

# Comune di Udine

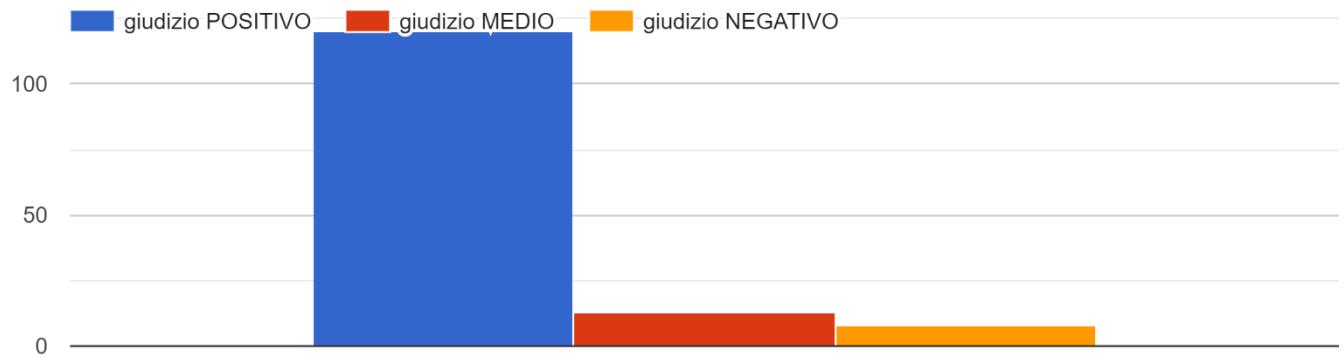


**Sportello Iscrizione all'anagrafe per chi proviene da altro comune o dall'estero**

**CITIZEN SATISFACTION 2021**

## TOTALE RISPOSTE: 148

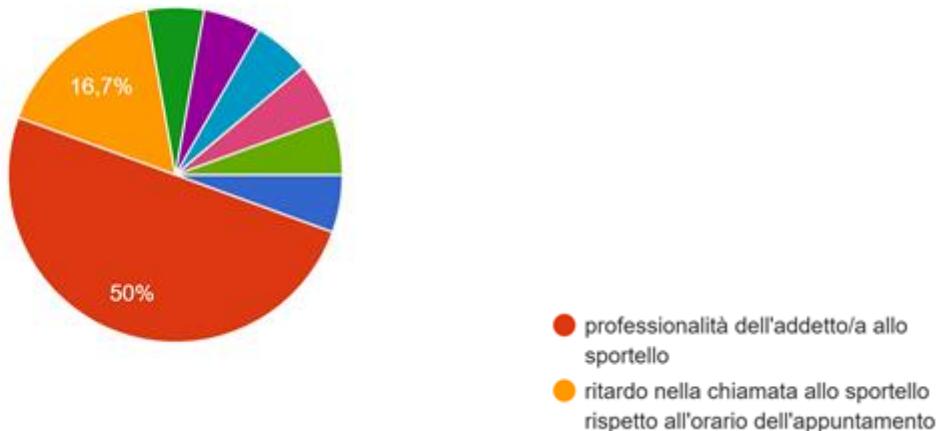
1. Come valuta il servizio dello sportello delle iscrizioni all'anagrafe?



POSITIVO	MEDIO	NEGATIVO
120	13	8
85%	9%	6%

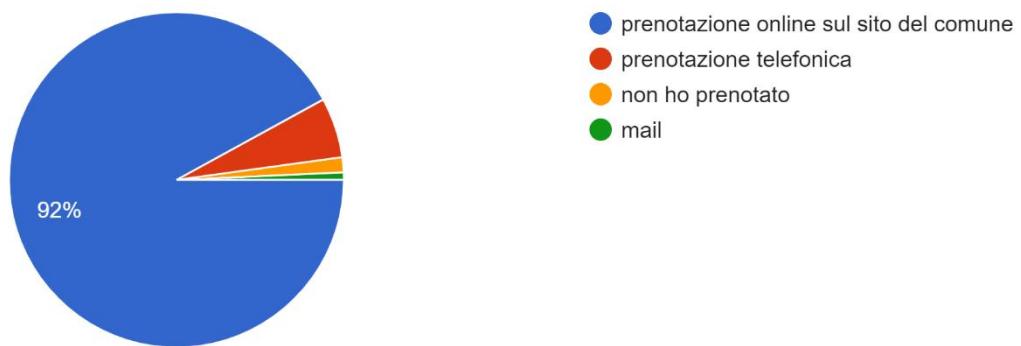
1.a Se il suo giudizio è negativo, indichi perché:

