

Comune di Udine

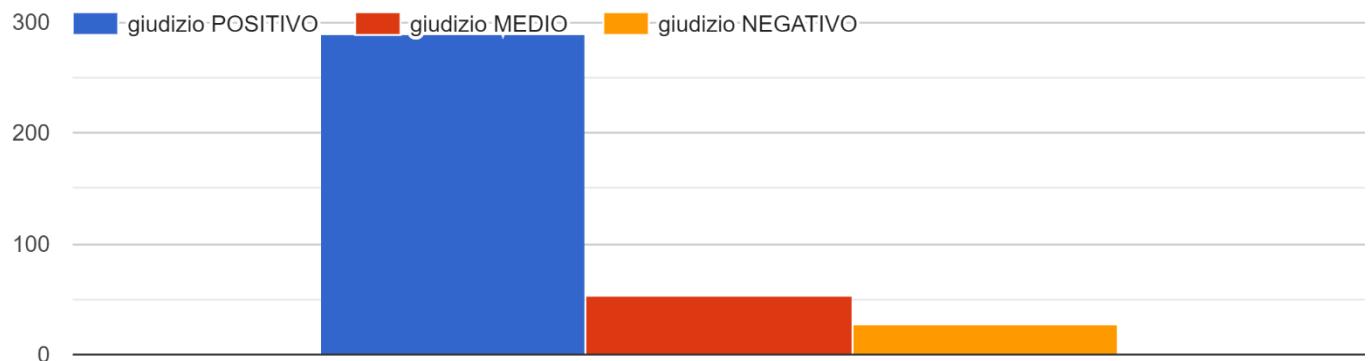


**Rilascio certificati anagrafici e
autenticazione di
firme/copie/fotografie**

CITIZEN SATISFACTION 2023

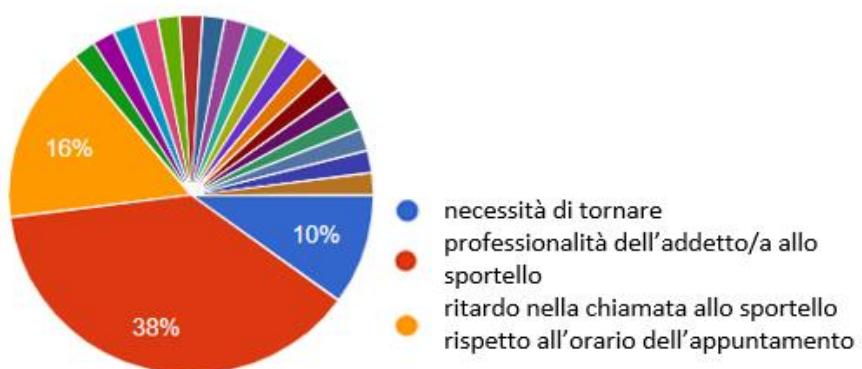
TOTALE RISPOSTE: 370

1. Come valuta il servizio dello sportello rilascio certificati anagrafici/autentiche di firma?



1.a Se il suo giudizio è negativo, indichi perché:

50 risposte

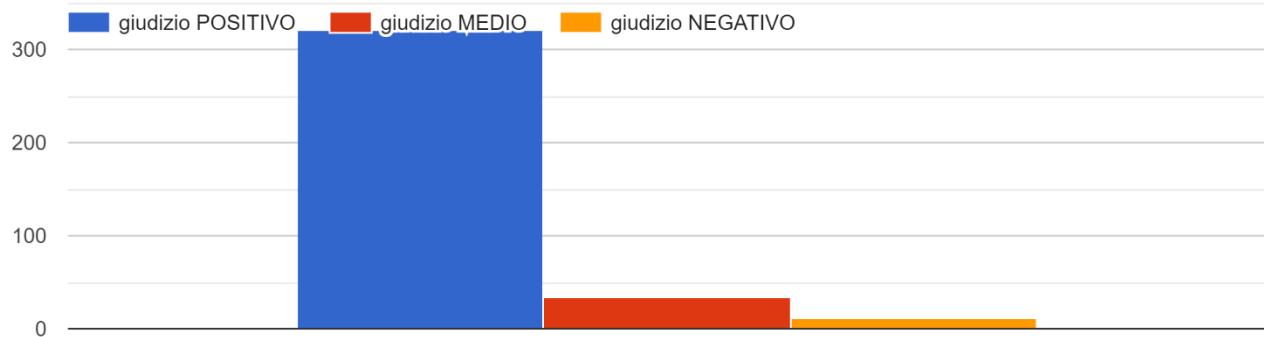


2. Come ha prenotato l'appuntamento allo sportello?

370 risposte

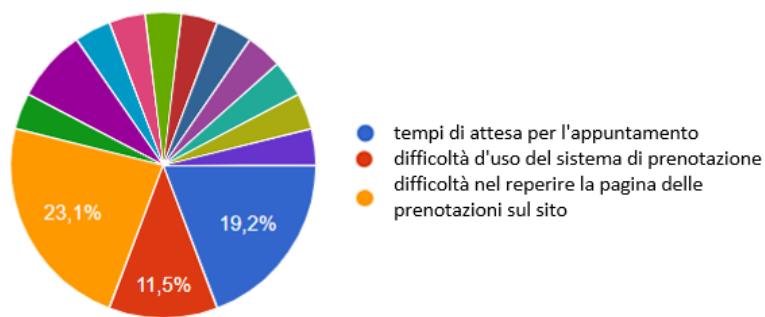


2.a Se ha prenotato: come valuta il sistema di prenotazione che ha utilizzato?



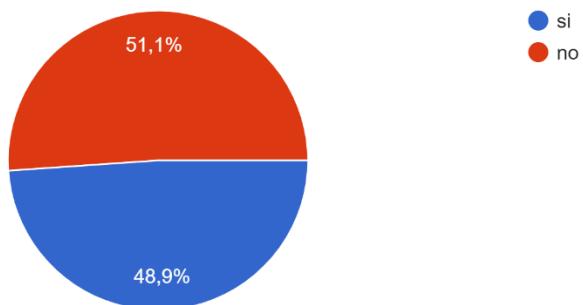
2.b Se il suo giudizio è negativo, indichi perché:

26 risposte



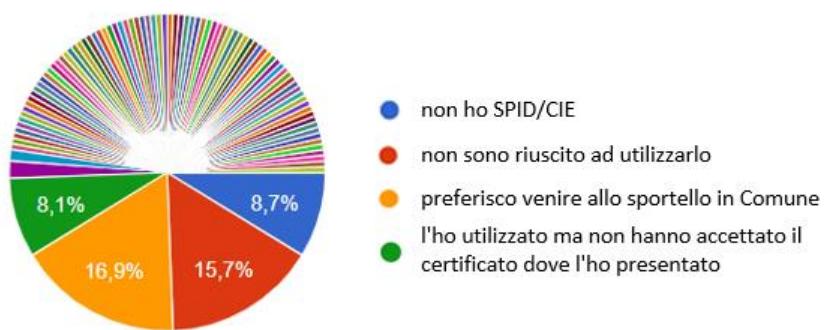
3. Conosce il servizio di certificati anagrafici (solo per i casi di esenzione da bollo) messo a disposizione direttamente dall'Anagrafe Nazionale della Popolazione Residente?

366 risposte



3.a Se lo conosce: perché non lo ha utilizzato?

172 risposte



4. C'è qualcosa che vuole segnalare o suggerire?

91 risposte

- No
- NO
- No
- Nei menù a tendina non c'è la voce: dichiarazione sostitutiva atto di notorietà
- Aggiungere voce per prenotare
- Servizio ottimo
- Rendere possibile servizio tutto da remoto, asincrono, e con esaurienti spiegazioni su come procedere. Positivo questo questionario.
- tutti molto gentili
- Personale gentile e veloce nell'adempimento
- Impossibilità di effettuare il pagamento via pos e mancanza di liquidità per il resto presso lo sportello.

