

Orsós|Éva

## Miről szólnak a SZEM panaszlevelei?

(K. I. interjúja)

Mindannyian tudjuk és ismerjük, hogy az élet megoldatlan gondjai előbb vagy utóbb panaszokká sűrűsödve elkezdik járni levélútjukat. Ezek az utak hol megértő, segítő címzetthez vezetnek, míg máskor az embertelenség, a közömbösség zsákutcájában fejezik be útjukat.

A hatalom, a hivatal — és valljuk be a tudomány is — hajlamos pusztá tényként (le)kezelní a panaszos leveleket. Feltételezhetően azért, mert „a tudományos megközelítések mindig kívülrekednek azon az élményvilágon, amelyen belül zajlanak a konkrét történések. Lehet, hogy lényegtelenek, de semmiképpen sem azok a szereplők szemszögéből nézve” — írja Csepeli György egyik művében. E pársoros idézet akár mottója is lehet a Szociális és Egészségügyi Minisztérium új — 1988. április 1-én létrehozott — szervezeti egységének, a Tájékoztatási és Lakossági Kapcsolatok Osztálya tevékenységének.

A szerkesztőség törekvései közé tartozik a mai magyar valóság szociális problémáinak lehető leggazdagabb bemutatása. Úgy gondoljuk, hogy a SZEM panaszleveleinek értékelése, s azok bemutatása e rovaton belül jól szolgálják majd az említett törekvésünket. Ezért arra kértük Orsós Évát, a fenti osztály vezető munkatársát, hogy folyóiratunk számára az általunk megfogalmazott kérdésekre, folyamatosan foglalja össze a panaszokkal, megkeresésekkel kapcsolatos tapasztalatait.

*Esély: Miért tartották szükségesnek az említett osztály létrehozását? Enélkül nincs elég megoldatlan feladatuk, vagy úgy gondolják, ezzel az osztállyal megoldhatók a felgyülemlett szociális problémák?*

Orsós Éva: A lakossági kapcsolatok osztály munkájának megszervezésére azért került sor, hogy a minisztériumba érkező többnyire egyéni kéréseket, kérdéseket tartalmazó leveleket, személyes megkereséseket érdemben tudjuk megválaszolni, megoldani. A személyes megkeresések rendkívül sok információt tartalmaznak, ezért ezeknek, valamint a le-

veleknek, panaszoknak elemzése igen fontos. A levelek tartalma hozzájárulhat a helyes döntések kialakításához; bizonyos kérdésekről az emberek véleményének megismeréséhez; rendeletek, jogszabályok működésével kapcsolatos problémák jelzéséhez; korcsoportok, társadalmi rétegek, lakóterületek, térségek gondjainak bemutatásához stb. Bizonyos jelenségek, történések, az egyéni életutakat, sorsokat megismerve más megvilágításba kerülnek.

*E.: Az egyes levelekből lehetséges-e országos következtetéseket levonni?*

O. É.: A levelekből kirajzolódik az ország „problématérképe”. Persze számolunk azzal, hogy ez a „térkép” pontatlan. A pontatlanság okai közé tartozik egyebek között az, hogy a legrosszabb helyzetűek meg sem írják problémáikat. Az adatok eredményes feldolgozására speciális számítógépes elemzést alakítottunk ki. Erre azért is szükség volt, mert a levelek és személyes megkeresések száma folyamatosan emelkedik. 1988. április 1-től 1989. április 1-ig 9686 levél érkezett osztályunkra, s több mint 2500 embert hallgattunk meg ügyfélszolgálati irodánkban.

*E.: Hogyan alakult ez a panaszáradat havi bontásban?*

O. É.: 1988. április: 488 db, május: 630 db, június 639 db, július: 565 db, augusztus: 674 db, szeptember: 774 db, október: 732 db, november: 828 db, december: 879 db; 1989. január: 1415 db, február 1185 db, március: 1077 db. A múltévi folyamatos emelkedést egy robbanásszerű növekedés jellemezte januárban, amikor a gyógyszerék ár-emelkedése bekövetkezett. A megkeresések száma ugyan csökkent, de így is meghaladja a havi ezer esetet.

