

Comune di Udine

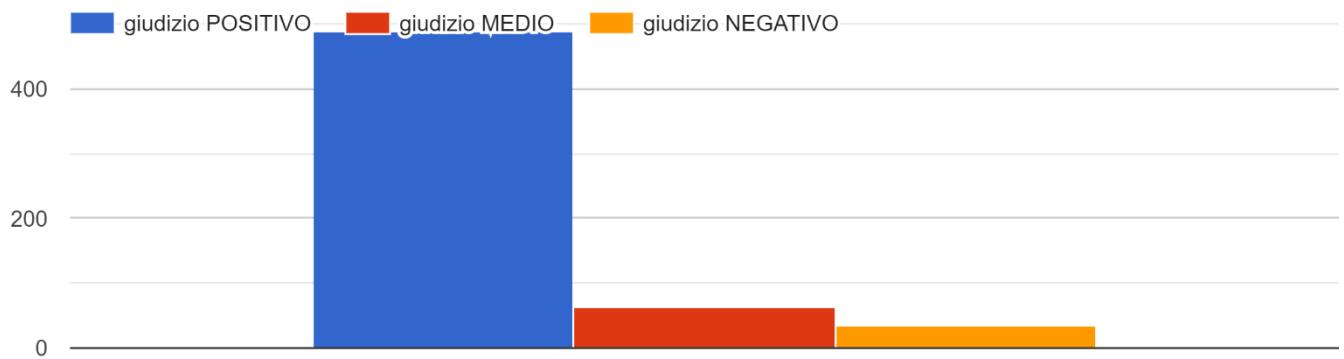


**Sportello Rilascio certificati anagrafici e
autenticazione di firme/copie/fotografie**

CITIZEN SATISFACTION 2021

TOTALE RISPOSTE: 606

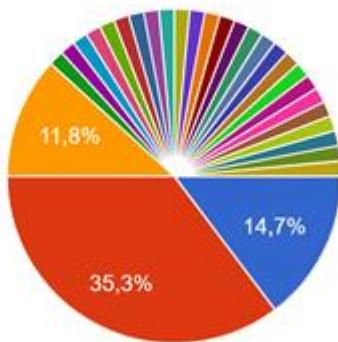
1. Come valuta il servizio dello sportello rilascio certificati anagrafici/autentiche di firma?



| POSITIVO | MEDIO | NEGATIVO |
|----------|--------|----------|
| 489 | 64 | 35 |
| 83,16% | 10,88% | 5,95% |

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

68 risposte

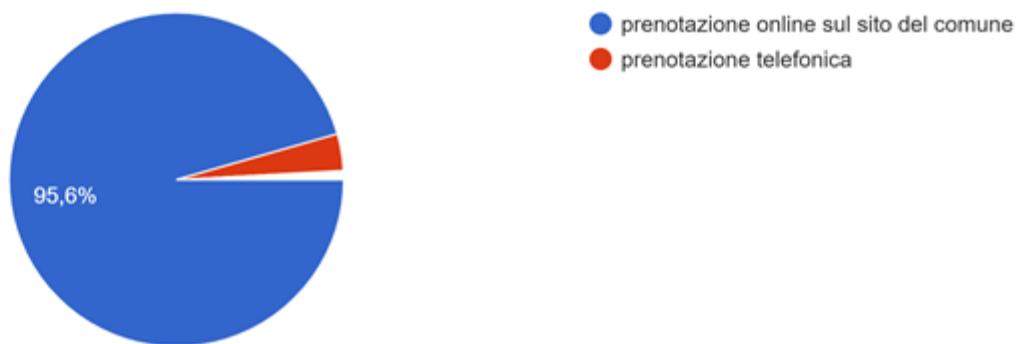


Principali motivazioni:

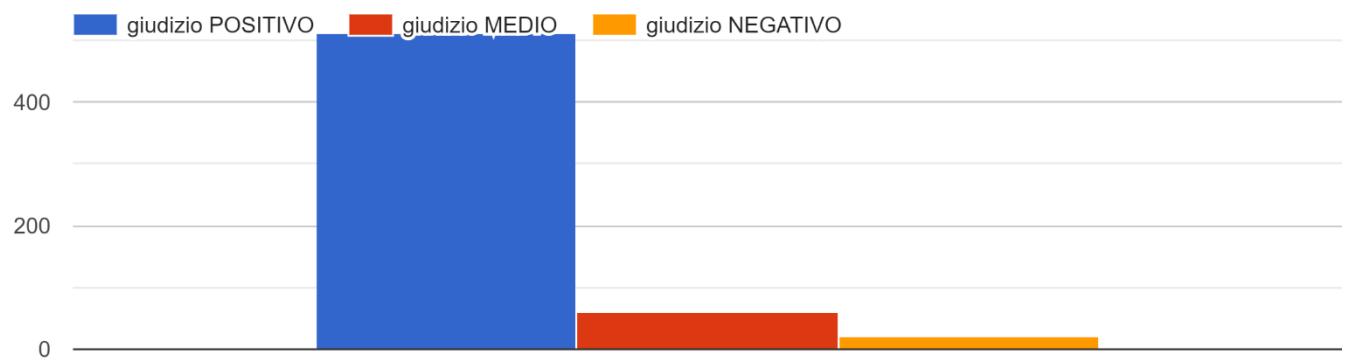
- 35,3 % "professionalità dell'addetto/a allo sportello"
- 14,7 % "necessità di tornare"
- 11,8 % "ritardo nella chiamata allo sportello rispetto all'orario dell'appuntamento"

2. Come ha prenotato l'appuntamento allo sportello?

587 risposte



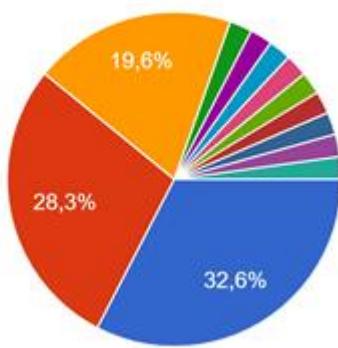
2.a Se ha prenotato: come valuta il sistema di prenotazione che ha utilizzato?



| POSITIVO | MEDIO | NEGATIVO |
|----------|-------|----------|
| 511 | 61 | 22 |
| 86% | 10% | 4% |

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

46 risposte



Principali motivazioni:

- 32,6 % "tempi di attesa per l'appuntamento"
- 28,3 % "difficoltà d'uso del sistema di prenotazione"
- 19,6 % "difficoltà nel reperire la pagina delle prenotazioni sul sito"

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

Buongiorno, avevo urgenza di avere il certificato storico di famiglia al fine di ottenere il patrocinio dello stato per le spese di separazione. Ho prenotato online, vado all'appuntamento e mi dicono che la signora che si occupa di ciò e' in ferie. Poteva il Comune avvisarmi con una mail o una telefonata visto che i miei recapiti sono stati richiesti in fase di prenotazione e conferma online? Sono ancora in attesa di avere notizie in merito! Ho usufruito altre volte di questo servizio ed è stato soddisfacente.

Non, tutto ok

Aumentare il numero di appuntamenti nella giornata, sono troppo poche le possibilità di prenotazione.

Personale del comune molto gentile e disponibile

Tutto chiaro e molto ben organizzato.

Nulla da segnalare, la procedura online di prenotazione è chiara semplice immediata

Complimenti per efficienza, professionalità e disponibilità!

Più disponibilità da parte del personale. Entrare in un ufficio dove ti vedono 5 addetti e nessuno ti calcola, continuano a parlare di come cucinare l'arrosto e di come passeranno la Pasqua, sinceramente non lo trovo professionale, quantomeno salutare il cliente e dire "tra poco sono da lei"....ALMENO!! Poi alla mia affermazione di convalida appuntamento mi dice, "ah io non ho nulla oggi, torni un'altra volta!!! PAZZESCO!!!

Il servizio è ottimo!

