

Comune di Udine

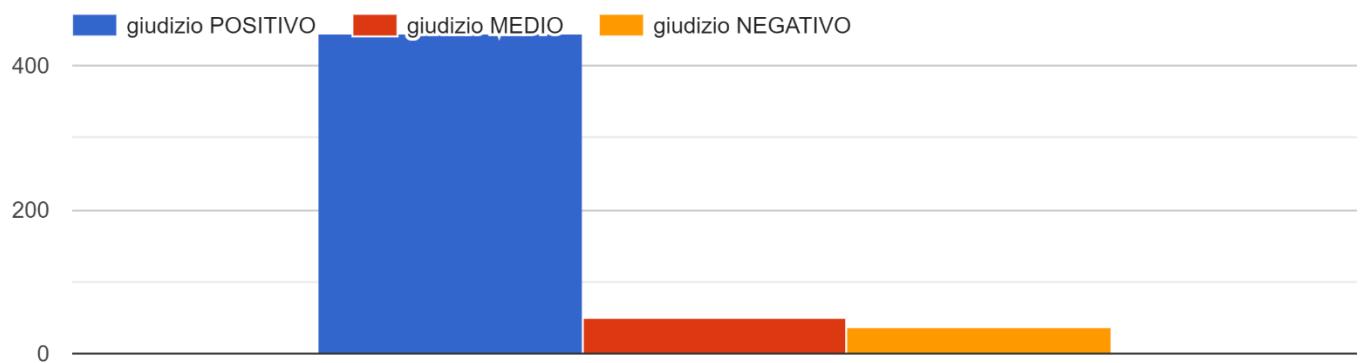


**Rilascio certificati anagrafici e
autenticazione di
firme/copie/fotografie**

CITIZEN SATISFACTION 2022

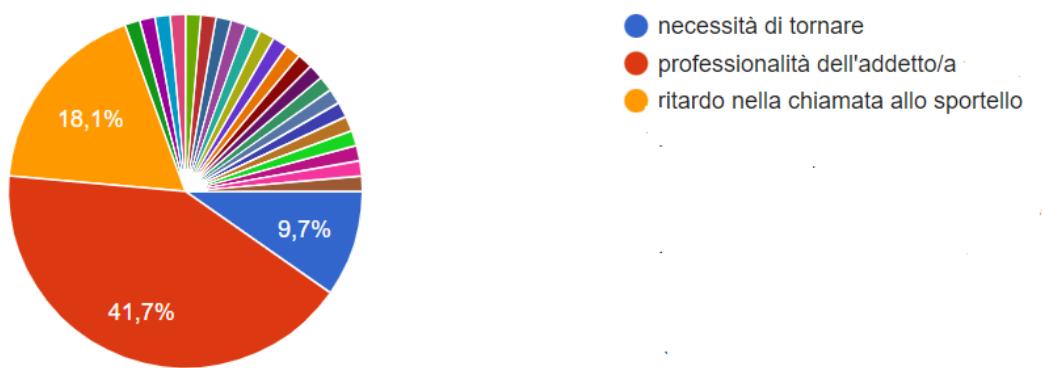
TOTALE RISPOSTE: 529

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



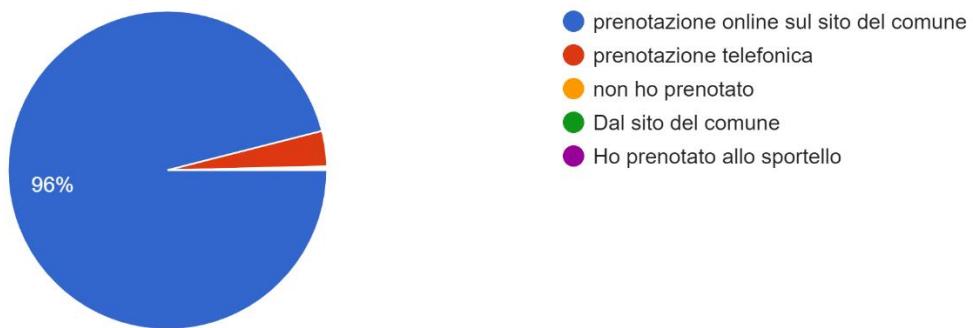
1.a Se il suo giudizio è negativo, indichi perché:

