

Comune di Udine



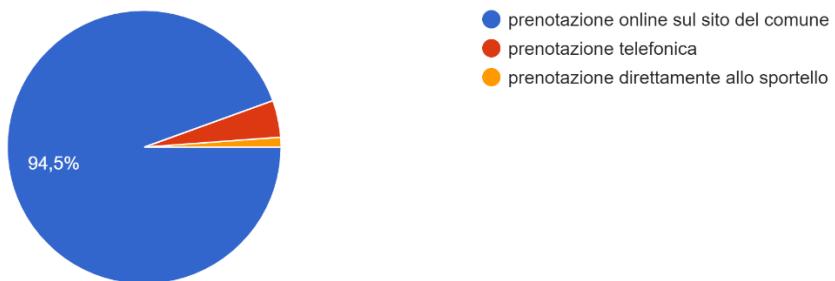
Rilascio Carta di Identità Elettronica (CIE)

CITIZEN SATISFACTION 2021

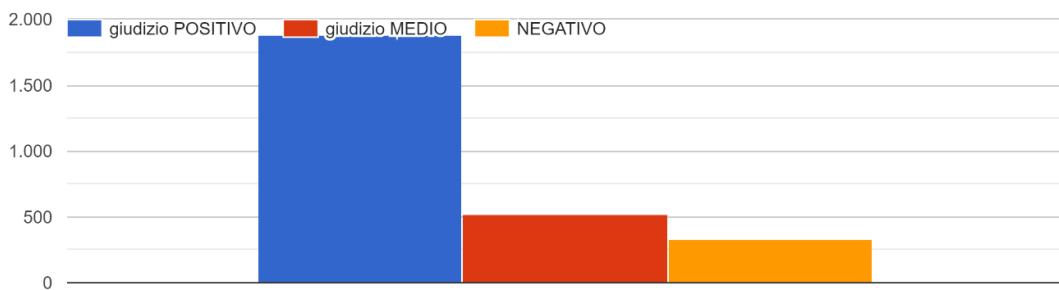
TOTALE RISPOSTE: 2.791

1. Come ha prenotato l'appuntamento per il rilascio della carta di identità elettronica?

2.735 risposte



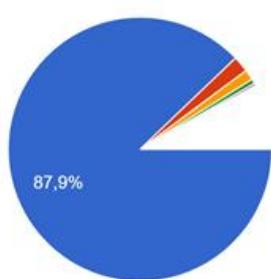
2. Come valuta il sistema di prenotazione che ha utilizzato?



POSITIVO	MEDIO	NEGATIVO
1882	523	336
69%	19%	12%

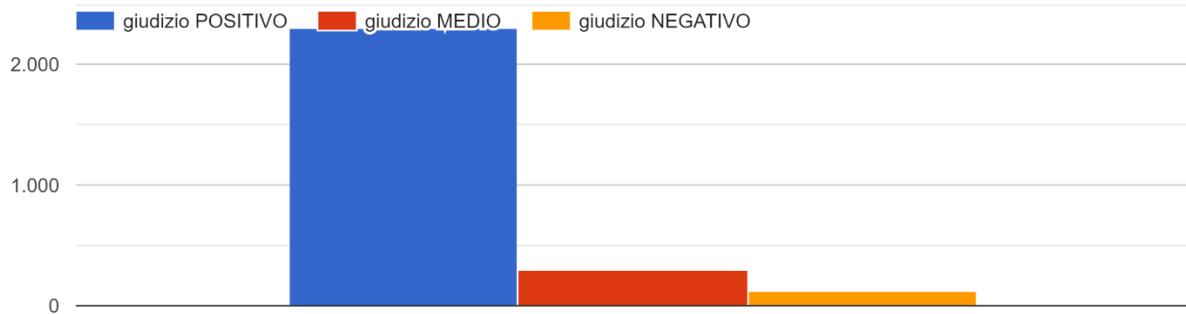
2.a Se il suo giudizio è negativo, indichi perché:

709 risposte



Principale motivazione:
87,9 % "Tempi di attesa per l'appuntamento"

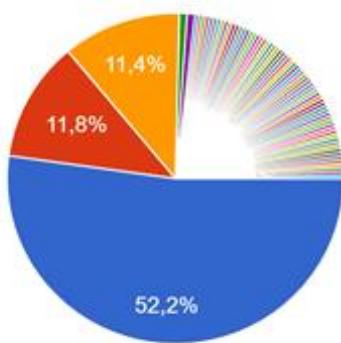
3. Come valuta il servizio di rilascio della carta di identità elettronica?



POSITIVO	MEDIO	NEGATIVO
2304	295	121
85%	11%	4%

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

272 risposte



Principali motivazioni:

- 52,2 % "Ritardo nella chiamata allo sportello rispetto all'orario dell'appuntamento"
- 11,8 % "Necessità di ritornare per problemi legati alle procedure (rallentamenti, errori, ...)"
- 11,4 % "Professionalità dell'addetto/a allo sportello"

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

NOTA DEL SERVIZIO ANAGRAFE

In risposta ad alcune delle segnalazioni riportate nella tabella che segue si segnala che:

- *Costi: la carta di identità elettronica viene emessa esclusivamente dalla Zecca di Stato ed inviata direttamente dalla Zecca al cittadino. Non è possibile per i Comuni modificare tale procedura. Anche il costo è fissato a livello a ministeriale.*
- *Tempi di attesa: sono stati ridotti nel corso dell'anno di oltre il 50%, grazie a varie azioni, tra cui:*
 - *La modifica del sistema di prenotazione online degli appuntamenti: da alcuni mesi è possibile l'inserimento di un solo appuntamento per singolo codice fiscale; questo è stato necessario per eliminare la pratica, purtroppo diffusa, di effettuare prenotazioni multiple per la stessa persona, con il risultato di intasare le liste di attesa.*
 - *Sono state ottenute dal Ministero ulteriori postazioni (sportelli) per l'inserimento dati per le carte di identità; questo, unitamente all'assunzione di nuovo personale, ha permesso di ampliare la disponibilità del servizio; inoltre, da maggio 2021 è attivo anche uno sportello aggiuntivo in via Cividale 337 (3° circoscrizione).*

I'accesso dalla strada agli uffici è gestito in assenza di disponibilità e cortesia dal servizio di portineria. Ho personalmente assistito a risposte date con malagrazia e voce alta ad un anziano. Inoltre, per evitare discussioni, sarebbe utile un sistema più chiaro a regolamentare l'accesso tra chi arriva prima e chi ha un appuntamento orario

Come indicato al punto 2 trovo assurdo che il cittadino debba scorrere i giorni 1 alla volta per trovare un appuntamento libero; il MINIMO sarebbe una visione quantomeno settimanale o bisettimanale dell'agenda dell'ufficio preposto

Percorso ben strutturato, dal momento della verifica dell'appuntamento, il triage, il servizio, l'operatore disponibile e gentile.

Essendo il servizio solo su appuntamento forse avere più personale dedicato ed un sistema di prenotazione con priorità renderebbe lo sportello maggiormente efficace.

Nulla da dire, tutto efficiente, segnalo anche la gentilezza dell'impiegata. Forse sono troppo lunghi i tempi di attesa, grandissima puntualità anche perché non c'era nessuno. Forse troppo "prudenti" e ben ampio il lasso di tempo tra gli appuntamenti.

Necessario incrementare il numero degli addetti al rilascio della cie per far fronte alle richieste e diminuire i tempi di attesa per l'appuntamento che sono molto, troppo lunghi

Pur sapendo bene il periodo di emergenza in cui si sta vivendo e le proroghe concesse per il rinnovo dei documenti, ma l'attesa di più di tre mesi per il rinnovo del documento di identità, mi sembra un po' eccessivo... per quanto riguarda invece i dipendenti dell'anagrafe, sono stati tutti cortesi e puntuali.

Nulla

Nulla

Nulla

Tutto in regola

No

No

Vorrei suggerire quando arriva la mail della avvenuta prenotazione di mettere anche il prezzo della carta d'identità e di portare con sé una foto. Se straniero permesso/carta di soggiorno. Buona giornata

Non è possibile che, per il rilascio della carta d'identità, ci vogliano tempi d'attesa lunghissimi

Operatrice allo sportello molto gentile e veloce

Se possibile, accorciare i tempi di prenotazione. Comunque è giusto anche dire che il giorno dell'appuntamento non ho dovuto aspettare, anzi sono stato ricevuto in anticipo è da personale gentile.

Bisognerebbe lavorare sull'accorciare le liste d'attesa. Nel migliore dei casi si prenota un posto a distanza di 2 mesi. una lista di attesa di 4 mesi e' veramente lunga.

Dovreste vergognarvi nel burundi non si aspettano 6 mesi per una carta d'identita' come devo fare io oggi 11 aprile prenoto e il14 ottobre ho l'appuntamento allucinante!!!!

Rilascio immediato, evitando la raccomandata, sarebbe perfetto

No tutto benemeglio non poteva andare...molto contento del servizio offerto
tempi di attesa di 4 mesi è troppo.

No

No

Cortesia dell'impiegata. Dover rimanere in piedi durante la attesa all'interno/esterno (in caso di maltempo?) denota la attenzione verso le persone anziane e/o disabili.

tempi troppo lunghi tra la data di prenotazione e la data di erogazione del servizio

Un encomio alla sig.ra XXX, ormai è raro incontrare persone così gentili, educate e disponibili, in ogni settore. Nel Far West che è diventata Udine è stato molto piacevole interagire con lei.

Eccessivi tempi di attesa per fissare un appuntamento. Ho prenotato il 29.12.2020 per un appuntamento il 13.04.2021
si può offrire pagamento anticipato online del servizio?

I tempi di attesa sono troppo lunghi, ho prenotato a fine gennaio per avere l'appuntamento a metà aprile...immagino che con la pandemia non si possa fare affollamento in comune, però potreste attrezzare anche altri uffici e assumere personale dato il momento difficile e la carentza di lavoro.

La dipendente comunale con cui ho avuto a che fare è stata veloce e competente.

Tempi di attesa per il rinnovo del documento davvero troppo lunghi

I tempi di attesa per poter accedere al servizio, a mio avviso, sono troppo lunghi

Provare ad aumentare il numero di appuntamenti (al netto delle attuali disposizioni in merito al divieto di assembramenti) senza aumentare il personale, ma riducendo il tempo calcolato per ogni singolo appuntamento. I tempi di prenotazione del servizio attuali sono veramente molto lunghi.

suggerisco di rilasciare appuntamenti/ rinnovare carte identità per nucleo familiare... un sito più user-friendly, con caratteri più grandi e comandi semplificati.

Personale gentilissimo

Date informazioni false! Su Facebook era scritto che la chiavetta USB era accettata. Se invece così è, le impiegate devono essere obbligate ad accettarla. Ho chiesto permesso al lavoro per venire e non ho concluso niente!!!

no, niente, grazie

molto bene

Sono rimasta molto soddisfatta del servizio: puntuale per orario, gentile nelle prestazioni, chiaro nelle spiegazioni.

Solo una cosa, evitare di usare il contante...

Contenta per l'organizzazione

Avrei dato parere totalmente positivo anche al sistema di prenotazione, ma sinceramente prenotare a Gennaio per avere l'appuntamento ad Aprile mi sembra veramente troppo, considerato che l'operazione allo sportello si esaurisce in una quindicina di minuti, tempi paragonabili all'emissione della vecchia carta d'identità cartacea, quando praticamente non esisteva prenotazione ma ti presentavi semplicemente allo sportello negli orari di apertura...