*E.: A levelekből levont következtetések kikhez jutnak el, kik veszik igénybe?*

O. É.: Szükség szerint módosított számítógépes elemzési programmal dolgozzuk föl a rendelkezésünkre álló adatokat, mert egyre többen veszik igénybe szolgáltatásainkat. (Pl.: a megyei tanácson tudni szeretnék, milyen jellegű problémákat jeleznek saját megyéjükből.) A minisztérium vezetése is rendszeresen igényli, hogy egy-egy kérdés kapcsán az állampolgárok levelekben megfogalmazott véleményét megismerhesse. Úgy gondolom az *Esély* is a rendszeresen érdeklődők közé fog tartozni.

*E.: Feltételezzük, az emberek egy-egy új jogszabálynak, rendeletnek, az egyre magasabb megterhelési költségeknek saját életükre gyakorolt hatását írják le, mondják el. A tények nem ismeretlenek. Más dolog azonban az ellehetetlenüléssel, a nyomorral egy-egy emberi sorsot keresztül találni, mint azt a statisztikából kiolvasni. Mit olvasnak ki önök ezekből a sorsokból?*

O. É.: A hozzánk folyamatosan érkező levelek tartalma és hangvétele az elmúlt fél évben feltűnően megváltozott és számuk is — mint ahogy azt már említettem — hirtelen növekedett. Az időskorúak helyzetéről, életérzéséről árulkodnak leginkább a hozzánk beérkezett levelek. Egyes levélrészletek közreadásával is igyekszünk tájékoztatni a minisztérium vezetését. Most ezekből szeretnék itt egy csokorra valót bemutatni a Tisztelt Olvasóknak.

1. Az a szelektív szociálpolitikai intézkedés, amely a 70 éven felüliek nyugdíjemelésére vonatkozik, a 70 éven aluliak körében nagy vihart kavart.

„Méltánytalannak, igazságtalannak és önérzetünket sértőnek találjuk ezen kiváltságos intézkedéseket. Fentiek szerint úgy néz ki,

hogy vannak I. osztályú nyugdíjasok és vannak II. osztályúak. Mi 70 éven aluliak, sajnos a II. csoportba tartozunk.”

„Én a Tsz-ben dolgoztam, saját nyugdíjamat ott szereztem, csak nagyon kevés, 2921 Ft. 62 éves vagyok, ezért keseredtem el, mikor meghallottam, hogy a 70 éven felülieknek emelik 100 Ft-tal a nyugdíjukat. Tudom, arra gondolnak, a 60 évesek még keresnek mellé. Sajnos, én olyan beteg vagyok, hogy semmi munkát nem tudok vállalni, így nyugdíjamat nem tudom kiegészíteni. A szegedi klinikán fekszem évente 3—4 hónapot. Férjem 13 évig beteg volt, csak a halála után mentem dolgozni, mert nem hagyhattam egyedül... a kisnyugdíjasoknak és a betegeknek kéne emelni.”

Egy székesfehérvári levélírónk — 12 000 Ft. a nyugdíja — írja:

„Javasolnám, hogy ez a 2% kategorizálva legyen pl. a 10 000 Ft-on felüli nyugdíjasok 2%-át megszüntetnék, és ezt az összeget a 10 000 Ft-on aluli nyugdíjhoz tegyék hozzá, vagyis 4%-ot kapnának.”

2. Igen sok *egyedülálló* idős ember írt levelet. Ez nem véletlen, hiszen ellentétben az aktívakkal, az időseknél nem a népes családdal jár együtt a rossz anyagi helyzet, hanem inkább az egyedülléttel.

„Kisnyugdíjas vagyok, 66 éves, évek óta beteg. 1952 óta vagyok egyedülálló... nyugdíjam 3140 Ft, amiből már az állandó áremelkedések mellett megélni nem lehet, vagyunk az országban ilyenek sokan.”

3. A nyugdíjasok körében további fontos differenciáló tényező a *nem*. A nők nyugdíja — rövidebb munkaviszonyuk és eleve alacsonyabb keresetük miatt — átlagosan 1000 forinttal, az újabban nyugdíjazottak esetében 2000—3000 forinttal alacsonyabb, mint a férfiaké. Fentiekkel hozzuk összefüggésbe a következő javaslatot:

„... a női egyenjogúság súlyos csorbát szenved a 70 év feletti, kiemelt nyugdíjmeléseknél! Ugyanis a 70 éves férfi 10 éves inflálódás után kapja az emelést, ugyanakkor a nők 15 éves inflálódott nyugdíj után!... Nem beszélve arról, hogy a nők általában már kisebb nyugdíjjal indulnak, mint a férfiak... javasolom, hogy a nők 65, a férfiak 70 éves kortól kapják a kiemelt nyugdíjmelést addig is, amíg az összes nyugdíj értékörzése megvalósítható lesz.”