72 risposte

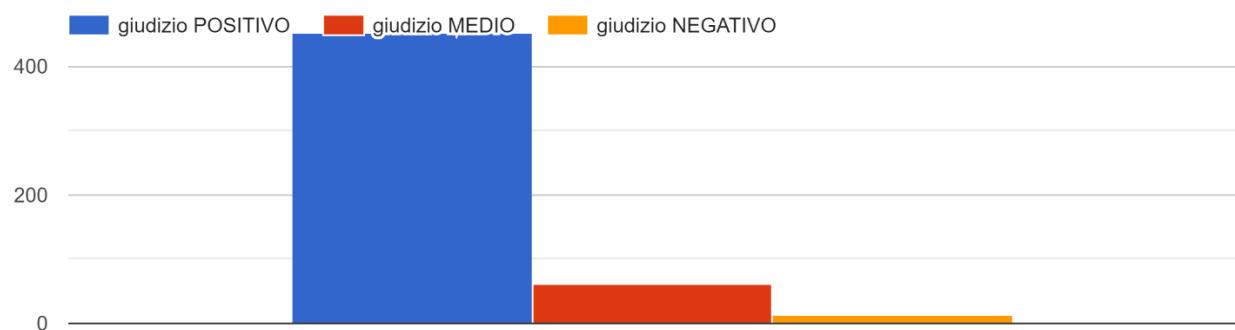


2. Come ha prenotato l'appuntamento allo sportello?

529 risposte

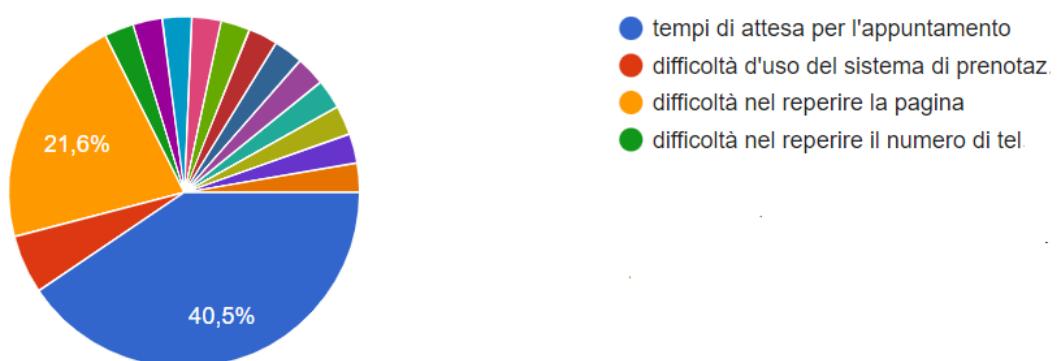


2.a Se ha prenotato: come valuta il sistema di prenotazione che ha utilizzato?



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

37 risposte



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

No. Tutto bene. Anche se per qualcuno, con difficoltà, magari la prenotazione On Line diventa più complicata.

Tutto bene

Nulla

Ottimo servizio

Migliorare la pagina web

Abilitate il pos

Sistema funzionale, anche grazie all'addetto che all'ingresso smista gli arrivi

Servizio ottimo ed efficiente

Non rispondete mai al telefono

abilitare i pagamenti con carta di credito o bancomat

16,5 € per autenticare una fotocopia. Veramente esagerato

no

Si è dovuto procedere con un appuntamento fisico perché nonostante l'invio di pec per il rilascio di un certificato di residenza per motivi giudiziari non è mai stata data risposta. Né, in una settimana, si è mai riusciti a prendere contatto per le vie brevi con gli uffici onde segnalate la situazione è la relativa urgenza.

Avevo fissato l'appuntamento alle 15 15, purtroppo non ero l'unica ad avere la prenotazione alla stessa ora. Ho atteso 30 minuti all'esterno, con una ventina di persone che bloccavano l'accesso alla porta d'ingresso. Alla fine sono entrata alle 15 50 senza essere chiamata da nessuno. Dopo aver atteso un altro quarto d'ora in fila, ho appreso che allo sportello c'erano persone che avevano la prenotazione dopo la mia. In periodo di covid, le file non devono essere così lunghe e con tali assembramenti.

Per evitare questo, sarebbe da posizionare all'esterno un elimina code

No

Ho provato a telefonare per 8 giorni lavorativi di fila e in diverse fasce orarie al numero 0432127xxx senza mai ottenere risposta. Ricevere una informazione telefonica è praticamente impossibile

Due persone all'ingresso per controllare è un inutile spreco di personale, fare aspettare fuori al freddo o sotto la pioggia a de le persone anche molto anziane e malate lo ritengo inumano .

No

Il personale e' molto cortese e disponibile

No

Gli uffici devono essere accessibili anche senza prenotazione

Alleggerire i vincoli ed i controlli covid. Se tutti devono avere il gree pass non servono mille limitazioni.