- Aggiornare i siti
- personale cortese e gentile
- Prenotare per un certificato di residenza(3 secondi) mi sembra burocraticamente assurdo, antisociale!
- Non è sempre facile raggiungere il servizio richiesto online
- Segnalo la totale inadeguatezza dell'operatore
- nulla
- L'autentica di firma per un trasferimento di proprietà dell'auto dovrebbe essere meno macchinosa.
- La signora che era in portineria tempo fa, ora in ufficio era alla scrivania, ha inveito contro il suo collega (6 persone in coda, 1 sportello aperto) per aver preso un foglio bianco per stampare dalla stampante vicino!!! maleducata in portineria, maleducata anche ora che è dietro alla scrivania.
- per le autenticazioni scrivere direttamente sul sito che hanno un costo
- Migliorate l'accesso al portale più semplice e come ho già detto con informazioni chiare ed evidenti. Il portale può essere migliorato.
- Richiesta attestato di famiglia, sarebbe bene poterlo chiedere on line
- Operatore che mi ha autenticato il certificato stato bravissimo e molto gentile
- ridurre i tempi di attesa telef. e consentire sempre la modifica/annullamento di prenotazioni online dato che si tratta di appuntamenti della durata di pochi minuti.
- Gli addetti allo sportello più disponibili verso i clienti e magari evitate di trattare il documento di identità
- Nulla
- La poca gentilezza degli operatori allo sportello
- Avevo l'appuntamento alle 11,50 sono entrato ultimo alle 12,30, l'impiegata non aveva neanche il mio nome in lista come altri prima di me.
- L'appuntamento era in ritardo di 25 minuti, l'addetto riferisce che non tutti probabilmente avevano la prenotazione. Va bene venire incontro ed accettare tutti però prima almeno quelli che hanno prenotato. L'addetto ha una lista e dovrebbe chiamare per orario, poi quando e se riesce a mio avviso farà gli altri.
- sportellista efficiente, ma dovrebbe essere affiancato da un collega data la quantità di persone in attesa.
- La persona incaricata è stata molto scortese
- Nel prenotare online non è chiaro dove secondo le esigenze che si ha
- Suggerisco di eliminare la prassi di lasciare gli utenti fuori dall'ingresso e farli entrare uno alla volta. L'arrivo può contenere le persone che hanno prenotato. Invito inoltre il personale a un atteggiamento più cortese verso gli utenti
- Accavallarsi degli appuntamenti
- suggerisco di mettere qualche sedia. Se una persona anziana arriva un pò in anticipo sull'appuntamento, tocca aspettare in piedi.
- Il pagamento con bancomat
- La qualità della autentica è scarsa ed obsoleta, non modello editabile, ma timbri !!!???
- Affiancate le nuove leve impiegatizie per un certo periodo con i "vecchi" in procinto di pensionarsi, imparerebbero molto e non sarebbero mandati allo sbaraglio non conoscendo minimamente la materia
- tutto ok, niente attese, massima cortesia. Proprio bravi, bene così!

