

Comune di Udine

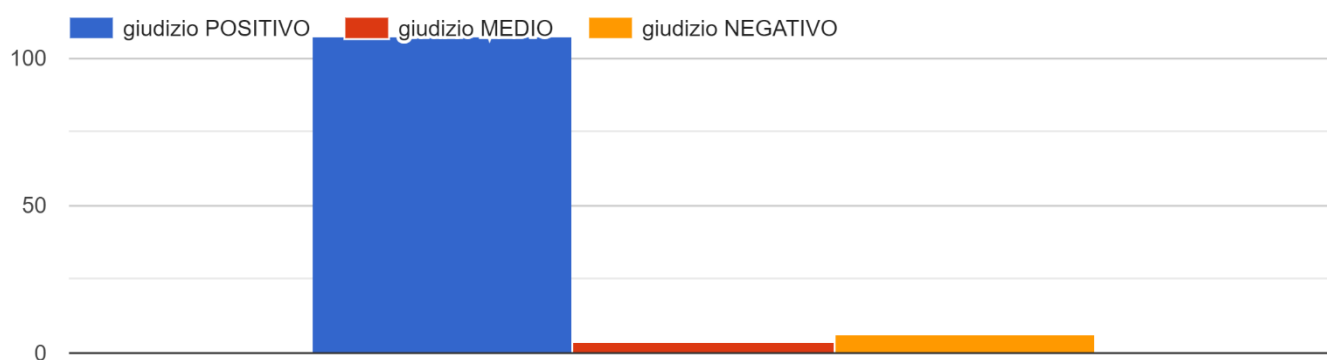


Sportello Cambio di abitazione nel comune - Convivenze di fatto

CITIZEN SATISFACTION 2021

TOTALE RISPOSTE: 122

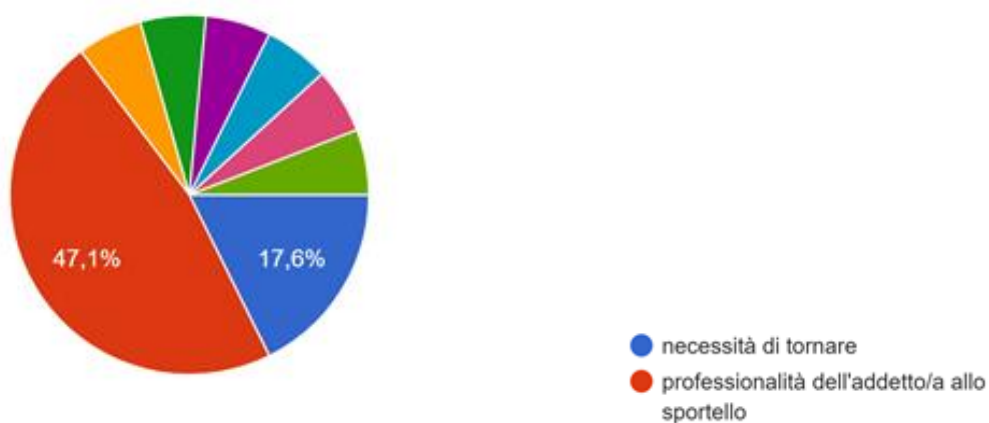
1. Come valuta il servizio dello sportello cambio di abitazione/convivenze di fatto?



POSITIVO	MEDIO	NEGATIVO
107	4	6
91,45%	3,42%	5,13%

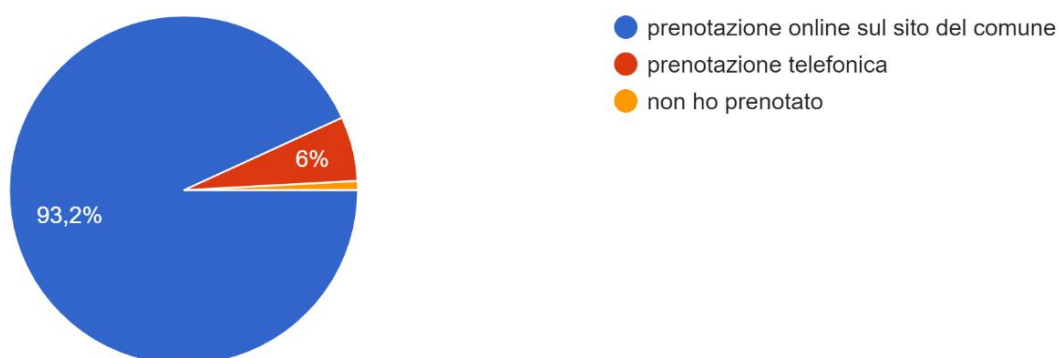
1.a Se il suo giudizio è negativo, indichi perché:

17 risposte

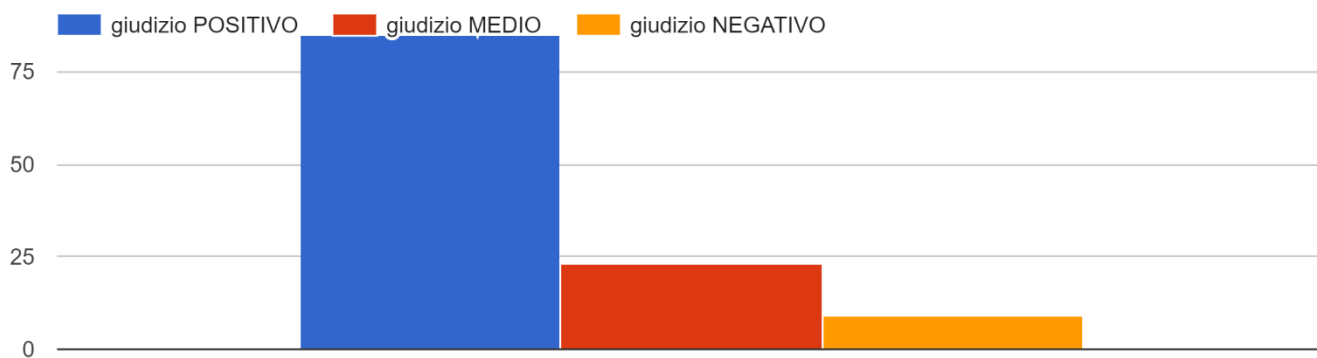


2. Come ha prenotato l'appuntamento allo sportello?

117 risposte



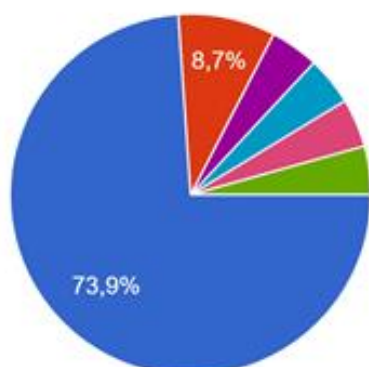
2.a Se ha prenotato: come valuta il sistema di prenotazione che ha utilizzato?



POSITIVO	MEDIO	NEGATIVO
85	23	9
72%	20%	8%

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

23 risposte



● tempi di attesa per l'appuntamento
● difficoltà d'uso del sistema di prenotazione

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

Se ci fosse bisogno di ritornare a causa di una dimenticanza da parte dell'utente non si dovrebbe passare di nuovo dalla prenotazione

Scrivete in cartello all'esterno per spiegare come è organizzata l'attesa all'esterno.

Allo sportello efficienza e cortesia. Non è però possibile accogliere il pubblico all'ingresso con quella maleducazione. Non esiste che si gridi da seduti "avanti" verso la porta e quando il pubblico entra venga aggredito per il numero eccessivo di ingressi.

Tempi troppo lunghi di attesa

Niente, andato tutto bene

Vanno chiarite sul sito le procedure

Non ho avuto nessun problema. Molto veloce.

Sarebbe meglio fare tutto on line, senza doversi recare presso gli uffici

Non è possibile prendere appuntamento per rifare la carta d'identità in scadenza. Lo ritengo un disservizio

Non si può aspettare un mese per avere un appuntamento, se i documenti dovessero risultare errati deve riprendere l'appuntamento e aspettare un altro mese. così facendo l'utente consegna in ritardo i documenti e rischia di prendere delle sanzioni

Magari se fosse disponibile la modulistica in base al prenotamento

NN. Tutto perfetto, speriamo che duri nel tempo..

Non ho potuto modificare la prenotazione, in quanto il sito era bloccato

Troppe confusione in entrata !

Le addette allo sportello "cambio residenza" sono state davvero gentilissime

Migliorare l'organizzazione all'ingresso del comune perché si creano sempre situazioni spiacevoli con gli ingressi e la gente che supera le persone in coda con la prenotazione

Operatrice molto cordiale, disponibile e chiara nelle spiegazioni. Ottima esperienza!

La ragazza dello sportello super gentile e disponibile, purtroppo non so il suo nome se no le avrei fatto i complimenti!

Forse i tempi di attesa per poter ottenere un appuntamento sono troppo lunghi

Sempre confusione/disorganizzazione all'ingresso
Neanche i servizi online servono
Persona all'accoglienza sgarbata e maleducata.
La signora all'ingresso che controllava e direzionava le persone era estremamente alterata, urlava in maniera ingiustificata a tutti gli utenti. Trovo che abbia un comportamento maleducato o che sia in burn out. È stato estremamente sgradevole. Non voleva farmi passare per una imprecisione della prenotazione quando in realtà allo sportello non hanno avuto problemi a svolgere la mia pratica di cambio residenza. Il personale allo sportello invece è stato estremamente gentile.
Non sono riuscito a disdire l'appuntamento on line non andavano i tasti annulla appuntamento e modifica
I tempi lunghi di prenotazione
Ho dovuto prenotare tramite il sito del comune perché nessuno rispondeva mai al telefono, ho provato a chiamare tutte le mattine per quasi un mese ma nessuno ha mai risposto. Quando sono andata ieri all'appuntamento mi dicono che avevo sbagliato a selezionare per cambiare residenza e mi hanno mandato in un altro sportello, poi lì la signora che mi ha servito è stata un po' sgarbata e antipatica nel modo di fare e mi è stato detto che dovevo selezionare la casella giusta quando ho prenotato e che le servivano le carte cartacee. Una cosa dico. Rispondete a quel telefono se suona perché vuol dire che la gente ha bisogno di informazioni. Io non sapendo cosa portare ho portato l'essenziale e pensavo che andassero bene i documenti in pdf. Se mi avessero risposto al telefono avrei prenotato nella sezione giusta e avrei portato le carte cartacee come volevano. Sono andata via abbastanza nervosa e arrabbiata. Siate più disponibili con i clienti e non mettete tutto sull'ovvio perché noi non sappiamo le cose che sapete voi.
un po' difficile raggiungere la sezione prenotazione
Rispondessero al telefono ogni tanto, sarebbe un passo avanti
Vi ringrazio e molto comodo prenotare .sono molto soddisfatto grazie per tutto
Gestione modulistica via mail
Grazie a signora sportello numero 2 che mi ha aiutato per compilare modulo con tanto gentilezza
Per agevolare le operazioni all'ingresso si potrebbe installare un eliminacode numerico.