No

molto soddisfatta

Specificare che l'appuntamento non vale x ogni certificato , se non fosse stato per la buona volontà del dipendente avrei dovuto ritornare.

Online è abbastanza semplice, al telefono (per togliere dubbi) non risponde mai nessuno

Un plauso al personale all'ingresso che con tanta pazienza e gentilezza cerca di fare del suo meglio tra rilevazione della temperatura, verifica del green pass e della prenotazione e smistamento degli utenti nei vari uffici. Bravi!

Per la prenotazione on line, più chiaro l'ufficio da selezionare in base al tipo di certificato.

NO

Suggerisco un eliminacode all'entrata poche gente entra senza rispettare la fila

Permettere l'utilizzo del bancomat per i vari pagamenti

Grazie per l'attenzione ricevuta.

Ancora no

Migliorare il menu' di scelta dell'ufficio/settore da prenotare, se non si sa già dove andare è un po' difficile trovare la scelta giusta.

Buono il servizio online

No

NO

Tutto bene

cercare di non far attendere all'aperto al freddo chi ha appuntamento

No

Sarebbe meglio poter pagare con bancomat

Voglio complimentarmi per la puntualità, professionalità, cordialità del personale sia all'accoglienza (la signora che mi ha verificato green pass e temperatura è stata estremamente gentile anche nel fornirmi informazioni su altri servizi del comune) che al servizio prenotato.

Nel mio caso specifico era una roba semplice, però ci tengo a dire: cordialità e disponibilità alle stelle. Complimenti!

Non è necessaria la maleducazione per eseguire nella maniera dovuta il proprio dovere.

l'operatore allo sportello è stato super gentile e di grande aiuto

Indicare sul sito le modalità di pagamento

Più disponibilità e cortesia all'ingresso

Nulla.

nulla

L'impiegato molto maleducato e indisponente!

Il personale è stato molto gentile ed efficiente

nulla da segnalare

Escono certificati con la scritta Anteprima

Terrei questo servizio per sempre

continuare questo servizio

Il personale è buono ma qualche singolo andrebbe redarguito tenacemente in pratica bisognerebbe fare più selezione del personale ad ogni modo ripeto è un discorso di singoli soggetti a parte questa serio purtroppo e delicato giudizio o segnalazione, la struttura comunale è seria e pregevole

Nulla da suggerire.

Tutti molto bravi e professionali è solo il Sindaco che lascia a desiderare con la sua raccolta differenziata porta a porta con tutti i casonetti sparsi per le strade

.... pochi sportelli operativi, quando sono andato ne era in funzione 1 su 6.....

Nulla

essendo persona disabile ho avuto difficoltà di accesso stradale con auto nei pressi dell'ingresso del comune

Informazioni incomplete sul sito per quanto riguarda le certificazioni che possono essere scaricate direttamente con SPID. Per il resto tutto bene.

Alla conferma della prenotazione, sarebbe opportuno che comparisse la precisazione di non presentarsi in anticipo sull'orario stabilito.

Il servizio funziona perfettamente

Un complimento alla signora all'ingresso, molto efficiente pratica e cortese.

Prima di prenotare online ho provato a prenotare telefonicamente. Ho telefonato più volte all'orario indicato e ai numeri indicati dall'addetto al centralino ma non ha mai risposto nessuno. Rispondeva il centralino che mi invitava gentilmente a riprovare.

sempre gentili ed efficienti

Rispettare gli orari di appuntamento

migliorare il reperimento della pagina di prenotazione

No

Ho dovuto tornare allo sportello una seconda volta con necessità di doppia prenotazione.

Mancanza di conoscenza della materia da parte dell'addetto allo sportello dell'app.to precedente. Ho dovuto ritornare perché il certificato precedente non era corretto e pagare nuovamente il nuovo rilascio

NO

Specificare meglio metodi di pagamento richiesti. Trovo assurdo che in comune a Udine non vi sia la possibilità di pagare tramite pos. Per legge io devo poter sempre pagare con un metodo di pagamento tracciabile e non essere costretta a prelevare per pagare in contanti.

E' impensabile che nel 2022 non si possa pagare con bancomat e si debba perdere tempo per andare a prelevare soldi al bancomat più vicino. Almeno segnalatelo online al momento della prenotazione, così da venire preparati.

Mancanza pos visto che da fine giugno e' previsto obbligo a livello nazionale ...

Nulla

No

Molto disponibili e puntuali! Grazie!