Tutto semplice e puntuale. Positivo

diminuire i tempi di attesa dalla prenotazione all' appuntamento

No

No

How can I apply for the plastic identity card

Solo i tempi di attesa per avere l'appuntamento sono lunghi, il resto è perfetto...

troppo tempo per ricevere l'appuntamento dopo la prenotazione, ho atteso 3 mesi

Eventuale predisposizione di qualche sedia per chi avesse qualche difficoltà in caso di attesa prolungata.

Ridurre le tempistiche di attesa che sfiorano i 6 mesi

Miglioramento del software centralizzato

Molto bene, escluso il tempo lungo della prenotazione

Tempi di attesa assurdi, improponibili! Il personale del Servizio invece molto cortese.

No

Accelerare i tempi di attesa per l'appuntamento. 4 mesi sono inaccettabili

Aggiornamento grafica e semplificazione processo di prenotazione, soprattutto in fase di selezione della data/orario non è così immediato capire cosa fare, quali sono gli slot disponibili

no

La consegna con corriere non è sempre comoda, forse la Posta rimane un servizio migliore

Segnalo la gentilezza della signora che ha compilato le carte per la C.I.

Efficienza e disponibilità del personale nella gestione di un mio ritardo dopo mesi di attesa della prenotazione.

Sono rimasta veramente soddisfatta per la disponibilità e la gentilezza ricevute da tutto il personale: dalla persona incaricata all'entrata agli impiegati dell'ufficio delle carte identità. Davvero molto bene.

se il servizio rifiuti fosse positivo come questo avremmo un ottimo comune

Siete bravissimi... Grazie.

Aspettando in corridoio non guasterebbero 4 sedie per non attendere in piedi.

Nel sistema il mio nome Mariarosa non era riportato tutto unito ma staccato Maria Rosa, comunque il problema è stato risolto.

segnalo la grandissima maleducazione dell'usciera che si trova all'ingresso, i suoi atteggiamenti estremamente maleducati con tutte le persone ed in particolare con gli stranieri sono veramente meritevoli di richiamo. a breve seguirà mia mail all'ufficio preposto. veramente un biglietto da visita orrendo per il comune che invece annovera impiegati veramente disponibili ed educati, come appunto quelli presenti all'ufficio anagrafe. nella speranza che questo messaggio non venga cestinato ma venga tenuto conto. saluti

Sarebbe di grande aiuto, in particolare per motivi lavorativi, ricevere comunicazione via mail o sms sul numero di cellulare fornito in merito al giorno della consegna della Carta d'Identità

Molto gentile ed efficace il personale.

È stata un po' inquietante la presenza di una persona che non si è qualificata, in piedi, alle spalle dell'operatore, che ha osservato tutto senza proferir parola. Stagista? Responsabile?

più di 5 mesi di attesa per la carta d'identità mi sembra realmente una esagerazione anche in tempi di covid

Molto gentile ed efficace il personale.

Non si possono aspettare 4 mesi per il rinnovo. Ciò tenuto conto che ho prenotato oltre un mese prima della scadenza del documento

Abbreviare i tempi d'attesa per il rilascio nuova CIE

Tutto molto bene, velocissimi. Grazie

Tempi un po' più brevi, se possibile, degli appuntamenti...

Estrema cortesia, gentilezza e disponibilità del personale.

Come fare se serve il rinnovo in tempi stretti?

Come fare se l'interessato è una persona anziana?

Non dovrebbe essere necessario prenotare.

Servizio efficiente, tempi brevi, personale cortese e competente.

Tempi troppo lunghi dalla prenotazione al giorno dell'appuntamento

Il Bancomat deve funzionare!

Siete lenti. Velocizzate la burocrazia, siamo nel 2021 c****!

No

Tutto sarebbe perfetto se non ci fossero tempi di attesa troppo lunghi. inoltre la consegna del documento dovrebbe essere immediata.

Impiegata comunale cortesissima

Accorciate i tempi!!!!

tempi di attesa per avere l'appuntamento eccessivamente lunghi.

Niente, secondo me ,tutto si è svolto nel modo più professionale possibile .Grazie molte.

Vediamo se e quando arriva!!

Aspetto la consegna e' l'unico punto debole!!

No, direi che è andato tutto bene a parte i tempi di attesa ma questo penso sia fisiologico.

No servizio valido, anche se l'attesa dalla prenotazione e" stata lunga.

Buongiorno, dal mio punto di vista se allo sportello ci fosse una persona più capace e con un'esperienza consona al lavoro al PC non ci sarebbe tutto questo tempo d'attesa per fare una carta d'identità. Prenotato a gennaio per farla a maggio. La

signora gentile non dico il contrario, ma non aveva le risposte alle domande e scriveva al PC come se avesse visto ieri il computer per la prima volta. Mah sono abbastanza sconcertata.
Il sistema di prenotazione non indica la prima data disponibile, si va a tentativi. Andrebbe segnalata la data per agevolare l'utente che altrimenti va a tentativi
Tempi di attesa estremamente lunghi
Risolvere al più presto l'eventuale problema presente nel software delle prenotazioni on line
Qualche sedia per l'attesa.
ottima organizzazione e cortesia del personale
Nulla
Tempi di prenotazione da Terzo Mondo
attendere 4 mesi per l'appuntamento dalla data di richiesta è veramente troppo per una città che si pensa sia evoluta nell'erogare i servizi ai cittadini.
Si possibile allargare il servizio di rilascio della carta d'identità quando superano i appuntamenti 15gg.
Nulla, servizio ottimo
no
Lunghi tempi di attesa!
ringrazio per la disponibilità, la rapidità del servizio. tutto perfetto
Nulla
Nulla
Ridurre i tempi di attesa... Quasi 90 giorni è inaccettabile. Sono stato 2 mesi con un documento scaduto
La signora XXX è stata gentilissima e disponibile .
Tempo per attesa 3-4 mesi per 5 min di lavoro
La C. D'identità potrebbe essere fatta anche online sarebbe molto più facile
Troppo tempo appuntamento
Il tempo che intercorre tra la prenotazione e il rilascio della carta è davvero troppo lungo!
no
No
migliorare la tempistica x gli appuntamenti, troppo 3 mesi di attesa
Ritengo che dopo oltre tre mesi dalla prenotazione, peraltro non giustificabile in quanto il servizio specifico e' di primaria importanza per il cittadino alla stregua della denuncia delle, nascite e dei decessi, l'attesa non puo' essere gestita in un corridoio con un solo posto a sedere considerata la presenza di genitori con minori ed anziani. Inoltre ho assistito in diretta ad un alterco tra la commessa dell'accettazione ed un'impiegata comunale a dir poco "imbarazzante". Forse il personale dedicato alla "reception necessita di un corso di formazione sia in ordine ai rapporti con il pubblico che con i colleghi.
ottimo trattamento da parte del personale sia allo sportello che in reception in quanto carta d identità per bambino di 2 anni
Più gentilezza da parte degli operatori
Nulla
se possibile, ridurre il periodo di attesa tra la data di prenotazione on line e la data di convocazione , si ringrazia
Non capisco perché serva portare una foto stampata e non basti invece un file
Considerato che c'e una macchinetta per fare le foto per la quale è possibile utilizzare solo spiccioli e non banconote e che per il pagamento della carta di identità elettronica vengono accettati solo importi esatti 22 euro, senza possibilità di pagare con bancomat o di pagare con 25 euro ed avere il resto, sarebbe opportuno predisporre una macchinetta cambianonete
Per il primo appuntamento alla sede centrale dell'anagrafe in via Beato Odorico i tempi di attesa sono stati molto lunghi (3 mesi). E questa non pare essere una situazione di oggi. Quando ho avuto la necessità di rimandare l'appuntamento però (con il rischio di aspettare altri 3 mesi) si è presentata la nuova possibilità di prenotare anche nell' ufficio di via Cividale, dove i tempi di attesa, almeno al momento, si sono rivelati molto più agevoli. Segnalo la scarsità di parcheggio presso la sede di via Cividale. Potrebbe essere utile rendere accessibile il cortile adiacente la sede, chiuso da cancello. Io ho utilizzato l'unico parcheggio apparente disponibile davanti al cancello. Risulta comunque utile la vicinanza della fermata dell'autobus.
No
Personale molto gentile
Più sedie per la seppur breve attesa!
ridurre nel possibile i tempi di attesa

No tutto bene e molto puntuali e gentili
Tutto bene Puntuali e gentili
Si vorrei segnalare che: all'arrivo del promemoria del giorno prima dell'incontro, ricordare che occorre portarsi dietro n. 1 foto valida /recente +C. F. +vecchio documento, il costo è di euro..... possibilmente pagabili in contanti
Suggerisco rilascio immediato della carta d'identità elettronica
visto che le impronte digitali non vengono prese con l'inchiostro, si potrebbe evitare anche di dover portare una fotografia cartacea.
La signora XXX è stata gentilissima e carina e molto competente
Per pagare sono dovuto andare a prelevare i contanti.... Magari si potrebbe aggiornare un po' la procedura e pensare ad attivare un pagamento tramite carta o app...
Impossibile raggiungere telefonicamente l'ufficio anagrafe. Grave disservizio soprattutto per coloro che poi non sanno usare Internet
Magari tutti i servizi fossero così
Tempi di prenotazione troppo lunghi, la pandemia doveva snellire il processo digitale e non sosperderlo
Tempi di attesa per l'appuntamento troppo lunghi
Non si può aspettare mesi per rinnovare un documento vediamo di velocizzare
Possibile ancora maggiore puntualità, dato il tempo richiesto per formalizzare la pratica. Sarebbe ottimo poter ricevere il documento in tempo reale, o quasi...
La persona che mi ha servito è stata gentile simpatica professionale altruista merita rispetto che pochi possono ricevere grazie.
La stessa persona che ha servito mio marito ho ricevuto stesso comportamento impeccabile poche sono le persone di questo livello grazie.
tempi di prenotazione più brevi. Ho prenotato a gennaio per maggio
migliorare la tempistica x gli appuntamenti, troppo 3 mesi di attesa
Non si può prendere appuntamenti ogni 10 minuti se la procedura per il rilascio della carta d'identità richiede tempi più lunghi.....
È necessario rendere l'agenda più fruibile e facilmente consultabile. Sarebbe utile poter ricevere una notifica qualora si fosse liberato un appuntamento.
Nulla
Finalmente si è aperto per i cittadini anche lo sportello per carte di identità in circoscrizione Via Cividale per snellire il tanto traffico in Comune. Con appuntamento tutto perfetto senza attesa. Complimenti al Comune di Udine per questo servizio ed augurandomi che si possano richiedere anche altri documenti senza andare negli uffici preposti del Comune (stato famiglia-certificato di nascita ecc.).
tempi di attesa eccessivi tra prenotazione e appuntamento
Sedie nella sala d'attesa per anziani, disabili, donne in gravidanza.
l'impiegata molto gentile e professionale; i tempi di attesa per la prenotazione potrebbero essere più celeri
Per gli anziani l'attuale ufficio non è facilmente raggiungibile in pieno centro senza parcheggi
Impossibile raggiungere telefonicamente l'ufficio anagrafe. Grave disservizio soprattutto per coloro che poi non sanno usare Internet
Rendere ancora più puntuale l'appuntamento. Sovente l'utente ha altri impegni precedentemente presi. Grazie.
Tutto perfetto Grazie
Segnalo la gentilezza e la professionalità dell'operatrice
Eccellente disponibilità e professionalità dell'operatore di via Cividale
è necessaria maggiore puntualità nell'erogazione del servizio, anche in considerazione che l'appuntamento, a scaglioni di 10 minuti, lascerebbe presagire una certa precisione.
La cortesia della sig.ra XXX è super ☺
Nulla, giudizio positivo per puntualità, professionalità e gentilezza. Grazie
Ho trovato cortesia e gentilezza per poter avere un appuntamento in tempi rapidi visto la vicina scadenza della vecchia carta di una persona svantaggiata.
Non è possibile aspettare 5 mesi per il rinnovo del documento. Cosa fanno gli impiegati?
non è possibile monitorare la spedizione sul sito prenotazionicie.interno.gov.it