4. A 70—75 év feletti nyugdíjasok mellett a fiatal, azaz *rokkantnyugdíjasok* helyzete különösen rossz. Sokan sérelmezik, hogy nyugdíjuk — mind a férfiak, mind a nők esetében — különösen a fiatalabb korcsoportokban jelentős összeggel (kb. 1500—2000 Ft-tal) alacsonyabb, mint az öregségi nyugdíjaké.

„1972-ben százalékoltak le 40 éves munkaviszony után több diagnózis alapján. Jelenleg rokkant kocsival közlekedő gerincsérült, szívbeteg stb. vagyok. A kettőnk nyugdíja 7014 Ft. A lakás után járó rezsi lefizetése után a maradék összeget kell beosztani a megélhetésre. Sok mindenről kellett lemondani, új könyvekről, folyóiratokról, újságokról, nem beszélve az egészséget fenntartó vidéki beutalókról (pl. Balatonfüred)...”

„Önhibámon kívül, járógéppel élek, se bal, se jobb lábam, szíves vagyok. A 74 éves férjem segít, amit tud. A fűtés is duplán kell a beteg létnek, és az áremelés minket is sújt, a gyógyszer és a segédeszközök drágábbak.”

„Én sajnos csak 60 éves vagyok, 10 éve rokkantnyugdíjas, 1978-ban volt egy szívműtétem, két billentyűt kaptam és egy harmadikat

plasztikáztak. Fizikai munkát végezni nem tudok. Mosás, takarítás, vasalás mind csak pénzért bonyolítható le háztartásomban, ami a mai takarítónői fizetéseket és a megdrágult Patyolat-díjakat figyelembe véve elképesztően sok forinttal megnöveli a kiadásaimat, az egyéb rezsikről nem is beszélve. Sajnos csak 15 év munkaviszonyom volt.”

5. Néhány levél, illetve ügyfelünk szóvátette a nyugdíj összegének kiszámításánál alkalmazott eljárást.

„Igazságtalan, hogy a nyugdíjaztatás előtti öt éven belüli 3 legmagasabb nyugdíjév teljesítményét veszik alapul a nyugdíj megállapításánál... sok ember fizikai munka esetében 55—60, illetve 50—55 éves korában már nem tudja azt a teljesítményt nyújtani, mint 35—40 éves korában. Nem emberségesebb lett volna, ha a munkája során szerzett jövedelmet osztották volna a nyugdíjévek számával? Ez esetben a korábbi magas teljesítmények is jelentkeztek volna s ennek következtében egy magasabb átlag realizálódott volna.”

„... a nyugdíjas munkaviszonyban eltöltött éveket vegyék figyelembe. Az így eltöltött munkaviszony nyugdíjkiegészítésként kerüljön jóváhagyásra... ez sok esetben 10—15 év többletidőt jelent, ami már akár új nyugdíj alap.”

6. Az alacsony nyugdíjasok jelenlegi *segélyezését* megalázóznak, könyöradomány jellegűnek tartják.

„a vállalat szakszervezeténél is koldul az ember, s kap 500 Ft-ot, de hallottam, van olyan is, aki 100 Ft-ot kap, ez sértő...”

7. Több olyan levél is érkezett, amelyben a nyugdíjasok problémáit összekapcsolják a fiatalok munkába állásának gondjaival, illetve foglalkoztatáspolitikai kérdésekkel.

A levélrészleteket *csak* közzétettük, azokat *nem minősítettük*. A tájékoztatási és lakossági kapcsolatok osztályán annyit tartunk feladatunknak, hogy korrekt, részletes — a kutatások és a változtatások előkészítő munkáinak eredményeire támaszkodó — válaszokat írjunk és mondjunk, továbbá, hogy a vezetés számára jelzéseket, javaslatokat fogalmazzunk meg a nálunk megjelenő problémák oldása érdekében. Természetesen feladatunk az is, hogy a hozzánk forduló problémáinak megoldásában segítséget adjunk.

Lehetőségeinkről az *Esély* következő számában szólnunk.