18 risposte

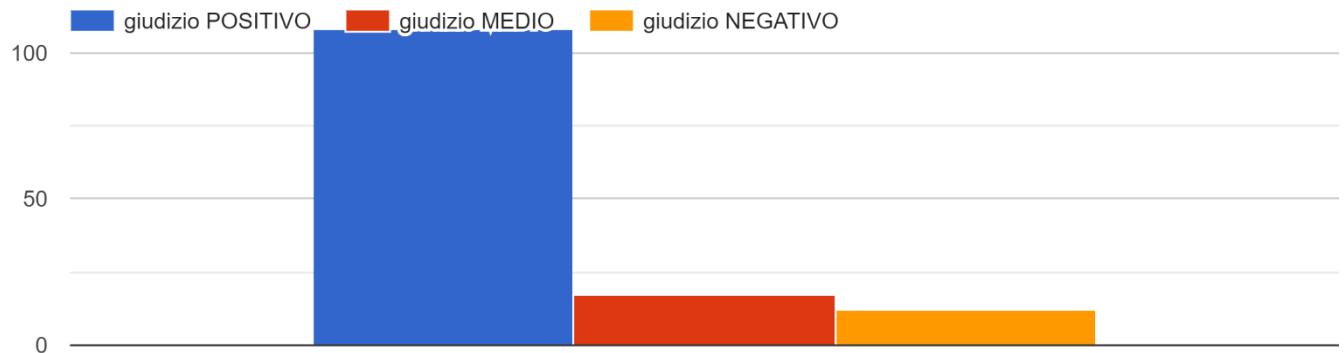


## 2. Come ha prenotato l'appuntamento allo sportello?

138 risposte



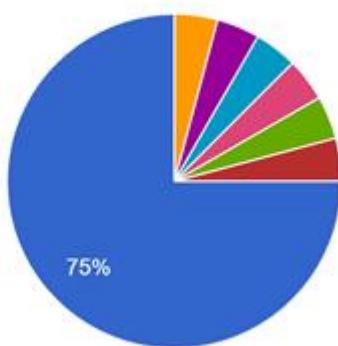
## 2.a Se ha prenotato: come valuta il sistema di prenotazione che ha utilizzato?



POSITIVO	MEDIO	NEGATIVO
108	17	12
36%	60%	4%

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

24 risposte



Principale motivazione: 75 % "tempi di attesa per l'appuntamento"

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

L'accoglienza all'entrata principale è stata a dir poco sconcertante per la maleducazione.

La portineria del palazzo in cui sono collocati i servizi anagrafici dovrebbe essere maggiormente efficiente nel gestire gli accessi; all'esterno del palazzo si formano code di persone che attendono e non capiscono cosa fare. Immagino la difficoltà nei giorni di maltempo... Suggerirei che delle due persone presenti al banco (almeno così era al mio accesso), una rimanga sempre sulla porta per gestire code, prenotazioni, richieste di informazioni e una al bancone segua le richieste e risponda a domande di chi viene fatto entrare. Il servizio anagrafico e il personale comunque sono stati molto corretti, competente ed accogliente. Sono molto soddisfatto.

Grazie per aiuto e per aver oportunita a sapere come funzionano gli servizi di comunale

Non si trova parcheggio

Ho riscontrato disponibilità e cordialità degli operatori

Non voglio segnalare nulla, voglio dire solo che il personale molto cortese. Grazie!