Sicuramente abbreviare i tempi. Dalla data della mia richiesta all'appuntamento in Comune sono passati 5 mesi. È una vergogna
Per me tutto ok.vi ringrazio
Tutto perfetto. Grazie
Tutto perfetto.
La consegna della carta via corriere crea soltanto problemi. Meglio Poste Italiane. Che cosa c'è dietro l'affidamento a un corriere? Mi piacerebbe scoprirla
Hardware molto lento
Servizio impeccabile!
Ottimo servizio!
Per l'appuntamento ho atteso più di 3 mesi, lo ritengo un tempo troppo lungo
Il consenso della donazione degli organi, non era pertinente.
I tempi di attesa sono assurdi
niente
Servizio efficace ed efficiente
Tutto a posto
Tutto bene!
Il personale è stato particolarmente gentile
Nulla
Sarebbe utile permettere di inviare, tramite raccomandata, la nuova carta d'identità anche sul luogo di lavoro, per chi ne ha la possibilità
Puntualità!!! 50 minuti di attesa nonostante la prenotazione sono troppi!
All'accoglienza le persone non sono cortesi, urlano e non danno indicazioni precise, poco disponibili.
Ideale che si facesse la fotografia direttamente con l'operatore e fosse stampata subito senza attendere diversi giorni. Nota positiva: Personale del comune molto disponibile
La cortesia del lavoratore della circoscrizione 10.
Diminuire significativamente il tempo intercorrente tra la data in cui si effettua la prenotazione e la data dell'appuntamento allo sportello
Capisco questo periodo di pandemia ma ridurre i tempi di attesa x l'appuntamento sarebbe una gran bella cosa. Poi il costo è esagerato. Già paghiamo le tasse comunali , un aumento di oltre 300% per la carta d'identità pure elettronica è fuori logica. Le istituzioni sono al servizio dei cittadini non il contrario.
Diminuire i tempi di attesa per la prenotazione, in particolare per i cittadini che hanno solo la carta di identità come documento. Non capisco, inoltre, perché la procedura per chi ha smarrito la C.I.E. non sia diversa.
Soddisfatto e con tempo d'attesa breve
Ho prenotato via e-mail
Un mese e mezzo per un appuntamento è davvero troppo!
Preferirei che la carta mi venisse consegnata in comune, visto che, essendo al lavoro, devo trovare qualcuno che me la ritiri durante la settimana
Se possibile bisognerebbe avere appuntamenti in tempi più brevi. Adesso si aspetta più di due mesi.
Sul sito del governo (https://www.cartaidentita.interno.gov.it/presentazione-della-richiesta/) viene dichiarata la possibilità di portare la fototessera in formato digitale. Al Comune ho invece scoperto che non è accettato come formato. Si potrebbe almeno indicare sul sito in quali comuni è accettato il formato digitale in modo da evitare questi rallentamenti
NO
Nulla da segnalare, tempo d'attesa contenuto, massima efficienza operatrice, servizio rapido
Semplificare la procedura web di prenotazione
Grande disponibilità
Disponibilità dell'addetto molto buona
cancellazione automatica della prenotazione quando la carta d'identità viene rilasciata
Istruzione completa e coerente del personale
Per la CE dovrebbe essere + facile trovare la "procedura"...(sul web...)...anzi dovrebbe essere "specifica" e + "chiara".

Aumentare il personale per rimanere nell'orario stabilito. (una persona fa per una persona).

miglior informazioni

no!

Tempi d'attesa troppo lunghi! Inoltre cambiate posto alla signora all'ingresso, persona sgradevole e maleducata che fa solo perdere.

Ricercando sul sito un modo per modificare o eliminare l'appuntamento di ritiro della carta mi era impossibile in quanto i due tasti in questione non erano selezionabili, solo in seguito (tramite mail con l'agenzia) ho scoperto che non era fattibile in quanto tali opzioni non sono reperibili a 48 ore dall'appuntamento. Suggerisco di non modificare tale scelta di procedura ma di aggiungere un'informativa che segnali perché i due tasti non funzionano direttamente nel sito, e non perché si è ricercata tale informazione dai vostri operatori; in questo modo si avrebbe questa importante informazione immediata senza disturbare i vostri lavoratori.

Tempi di attesa estremamente lunghi!!

il personale pubblico deve tornare a lavora in presenza come ormai fanno i privati da piu' un anno

Massimo dei voti per l'addetto allo sportello CIE brava, paziente e gentile

Si che avevo preso appuntamento tramite internet, ho aspettato 4 mesi.

Il giorno dell'appuntamento ho avuto un imprevisto ho aspettato un altro mese. Attesa troppo lunga..

Voglio segnalare la cordialità dell'addetto, cosa molto difficile da trovare negli uffici pubblici.

attivazione di più sportelli

No va bene Così

Writing you in English since do not know Italian language. All are best service and cooperative staff. Only a suggestion, have more facilities to get appointment in short days . Otherwise I appreciate all your system and staff attitude.

No

Tempi di attesa più brevi sarebbero cosa gradita per tutti.

Ottimo servizio e personale gentilissimo, grazie

Rendere più accogliente e decorosa la zona di attesa

Istruzione completa e coerente del personale

E' tutto ok. Bene. Complimenti.

Certamente x prendere l'appuntamento 2 giorni e al tel 45 minuti .

La signora all'ingresso, molto maleducata

5 mesi per avere l'appuntamento...forse non è il caso di perdere tempo a mandare questionari. ma di assumere personale per potenziare il servizio.

Ovviamente occorrerebbe ridurre i tempi di attesa, specie se si ritorna, come tutti speriamo, alla normalità post-covid. Tra l'altro in questi giorni, per motivi familiari, abbiamo scoperto che i tempi di attesa sono altrettanto lunghi per i neonati che, per motivi diversi, potrebbero avere bisogno della loro prima carta d'identità (anche non elettronica) in tempi brevi.

No. Per me va bene così

In data 23/06/2021 alle 9.00 sono stato accolto all'ingresso di via Beato Odorico da Pordenone da due addetti comunali. Il Signore (che precedentemente mi ha risposto anche al telefono) si è dimostrato disponibile, gentile, professionale e molto educato. La Signora invece si è dimostrata estremamente maleducata, indisponibile e con un atteggiamento assolutamente non adeguato a chi lavora a contatto col pubblico.

Ridurre i tempi di prenotazione.

Per un documento importante CIE i tempi Devono essere brevi

Troppo tempo tra prenotazione e rilascio documento. 5 mesi sono troppi!!

Personale gentilissimo

Maggiori empatia del personale della reception e comunicazioni/informazioni per il cittadino all'esterno dello stabile

Tempi di attesa appuntamento troppo lunghi

addetto all'ingresso incapace di gestire le persone, confondetevi tra le persone in attesa e valutate come vengono accolte. logistica di accettazione pessima : nonostante appuntamento attesa fuori dalla porta ? 20 persone sedute sul muretto antistante sotto il sole/pioggia ? non è possibile creare un'area di attesa ? saluti.

no

Il personale di accoglienza all'ingresso lascia al quanto a desiderare! Capisco che la gente non è sempre educata e rispettosa delle regole, ma l'educazione e la cortesia non sono un optional quando si lavora a contatto con il pubblico! Invece il personale dell'anagrafe è veloce e cordiale.

Un po' di educazione, soprattutto all'entrata senza offendere ed urlare

Purtroppo per motivi lavorativi non sono presente a casa al momento dell'arrivo del postino. Spero di non riscontrare problemi nel recuperare il documento.

La persona alla reception del comune ha usato toni molto sgradevoli (non verso di me ma verso dei cittadini che mi erano accanto) e non idonei ad un persona che svolge un pubblico servizio. Ritengo che sapersi relazionare in modo educato e civile sia la base della buona convivenza.

La consegna della carta da parte di vettore che naturalmente non troverà nessuno a casa causa lavoro è da rivedere.

No

No, tutto è stato ben organizzato

Da febbraio al 29 di giugno per un appuntamento . Il documento vecchio scadeva il 20 maggio. Tempi esagerati, così non si registrano da nessuna parte.

Dare all'utente la possibilità di prenotazione telefonica, per me risultata impossibile, e migliorare i tempi d'attesa:3 mesi di attesa per la c.identità mi sembra davvero eccessivo

Ottima la possibilità di fare le pratiche anche presso le circoscrizioni

Faccia il comune un aggiornamento agli impiegati

La signora alla reception principale è estremamente maleducata e aggressiva con tutti gli utenti

Nell'ingresso c'è il box per fare le fototessere, aggiungerei vicino un cambiamonete.

L' impiegata che mi ha accolto è stata sotto tutti i punti di vista professionale e cordiale.

Niente. grazie a tutto

Fortunatamente ho trovato un appuntamento subito, tuttavia l'agenda era già al 99% piena, al punto che il successivo appuntamento sarebbe stato dopo la scadenza della CdI

NO

No

Maleducazione da parte della signora con postazione nell'entrata

Troppo tempo di attesa per rilascio della carta

Vorrei che i tempi di attesa fossero meno lunghi.

Ci auguriamo che alla fine della Pandemia i servizi tornino ad essere al servizio del cittadino.

Gli appuntamenti vengono fissati a troppa distanza dal momento della prenotazione

Maggiore educazione del personale pubblico

L'addetta allo sportello, sig.ra XXX, oltre che professionale è stata davvero gentilissima.

Il tempo di attesa per l'appuntamento

No

Aumentare le postazioni operative dedicate al rinnovo carte di identità per ridurre i tempi di prenotazione(offerta una sola postazione)la prenotazione era datata 8 aprile per ottenere l appuntamento il 2 luglio. Il documento scadeva il 9 giugno.

Altri sportelli dedicati ad altri servizi anagrafe risultavano vuoti.(nessun utente ad usufruirne)

.Consentire l'utilizzo del bancomat per il pagamento(disdicevole il cartello bancomat non funzionante)..

La cortesia dovrebbe essere uno dei parametri di valutazione nell'assunzione del personale.

La persona che mi ha rinnovato la carta d'identità è stata molto gentile e disponibile.

ridurre i tempi di attesa; il giudizio sul sistema di prenotazione rimane positivo

Tutto ok.

