre jellemző a fővárosi tanács visegrádi kórháza körüli bonyodalom. Csoportos és egyéni bejelentések tömege tudatja, hogy a kórházban gyenge az élelmezés, etetei-

len a kenyér, akadozik a gyógyszerellátás és sok a hasonló hiba. Az egészségügyi osztály előadói rendszerint azt válaszolják az effajta panaszos levelekre, hogy »a kifogások túlzottak, a kórházban a nyilvántartások alapján megállapították, hogy betartják az előírt kalóriamennyiséget«, és így tovább. A kenyérről már őszintébbnek hangzó feleletet adnak: »A kenyér minősége valóban nem megfelelő, de felvettük a helybeli SÜTÉRT-tel a kapcsolatot és intézkedtünk a hiba kijavítására.« Még szerencse, hogy a panasztevők nem tudják, hogy júniusban, júliusban, augusztusban és szeptemberben minden levélben ugyanezt írták a visegrádi kenyérről.

Lelkiismeret és figyelmesség

Merőben másképpen kezelik a panaszos ügyeket például a Közlekedési Igazgatóságon: a XVI. kerületben dolgozó Vitál Margit tanár szeptember végén megírta, hogy a cinkotai Imre-utcában a megnövekedett forgalom miatt igen nagy a por. Intézkedést kért. Erdemes Szőnyi előadó elvtárs válaszlevelének idevonatkozó részét elolvasni: »A panaszt jogosnak tartjuk, de nem tehetünk ígéretet az utca közeli megépítésére, mert

hitelkeretünk a még sokkal nagyobb forgalmú utak építéséhez szükséges. Azonban, hogy a fennálló helyzetet mégis enyhítsünk, utasítottuk a XVI. kerületi VB építési és közlekedési osztályát, hogy az Imre-utcat durva kavicsréteg beagyazásával és lehangolásával hozassa olyan állapotba, hogy azzal megfelelően tömör, kevésbé porképző burkolatot nyerjünk.«

A törvény szellemének megértése, a panaszos ügyek érdembeli elintézése jellemzi a kereskedelmi osztály munkáját is: a Visegrádi-utca egyik népnevelője és több háziasszony kifogásolta a 13. szám alatti zöldség- és gyümölcsüzletben tapasztalható viszásságokat. Drágus Pál előadó pontokba foglalva közölte az intézkedéseket és ugyanakkor felkérte a bejelentőket, ha ezután sem javul a helyzet, értesítsék róla az osztályt.

Aki a panasziroda idejét rabolja

Megnevezíti a panaszügyi csoport, de az egész apparátus munkáját az is, hogy sok szerv válogatás nélkül ide továbbít minden panaszos ügyet. S bár a törvény cikk kimondja, hogy a hatáskörön kívüli ügyeket három napon belül tovább kell küldeni, itt az a gyakorlat ala-

nyúl ki, hogy ha már ideérkezett a panasz, itt tartják. Ez azután huzavonához és a bürokrácia tetemes növekedéséhez vezet.

Hogy mennyire így van, arra jellemző Barna Imréné XX.

kerületi lakos panaszának története: Barnáné augusztus elején új tűzhelyet vásárolt, de a 920 forintos főzőalkalmatlanság — mint otthon kiderült — rosszminőségű, használhatatlan volt. És mert hiába kérte a gyárat a tűzhely kicserélésére, panaszát megírta az egyik napilap szerkesztőségének, amely továbbította a panaszt a fővárosi tanácshoz. A tanács panaszügyi csoportja — ha már ide küldték — továbbította az ipari osztályra, onnan a Szerelőipari Trösztökhöz, majd az illetékes vállalatokhoz került a bejelentés. A vállalatól az előbb leírt menetrend szerint érkezett vissza az egyes állomásokra. Végül is rendeződött Barna Imréné jogos panasz, de csak október közepe táján.

A panasztevő lakosság ügyeinek megnyugtató és helyes elintézését akadályozza az elégtelen szakismeret. A törvények, határozatok, jogszabályok ismeretének hiánya különösen a személyes felhívások értékét csökkenti. De a csoport fiatal munkatársai-

nak ügyintézését is bizonytalanlanná teszi a tájékozatlanság. A lakosság panaszainak lebecsülését, a törvény formális végrehajtását tükrözi ez a helyzet. Helytelen, hogy a városi tanács titkársága a panaszügyi csoportba jobbára igen fiatal, tájékozatlan munkatársakat helyeztet, emellett még azt a fáradságot sem vették, hogy ezt a hiányosságot legalább menetközbeni oktatás révén enyhítsék. E nagyon is fontos csoport lényegesen jobb működése, a törvényben megszabott feladatok eredményesebb megoldása feltétlenül megköveteli, hogy illet- és munkatapasztalatokkal rendelkező, a tanácsügyekben képzett dolgozókra bizzák a nép hasznos bejelentéseinek sorsát.

Radnóti Edit