Per me è tutto ok-grazie

L'operatore allo sportello si era inizialmente arrabbiata in quanto non avevo alcuna "dichiarazione da parte del padrone di casa" relativa all'abitare presso quell'immobile. Non ho presentato tale documento perché non ce l'ho. Il padrone di casa non è una persona fisica ma giuridica, una srl, il contratto d'affitto non è a mio nome (pertanto ho ritenuto inutile presentarlo perché non rappresenta nulla di utile alla mia posizione) e non è ancora stato registrato. Inoltre la mia richiesta di cambio residenza è susseguita alla medesima del mio compagno avvenuta qualche settimane prima (unico titolare del contratto d'affitto, copia già presente nella sua cartella cartacea comunale), al quale è stato consegnato un modulo per dichiarare che era a conoscenza che una terza persona, io, stava acquisendo residenza presso il medesimo indirizzo, modulo fornito dall'anagrafe comunale, unico documento che ho effettivamente consegnato. Visto il susseguirsi in breve tempo di entrambe la procedure di cambio residenza, la documentazione precedentemente comunicata e quella collegata alla mia richiesta, mi sono sentita trattata male.

Avrei avuto bisogno di disdire la prenotazione online, ma non è stato possibile, perché i pulsanti erano disattivati. Nessuno del servizio anagrafe mi ha risposto telefonicamente.

Sarebbe importante rilevare subito i documenti da portare, ovvero sul foglio della prenotazione

Personale MOLTO cortese chiaro ed efficace sia al tel che di persona

Purtroppo ho atteso tanto prima di avere un appuntamento prenotazione.

Sul sito mettere i moduli che servono da presentare per non dover tornare più volte

Al telefono non risponde mai nessuno, suona sempre a vuoto. Se ci sono dei documenti da compilare dovrebbero essere inviati alla persona che ha prenotato via mail così da concludere la pratica in un solo appuntamento.

Sito poco chiaro

Personale poco gentile

Se una persona prenota e poi deve ritornare per fare i documenti non ha senso perché tutti abbiamo impegni, famiglia ecc ..ma tanto e così non cambierà mai nulla

Very good Service

Una volta cambiata la residenza altri servizi come medico di base dovrebbero esser cambiati in automatico

Il giorno dopo è arrivato il messo comunale, gentilissimo e molto preparato a tutte le domande poste.

Scarsa professionalità e disponibilità dell'addetto/a allo sportello

Nessuna...! Ho avuto molta cordialità e disponibilità allo sportello...

L'addetta alla segreteria all'ingresso è una grande maleducata. Senza rispetto e senza cordialità.

Nulla di negativo.

Il Sito internet va aggiornato e il personale deve essere preparato!! Non è possibile che io prenda appuntamento per cambio residenza, come indicato sul sito e il personale dica che non serve!! Vengo mandata dal personale dell'anagrafe all'ufficio protocollo, per sentirmi dire che l'esattezza della compilazione del modulo deve essere valutata da ufficio anagrafe....totale incoerenza di informazione . Disservizio totale!!!

Barriere architettoniche per le persone con disabilità.

tutto ok grazie

Tutti gli operatori sono professionali e diligenti. Complimenti.

Gentilezza e rapidità

in questa modalità c'è un disservizio totale e perfettamente inutile per chi ha problemi di lavoro

Dal 20/06 quotidianamente ho provato a chiamare per prenotare ma dopo essere rimbalzato da un numero ad un altro datomi da un operatore ho dovuto per forza di cose prenotare on line, e dal 02/07 di luglio il primo giorno utile ( secondo questa amministrazione) era il 05/08...pura follia che l'amministrazione pubblica operi (per meno di 5 minuti ad incontro) in maniera così scarsamente agile come affermerebbe il Ministro Brunetta...(mi chiedo cosa realmente ne penserebbe se ne venisse a conoscenza. Per il resto nulla da eccepire sulla professionalità dell'operatore all'incontro.

La persona che mi ha aiutato nella pratica molto disponibile. E gentile complimenti

Capisco il periodo difficile per tutti ma i tempi di attesa per appuntamento sono davvero molto lunghi

Per 5 minuti di appuntamento le tempistiche sono lunghe.

The biggest positive for me, an international applicant, was to find someone who could speak the English language. I really appreciate it. Thanks.