Ho notato che, pur essendo arrivata in orario all'appuntamento, sono entrata almeno mezz'ora più tardi perché prima di me sono stati accolte delle persone che avevano l'appuntamento più tardi di me ma che erano arrivate in anticipo. Io non ho detto nulla, anche perché non avevo fretta, però secondo me bisognerebbe seguire l'orario fissato e non l'orario di arrivo in accettazione.

Poi volevo segnalare che la signora che ieri accoglieva all'ingresso è stata molto brusca e non trattava bene le persone che arrivavano. Ho sentito molte lamentele a riguardo.

Nulla

Forte disorganizzazione, ho scoperto solo in ufficio che mio marito poteva delegarmi per la carta di identità di mia figlia, sul sito non era indicato. Molta scortesia nel personale all'accoglienza. Già alle 8.30 di mattina il personale urla e ha toni duri verso l'utenza. La signora dello sportello carta identità invece è stata disponibile e professionale. I tempi di attesa per avere un appuntamento mi hanno creato notevoli disagi, non da tutte le parti accettano carte di identità scadute ma ancora valide (x es. posta).

Tutto ok!

Migliorate la prenotazione on line che riguarda i minori

Lo dimostra il fatto che indicate il minore XXX e non la sua mamma. Oltre tutto la prenotazione è saltata x motivi di lavoro e la prossima prenotazione slitterà a settembre.

Tutto ok

No tutto bene

Segnalo che le modalità di accesso all'interno del comune dovrebbero essere riviste, si creano sistematicamente assembramenti all'entrata e il personale preposto (in portineria) non mi pare abbastanza preparato nel gestire il flusso degli utenti

Attesa per l'appuntamento è troppo lunga

Il link indicato sul sito non è corretto. Sono riuscita ad effettuare la prenotazione solo dopo aver richiesto spiegazioni via email.

Ho fatto la prenotazione ai primi di febbraio, cinque mesi prima. È davvero troppo!

Tutto bene

suggerisco di abbreviare i tempi di prenotazione, aggiornando il sistema delle disdette quotidianamente , quattro mesi per avere un documento di identità sono tempi biblici .Cordiali Saluti

Contatto telefonico impossibile! ! (Con anagrafe)

Contattare telefonicamente l'ufficio anagrafe è impossibile. Tentato più volte in orari e giornate diverse. Pertanto indicare il nr di telefono sul sito è del tutto inutile se nessuno risponde

Orari più flessibili nel tardo pomeriggio fino alle 19

Tempi di attesa biblici

Tutto ok

Rendere tutto il più possibile computerizzato, ci sono troppi tempi morti tra una cosa e l'altra; rendere tutto online (con un design ben fatto) renderebbe tutto molto più semplice e veloce, a portata di tutti.

Ottimo operatore allo sportello. Veloce cortese competente

No

Non funzionava il pagamento tramite bancomat

L'appuntamento prevedeva un impegno di 5 minuti, ma ce ne sono voluti 20. Se ci fosse stato un appuntamento subito dopo il mio si sarebbero creati ritardi e forse assembramenti. Meglio distanziare le prenotazioni ad almeno 10 minuti l'una

Un solo addetto alle CIE? prenotazione in tempi biblici! Vi ricordate che la CI cartacea la rilasciateva senza prenotazione in 10 minuti o avete perso anche questo ricordo? L'addetto ha chiamato 6 persone non presentatisi prima del mio turno... Volete continuare con la prenotazione? Vedremo alla prossima...

Sarebbe preferibile avere la possibilità del ritiro della carta nuova direttamente allo sportello, anziche dipendere dal corriere

Sono rimasta molto soddisfatta del servizio sia per la possibilità di prenotare on line sia per la professionalità dell'addetto al servizio e per la mancanza di tempi d'attesa

Quello che riguarda la prenotazione è tutto perfetto. Dovrei lavorare questa estate fuori dalla mia residenza e vorrei avere la possibilità di ricevere il documento sull'altro indirizzo senza dover tornare a Udine per questo motivo

L'indirizzo della mail mittente che ricorda la prenotazione è del tutto fuorviante rispetto alla ente che eroga il servizio (comune di udine) e all'oggetto del servizio.

Suggerirei una gestione più ordinata e chiara, durante l'attesa fuori dagli spazi comunali

No

tutto bene, però dopo una settimana la carta non mi è ancora arrivata!

Tra cinque anni ne parliamo se migliorato 😊

Ho atteso circa 15 minuti prima di essere chiamato per il disbrigo della pratica. L'impiegata si è dimostrata molto professionale e celere nell'evadere la pratica molto brava e gentile.

Nulla da segnalare

La persona che ho trovato al sportello per fare il rilascio della mia carta di identità è risultata una persona moto amabile, cordiale, gentile e disponibile che mi ha aiutato tanto in tutto il processo con assoluta professionalità. Penso che sia una cosa veramente importante da segnalare, perché non sempre si trovano queste tipi di persone nei posti di lavoro cara al pubblico. Assolutamente ottimo il tratto ricevuto.

Sarebbe comodo poter avere immediatamente il documento e non doverlo attendere via posta da Roma, perdiplu' tramite raccomandata. Scomodo e anacronistico.

Tempo di attesa troppo lungo tra la prenotazione e l'appuntamento per il rinnovo.

Tempi di attesa troppo lunghi, non è possibile doversi prenotare mesi prima . Solo pochi anni fa ci si recava in comune senza appuntamento e la carta d'identità nuova veniva immediatamente rilasciata . Siamo tornati indietro di anni anziché migliorare .

Sarebbe più facile il ritiro immediato anziché la spedizione che nel caso non si sia in casa porterebbe ad una perdita di tempo per recuperare la carta di identità

Il ritiro con spedizione non va bene..si rischia di doverla andare a ritirare con conseguente perdita di tempo nel caso in cui una persona non sia in casa al momento della spedizione

Non è pensabile, al giorno d'oggi, nonostante le attuali difficoltà, che in una città con scarsi 100.000 abitanti i tempi di attesa per il rinnovo del documento d'identità siano di due mesi.

Sarebbe inoltre opportuno che ci si potesse presentare con una fototessera su file in modo da evitare scansioni (a proposito, perché la fototessera una volta scansita non viene restituita?) e accorciare i tempi di lavorazione garantendo anche una qualità migliore dell'immagine che sarà stampata sulla tessera.

No... sono rimasta stupita da una perfetta organizzazione e soprattutto da tanta cortesia e gentilezzagrazie !!!

Maggiore efficienza da parte del personale e ottimizzazione sistemi di pagamento

Più di tre mesi per rimpiazzare una carta smarrita

Personale estremamente cortese e professionale

per una carta identità prendere appuntamento e aspettare 2-3mesi mi fa difficoltà enorme. non sono contento per niente

Nulla da segnalare tutto perfettamente organizzato grazie

Addetti all'entrata molto gentili

L'avviso di scadenza del documento dovrebbe essere inviato tenendo conto dei tempi reali di attesa, rilevabili puntualmente dal sistema di prenotazione.

Il personale del Comune di Udine allo sportello è competente e molto disponibile. Purtroppo in caso di problemi di collegamento col Ministero dell'interno, non possono fare nulla perché dipendono dal servizio di assistenza centrale che apre alle 9. Sarebbe bene ampliare l'orario di assistenza ai Comuni.

L'erogazione del Servizio presenta dei tempi troppi lunghi.

No

Processo di ingresso negli uffici molto lungo e disorganizzato

Il computer era andato in tilt! Una volta ripreso lentissimo nell' svolgere il suo lavoro!

Nulla

Per avere un identità ho fatto il passaporto prima della carta d'identità

Trovo assurdo che non si possa far recapitare la C. I. sul posto di lavoro, con la patente è stato possibile.

L'esperienza è stata positiva perché tutto si è svolto velocemente, il personale è stato professionale e gentile nulla

Più controllo internet. Era bloccato il sito della questura (se ho capito bene) ed ho dovuto aspettare e menomale che poi ha funzionato se no dovevo ritornare. Personale gentile e disponibile

super!

Sarebbe bene poter seguire la spedizione della carta nuova. Come si fa normalmente con i corrieri. Grazie

No grazie

Il servizio è stato erogato in modo rapido ed efficace. L'operatore è stato estremamente efficiente, esauriente nelle risposte e cortese.

Solo una sedia nel corridoio.....

una volta effettuata la prenotazione (con mesi di anticipo, perchè le liste di attesa sono lunghissime) non è più possibile modificarla o quanto meno visualizzare le disponibilità, senza cancellarla. Sarebbe opportuno che il sistema rendesse visibili le disponibilità di appuntamento in modo tale che prima di cancellare una prenotazione già fatta la persona possa essere consapevole di quando siano disponibili nuovi appuntamenti. Inoltre, dato che il sistema è su prenotazione è assolutamente inaccettabile avere dei ritardi superiori ai 40 minuti (in presenza oltretutto di bambini piccoli).

No

Implementare la carica della foto del documento da penna usb

Un tempo si poteva fare la carta di identità da un giorno all'altro, adesso ci sono tempi di attesa lunghissimi e solo due pomeriggi sempre pieni. Fare una valutazione di quanti si prenotano e non si presentano. Aumentare gli orari. Proporre un appuntamento d'ufficio e in tempo a coloro che hanno la carta di identità in scadenza eventualmente modificabile.

Proporre appuntamento d'ufficio a chi ha la carta in scadenza
Personale assolutamente lodevole, unica pecca quasi un'ora di attesa
Tempi di attesa per l'appuntamento troppo lunghi
È stato tutto molto chiaro, e valuto che per appuntamento è decisamente meglio.
L' appuntamento per la cie è stato richiesto tramite mail, in quanto con il sistema i tempi andavano molto lunghi.
No, tutto bene
Il servizio è stato più che soddisfacente, il personale è gentile chiaro e veloce. I tempi di attesa sono minimi e il disbrigo pratiche è stato veloce.
Blocco del sistema informatico. Perso tempo
Tempi di attesa per la prenotazione troppo lunghi.
No tutto ok
Nulla
Necessità di un canale prioritario per chi ha necessità di lavoro o per espatrio. Non è possibile dover aspettare oltre 3 mesi per una carta di identità!!!
no
ho già' illustrato le mie difficoltà....
Speravo nel rilascio istantaneo della CIE
Tempi di attesa veramente troppo lunghi per avere un appuntamento.
Tutto ok
No
No
Funzionario allo sportello di Via Cividale molto bravo. Serve più personale in sede a Udine per dare più appuntamenti
Tempi biblici
No
personale competente e disponibile
Lamento i tempi d'attesa biblici per avere l'appuntamento per il rilascio della carta d'identità elettronica. Nel mio caso poco meno di 3 mesi. Vergognoso.
Tempi ancora lunghi per l'appuntamento
Buon saluto a tutti voi
possibilità di avere il calendario on line disponibile ed aggiornato in modo poter scegliere la data e l'orario tra quelli a disposizione. Accorciare i tempi di attesa
Suggerirei di scrivere da qualche parte quanto tempo prima della scadenza si può rinnovare (in caso di concomitanza con ferie)
Nulla da suggerire o segnalare, tutto ben organizzato
I tempi di attesa, comprendendo anche le difficoltà relative al covid, sono eccessivamente lunghi
Per svolgere la parte burocratica serve per certe persone qualche minuto in più dei previsti ma comunque va bene così
No
No
ringrazio la gentilezza e la professionalità dell'operatore
La sig.ra dello sportello ha fatto passare avanti ben 3 persone arrivate dopo di me con app.to dopo il mio ed io con 2 bambini non ho nemmeno potuto replicare che c'ero prima io che aveva già chiuso la porta.
Servizio efficiente, impiegato del Comune molto gentile e disponibile
Tempi lunghi di attesa per un appuntamento
No
Non è proprio facilissimo trovare le indicazioni (su siti web etc.) su come prenotare i vari servizi online, cosa che alla fine risulta molto comoda. Molti cittadini non sono al corrente della possibilità di ottenere certificati online o di poter prenotare gli appuntamenti online, con il risultato di aumentare le code ed i tempi di attesa. Infine ho notato diverse persone che si recano alla sede sbagliata (ex chiesa di San Francesco e che invece sarebbero dovute recarsi in viale Duodo o in Palazzo d'Aronco), si potrebbe migliorare questo aspetto.
Tutte critiche costruttive naturalmente

