

Comune di Udine

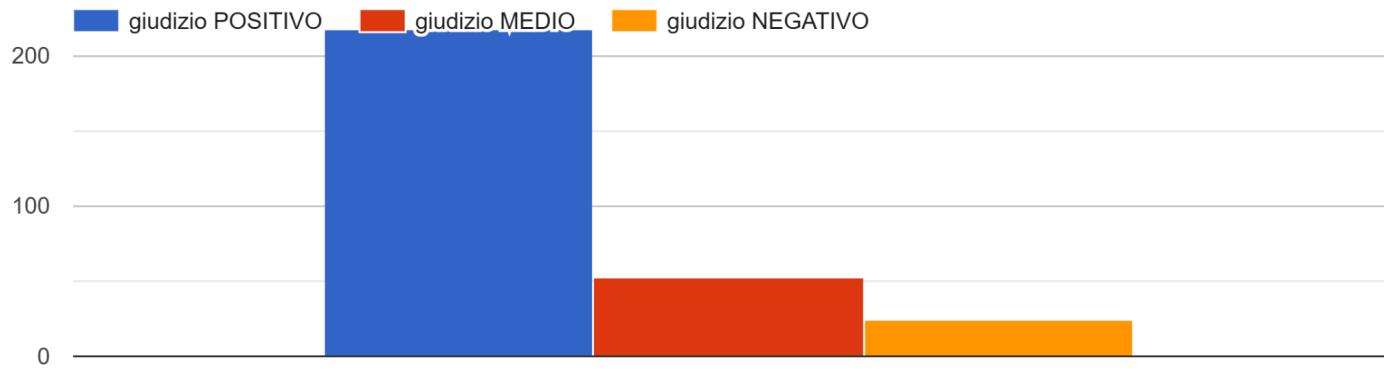


Sportello Certificati anagrafici,  
autentiche, legalizzazioni

CITIZEN SATISFACTION 2024

# TOTALE RISPOSTE: 293

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



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

54 risposte

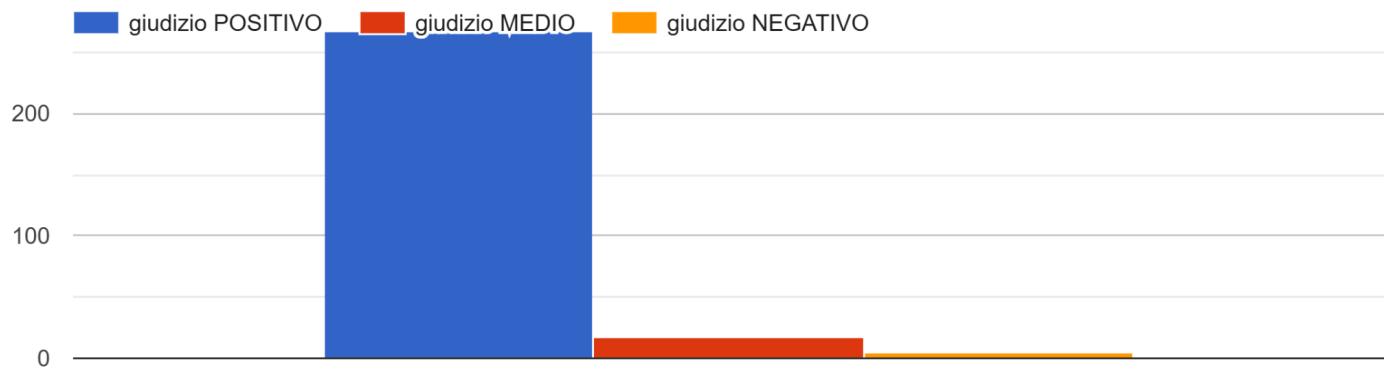


## 2. Come ha prenotato l'appuntamento allo sportello?

293 risposte

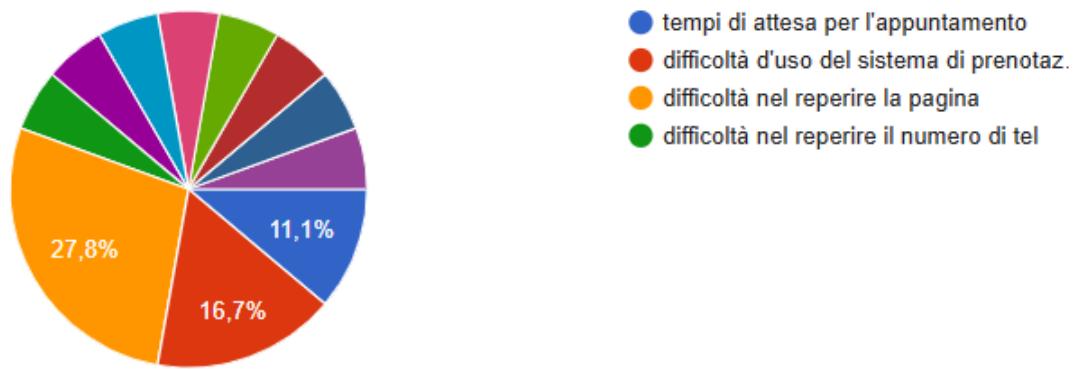


