

Gli addetti che ricevono devono essere dipendenti di tale organo, in numero e formazione adeguate, per leggere il documento e comprendere a quale responsabile interno o interni trasmetterlo. Detti operatori devono girare per e-mail quanto ricevuto al responsabile interno, mettendo in CC il mittente di tale documento in modo che conosca chi è il responsabile della procedura di riscontro.

Questa è la procedura:

- evita il consumo di tonnellate di carta;
- riduce drasticamente gli oneri a carico del cittadino;
- elimina l'inquinamento acustico e atmosferico creato dalla consegna delle corrispondenze cartacee;
- libera il cittadino da onerosa e lunga ricerca per utilizzare la e-mail;
- scongiura perdite di tempo a chi riceve un messaggio ma non è il responsabile adito;
- ci fa sentire cittadini e non sudditi.

## Il cliente non deve poter segnalare i disservizi?

Nonostante il turismo sia l'oro nero per l'Italia, il turista che riceve un disservizio nell'Anno di Grazia 2009 si trova ancora più solo, infatti, nella ricerca degli indirizzi e-mail ai quali trasmettere una segnalazione inerente un presunto disservizio abbiamo rilevato che:

- non troviamo nel sito internet del Comune, della Provincia e della Regione di competenza gli indirizzi e-mail ai quali inviare rapidamente ed economicamente una segnalazione, un reclamo, una istanza;
- non troviamo nei siti internet dei Ministeri competenti (organi che, rappresentando lo Stato, sono sopra gli interessi locali) ai quali inviare rapidamente ed economicamente una segnalazione, un reclamo, una istanza;
- non troviamo nei siti internet di Carabinieri, Vigili del Fuoco, Polizia di Stato, ecc... ai quali inviare rapidamente ed economicamente una segnalazione, un reclamo, una istanza;
- non troviamo in detti siti internet le verifiche effettuate a campeggi, alberghi, ostelli, ristori, servizi di trasporto pubblico, ecc... e il turista l'unica informazione che riceve è quella pubblicitaria di chi gestisce tali servizi;
- troviamo la possibilità di inviare per e-mail una segnalazione, un reclamo, una istanza ma, costringendoci a inserirla in una specifica gabbia, ti inibisce di fatto il poterla inviare;
- siamo costretti a una onerosa e lunga ricerca e a inserire indirizzi e-mail che, risultando inappropriati, vanno a creare una perdita di tempo a chi li riceve. Ovviamente confidiamo che i destinatari girino a chi di competenza mettendoci in CC.

## Il cambiamento parte da te che leggi

**Invia una e-mail a chi hai delegato a governare il Paese, a rappresentarti in Parlamento, a chi governa il Comune e la Provincia e la Regione.**

Nel 2012 siamo costretti a prendere atto che il cittadino, il turista, è ancora costretto alle segnalazioni, denunce su... *carta da bollo* sul... *recarsi di persona in un ufficio...* *sullo scrivere una raccomandata...* Nonostante sia stato smantellato il Muro di Berlino, in Italia abbiamo ancora il *Muro della Burocrazia* che:

- impedisce il tempestivo intervento di chi è preposto e pagato dal cittadino per tutelare i diritti e lo sviluppo del Paese;
- disincentiva l'invio di una segnalazione;
- pone oneri a chi ha già subito un danno.

**Il compito di provvedere a organizzare il settore informatico deve essere di ogni Ministero, Regione, Provincia e Comune.**



## Premessa

Di nuovo in corsa: casa-ufficio, ufficio-casa. In bocca il sapore delle vacanze da poco trascorse. Dolce o amaro che sia, siete ancora a parlarne con amici, colleghi, parenti. Vi proponete nuovi progetti per la prossima estate, non più *stessa spiaggia, stesso mare*, magari prima di fare programmi azzardati chiederete consiglio a quell'amico tanto soddisfatto del soggiorno trascorso in quel paesino, in quell'albergo, in quel villaggio, in quel campeggio. Probabilmente riuscirete ad evitare ad altri gli spiacevoli inconvenienti della vostra ultima vacanza, raccontando delle tante stelle del campeggio che vi ha ospitati, campeggio che di ospedale aveva in realtà ben poco mentre la tariffa era da albergo.

Il vostro contributo potrebbe essere ulteriore e di significativa responsabilità civica: chiamare in campo le autorità di competenza affinché accertino e sanzionino i disservizi all'interno della struttura ricettiva che non rispetta quanto previsto o pubblicizzato.

Il cittadino ha il diritto/dovere di farlo se vuole cambiare il Paese. Aiutare il turismo itinerante denunciando in modo sistematico i disservizi e le violazioni di legge che si riscontrano in un campeggio. Le autorità di competenza, peraltro agevolate nella loro attività di vigilanza, potranno e dovranno attivarsi pena la loro stessa perseguibilità sotto il profilo amministrativo, nonché penale.