rivedere il servizio in portineria
No
Ridurre il costo...per me non si pone il problema..ma per le persone più in difficoltà...
chiarire che oltre ai documenti e la foto sia necessario pagare €.22,00...
Non è possibile, prenotare il 20 maggio e ricevere l'appuntamento (primo giorno disponibile) il 23 Luglio. Addirittura nella succursale di via Cividale il 13 Agosto.... Non ho altro da aggiungere.
Ridurre i tempi per gli appuntamenti (6 mesi sono troppi) al max a 7 giorni. Migliorare il sistema di prenotazione on line magari ad esempio inserendo un calendario dov'è possibile scegliere una giornata anziché dover scorrere tutti i giorni liberi!
Gestione della pratica in loco efficiente e veloce. Tempi per l'appuntamento biblici.
No
attimo servizio
difficoltà nel reperire personale al telefono
È stata un po' complicata la ricezione della carta d'identità attraverso lo spedizioniere
No
Opera
Operatore molto gentile e disponibile. Mi sono trovata bene!
Nessuna
No
no
Ridurre i tempi di attesa per la prenotazione
Tutto ok, espletato le pratiche in pochi minuti! Gentile e professionale l'impiegato.
Gentilissima l'addetta allo sportello
L'addetta allo sportello bravissima veloce e chiara nelle spiegazioni. Da marzo ad agosto mi sembra eccessivo aspettare così tanto per avere appuntamento
No
No, tutto bene, personale gentile e competente. Grazie Comune.
Continuate così.
La grande professionalità e cortesia dell'addetto dello sportello di via Cividale
I tempi di attesa sono dovuti da appuntamenti troppo rarefatti e con solo 2 addetti in 60mq in stanza anche se per il covid sono esageratamente rarefatti!
Lunghissimo tempo d'attesa per l'appuntamento.... Prenotato a marzo per avere l'appuntamento ad agosto.
La carta deve essere rilasciata subito, è impensabile il doverla ricevere a distanza di parecchi giorni, prima di tutto può essere smarrita, e poi il titolare continua a non poter espatriare nel caso ne avesse la necessità, mi sembra una cosa incredibile veramente!
Tempi lunghi per avere l'appuntamento
No
Dut ben
No
velocizzare i tempi della procedura
Troppa carta sprecata per una semplice carta d'identità. Acquisite firme digitali e risparmiamo ulteriore inquinamento
Tempi di attesa troppo lunghi e necessita 'di rivolgermi a qualcuno per il computer. Con il telefono non ho potuto prenotare.
Tempi biblici di attesa per l'appuntamento
Nulla...cortesi e gentili
No
Migliorare gestione degli appuntamenti con adeguato numero di personale
Tempi di attesa per un appuntamento troppo lunghi (2 mesi)
Tempi di attesa x appuntamento troppo lunghi
Non è possibile, una volta prenotato, visualizzare altre date disponibili (per un eventuale spostamento dell'appuntamento) se non cancellando la prenotazione.
Nulla, per me è stato lineare ed organizzato

La prenotazione è avvenuta in due step sia telefonicamente che on line . Omettete info che invece leggo su una porta in loco con fogli A4. Gli orari degli appuntamenti non vengono rispettati. Per prenotare....passano MESI di attesa. Gli operatori allo sportello vanno formati adeguatamente per gestire anche le lamentele.

complimenti per il servizio

No

No

Devo fare la carta x i miei figli e non ci sono orari disponibili

Tutto ok.

No, ottimo servizio.

dovete rispettare gli utenti. non si può aspettare mezz'ora e non ricevere alcuna motivazione del ritardo. meno cartelli sulla porta(4) e più professionalità del personale preposto. Su precisa richiesta non mi è stato indicato il dirigente responsabile il servizio.

Siete aperti 20 ore alla settimana, rispondete almeno al telefono

niente da segnalare, personale gentile

andato tutto perfettamente grazie

Nulla

Nulla

Ringrazio gli operatori anche per l'assistenza telefonica ricevuta a distanza causa smarrimento documenti

Ottima la qualità della persona addetta alle operazioni necessarie

Troppo sbrigativi

No

Sarebbe utile una verifica prima di inviare la mail di promemoria del giorno prima perché mi sono recata lì inutilmente

Penso che i tempi dovrebbero essere ridotti. L'impiegata del comune è stata gentile e disponibile

Andrebbero riviste le modalità di prenotazione e accessibilità al pubblico in questo periodo, causa "furbetti"

Rispettate gli orari di prenotazione

No...

Incomprensibile ci possano essere oltre due mesi di lista d'attesa per l'appuntamento per il rilascio della CIE

Prenotando elettronicamente i tempi di attesa sino lunghi e non vi è modo di avere chiarimenti ulteriori.

l'operatrice è stata gentile e competente. I tempi tra la prenotazione e l'appuntamento sono irragionevoli e mi hanno creato serie difficoltà, vista la necessità della CI per certi servizi.

Apporre un cartello all'esterno nel quale indicare come ci si deve comportare: ovvero attendere per strada la propria chiamata.

Questa volta no.

Non si può aspettare quasi 3 mesi per avere un appuntamento per rifare la carta di identità. A quanto risulta la situazione è endemica. Uno Stato che si dica "moderno" dovrebbe ormai essere in grado di attrezzarsi per fornire dei servizi molto, ma molto più celeri.

Ridurre i tempi di attesa per l'appuntamento e le eventuali code davanti all'ufficio

agevolare la consegna per chi lavora con la consegna sul posto di lavoro se richiesto dall'utente

Tutto ottimo

Migliorare i tempi di attesa

Personale accogliente all'ingresso, gentilissima la signora bionda allo sportello!

Tempi di attesa per la prenotazione del tutto inaccettabili

Tempi di attesa per la prenotazione molto grandi.

Aumentare di almeno un giorno in più alla settimana il servizio pomeridiano

Tempi di attesa molto lunghi

No, tutto perfetto Grazie

Maggiore disponibilità e flessibilità del sistema per la prenotazione

spero che i tempi si riducano comunque bravi.

Preferirei la consegna tramite posta ordinaria.

Tempi di attesa pazzeschi per un documento fondamentale.

Gli addetti all'accettazione dovrebbero dimostrarsi più disponibili nei confronti degli utenti
Possibilità di ricevere il documento nell'immediato senza dover attendere entro i 6 giorni lavorativi
sarebbe meglio il rilascio immediato della carta di identità
Solo la lunghezza dei tempi di attesa per l'appuntamento che vostro operatore mi ha spiegato legata all'emergenza sanitaria
Tutto ottimo
Ricordare all'utente cosa portare per rinnovo carta identità e costo
L'impiegata che ha seguito la mia pratica è stata veloce e chiara nella spiegazione.
non potevo fare carta identità ho perso tanto tempo
tutto perfetto, anche spedizione in tempi brevissimi !complimenti
Si ritiene che l'accoglienza all'accesso della struttura debba essere migliorata.
Mi è stato chiesto se preferivo ritirare di persona il documento o riceverlo tramite la posta, ho risposto che preferivo ritirarlo io e chiedevo se dovevo prendere un appuntamento per il ritiro, mi si diceva di aspettare che finisse l'operazione e successivamente, ad una mia nuova richiesta per un appuntamento, mi si rispondeva che sarebbe stato consegnato dal postino. Alla mia richiesta di spiegazioni, nessuna risposta e sullo stampato ricevuto si riporta 'spedizione al cittadino'. Ha sbagliato l'incaricata a chiedermi se lo volevo ritirare di persona, se non è previsto o ha sbagliato nell'inserimento del tipo di consegna al computer? Questa è la mia segnalazione.
No... È tutto ok
un sorriso e una parola gentile aiutano sempre
Dare la possibilità di emissione del documento direttamente allo sportello
Personale predisposto al banchetto dell'accoglienza all'entrata del comune per emergenza covid scorbutico, impaziente e attaccato al cellulare. Neanche la cortesia di alzare gli occhi e guardare in faccia il proprio interlocutore.
più flessibilità, gentilezza, cortesia e disponibilità nel dare informazioni alle persone
Il servizio è stato rapido e l'operatrice gentile. Segnalo qualche difficoltà nella procedura di prenotazione e faccio un appello per ridurre i tempi di attesa
Tempo di chiamata biblici e servizio accoglienza inesistente
Bisogna poter prendere on Line due appuntamenti in due uffici diversi altrimenti si deve venire due volte in comune per pratiche magari veloci. Modificate il software
Evitare code con tanta gente; mi ha creato disagio in questo momento di Covid; se c'è un appuntamento l'orario dev'esser quello; mi ripeto ma soprattutto dopo mesi d'attesa.
Vista l'informatizzazione del sistema prenotazione, prevedere la possibilità qualora ci fossero imprevisti, rimodulare gli orari degli appuntamenti, inviando un sms, onde evitare tempi di attesa e limitare eventuali assembramenti in prossimità degli sportelli anagrafici.
Evitare di parlare in modo sgarbato e nervoso al cittadino
No
No
È inaccettabile aspettare due mesi per rinnovare la carta d'identità, grazie
C'era un po di confusione all'ingresso dello sportello, con molta gente con la prenotazione alla stessa ora. Ma poi tutto si è risolto e sono soddisfatto del servizio
No
Tempi meno lunghi per il rinnovo
Se possibile, dotarsi (come per le patenti di guida) di foto on line.
Sono soddisfatto grazie
Gentilissimi nella circoscrizione 3, ma per una pratica così breve non si vede la ragione dei tempi di attesa dalla scadenza e di dover andare in via Cividale se si abita vicino al Comune.
Abbreviate i tempi di attesa dell'appuntamento ho aspettato 5 mesi di cui uno con carta scaduta
Nn
Tutto chiaro, personale cortese ed efficiente. Come criticità, segnalo che l'appuntamento è stato fissato ben 6 mesi dopo la prenotazione... ma mi pare che nei mesi scorsi il Comune sia corso ai ripari, spero che lo "smaltimento" sia già iniziato.
Ridurre i tempi di attesa dell'appuntamento aumentando il personale preposto.
non è chiaro come attivare la CIE

Nella mail di promemoria ricevuta pochi giorni prima dell'appuntamento secondo me è importante segnalare cosa bisogna portare con sé il giorno dell'appuntamento.

Bisognerebbe rispettare gli orari, se una persona arriva tardi all'appuntamento, non ha più alcun diritto sull'orario, altrimenti gli orari presi non hanno alcun valore.