- Sul sito si potrebbe rilasciare il certificato anche a chi deve pagare il bollo tramite l'acquisto di una marca da bollo telematica
- In considerazione del fatto che nessuno si reca in anagrafe per hobby, dovendo anche richiedere un permesso da lavoro, sarebbe positivo per entrambe le parti che gli addetti abbiano una espressione meno tetra e annoiata, che mette a disagio.
- Uso del pos per i pagamenti per favore
- No.
- in realtà quando sono giunto allo sportello, c'era solo una persona davanti a me... l'addetto allo sportello non ha eseguito alcun controllo circa il fatto che io avessi o meno una prenotazione, date le circostanze comunque ho comunque ricevuto un servizio celere, ma non lo posso mettere in relazione alla mia prenotazione online
- tutti molto gentili e disponibili ottimo servizio
- Aerare i locali
- Appuntamento alle 11,30arrivato alle 11,20 uscito alle 12,15 mi sembra esagerato
- Complimenti al personale all'accoglienza
- Di permette anche a chi deve richiedere il certificato per altre motivazioni di poterlo fare
- Volevo fare una piccola postilla per l'addetto che mi ha dato il servizio: molto maleducato, privo di tatto e di simpatia.
- rendere più facilmente reperibile la pagina per la prenotazione on line sul sito del Comune
- La signora allo sportello, molto gentile!!
- Ci vuole il pagamento con bancomat allo sportello e alla macchina fototessera
- Ho fissato appuntamento online per ore 11.00 ed ho atteso 45 minuti. Le persone davanti a me non avevano fissato appuntamento e per non essere scortese non sono passata avanti. Ritengo che chi ha appuntamento dovrebbe avere una corsia preferenziale. Ho fatto presente all'uscere della lunga attesa e mi è stato riferito che "tanto tra poco non si fisserà più appuntamenti verrà tolto il servizio"... E io aggiungo peccato perché se il servizio funziona si evita anche una lunga coda.
- Rispettare le prenotazioni chiamando il codice
- 16,5 euro per un timbro sono decisamente troppi...
- Rapidi ed efficienti
- La professionalità e la disponibilità dell'addetto deve essere migliorata e non deve fermarsi solo all'esclusiva risposta burocratica.
- l'uscere all'ingresso è molto gentile e anche gli impiegati tutti. FINALMENTE un posto statale dove trattano bene le persone. Grazie.
- Un sistema di verifica d chi ha la prenotazione e chi no
- Serve gente con più formazione in questo sportello.
- chi fa la prenotazione online dovrebbe di diritto entrare negli uffici nella corsia ad essa dedicata
- Si, è stato impossibile entrare nel sito del comune con lo spid. Per un anziano è difficile usare lo spid. Ha provato mia figlia che vive a verona, lei usa lo spid senza problemi. Ma a entrare nel sito del comune di Udine è stato impossibile.
- Ci sono cose che si possono fare online ed altre che è meglio il contatto visivo
- n.n.
- Aprire più di 1 sportello , maggior attenzione al cittadino
- Impiegato gentile e preciso
- Tutto bene
- L'impiegato all'accoglienza del Comune in via Odorico da Pordenone è di una gentilezza unica.
- La attitudine di un impiegato

- Tutto bene. Grazie. Cordiali saluti.
- Un po' meno burocrazia aiuterebbe l'efficienza
- Le segreterie all'entrata, molto scorbutiche e arroganti!
- Quando si arriva con prenotazione non devo avvisare io che ho la prenotazione
- Tutto bene. Grazie.
- Sarebbe bene dare la possibilità di accesso ai servizi anche senza prenotazione per chi ha urgenza.
- Visto che l'appuntamento è codificato, sarebbe opportuno chiamarlo per ordine allo sportello rispettando orari e priorità invece di consentire una coda randomizzata
- How to obtain Online Birth Certificates? Please make it available if possible.
- perchè non esiste la possibilità di prenotare online per accesso sportello per stranieri
- Nonostante che abbia già usato il sito per prenotazioni simili anche negli anni precedenti, questa volta ho fatto molta fatica per arrivare alla pagina delle prenotazioni (ma una volta arrivato era tutto facile). Non mi spiego la differenza con gli anni precedenti, forse allora con il CoVid c'è stata qualche spiegazione in più ?
- Sono necessari più gentilezza, più cortesia, più competenza, più tatto, più flessibilità da parte degli addetti allo sportello
- Scomodo dover venire tutti in centro città per qualcosa che può essere fatto online anche a pagamento.
- Nessun commento
- Ottimo il servizio offerto ringrazio gli operatori