### 2.a Se ha prenotato: come valuta il sistema di prenotazione che ha utilizzato?



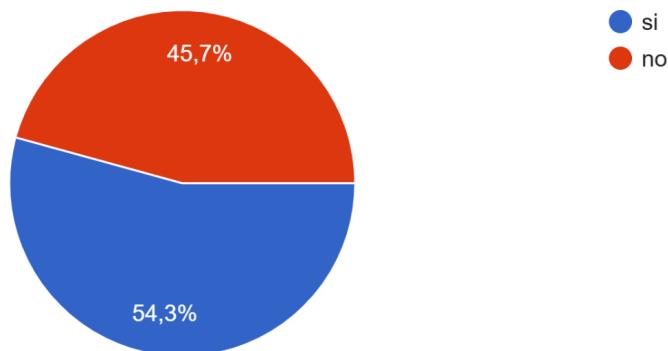
**2.b Se il suo giudizio è negativo, indichi perché:**

18 risposte



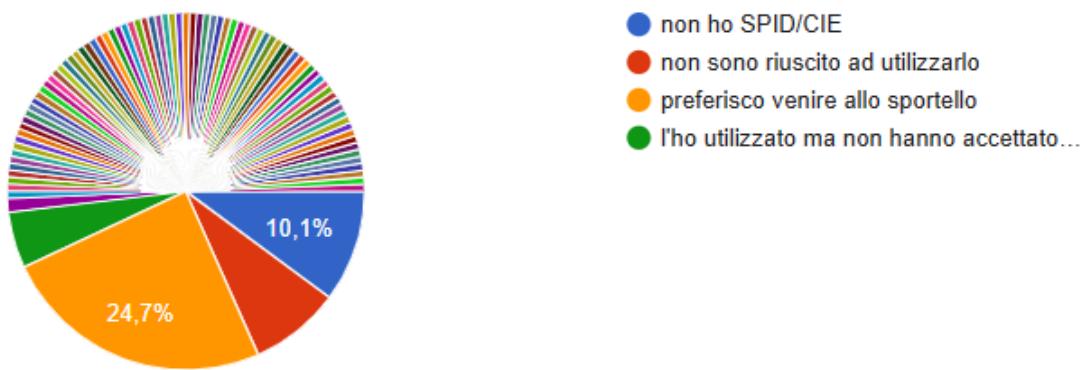
**3. Conosce il servizio di certificati anagrafici (solo per i casi di esenzione da bollo) messo a disposizione direttamente dall'Anagrafe Nazionale della Popolazione Residente?**

