

NEWS

Na řadě, aniž zazní jméno

17. srpna 2026, Tobias Engl



Na mnoha úřadech se místností ještě pořád nese jméno. „Paní Brandt, přepážka tři.“ Všichni zvednou hlavu. Vyvolaná vstane, jde dopředu a každý v čekací zóně teď ví, že tu je, jak se jmenuje a za chvíli i v jaké věci. Je to běžná praxe a už by neměla být.

Kdo jde na úřad, málokdy si s sebou nese něco potěšujícího. Přehlášení bydliště po rozchodu, žádost ve finanční nouzi, doklad po úmrtí v rodině. Nic z toho se nikoho v místnosti netýká. Nahlas zavolané jméno dělá ze soukromé záležitosti záležitost poloveřejnou.

K tomu přistupuje otázka, kdo vyvolání vůbec rozumí. Kdo špatně slyší, ve změti hlasů své jméno přeslechne. Kdo místní jazyk ovládá jen málo, jméno spíš uhodne. Úřad, který má sloužit všem, nesmí nechat o přístupu rozhodovat sluch nebo mateřský jazyk.

To lepší tu dávno je. Obrazovka v čekací zóně vyvolává podle čísla, tíše, v několika jazycích, písmem čitelným i z poslední řady. Kdo si vezme pořadové číslo, nechá si své jméno pro sebe. Systémy jako ScreenWay to zpracovávají lokálně a v Evropě, aniž by kdekoli vznikl záznam, který tam nepatří.

Námítka přijde rychle: že to stojí peníze. Stojí to méně než jediný prohraný spor o ochranu osobních údajů a nesrovnatelně méně než důvěra, kterou úřad promarní, když lidi vystavuje na odiv. To, jak úřad vyvolává, není otázka techniky. Je to otázka respektu.