La sig.ra XXX e' stata particolarmente efficente efficace e non ultimo super gentile: averne di collaboratrici COSÌ !!

La prenotazione online molto molto lunga

abbreviare i tempi di attesa, almeno in data utile prima della scadenza.

La persona che ha svolto le pratiche è stata gentilissima e molto competente.

ritengo esagerato il tempo per rinnovare carta identità

tempi incredibilmente lunghi per l'appuntamento

Ho completato il rilascio della carta il 1 luglio, ma il sistema on line prevedeva ancora la data del 23 settembre...non è stato possibile cancellarla on line...perché il sistema non funziona.

I tempi di attesa sono stati davvero esagerati. Ho inviato una mail per poter richiedere un appuntamento prima, visto che si tratta della prima carta d'identità fissato mia figlia minorenne. La risposta è stato il consiglio di prenotare tramite un link un appuntamento presso uno sportello di nuova apertura. Purtroppo questo link non ha mai funzionato.

Ottimo lavoro. Mi riservo di verificare se sarà ancora così, quando tutto il personale sarà rientrato

Non è accettabile attendere 6 (sei) mesi per rinnovare la carta d'identità! Io ho prenotato a inizi marzo ed ho avuto l'appuntamento il 24 settembre. Mio marito ha prenotato a febbraio ed ha avuto l'appuntamento a fine agosto. Quindi 6 mesi è il tempo medio di attesa.

Non è possibile modificare la data di prenotazione

snellire la procedura

Servizio eccellente, ma tempi di prenotazione troppo lunghi.

Ottimo servizio

Migliorare i tempi di attesa per appuntamento sono troppo lunghi

Estensione del tempo destinato allaCIE

Confusione nella gestione delle persone allo sportello con errori nelle chiamate. Tempi lunghi per accettazione allo sportello nonostante la prenotazione: io avevo prenotato per le ore 9:10, sono stato ricevuto alle ore 9:40). Tempi lunghi per trovare disponibilità di appuntamento.

Mettere + operatori per fare le carta d'identità per non avere le prenotazioni lontane

Avrei gradito poter ritirare di persona la carta di identità

Perché spendere i soldi della raccomandata?

Tempi di attesa troppo lunghi da prenotazione ad appuntamento

La mia prenotazione è avvenuta con mail (non prevista al punto 1). Sussistevano motivi di urgenza che sono stati accolti favorevolmente e ... tempestivamente. Grazie!

complimenti all'operatore con il quale ho fatto la pratica, molto gentile e professionale

Finalmente (almeno per questo servizio) efficienza e professionalità.

Spero di abbreviare l'orario dell'appuntamento

Una maggiore chiarezza nella prenotazione dei servizi comunali (anche richiedendo un servizio specifico compaiono nella prenotazione tutti i servizi es. biblioteca etc...)

Sala di attesa in corridoio di passaggio!

Sistematico il sito, più flessibilità

Tempistiche più celere

Tutto perfetto e efficiente. Volevo esprimere un giudizio positivo specialmente per la signora che era di turno in portineria ieri mattina, perché e' estremamente brava, sia in termini di efficienza che in termini di aiutare le persone più svariate. Una impiegata così brava e' una rarità e spero che il Comune di Udine si renda conto di quanto e' fortunato ad avere una impiegata così capace e simpatica.

Verificate il sistema informatico di invio dei promemoria. Come capitato a me, sicuramente sta capitando ad altre persone. Per info eventuali sono a disposizione:

Più di 3 mesi di attesa per l'appuntamento mi sembrano eccessivi. Ringrazio invece gli operatori per cortesia disponibilità e professionalità.

Voglio evidenziare i tempi di attesa per l'appuntamento : 4 mesi

Sono rimasto soddisfatto, tutti competenti

Fate in modo di tenere il più a lungo possibile la gentilissima e professionale, addetta che mi ha puntualmente ricevuto! Mi piace aggiungere che ho trovato i servizi ig.pulitissimi! Grazie.

No

Tutta la mia solidarietà alla dipendente(una signora) all'entrata del comune che da sola deve gestire tante persone con problematiche diverse, che si ritrova con gli sfoghi di tutti

No

Non basta lo spazio per scrivere tutto. Se un dirigente vuole chiamarmi gli spiego con calma

Il tempo di attesa nonostante l'appuntamento preso tre mesi prima.

Ritengo assolutamente inaccettabile che il tempo intercorso tra la prenotazione online e l'effettivo appuntamento sia stato di quasi tre mesi. Pur essendomi mossa in anticipo di due mesi, sono stata per più di un mese senza documento di identità. Ora spero che il ministero stia nei sei giorni previsti per l'invio del documento.

Aprire la porta verso Piazzale XX settembre, l'ingresso di una volta, per non seminare il panico negli addetti. Velocizzare gli operatori, così c'è meno assembramento!!

No

Quattro mesi per ottenere un appuntamento per il rinnovo della CI sono da paese sottosviluppato

4 mesi per appuntamento

Se sarà possibile, in futuro sarebbe meglio consegnare la tessera direttamente al momento del rilascio senza dover attendere la consegna via posta dopo 6 giorni. Per il resto tutto bene

Tutto organizzato bene.

Un po' più di cortesia da parte dell'addetto al servizio all'ingresso, non guasterebbe..

Accorciate i tempi di attesa. Quando sono andato non c'era nessun prima o dopo di me. Riempite le giornate con più persone.

Possibilità di ritirare la CIE evitando la raccomandata delle poste

La preaccoglienza agli uffici è inaccettabile, con un paio di persone arroganti, sempre di cattivo umore e non adatte al servizio al pubblico, tra l'altro costretto ad assembrarsi all'aperto in attesa di essere chiamato. Il personale allo sportello invece è cortese, competente, disponibile ed efficiente.

La privacy deve essere garantita anche dagli uscieri del comune che invece di urlare i dati personali e il motivo per cui ci si reca in comune potrebbero imparare ad utilizzare il codice di prenotazione che viene generato a conclusione della procedura

Nel messaggio di pro-memoria andrebbe indicato che è necessario portare una tito tessera specificandone il formato (l'addetto allo sportello non ha accettato la foto in formato digitale peraltro nemmeno richiesta nella conferma di appuntamento.

Tempi troppo lunghi tra la presa dell'appartamento e l'appuntamento stesso.

L'impiegata alla reception che riceve gli utenti indirizzandoli nei vari uffici esprime giudizi politici inopportuni sulla scelte governative legate alle misure restrittive anti covid. Pagata dallo Stato invece di eseguire ciò per cui è pagata lede parlando e commentando a voce alta l'immagine dell'amministrazione comunale col suo comportamento

Semplificare la burocrazia relativa a tutte le certificazioni che già anno le ns informazioni

Direi che la signora allo sportello è stata molto efficace ma direi che bisogna aumentare il personale, perché mi è sembrata sotto pressione visto la coda di persone che erano fuori ufficio, perciò suggerirei aumentare il personale. Grazie.

Il tutto molto caotico e non posso accettare che è così "a causa delle normative anti covid", visto che ormai sono quasi due anni che le conosciamo. Personale e uffici mezzi chiusi, di tre impiegate solo una accoglieva le persone, le altre o in pausa oppure a parlare con colleghi (con molte persone in attesa in corridoio). Personale di reception maleducato e isterico, ho assistito personalmente quasi ad una rissa con un uomo che chiedeva di entrare nella hall perché fuori diluviava. E la risposta era sempre: "se non vi va bene così, andate a lamentarvi dal sindaco a palazzo d'aronco".

Se facessi io così nella mia azienda, sarei licenziato il giorno dopo.

Appuntamento alle 10,05... entrato alle 10,45.... serve commentare?

Onestamente? la tipica gestione oscena della pubblica amministrazione, perché tanto nessuno ne risponde...E siamo a Udine, non a Roma!

Un brutto, brutto servizio alla comunità. Mi auguro che qualcuno legga queste righe e rifletta.

L'addetto allo sportello Circ 3 via Cividale è stato molto professionale, ha risposto gentilmente a tutti i questi ed è stato esauriente in tutte le spiegazioni

Come sopra, abbreviare i tempi per prenotare!

Tempi di attesa disagevole e assurdi

Tempi lunghi tra la prenotazione e la data dell'appuntamento

no tutto ok

Mi piacerebbe che anche agli extracomunitari venisse dato del Lei, riservato agli italiani.

Vorrei segnalare che l'addetta all'accoglienza (donna, capelli corti, mezz'età) si è comportata in maniera aggressiva, sprezzante, scortese e per nulla professionale, nonostante l'essermi rivolto con assoluta gentilezza e pacatezza.

Oltre ad essermi sentito umiliato di fronte al pubblico, non ha risposto alle mie perplessità e anzi, ha scelto di alzare la voce e sbeffeggiarmi pur non avendo realmente compreso la domanda. Ritengo questo comportamento imbarazzante ed offensivo, certamente non adatto a che rappresenta il nostro comune.

Cordiali saluti

Trovo imbarazzante in un comune come Udine il tempo di attesa di 3 MESI per un rinnovo della carta d'identità`.

L'addetto allo sportello si è dimostrato competente, preciso e cortese

un foglio di riepilogo via mial, orario data e codice per pdf

Nessuna

Per ridurre i tempi di attesa per l'appuntamento, abilitare più circoscrizioni per questo servizio

Si la possilità per l'utente che non ha scaricato subito i dati di prenotazione o non si ricorda di poter entrare diversamente, per segnalare un disguido, fare una modifica o una cancellazione della prenotazione stessa

I tempi di attesa per la prenotazione troppo lunghi.

Un sorriso non guasta mai. È utile per chi lavora e per chi si reca allo sportello. Forse bisognerebbe che fosse una buona abitudine anche per i dipendenti del comune

Tutto ottimo, operatrice gentilissima

No

purtroppo i tempi sono esageratamente lunghi per un banale documento.

No

Dipendente veramente preparato e gentilissimo!!

No

No. Tutto ok

Suggerirei di sensibilizzare il personale di portineria, affinchè migliori i modi e i toni quando si rivolge ai clienti. Perchè quando pago 27 euro per un certificato sono sia cittadino ma anche cliente e pretendo di essere trattata come tale.

Ritornare ad avere contatti diretti con qualsiasi sportello comunale. Il rischio Covid è ormai tenuto a bada da green pass e dall'uso dei dispositivi igienici. A scrivere è una cittadina che, in data 28 settembre 2020, ha smarrito la propria carta di identità (come attesta la denuncia di smarrimento) ed è rimasta per un anno priva del suddetto documento. Ho preso due appuntamenti per il rilascio, perché tra l'uno e l'altro c'è stato anche un cambio di residenza. Ad ogni buon conto, entrambi gli appuntamenti hanno avuto un'attesa di sei mesi. Per fortuna sono fornita di patente, che mi ha consentito l'identificazione....ma per andare all'estero? In attesa dell'arrivo del tanto sospirato documento, invito l'amministrazione comunale a fare di tutto per eliminare tale disagio al cittadino. Distinti saluti,

Tempi di attesa troppo lunghi, mi auguro che sia solo dovuto al covid.

i tempi dalla prenotazione all'appuntamento devono essere piu' brevi

Tutto bene.