Mettere il POS

Servizio efficiente

Nonostante la prenotazione l'attesa è stata di circa mezz'ora

Trovo assurdo che i tempi di attesa per un certificato anagrafico siano così lunghi vista anche la scarsissima affluenza. Forse si dovrebbe tornare in presenza visto anche i dispositivi di protezione di cui i vostri sportelli già dispongono

L'operatore addetto alla accoglienza all'ingresso era molto gentile e competente

Abbisognando di un estratto per riassunto dell'atto di nascita il 24 aprile ho fatto 2 prenotazioni: rilascio certif. storiche (27 apr) + rilascio cert. anagrafica (5 mag) non sapendo quale delle 2 fosse giusta (ma come facevo a saperlo?) . Ho risolto tutto il 27 apr. Avrei dovuto disdire il 5 maggio e non lo ho fatto. Perciò mi scuso

Tutto perfetto. Appuntamento era alle 11.40 sono arrivato 2 minuti prima, subito mi hanno fatto entrare e alle 11.45 sono uscito con il certificato che mi occorreva.

L'addetto allo sportello non rispettava le norme anti COVID-19 (mascherina sotto il naso, starnuti senza protezione)

Dotarsi di bancomat- Consegna certificati via mail

Segnalo che l'operatore è stato gentilissimo e molto bravo.

Nulla il servizio è stato eccellente

mettete un commesso non in atrio ma all'interno del corridoio che verifichi chi effettivamente ha l'appuntamento e chi no

Se c'è necessità urgente di documento questa prenotazione non lo consente!

Poca educazione dell'impiegato

nella prenotazione online non era specificato di segnalare il tipo di certificato da produrre, che mi avrebbero preparato prima in modo da accelerare i tempi

la prenotazione on-line è stata integrata da gentile assistenza telefonica e mail degli addetti del comune

Non sono stata in grado di trovare la voce CAMBIO DI RESIDENZA sul sito. Inutile cercare paroloni affatto intuitivi, chiamiamo le cose col loro nome. Personale comunque molto gentile.

Magari se si possono restringere i tempi da prenotazione ad appuntamento

E' andato tutto perfettamente. Ottimo il giudizio sugli addetti allo sportello: disponibili e competenti.

Scusarmi per aver prenotato e poi non aver provveduto ad annullare la prenotazione a causa di un imprevisto sopravvenuto!

Più addetti agli sportelli

la pagina web o il link per la prenotazione online deve essere maggiormente intuitiva e di facile individuazione soprattutto per le persone meno giovani e gli stranieri.

pubblicare la modulistica aggiornata sul sito per effettuare la precompliazione

Nulla. Servizi ineccepibili e veloci.

Tempi lunghi tra la prenotazione e il servizio

Gli uffici aprono alle 9...chi prende appuntamento alle 9 arriva sempre un attimo prima...forse, per evitare assembramenti all'esterno, si potrebbe organizzare un'entrata 15 minuti prima...ci sono state persone anziane superate dal "furbo" di turno all'apertura della porta.

Tempi di attesa biblici per entrare nella sede del comune. Un solo addetto all'ingresso non è sufficiente servizio veloce ed efficiente

La persona addetta al ricevimento e allo smistamento all'ingresso del Comune non ha fatto altro che urlare e aggredire tutte le persone che varcavano la soglia anche solo per chiedere informazioni. Tale comportamento non è accettabile nei confronti dei cittadini.

suggerisco che se la prenotazione avviene telefonicamente, dovrebbero esserci più operatori telefonici. Le telefonate si possono fare in orario lavorativo per tutti, quindi trovare il tempo per telefonare ripetutamente non è facile. Grazie per l'attenzione

Non si capisce quale sportello prenotare per le proprie esigenze, c'è confusione

Segnalo, con piacere, l'ottimo servizio del personale.

Rivedere il servizio di accoglienza. Maleducazione e incompetenza degli addetti mi hanno fatto perdere un intero pomeriggio.

Che il personale all'entrata sappia bene a che sportello orientare le persone. Sono finita nell'ufficio giusto (ufficio certificati), ma non allo sportello giusto (ufficio anagrafe).

L'incaricato allo sportello sosteneva di non aver ricevuto la prenotazione

Le persone prenotate devono avere priorità rispetto alle altre

La possibilità di poter pagare anche con bancomat/carta di credito, attualmente non possibile

Sono stati tutti molto gentili e bravi. La signora allo sportello gentilissima e precisa, il Dirigente, interpellato per una cosa, gentilissimo e disponibile. Molto bene. Tutti gli uffici pubblici dovrebbero essere così'.

se si vuole annullare un appuntamento preso - il sistema per la cancellazione non funziona

Siccome non avevo più bisogno del servizio, ho tentato di cancellare la prenotazione senza successo. Ho provato più volte da computer e da cellulare.

