

Poste/1: oltre all'online serve più gentilezza

Roberto Calise - Napoli
robertocalise@gmail.com

Gentile redazione, ci tenevo a ringraziarvi per aver pubblicato la lettera da me inviata martedì 10 novembre, relativa ai disservizi di Poste italiane. Ho letto ieri la replica di Poste, vorrei replicare, se possibile, quanto segue:

“Ho letto la cortese risposta di Poste Italiane sui disservizi registrate negli uffici territoriali e sulle lunghe file che gli utenti sono costretti a subire anche per le più semplici operazioni. Nella replica si fa più volte riferimento a un servizio di prenotazione online del proprio turno allo sportello. Tuttavia, si fa sommessamente notare che per espletare una funzione - non importa se prenotata via web, Whatsapp, o app - bisogna essere fisicamente all'interno di un ufficio, e se per accedervi vi è sempre un'ora di attesa, il cui scorrimento è rallentato dagli sportelli chiusi e da decisioni del tutto arbitrarie del personale, che si disinteressa delle persone in fila fuori gli uffici, il risultato è esattamente lo stesso. Dunque, più che rimedi tecnologici, servirebbe quel che è sempre più raro incontrare: buon senso, gentilezza, e indefesso lavoro. Esattamente il contrario di quanto si vede in questo periodo in fila alla posta, o fuori da qualunque altro servizio pubblico”.

Poste/2: una macchinetta per i numeri anche fuori

mantoniasinibaldi@libero.it
Napoli

A proposito delle attese interminabili al di fuori degli uffici postali e delle precisazioni fatte dall'Ufficio comunicazione Napoli circa le misure per agevolare gli utenti, mi trovo perfettamente d'accordo col signor Roberto Calise: la realtà è ben diversa, le file ci sono e sono lunghissime, le prenotazioni sono difficoltose e chiaramente non alla portata di tutti. martedì 10 ho fatto una fila di un'ora e mezza davanti all'ufficio di piazza Fuga che, ha sì un orario di apertura prolungato, ma presentava due soli impiegati agli sportelli! (anche questo è emergenza Covid?).

Una soluzione ci sarebbe: basterebbe mettere davanti all'ingresso dell'ufficio una semplice macchinetta distributrice di numeri o addirittura, se questo sembra troppo (!), un foglio numerato su cui scrivere il proprio nome da cancellare al momento dell'entrata. In tal modo non si sarebbe costretti ad aspettare in piedi per tanto tempo, ma ci si potrebbe allontanare e ripresentarsi quando si pensa sia giunto il sospirato momento dell'ingresso.