Personale molto Gentile e puntuale

Grande cortesia e professionalità dell'impiegata

Grande disponibilità dell'impiegata che ha fatto la stessa pratica per mia figlia (invalida 100% per ipovisione) assieme a me dato che il giorno prima era impossibilitata a presentarsi all'appuntamento.

prenotazione 4 aprile scadenza c.i. 21-09-21 appuntamento 18-10-21 preciso che banche e privati , chiedono che il documento abbia 6 mesi di validità prima della scadenza

Solo complimenti x la celerità del tutto ☺

Ridurre i tempi di attesa

La persona che mi ha rilasciato la documentazione è stata molto gentile e competente.

Poco intuitivo il calendario con le disponibilità

Un centralino a disposizione per poter parlare al telefono

Operatori comunque molto gentili, ma bisognerebbe aumentare gli sportelli (soprattutto per un comune come Udine)

La Sig XXX molto gentile e competente.

Personale serio ed efficiente
No, tutto è andato nel migliore dei modi
No
Lunghi tempi di attesa per l'appuntamento
La fotocopiatrice stampa male.
Indicare DOVE trovare modulo assenso
No
Tutto ben organizzato complimenti
Le persone preposte all'accoglienza e la signora del rilascio semplicemente gentilissime
Attesa veramente troppo lunga per un documento così importante
Tempi di attesa per la prenotazione troppo lunghi
Tempi più brevi per tutto
Ricordare nella mail dell'appuntamento tutti i documenti/foto da portare
I tempi per l'appuntamento sono molto lunghi, ma poi il servizio allo sportello è esauriente e cortese.
Non sono riuscita in alcun modo a modificare la prenotazione on line
Il giudizio sulla procedura e il servizio è positivo, il problema sta nei 3 mesi di attesa dalla prenotazione all'appuntamento, che con la carta scaduta si trasforma in disagio per l'utente.
Bene per quanto riguarda il servizio ma tempi di attesa troppo lunghi. Prenotazione 7 luglio. Appuntamento 25 ottobre.
Bravi siete stati perfetti in tutto evviva il Comune di Udine.
La cortesia della signora addetta al rilascio della Carta Identità
addetti più rilassati per favore
impiegata gentile e veloce
Tempi di attesa lunghi
No
NO
Tutto l'iter è durato più del dovuto causa problemi con il server. Gli addetti avrebbero dovuto avvisare gli utenti in arrivo con che l'attesa sarebbe stata più lunga specificando il problema. Nonostante il disagio x l'attesa, il personale era gentile.
Che i tempi di attesa per l'appuntamento siano più corti
Tempistiche assurde
Tutto si è svolto in tempi rapidi, con grande disponibilità da parte dell'operatore.
Grazie mille per la vostra professionalità
L'operatore è stato molto gentile e disponibile. Ottimo servizio
Nelle risposte precedenti ho espresso abbastanza chiaramente il mio parere. In breve vi consiglio di rivedere il sistema di prenotazione soprattutto riguardo la scelta della sede per il servizio richiesto, di migliorare il personale in portineria e il personale che risponde al numero dedicato alle CIE
Sarebbe interessante sapere i giorni di attesa dalla prenotazione così chi deve prenotare conosce le tempistiche perchè io ho dovuto rimanere senza documento per più di un mese anche se ho prenotato circa tre mesi prima della scadenza
Sarebbe utile che al momento nella e-mail di conferma con la data dell'appuntamento ci fosse l'elenco dei documenti da portare oltre che ricordare che bisogna ricordare il codice inviato con la mail stessa
Probabilmente tempi di attesa per l'appuntamento molto lunghi (quasi 2 mesi di attesa purtroppo) per il resto tutto benissimo erano tutti molto competenti disponibili e professionali quindi sono contento
Grazie
Gli uffici comunali funzionerebbero meglio con più personale, sul servizio della mia operatrice ottimo vista la situazione
No
Aumentare il personale, troppo pochi 3 uffici
Anticipare orario apertura uffici
prenotato in luglio avuto appuntamento in novembre. Vi devo segnalare l'evidenza?
La possibilità di portare la foto con chiavetta USB

E' inconcepibile che per un servizio essenziale si debbano aspettare quasi tre mesi per un appuntamento (in Questura, per un passaporto si attendono due settimane) ed altrettanto grave è il trovarsi all'ora dell'appuntamento con una fila di 8 persone innanzi.

Prendere appuntamento on line è comodo ma i tempi di attesa son troppo lunghi, al centralino non c'è professionalità configurazione della pagina più snella e agevole

Per rinnovare la carta d'identità scaduta bisogna aspettare diversi mesi perché non c'è posto. Sarebbe meglio poterla rinnovare quanto prima.

All'ingresso si crea affollamento perché aldi là della prenotazione poi quando si arriva si tende a chiedere agli uscieri perché non si sa se si verrà chiamati o cosa fare

I tempi di attesa per l'appuntamento davvero troppo lunghi per una pratica da 5/10 minuti
molto buona la professionalità dell'addetto al rilascio carta identità

Poco distanziamento è scarsa sicurezza Covid

più cortesia nell'accoglienza

Tempi troppo lunghi (prenotato a luglio per novembre)

Non sono potuta andare all'appuntamento per motivi personali, ho disdetto tramite mail

Troppo tempo di attesa nel mio caso 3 mesi...

Potenziare il personale e dotarlo di strumenti informatici più efficienti. (Stampante multifunzione che si collega dalla rete è che richiede lunghi tempi d'attesa per scansionare una firma)

Richiesta di spedire la CIE a Parma (domicilio attuale), ma non è stato possibile.

No va bene così

Segnalo la necessità di avvertire i cittadini dei tempi necessari per il rinnovo della carta (180 GG come riferito dall' addetto allo sportello) al fine di non incorrere nell' inconveniente di avere il documento scaduto per 2 mesi come accaduto al sottoscritto.

In sede di prenotazione sarebbe opportuno specificare che , per ottenere il documento valido per l' espatrio, e' necessaria la procedura della rilevazione delle impronte digitali. E' stata per me una sgradita sorpresa comunicatami sul momento.

Lo stesso dicasì per il consenso o meno alla donazione degli organi

Servizio perfetto e puntuale, personale competente e molto gentile!

Molto gentili i dipendenti che accolgono le persone all'ingresso

I tempi di attesa per l'appuntamento

andrebbero aumentati gli appuntamenti, personalmente ho dovuto attendere due mesi tra la data in cui ho prenotato e l'appuntamento in cui ho svolto la pratica

andrebbero aumentati gli appuntamenti, sono trascorsi due mesi tra la data della prenotazione e l'appuntamento

No

Persona allo sportello gentile e disponibile, ad averne di persone così nel pubblico.

Complimenti al signore della 3a circoscrizione che è stato molto gentile e professionale

Avvertire gli utenti che la normale procedura prevede il prelievo delle impronte digitali.

Sono soddisfatto, app.to rispettato senza creazione di assembramenti, procedure snelle e veloci

Un ammodernamento dei sistemi informatici

No

No

Impiegato molto preparato e molto disponibile

I tempi di attesa per un appuntamento sono infiniti e il ritiro del documento dovrebbe essere più agevole

No

No

accorciare possibilmente tempi per appuntamento

Più sportelli e MENO ATTESA per l'appuntamento 😊

Gentilezza dell'operatore

I lunghi tempi di attesa per l'appuntamento

No niente da segnalare 😊

tempi di attesa piuttosto lunghi, ma nel contesto giudizio positivo sulla gestione del servizio...

No
Un po' più velocità , e meno burocrazie
Non ho cose particolari da suggerire
Non e' stato spiegato utilizzo credenziali carta (pin ecc) per utilizzo internet
Massima gentilezza dell'operatore
Tutto molto organizzato e veloce. Complimenti!!!!
Assenza di disponibilità di pomeriggio dopo le 16
Magari i tempi più brevi
I tempi di attesa per la carta sono lunghi. Molto bene il resto
No
Bene
Creare delle liste di attesa in base alla priorità e motivo per cui il documento deve essere rifatto
Forse sarebbe il caso di fare un modulo dove si attesta la presenza del genitore che accompagna il minore che deve rinnovare il documento d'identità che valga da giustificazione per motivare l'assenza dal lavoro per aver accompagnato il minore.
Ottimo servizio sia in fase di prenotazione che di erogazione servizio.
Bene
No
L'operatore è stato molto cortese, professionale e disponibile. Non ci sono stati tempi d'attesa per l'appuntamento.
tempi di attesa molto lunghi e orari limitati per gli appuntamenti. chi lavora è costretto a prendere permesso
È stata un'esperienza ottima. La sede di via Cividale è facilmente raggiungibile, ha ampio parcheggio. E soprattutto il signor XXX allo sportello è stato gentilissimo, chiaro e rapido. Davvero un super servizio. Grazie
Accorciare i tempi di attesa in quanto ho prenotato a Luglio per l'appuntamento del 28/11.
Molto gentile l'impiegato che ha effettuato la pratica
Una maggior efficienza. Tempi di attesa lunghissimi a fronte di zero persone allo sportello e troppi impiegati comunali non molto indaffarati
accorciate i tempi di attesa tra prenotazione e fruizione del servizio
No, ringrazio per la disponibilità e professionalità dell'impiegata addetta al rilascio della carta d'identità.
Cortesia e competenza dell' impiegato dello sportello di via Cividale
Si chiede di arrivare 5 minuti prima...e poi invece chiamano all'orario fissato
Tutto ok, servizio efficiente
Inizialmente volevo prenotare l'appuntamento parlando al telefono con un impiegato, ma nessuno rispondeva. Così ho prenotato online ed è stato facilissimo. Inoltre mi sono arrivati diversi promemoria sullo smartphone.
Massima efficienza. Soddisfatto
Sarebbe utile ricevere con la mail di reminder dell'appuntamento anche l'elenco dei documenti necessari da portare con se e le modalità di pagamento accettate.
Migliorare l'assistenza telefonica
il servizio erogato in via Cividale sembra essere stato sospeso, dal momento che le prenotazioni risultano precluse fino almeno alla primavera prossima. Peccato. Snelliva i tempi di attesa che per me sono stati di circa 2 mesi. Nella prenotazione informatica vi sono delle imprecisioni, quali, per esempio, l'esigenza di ricompilare i campi già inseriti in caso di errore, con perdita di tempo per l'utente.
Utilizzare più personale in comune. Bravi ma molto insufficienti
Possibilità di andare a ritirare anche personalmente la carta d'identità elettronica
No
Nel promemoria sarebbe utile indicare i documenti/foto da portare il giorno dell'appuntamento.
Se c'è una prenotazione da molti mesi sarebbe corretto avere il rispetto dell'orario. Grazie.
Ci si lamenta sempre del servizio pubblico, nel mio caso è stato veloce, cortese e efficiente. Direi perfetto.
Grazie x la Vs professionalità e gentilezza
Basta fototessere in formato cartaceo, passate al formato digitale.
Ha un costo elevato, per una famiglia media di 4 persone, diventa oneroso.

La persona che ho trovato allo sportello molto gentile

Se prenoto in agosto e il primo slot utile è alle 9.05 di fine novembre, ragion per cui prendo permesso da lavoro, gradirei che il mio appuntamento sia di fatto alle 9.05 e non alle 9.30.

