

Dwa porządki

Autor tekstu: **Jan M. Fijor**

Urząd pocztowy Warszawa 93 oraz piekarnia „Michalczyka” powstały mniej więcej w tym samym czasie. Lokalizacja — w pobliżu mego domu — sprawiła, że od pierwszych dni stałem się „stałym” klientem obu tych firm. Mimo sąsiedztwa, podobnego charakteru (detalicznego), podobnych kwalifikacji personelu i składu klienteli, obie instytucje reprezentują dwa różne porządki. O ile z każdą wizytą u „Michalczyka” moja satysfakcja z usług firmy rośnie, o tyle wizyty na poczcie, są źródłem rosnących frustracji.

Kto tu Pan?

Na prowizorycznym, tonącym w błocie parkingu przed pocztą tłoczno. Głównie samochody listonoszy i pracowników urzędu. Dla klientów miejsca nie ma, chyba że ktoś zdąży przed pocztowcami, co wcale nie jest takie proste, bo ci zaczynają pracę wcześniej rano; potem jeden drugiemu odstępuje miejsce. Po paru miesiącach kłótni i utarczek z listonoszami, że przecież poczta jest dla obywateli, czyli dla konsumentów, pocztowcy poszli po rozum do głowy i parking „zakuli” przy pomocy żelaznych, zamykanych na kłódkę potężnych barier. Stoi więc pół parkingu puste, ale klient poczty nie ma gdzie zaparkować. Nie pomagają prośby, apele do licznych kierowniczek — parking jest dla poczty i koniec. Dla klienteli zostaje co najwyżej zrujnowany trawnik, co jednak grozi mandatem Straży Miejskiej.

Na parkingu przed „Michalczykiem” nawet sam właściciel boi się zaparkować. Podjeżdża dyskretnie z tyłu budynku, żeby przypadkiem nie zabrać miejsca potencjalnemu klientowi cukierni. Bo u „Michalczyka” klient nasz pan, a nie tak jak na poczcie, gdzie „panem” jest listonosz albo jedna z pół tuzina kierowniczek. U „Michalczyka” kierownikiem jest konsument.

Personel

Mimo iż chleb jest artykułem znacznie od znaczka pocztowego potrzebniejszym, na poczcie stoi się średnio w kolejce 40 minut, podczas gdy u „Michalczyka”, i to w niedzielę, po kościele, najwyżej siedem. Gdy tylko staje w kolejce więcej niż 5 osób, jak spod ziemi pojawia się druga ekspedientka i korek rozładowuje. Jak to możliwe? Przecież u „Michalczyka” pracują najwyżej dwie osoby, poczta zaś roi się od personelu. Pewnego dnia Warszawę 93 odwiedził niezapowiedziany kontroler z centrali. Tylko w ciągu trzech minut wychyńło w popłochu z zaplecza kilkanaście osób, których normalnie na froncie nie widać. W mgnieniu oka wszystkie okienka zostały zapełnione, a było już po godzinie 19.00. Urzędniczki zaczęły się uśmiechać, doradzać, rozplływać się w uprzejmości. Przetarłem oczy ze zdumienia. Niestety, kontroler po kwadransie wyszedł i poczta wróciła do normy.

Norma

Zwykle personel pocztowy przebywa na zapleczu lub zajmuje się sprawozdawczością. Siłą rzeczy nie ma go przy okienkach. Klientów obsługują dwie obrażone na świat i własne życie referentki, i to przeważnie te najmniej wykwalifikowane, które w ten sposób płacą frycowe za krótki staż i brak doświadczenia. Czy trudno się dziwić, że praca im się nie klei? Są przeciążone, przemęczone, podenerwowane. Swoje żale za złe traktowanie przez kierownictwo poczty wylewają mimo woli na klientów, których traktują jak nieprzyjaciół. Ilekroć pojawiają się w okienku ze stertą listów i paczek, referentki kierują na mnie złe spojrzenia, jakby chciały powiedzieć: „o znowu ten.....”. Nie mówią, bo by sobie zrobiły krzywdę. Mają etat, i to bardzo dobrze płatny, bo poczta dzisiaj, to jedna z najbogatszych instytucji w państwie polskim, mają wygodne krzesła, przytulnie, jasno, nie chcą tego stracić. Dlatego robią tylko tyle, ile muszą, a muszą niewiele. Staram się to zrozumieć, i dlatego, podjeżdżając pod budynek poczty powtarzam sobie: uśmiechnij się, rozluźnij, zrozum drugiego człowieka. Kiedy jednak biorę numerki i widzę, że w kolejce przede mną klientów jest 23, w tym trzech ze „zbiórką”, po 450 listów poleconych każdy, a okienek obsługiwanych dwa, to mnie ogarnia szal. Stan wzajemnej niechęci pogłębia się z każdą wizytą. To jest nieuniknione.

Dlaczego?

