

Tekststørrelse[Almindelig](#) | [Mellem](#) | [Stor](#)

Print siden

**Deadline hvert femte minut**

- 06:00 - 20. apr. 2007

De ringer - kommunen spiller

ALDRIG har det været så tungt som efter kommunalreformen at ringe til offentlige myndigheder.

Ekstra Bladet modtager et stedse stigende antal klager fra læsere, som forgæves længes efter at tale med de kommunale oppassere, de lønner for at stå til deres rådighed. De er der ikke, når det gælder.

FOR AT efterprøve klagerens holdbarhed søgte vore medarbejdere i går at trænge igennem til de lokale magtforvaltere i Odense, Århus, Esbjerg, København og Aalborg.

Det er en glæde at melde, at Esbjergs Borgerservice fungerede efter blot to minutters ventetid og Aalborgs efter fem minutter. Tak og til lykke.

Men i København og Århus omfattede torturen 20 minutters lytten til ulidelig repeteret musik, mens O'ense havde sat en stakåndet kontorassistent til 17 gange - nemlig én gang i minuttet - at oplyse, hvor alenlang køen var.

DET ER selvsagt noget ged, at folk skal vente så længe for at få svar på banale spørgsmål.

Indtil for få år siden blev borgeren stillet rundt i det kommunale virvar til den formodet kyndige afdeling. Den proces kunne i sig selv være tidkrævende og endte undertiden blindt.

NU ER DET blevet moderne at tilbyde en borgerservice, hvor alle mulige kommunale småekspeditioner i princippet skal kunne udføres af den samme telefonpasser. Blot er systemet bedre i teorien end i praksis.

I TAKT MED, at borgere uden for ældreplejen stort set er netbårne, burde masser af praktiske ærinder, tilmeldinger til institutioner og ansøgninger om tilskud til dit og dat, spørgsmål om boligstøtte samt simple skatteproblemer kunne afvikles via en hjemmecomputer, så folk ikke skal irriteres over kommunale funktionærers uvidenhed, ventetid i telefonen og langsommelige undersøgelser af hvert enkelt ærinde.

I ODENSE, København og Århus erkender forstanderne for den såkaldte Borgerservice, at niveauet er for tarveligt. Det er da en begyndelse. Alle lover forbedringer.

VI TAKKER for tilsagnet og lover at afprøve serviceniveauet om tre måneder.

Bureaukrater bekæmper man bedst ved at tage deres løfter på ordet.