La prima data disponibile per richiedere la CI, al momento della prenotazione era a distanza di 2 mesi. Aumenta il numero di appuntamenti giornalieri in modo da smaltire più velocemente la coda

Il personale, assolutamente insufficiente, deve subire anche lo scontento che sfocia poi in rabbia da parte delle persone che aspettano troppo a lungo. A me è dispiaciuto per loro perché sono efficienti ma, troppo pochi.

desidero segnalare i tempi troppo lunghi per la prenotazione grazie.

No

45 giorni per rinnovare la carta di identità. Se l'appuntamento (così come indicato sulla prenotazione) dura max 5 minuti, dalle 9 alle 12 (orario di sportello), ogni operatore dovrebbe emettere dalle 30 alle 36 tessere, per un totale di circa 1500 tessere in 45 giorni (escluse le festività natalizie). Quindi il 15% dei residenti nel Comune di Udine dovrebbe avere necessità di rinnovare la carta di identità nel periodo tra il 3 dicembre e il 19 gennaio. Un evento piuttosto sorprendente.

Ho aspettato tre mesi per il rinnovo mi sembra eccessivo

I tempi sono molto lunghi

La cabina per fare fototessere ha un funzionamento complicato

TUTTO BENE

Segnalo la cortesia degli addetti, dalla portineria all'impiegata che mi ha fatto la carta d'identità.

No

la impossibilità di poterla ricevere per posta all'indirizzo desiderato

Deve essere eliminata la presentazione della foto. La foto deve essere fatta in modo elettronico al momento.

no

riscontrata buona organizzazione e gentilezza

Gli addetti agli sportelli dovrebbero essere più veloci e gentili. Sono ad offrire un servizio al pubblico sembra che siano lì a farti un favore. Lentezza e poca voglia di lavorare

Più attenzione, rispetto ed educazione da parte del personale.

Puntualità

Ridurre i tempi di attesa

Capisco il Covid e tutto, ma c'erano tante persone che aspettavano fuori al freddo e tutte prenotare nello stesso identico orario. Peraltro io ero con un bambino di 4 anni...

Come si risolve il fatto che sulla C.d'I. il luogo di nascita riporta la provincia del 1949 ma in qualsiasi altro documento, atto o registrazione da cinquant'anni ad oggi è associata la provincia di cui quella cittadina fa parte dal 1968?

Impiegata bravissima

Nn

Datevi una mossa. Siete dipendenti pubblici pagati dai cittadini e dovreste far rendere tale spesa. Il vostro servizio è scandaloso

Tutto ok

Indicare meglio il costo nel modulo di prenotazione

Uno spazio di attesa al coperto all'esterno dell'edificio. Capisco le norme covid, ma fare stare le persone più di un'ora sotto al diluvio non è il massimo.

Parcheggio poco accessibile e non segnalato

No, è stato veloce e semplice

In tutto il resto del mondo utilizzano macchinari che rilasciano la carta al momento con foto fatta sul posto con una facilità e rapidità estrema

Tutto Ok !

No, Molto soddisfatto

Penso sarebbe meglio che sia chiesto se l'appuntamento è per fare la CIE per una sola persona o per un gruppo di persone per sistemare il tempo corretto dell'appuntamento, è successo che prima da me c'era una famiglia di 5 e quello ha rallentato tutti gli appuntamenti 40 minuti.

L'orario dell'appuntamento deve essere rispettato. C'è gente che chiede permesso al lavoro. Non si può perdere un'ora per una cosa di 10minuti

gli strumenti tecnici hanno fatto impazzire l'addetto che segnalo per competenza e professionalità sarebbe il caso di dotarlo si un sistema tecnologico funzionante ed adatto anche persone molto anziane

Tanti mesi di attesa

Impiegato allo sportello, impeccabile e gentilissimo, però sarebbe bello avere subito la carta di identità e non attendere una settimana. Comunque grazie per il servizio svolto, mandi, Fausto.

Vorrei ringraziare Vostro tramite il Signor XXXX della Circoscrizione n° 3 di Via Cividale per la professionalità ed umanità - è strano riconoscere in essa una evento straordinario- .

Il servizio è totalmente da riorganizzare

Organizzare meglio la chiamata allo sportello!!!

L'impiegata era bravissima, chiaramente ha troppo lavoro da svolgere da sola.

Tutto positivo, servizio migliorato rispetto al passato. Per migliorare ulteriormente si potrebbero considerare una maggiore flessibilità degli orari.

se un nucleo familiare di 4 persone deve fare la CI dovrebbe prendere 4 appuntamenti, non 1

Come già segnalato verbalmente, non sono riuscito a mettermi in contatto telefonico con l'ufficio Anagrafe e in oltre due mesi non ho ricevuto risposta ad un quesito posto via mail.

Aggiungo inoltre, che ho notato una tendenziale assenza di cortesia nei confronti degli utenti (non indirizzata a me personalmente quanto ad altri individui) nel fornire informazioni di vario genere da parte del personale che assumo essere di portineria. Non è ammissibile sotto nessun punto di vista che una dipendente comunale si metta ad urlare in mezzo alla strada a residenti con un appuntamento prenotato che chiedono informazioni sul loro turno. E' assolutamente irrilevante se la domanda posta alla dipendente fosse o no una domanda intelligente.

cortesia e disponibilità dell'addetto

Personale del Comune molto gentile ed efficiente allo sportello per il rilascio del documento

tempi di attesa lunghissimi tra prenotazione e appuntamento

Visti i tempi per l'appuntamento, andrebbe maggiormente rispettato l'orario. Purtroppo le persone fanno la differenza. L'"ambiente" del comune ha veramente poche persone che hanno voglia di essere al servizio del cittadino, come dovrebbe essere. Il servizio di spedizione "a casa" assolutamente inadeguato. Bisogna fare un bel passo avanti, e trovare tanta buona volontà di migliorarsi!!!!

Tutto ok

Niente tutto ok ed efficiente

non è possibile aspettare 2 mesi e mezzo per un'operazione di 10 minuti come quello del rinnovo carta d'identità

Accelerare i tempi di attesa

Come segnalato nella selezione, tempi di attesa troppo lunghi per l'appuntamento, più di due mesi!

E' un po' lungo il tempo di attesa dell'appuntamento ma in complesso è accettabile la forma.

Se la carta di identità è elettronica, continua a non essere chiaro perché si debbano portare delle foto tessere. Basterebbe una videocamera digitale per sportello per risolvere (in Canada e negli Stati Uniti è così da almeno 20 anni).

Tre mesi di attesa trascorsi dal momento della prenotazione mi sembrano eccessivi, per quanto riguarda il trattamento in ufficio per la pratica solamente elogi per la puntualità, velocità e accoglienza. Molto professionali tutti gli operatori !

Velocizzare i tempi, tre mesi di attesa mi sembrano troppi.

Tutto molto efficiente

Più chiarezza: la delega dell'altro genitore non era specificata fra i documenti richiesti.

troppo lunghi i tempi per un appuntamento e l'impossibilità di spostarli in caso di impedimento

Perfetto

Perché non può essere rilasciata direttamente dal comune, anche se alcuni giorni dopo, e non per posta.

Tempi troppo lunghi per appuntamento

Funzionaria gentilissima

I tempi di attesa per l'appuntamento sono troppo lunghi. Bisognerebbe migliorare

La mail segnala che è possibile gestire la prenotazione, ma poi inserendo i dati, non si può ne modificare ne cancellare la prenotazione.

Bisogna prenotare almeno tre mesi prima

ci sono stati problemi tecnici di collegamento con il dispositivo di rilevazione delle impronte

lieve ritardo fin dai primi appuntamenti, inspiegabile

NO
Perfetto così.
no
no
no
no
Non
il sistema prenota online per me e andata molto bene.
L'addetto allo sportello super professionale gentile e paziente! Bravo!
Tutto apposto
Nessun suggerimento, l'impiegato è stato efficiente e molto gentile
Perche l'incaricato mi aveva assicurato che mi arrivava una raccomandata entro 6 giorni..e sono passati 15 ...e sto ancora aspettando...cordialità
Niente
Ci sono stati degli iniziali disservizi legati al sistema informatico poi ok
il rilascio della carta elettronica dovrebbe essere immediati
Fate tutto in ritardo
Poter avere la possibilità di inserire delle foto in formato digitale.
Personale gentile è qualificato. Servizio estremamente positivo
Ampliare gli orari di sportello anche in pausa pranzo o più a lungo nel pomeriggio per favorire chi lavora e non può prendere permesso
Personale gentilissimo!
Non funziona il pos
Se il tempo di attesa è di 1 ora significa che forse gli appuntamenti presi erano troppi. Sono arrivata alle 11.10 e sono uscita alle 12.30.
Una migliore organizzazione nell'accoglienza. Non è accettabile che prenoto alle 10:05 il mio appuntamento 2 mesi prima e poi devo aspettare 1 ora per essere chiamato.
Il signore allo sportello è stato molto gentile e disponibile.
Il signore è stato molto gentile e professionale.
Più rapidità nell' attesa.
Va bene così.
La signora impiegata allo sportello è stata molto gentile, professionale e anche molto veloce nell'eseguire la pratica del rinnovo carta d'identità.
No
Occorre specificare che la foto non può essere la stessa della carta d'identità precedente altrimenti si perde tempo inutilmente
Solita burocrazia italiana, sarò costretto a prendere un altro appuntamento
Molto gentile ed efficiente la signora che mi ha seguir pero la pratica, grazie
No
Grazie per avermi accolto anche se 10 minuti in ritardo. Davvero apprezzata la flessibilità. Grazie
La addetta al servizio si è dimostrata molto professionale e gentile .
Ottimo servizio
Maggiore attenzione alle persone anziane e maggiore attenzione alle norme civid
Sarebbe opportuno far vedere le date disponibili per prenotare senza dover cliccare su ogni giorno fino a trovare quello libero
Personale cordiale e professionale. Grazie
No
Come al solito in Italia i tempi di attesa sono sempre più lunghi. 4 mesi per avere una carta d'identità è inammissibile non o nulla da aggiungere . il servizio è stato eccellente
Suggerisco che vengano rese possibili anche altre forme di pagamento, oltre il pos, quali contanti e bonifici.

Quasi 2 mesi fra giorno della prenotazione e appuntamento sono troppi. Per il resto molto bene: tempi di attesa minimi e personale gentile che fa anche oltre il dovuto.

Oltre a tempi estremamente lunghi per l'appuntamento mi sembra strano che non vengono riportati gli annullamenti delle prenotazioni perche ho provato vari giorni a collegarmi per vedere di anticipare l'appuntamento e mi sembra strano che nessuno abbia mai annullato quindi secondo me gli appuntamenti non vengono aggiornati

Personale gentile e disponibile. Grazie

Avendo fatto la carta d'identità per un minore valida per l'espatrio, a mio avviso andava indicato sulla conferma (o con link su relativa pagina) che è necessario che siano presenti entrambi i genitori o venga compilata la delega. Anche sul sito del comune non ho trovato questa informazione.

Fortunatamente la signorina che ha seguito la pratica è stata gentile ad aspettare che arrivasse mia moglie per concludere la pratica.

No

Tempi di attesa per avere un appuntamento troppo lunghi (più di un mese)

No

No

Ottimo servizio, personale gentile e disponibile

Abbassare i costi

L'impiegato è stato molto cortese, professionale e chiaro

L'impiegato è stato efficiente e cortese.

no

Eccessivo il tempo tra prenotazione e rilascio documento