

NEWS

Wywołany, bez wymieniania nazwiska

17 sierpnia 2026, Tobias Engl



W wielu urzędach obywatelskich nadal pada nazwisko przez salę. „Pani Brandt, okienko trzy.” Wszyscy podnoszą wzrok. Wywołana wstaje, idzie do przodu i każdy w strefie oczekiwania wie teraz, że tu jest, jak się nazywa i zaraz, w jakiej sprawie. To codzienność, i nie powinna już nią być.

Kto idzie do urzędu, rzadko przynosi coś radosnego. Przemeldowanie po rozstaniu, wnioski w sprawie finansowej, akt po zgonie. To wszystko nie obchodzi nikogo w sali. Nazwisko, głośno wywołane, robi z prywatnej sprawy półpubliczną.

Do tego dochodzi, kto wywołanie w ogóle rozumie. Kto słabo słyszy, przegapia swoje nazwisko w gwarze głosów. Kto mało mówi po niemiecku, tylko je zgaduje. Urząd, który ma obsługiwać wszystkich, nie może uzależniać dostępu od słuchu czy języka ojczystego.

Lepsze dawno istnieje. Ekran w strefie oczekiwania wywołuje numerem, bezgłośnie, w kilku językach, pismem czytelnym także z ostatniego rzędu. Kto pobiera numer, zachowuje nazwisko dla siebie. Systemy jak ScreenWay przetwarzają to lokalnie i w Europie, bez powstawania gdziekolwiek zbioru danych, który tam nie należy.

Zarzut przychodzi szybko, że to kosztuje pieniądze. Kosztuje mniej niż jeden jedyny przegrany spór o ochronę danych i nieporównanie mniej niż zaufanie, które urząd roztrwania, gdy wystawia ludzi na pokaz. Jak urząd wywołuje, to nie kwestia techniki. To kwestia szacunku.