Operatore gentilissimo

La signora in portineria ha modi paranoici ma pazienza

Il giorno che ero venuto, all'entrata, proprio al banco di accettazione, c'erano due signore: la sig.ra n.1, xxx, era professionale e disponibile, cercava di aiutare tutti quanti, facendo domande, dando un'occhiata alle carte, per accertarsi che lo sportello della prenotazione fosse corretto; la sig.ra n.2, xxx, era molto antipatica, urlava, sospirava eppure si permetteva di commentare ironicamente ad alta voce in maniera piuttosto offensiva. Lo trovo poco professionale, persino inaccettabile e irrispettoso. Al banco di accettazione, una persona così scortese e indisponibile non ci sta.

Aumentare le disponibilità orarie.

Attivare il pagamento con bancomat

Dopo aver tentato diverse volte la prenotazione telefonica, e essere stato passato da un ufficio all'altro, con relative attese ogni volta per la coda in attesa, ho prenotato online. Nessuno degli addetti mi ha detto che potevo prenotare online, ho cercato su Google. Consiglio di aggiungere l'informazione nella voce registrata in quanto la prenotazione online è stata veloce e precisa, inoltre evidentemente sarebbe gradita anche agli operatori del comune per ottimizzare il servizio prenotazioni

Suggerisco di dare la possibilità di fare alcuni certificati direttamente on line

No

ottimo servizio, grazie mille continuare così

Addetto allo sportello ha mostrato una maleducazione inaccettabile.

Fornire indicazioni più precise in merito a quanto viene richiesto

Ringrazio per la cortesia dei vostri collaboratori

no

All'arrivo mi hanno veicolato ad uno sportello sbagliato dove ho atteso il mio turno per scoprirlo. Alla stanza 11 sono stati cortesi e veloci

no

NO

La rigidità dello sportellista

Addetto professionale

Consiglio vivamente di investire nell'educazione de personale allo sportello che non è in grado di trattare educatamente o umanamente una persona anziana in difficoltà.

Bisognerebbe che sul sito del comune le informazioni circa eventuali pagamenti siano chiare e non approssimative

Nulla

Non è stato possibile avere il certificato di convivenza da me richiesto in quanto "mancavano dei dati". (nonostante lo scorso online avessi ricevuto l'email di avvenuta istituzione della convivenza di fatto). L'operatore non ha saputo dirmi che dati mancavano e non mi ha rilasciato nulla

vorrei segnalare positivamente il giovane dipendente addetto alla anagrafe con cui ho interloquito : efficienza e gentilezza davvero encomiabili.

Semplicemente di continuare così.

No

Usare il numero di prenotazione per chiamare e far entrare la gente che aspetta fuori dal comune.

Vi sembrerà strano ma il costo di autentica di una foto di €.0,25 mi sembra assolutamente improprio. Siamo d'accordo che certi servizi hanno anche una caratteristica sociale ma con detta cifra non recuperate neanche il costo della carta per fotocopia: considererei equo almeno €.0,50 . Più giusto e meno macchinoso per l'eventuale resto

Ottimo servizio è molto competente il sig. xxx

non c'è la possibilità di annullare la prenotazione

Licenziarli

Un solo operatore allo sportello ha creato ritardi

Due operatori invece di uno

NO

Come sopra rendere possibile pagare con il bancomat

L'addetto allo sportello non ha saputo dare indicazioni sulla compilazione del modulo

no

chiudete che è meglio

Sarebbe opportuno caricare sul sito anche i moduli e maggiori dettagli sugli adempimenti onde evitare disguidi e dispendi di tempo all'impiegato, oltre che all'utente.

Per le procedure torna sempre comunque buono il contatto telefonico come ho fatto.

C'era tanta gente x autentica o aggiornamento schede elettorali. La nostra prenotazione online, quando ci siamo presentate allo sportello, per poco non è stata annullata! Forse i tempi di autentica per ogni fruitore non sono stati calcolati bene., oppure in zona elezioni l'algoritmo deve essere riprogrammato.

è assurdo che una persona che ha un lavoro come dipendente privato o altro che deve fare due documenti debba prendere due appuntamenti, il fatto che ho visto 6 dipendenti entrare in ufficio a brindare a non so che fa pensare al fatto che o non avessero nulla da fare e che il loro responsabile ne fosse a conoscenza o che abbiano deciso arbitrariamente di non fare quello che dovevano durante l'orario di servizio

Nel momento della prenotazione sarebbe bene specificare che tramite spid il servizio è sempre disponibile e soprattutto gratuito!

NO

Nulla da segnalare.