293 risposte



### 3.a Se lo conosce: perché non lo ha utilizzato?

158 risposte



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

77 risposte

- no
- No
- Nulla
- NO
- Personale all'ingresso maleducato, senza un buongiorno subito a dire dimmi (innanzitutto non sono né la sorella né la cugina, quindi consiglio un corso celere di italiano e di educazione civile)
- Maggiore facilità a ritrovare sul sito la videata degli appuntamenti
- Per il momento no
- Nulla
- XXX è molto paziente, e explica il procedimento per la legalizzazione di documenti, ma penso che è un po' caro. Ho pagato quasi €200 per i miei documenti grazie. Potrebbe essere un discinto in volume di copie
- aggiungere qualche altra funzione per ridurre la necessità di recarsi allo sportello
- Migliorare ancor un po' il tratto con i clienti
- Vorrei lo stato di famiglia
- stavolta è andata molto meglio della precedente
- La persona all'ingresso non è gentile
- Peccato che il certificato di residenza contestuale non è su un modulo internazionale! Mi costa tanto per farlo tradurre in tedesco - una delle lingue delle UE!
- Professionalità dell'addetto allo sportello assente, molto sgarbata, maleducata e arrogante: mi ha chiesto cosa dovessi fare più volte intendendo che fossi io a non capire, per poi consegnarmi il documento senza

neanche guardarmi e dicendomi "si sposti così vado avanti" in maniera seccata. Era pure giovane, spero di non rivederla mai più

- Più cortesia all'ingresso
- Indicare sul sito dove si trova lo sportello su una mappa
- Aggiornate il sito, per cortesia: vengono dati per aperti e funzionanti (con tanto di numero telefonico ed orari) gli uffici delle circoscrizioni e ciò non è vero, tranne per quelli di Cussignacco. Ci si può chiedere se sia dovuto ad inefficienza od a mancanza di rispetto per l'utenza: in entrambi i casi la P.A. fa una pessima figura. Mi piacerebbe avere un riscontro alla segnalazione.
- Prenotando on line certamente servizio immediato
- Le persone allo sportello dovrebbero essere a conoscenza delle pratiche possibili. La ragazza che ci ha accolto non aveva alba della mia richiesta tant'è che non voleva darmi il certificato. Io lamentandomi e spiegandomi che ero stata mandata direttamente dalla Questura a ritirare i certificati in anagrafe ho invitato la collega a verificare. Un suo collega l'ha corretta e infatti uno dei due certificati richiesti me li ha dati. Per l'altro mi ha dato un'autocertificazione quando avrebbe potuto fornirmi il certificato richiesto.
- Trovare sistema che formalizzi la precedenza degli utenti che hanno prenotato l'appuntamento allo sportello rispetto a coloro che non ce l'hanno
- Serve più personale allo sportello, sarebbe utile poter pagare con carta/pos
- mi informerò su questa anagrafe nazionale grazie
- Tutti i servizi online e allo sportello al top, peccato ci sia una portinaia sgarbata e antipatica che non rispecchia il suo ruolo.
- personale del ricevimento, appena si entra maleducato e senza pazienza ,sembra che non abbiano voglia di ricevere cittadini per i quali sono al servizio . male noi residenti abbiamo diritto a un trattamento migliore
- contenta per impiegata allo sportello gentile, scrupolosa e veloce
- Vedo spesso persone in attesa fuori, anche in caso di pioggia. Credo sia da migliorare il servizio di accoglienza.
- L'operatrice che mi ha accolto non era a conoscenza del mio appuntamento.
- qualche sedia per chi è in attesa
- In caso di autentica di firme di documenti per adozione, che vanno presentati in molteplici esemplari autenticati e riguardano due persone, il limite di tre documenti ad appuntamento obbliga a molteplici prenotazioni in molte giornate diverse, complicando inutilmente un iter già difficile. Si potrebbe pensare ad uno sportello dedicato, anche solo una volta a settimana, in cui poter prendere un appuntamento di un'ora per poter autenticare almeno 15-20 documenti alla volta.
- Il personale del comune è stato più gentile delle volte precedente. Grazie!
- Sul sito del comune non c'è scritto quanto si deve pagare
- Non c'è scritto che serve un documento di identità
- Allo sportello mi è stato chiesto di pagare in contanti ma non avendoli ho dovuto andare a prelevarle