Dlaczego u „Michalczyka” nigdy nie mam problemów z parkowaniem? Dlaczego nigdy nie ma kolejek? Dlaczego takie same, co ja mówię: takie same, o połowę mniej, od pocztowych, zarabiające ekspedientki uśmiechają się do mnie już od drzwi? Tym bardziej, że ja na poczcie zostawiam ok. 150 zł tygodniowo, a u Michalczyka góra 20 zł. Gdybym u Michalczyka zostawiał połowę tego co zostawiam na poczcie, to by mi ciasta i pieczywa piekli na zamówienie i do domu przynosili. Dlaczego u „Michalczyka” zawsze mogę dostać ulubione bułki „ciabata” nawet o 19.00, a na poczcie znaczek za 2,80 muszę niekiedy składać z 10 znaczków po 5, 10 i 20 groszy? Dlaczego w razie potrzeby właściciel „Michalczyka” zawija rękawy i pomaga np. pakować towar albo sklep posprzątać, a na poczcie cztery kierowniczkę potrafią siedzieć beczynnie w sytuacji, gdy w kolejce kłębi się 25-30 upokorzonych osób?

Odpowiedź jest tu prosta: dlatego że na poczcie nie muszą się starać. Poczta jest państwowa, monopolistyczna, nie ma więc konkurentów. Prywatny „Michalczyk” wie dobrze, że jeśli mnie rozżołości, niedostatecznie o mnie zadba, pójdę do Bliklego, Górskiego czy Kowalskiego. Jeśli poczta mnie rozżołości, mogę najwyżej pójść do diabła. Jeśli, podobnie jak ja, decyzję przejścia do konkurencji podejmie więcej klientów, to firma „Michalczyk” pójdzie z torbami. Jeśli nawet wszyscy Polacy zrezygnują z usług poczty, to i tak pocztowcom włos z głowy nie spadnie. Naślą na Polaków urząd skarbowy, który w imieniu Poczty Polskiej nas ograbi i w zębach pieniądze jej przyniesie.

Czy trzeba dalej dowodzić, że bez totalnej prywatyzacji państwa i uruchomienia mechanizmu konkurencji, ten naród będzie miał trudności nie tylko z pocztą - ze zdrowiem i pieniędzmi także.

Zobacz także te strony:

[Czemuś biedna Poczto?](#)

Jan M. Fijor

Ekonomista; publicysta "Wprost", "Najwyższego Czasu", "Życia Warszawy", "Finansisty" i prasy polonijnej; wydawca (Fijorr Publishing). Były doradca finansowy Metropolitan Life Insurance Co. Ekspert w dziedzinie amerykańskich stosunków społeczno-politycznych. Autor dwóch książek: "Imperium absurdu" i "Metody zdobywania klienta, czyli jak osiągnąć sukces w sprzedaży".

[Pokaż inne teksty autora](#)

(Publikacja: 14-11-2004)

[Oryginał.](http://www.racjonalista.pl/kk.php/s,3758) (<http://www.racjonalista.pl/kk.php/s,3758>)

Contents Copyright © 2000-2008 Mariusz Agnosiewicz

Programing Copyright © 2001-2008 Michał Przech

Autorem tej witryny jest Michał Przech, zwany niżej Autorem.

Właścicielem witryny są Mariusz Agnosiewicz oraz Autor.

Żadna część niniejszych opracowań nie może być wykorzystywana w celach komercyjnych, bez uprzedniej pisemnej zgody Właściciela, który zastrzega sobie niniejszym wszelkie prawa, przewidziane w przepisach szczególnych, oraz zgodnie z prawem cywilnym i handlowym, w szczególności z tytułu praw autorskich, wynalazczych, znaków towarowych do tej witryny i jakiegokolwiek ich części.

Wszystkie strony tego serwisu, wliczając w to strukturę katalogów, skrypty oraz inne programy komputerowe, zostały wytworzone i są administrowane przez Autora.

Stanowią one wyłączną własność Właściciela. Właściciel zastrzega sobie prawo do okresowych modyfikacji zawartości tej witryny oraz opisu niniejszych Praw Autorskich

bez uprzedniego powiadomienia. Jeżeli nie akceptujesz tej polityki możesz nie odwiedzać tej witryny i nie korzystać z jej zasobów.

Informacje zawarte na tej witrynie przeznaczone są do użytku prywatnego osób odwiedzających te strony. Można je pobierać, drukować i przeglądać jedynie w celach informacyjnych, bez czerpania z tego tytułu korzyści finansowych lub pobierania wynagrodzenia w dowolnej formie. Modyfikacja zawartości stron oraz skryptów jest zabroniona. Niniejszym udziela się zgody na swobodne kopiowanie dokumentów serwisu Racjonalista.pl tak w formie elektronicznej, jak i drukowanej, w celach innych niż handlowe, z zachowaniem tej informacji.

Plik PDF, który czytasz, może być rozpowszechniany jedynie w formie oryginalnej, w jakiej występuje na witrynie. **Plik ten nie może być traktowany jako oficjalna lub oryginalna wersja tekstu, jaki zawiera.**

Treść tego zapisu stosuje się do wersji zarówno polsko jak i angielskojęzycznych serwisu pod domenami Racjonalista.pl, TheRationalist.eu.org oraz Neutrum.eu.org.

Wszelkie pytania prosimy kierować do redakcja@racjonalista.pl