Un plauso particolare allo sportellista. Sempre corretto e collaborativo

tempi lunghi nonostante tanto personale! doppi uscieri inutili. meglio piu persone operative

troppi sportelli chiusi, più addetti agli sportelli

n.n.

La prenotazione on line non sostituisce le informazioni che un impiegato dovrebbe dare prima e durante relative al servizio e che possono condizionare l'utilità del servizio stesso

Il sig.xxxx persona Super per il ruolo che riveste: cordiale cortese e molto disponibile per ogni chiarimento.... c'è ne dovrebbero essere di più negli uffici pubblici

Complimenti! avete cambiato il personale per piu giovanile educati e molto disponibili

Maggiore cortesia: una anziana signora prima di me ha chiesto una fotocopia dell'atto appena ritirato e gli è stata negata. Non costa nulla...

L'impiegata molto gentile e professionale, xxx scostante e maleducata.

Nello sportello 5 ho trovata delle persone gentili

La vita è difficile per tutti e le giornate non sono sempre uguali, ma un po' di educazione non guasta.

Buongiorno, relativamente alle richieste di certificati anagrafici suggerirei di estendere la possibilità di richiedere tramite SPID anche i certificati anagrafici per uso notifica e/o per motivi di tutela di diritto e così riferibili anche ad altri soggetti, così da non gravare l'attività degli operatori.

Allo sportello non c'è predisposizione all'aiuto dell'utente

Purtroppo non ho compreso dal sito la nuova modalità di richiedere il certificato on line senza andare allo sportello. Forse non ho prestato molta attenzione in merito. Comunque l'operatore allo sportello è stato gentilissimo e professionale dandomi tutte le informazioni per fruire anche di questo nuovo servizio.

Utilissimo e semplice l'accesso al portale per la prenotazione degli appuntamenti.

Tutti competenti e proattivi
tutto bene
Addetto allo sportello poco cortese
nessuna
Personale gentilissimo e molto professionale
Allo sportello mi hanno spiegato che potevo avere lo stesso documento in digitale da casa utilizzando la SPID. Secondo me, la cosa dovrebbe essere pubblicizzata sul sito del comune
segnalo la grande disponibilità e gentilezza del personale
Un sito più facilmente consultabile e più aggiornato
semplicità
Chiarire meglio all'atto della prenotazione i documenti necessari per la pratica da svolgere per evitare di tornare
sono molto soddisfatto dall'efficienza e gentilezza del personale
No tutto positivo e il personale è cordiale
No, tutto perfetto
Una sola persona allo sportello è troppo poca. Sempre la fila. Anche con prenotazione. Altri operatori girano dietro gli sportelli ma quello che riceve è sempre e solo uno. Interrogato in merito riferisce che manca personale. Non mi pare proprio.
Una persona sola che deve fare certificati con sistemi informatici lenti non basta e poi non avere una cassa che da resto, non tutti purtroppo hanno un bancomat che funziona bene sui circuiti PagoPa, mi auguro serva la segnalazione ma ho i miei dubbi
Ho prenotato tramite il sito del comune ma presentandomi all'ora stabilita ho dovuto richiamare l'attenzione dell'impiegato altrimenti passavo dopo tre persone che non avevano appuntamento. Pregasi di risolvere l'inconveniente. Altrimenti non ha senso prenotarsi. Fare in modo da mettere su un monitor il richiamo del numero della prenotazione, come avviene in altri uffici.
ritengo necessario segnalare i diversi costi dei certificati telematici e cartacei e consentire al pubblico di richiedere i certificati allo sportello senza appuntamento come sempre fatto in passato
Risolvere il problema dei numeri di telefono (sono richiesti, ma non accettati se meno di 10 cifre, quindi tocca scrivere a caso).
L'individuazione della modalità di prenotazione non è immediata. A parere mio sarebbe necessario evidenziare nella pagina sui servizi demografici del Comune, in modo più chiaro, come accedere al sito di prenotazione.
No, tutto bene. Grazie
No
molto disponibili grazie
Fare uso di uno schermo segnalante il turno del prenotato Grazie
Possibilità di modifica/cancellazione più a ridosso dell'appuntamento
personale gentilissimo, sala 11
Servizio puntuale e preciso. in tre minuti abbiamo fatto tutto. Bravi!
Indicare sul sito web del Comune di Udine che per le prenotazioni all'anagrafe occorre agganciare un sito che non è lo stesso, oppure inserire un apposito link. Sarebbe un po' più immediato, nulla più.

Volevo complimentarmi per la gentilezza e la disponibilità del messo comunale che all'ingresso accoglie i cittadini