Qualche sorriso in più non guasterebbe, specie in portineria...

Mettetevi d'accordo su chi deve fare cosa tra sportelli reception e uffici vari.

Prenotazione e servizio sportello perfecto, ce stato solo il problema che per i certificati di esistenza in vita c'è un nuovo modello che le manca proprio quella dicitura e sembra un semplice certificato di residenza. Per fortuna mi sono acorto e il addetto mi ha rilasciato il certificato della precedente tipologia. Serve correggere il nuovo modello

Sarebbe bene avere le indicazioni anche per chi chiede certificati per soggetti terzi e possibilmente un fac-simile per la delega disponibile nel sito dove si effettua la prenotazione

Dover aspettare sei giorni lavorativi per un documento è inaccettabile

Ci dovrebbe essere la possibilità di effettuare i pagamenti anche con bancomat, grazie.

Avere possibilità di eseguire pagamento elettronico

Sarebbe utile ricordare all'utente che per ogni certificato c'è un corrispettivo economico da pagare, seppure minimo, ma in contanti, perché molti ormai, tra cui io, non usano praticamente più denaro contante e anche le piccole cifre vengono pagate elettronicamente (anche dal fruttivendolo o in panificio)

Non è possibile che nel 2021 un'istituzione come l'ufficio anagrafe non accetti pagamenti con carta. Potrebbe almeno esserci un avviso sul sito o sul luogo.

Allo sportello dell' Anagrafe non rispondono mai al telefono a differenza di altri sportelli. Mi pare ci sia poco da suggerire..... non credo sia colpa del COVID.....

Sarebbe più semplice accedere a tutti IVA servizi tramite app per smartphone dedicata

Sono stati gentilissimi e velocissimi. Vi ringrazio per il vostro lavoro

per me tutto ok come servizio e gentilezza

Specificare maggiormente on line, per i servizi demografici, il numero di sportello al quale ci si deve rivolgere, per uno specifico servizio.

Personale disponibile e paziente!!!

Gli addetti all'esterno degli uffici avevano sotto mano solo gli elenchi dei richiedenti la carta di identità e nonostante fosse l'ora della mia prenotazione ho dovuto chiedere per accedere, Bisognerebbe fare un elenco unico per orario e non utilizzare elenchi diversi.

E' ora di finirla con queste procedure: ritorniamo alla normalità!

Estrema cortesia e disponibilità dei dipendenti comunali, purtroppo all'ingresso la situazione è caotica perché molti utenti non sono al corrente delle modalità di accesso e le addette all'accoglienza sono sotto stress.

Le impiegate che mi hanno rilasciato il certificato sono state estremamente gentili e sollecite. Segnalo invece che la persona presente all'accettazione è ESTREMAMENTE SCORTESE, al limite della maleducazione. Tratta in maniera brusca, sbrigativa ed irritante chiunque si presenti a chiedere informazioni o aiuto.

Aggiungere la motivazione sui certificati online. In questo modo si evita di andare in comune.

Meglio di no

Tutti gentilissimi ed efficienti

il sistema degli appuntamenti on line è fantastico ma se poi al lato pratico quando si va allo sportello bisogna attendere in fila 20/30 minuti non ha tanto senso .

il sistema ad appuntamento è perfetto, evita code e perdite di tempo

Solo un complimento nella speranza che si continui così: positivamente

Nulla di particolare

Necessaria implementazione pagamento con Bancomat o Carte di Credito

Tutto molto ben organizzato però i tempi di attesa con prenotazione sono lunghi.

Attivare Pos per pagamento elettronico, un solo addetto allo sportello mi pare poco

Migliorare il sito

Cortesia dell'impiegata allo sportello certificati di morte: efficiente e gentile

No ho trovato delle signore molto gentili e disponibili

difficoltà nel sapere in che ufficio prenotare

Migliorare in TUTTO

Sarebbe utile dotare di POS lo sportello. Cordiali saluti

Ci sarebbe tanto d'obbligo per la prenotazione e poi ho visto persone entrare senza aver prenotato, e poi la disorganizzazione e la lentezza all'entrata erano impagabili. Poi, una volta salita, nell'ufficio ho trovato molta poca professionalità.