- Personale è molto gentile
- migliorate, e' possibile
- No, sono stati tutti molto gentili ed esaurienti
- All'anagrafe non rispondono mai al telefono
- Non sono chiari ne' i tempi ne' le modalita' di consegna dei certificati richiesti online
- Predisponete sul sito i moduli da compilare ( vedi comune di Firenze) e non date una fotocopiaccia al cinquantesimo passaggio da scrivere a mano sul posto
- vorrei segnalare la gentilezza e la disponibilità che ho ricevuto dal personale del comune, ancora grazie, di questi tempi c'è ne bisogno
- Più Gentilezza del personale
- Formare al front Office la signora addetta alla prima accoglienza perché ineducata e stressata
- Non ho potuto utilizzare il bancomat perché il vostro sistema non funzionava così mi è stato detto
- Estrema disponibilità e cortesia degli impiegati addetti allo sportello 5
- Ragazzo al servizio demografico maleducato
- Non c'è distinzione tra chi prenota e chi no, tre persone arrivate prima di me senza appuntamento hanno avuto accesso al servizio prima di me finendo io per accedere al servizio "in ritardo" rispetto all'appuntamento preso.
- Servizio eccellente allo sportello. Molto meno l'accoglienza in sala d'ingresso.
- La mancanza di gentilezza degli addetti
- Cambiate il ragazzo che ha un atteggiamento non corretto verso la sua collega la sta aggredendo verbalmente davanti alla gente grazie!
- Se la gentilezza è la disponibilità fossero prioritari sarebbe meglio. Purtroppo non tutti siamo portati per avere a che fare col pubblico
- Il bancomat non funzionava per la pioggia.
- Ho notato che in ingresso la signora dell'accoglienza si rivolge dando del TU alle persone di colore e del LEI a me (signora bianca di mezza età).
- L'addetto allo sportello è stato molto cortese.
- Rafforzare il personale magari con la conoscenza di qualche lingua straniera.
- Sarebbe utile cambiare su Google maps l'indirizzo dell'anagrafe ( porta a quella canina)
- Una volta arrivato allo sportello non ho trovato un sistema che mi fornisse indicazioni sullo stato della coda. La gestione della era demandata all'impiegato dello sportello
- una maggiore sensibilità del personale verso chi, specialmente se anziano, chiede un aiuto nella fase di compilazione dei moduli.
- Tutto ok. Il servizio online semplice ed efficace
- No, bravissimi!
- abolite le prenotazioni
- maggior gentilezza dell'addetto e maggior propensione a risolvere i problemi invece che a crearli

- L'atteggiamento dell'addetto era assolutamente irritante con tutte le persone che erano in coda prima di me. Fate qualcosa.
- Suggerisco all'impiegato con tanto di LAUREA di frequentare un corso di buone maniere ed imparare a relazionarsi con il pubblico . E' meglio un ""NON so" che voler far valere loro ragioni SBAGLITE. !
- Strafottenti e presuntuosi. VERGOGNA VERA VERGOGNA in un pubblico ufficio. Scandalosi
- Le persone allo sportello sono fredde e molto distanti.
- Un sorriso non costa nulla, né un minimo di gentilezza. Bisognerebbe forse spiegarlo a chi è allo sportello a contatto con il pubblico, perché a mio parere non si tratta solo di dare un servizio al cittadino, tantopiù che con o senza sorriso la "fatica" è esattamente identica!
- Rivedere la scelta del personale
- Modificare la possibilità di prenotare più slot a nome di una persona nella stessa giornata. Soprattutto quando si hanno parecchi documenti da autenticare per adozione internazionale ed evitare ritorni in più giornate. Grazie.
- poter effettuare il pagamento con il POS
- Rispettare l'orario d'appartamento per quelli che hanno prenotato
- Innalzare il limite dei tre certificati ad appuntamento per i casi di adozione internazionale. Grazie
- mettere dietro agli sportelli gente che sa fare il suo lavoro
- Aggiornamento per gli addetti allo sportello....