Ricerca della funzione nel sito troppo macchinosa. Allo sportello il personale è preparato ed efficiente ma si percepisce un forte stress.

Ottimo servizio un plauso all'addetto allo sportello ed al servizio anagrafe...

Suggerirei di segnalare con maggiore chiarezza il momento in cui non è più possibile gestire la prenotazione. Grazie

Istituzione di un sistema di prevalutazione delle esigenze della utenza che non parla bene l'italiano e che può allungare i tempi per una normale pratica perché non capiscono il linguaggio tecnico e nemmeno il linguaggio base. Istituzione di un sistema numerico per la fila con un tasto specifico per stranieri che parlano male la lingua italiana e necessitano di più assistenza.

Educare i Vostri dipendenti

Ottimo servizio e personale Eccellente

Rendere più semplice le operazioni di trovare la pagina per la prenotazione e compilare la prenotazione, e anche chiarire meglio cosa si può fare on line e cosa si può fare solo in presenza.

Servirebbe il bancomat

centralino che non risponde chiamato 34 volte sempre buttata giù la linea , nessuna professionalità nei dipendenti che se ne fregano dell'utenza a mia richiesta di parlare con una P.O. non sapevano chi era e neppure sapevano chi era l'Assessore!

Tutto bene

Tutto ben organizzato

Vorrei segnalare anche l' efficienza e la cortesia del Servizio Stato civile, signore stanza XXX, primo piano. Veramente benissimo. Ringrazio e desidero segnalare anche loro.

Secondo me è organizzato nel migliore dei modi

Non è possibile che non ci sia la possibilità di pagare con bancomat o carta di credito

L'addetto è stato molto disponibile, dando informazioni extra e aspettandoci qualche minuto oltre l'orario di sportello mentre correggevamo la compilazione del modulo

Non mi è stato chiesto se avevo prenotato

A questo punto meglio on line, suggerirei di scegliere per lo sportello delle persone adatte

Proseguite sempre così

Ci potrebbe essere la possibilità di fruire del servizio anche presso le circoscrizioni?

No, sono soddisfatta

no grazie

Nessuna, servizio efficiente

Caricare già i moduli sul sito del comune in modo da perdere meno tempo

Maggiore servizio agli sportelli

No, tutto molto semplice. Il portinaio è l'addetto lo sportello di una gentilezza e comprensione unica.

Ottimo continuate così

Provvedere al più presto ad installare un sistema di pagamento tracciabile con carta

Tutto eccezionale

Avere più opportunità di spazi pomeridiani per i lavoratori.

Non mi è sembrata adatta la persona per stare dietro ad uno sportello per il pubblico. Molto più gentile e cortese nel modo di porsi quella che trovavo prima. Andata giustamente in quiescenza.

avrei preferito riuscire a disdire l'appuntamento (previsto il giorno seguente)

Non è tanto rispettato l'orario... ma in compenso mi sono liberata prima è ho combinato. Grazie.

Servizio molto professionale e veloce, come sempre. Tutto perfetto, avanti così !!! Grazie mille, Buone feste e tanti auguri !!!

Addetto allo sportello poco chiaro, non ha saputo fornire informazioni rilevanti scaricando sull'utente la responsabilità di non conoscere le procedure e le regole per l'erogazione dei servizi; a tratti maleducato, giustificando probabilmente il comportamento condizionato dal mio aspetto fisico. Avendo telefonato per informazioni prima di prendere appuntamento, sono rimasto molto delusa dal vedere non c'è comunicazione interna.

Tutto ok!

Applicazione su telefono

Applicazione per telefono chiara e semplice

L'addetto allo sportello era inesperto

Grazie del vostro servizio.

Far chiedere allo sportellista prima di ricevere qualsiasi persona chi ha prenotato in modo da dargli la precedenza che gli spetta.

50 euro per mettere i timbri su 3 fogli è una vergogna

tutto bene. grazie

Tutto bene, grazie !

Sì, se chiedo un certificato di famiglia in carta semplice, non dovete dare autocertificazione e fare pagare pure 50 centesimi quando potevo scaricare anche io autocertificazione.

Il personale è stato gentile e cordiale, credo che sia la strada giusta da seguire