

Comune di Udine

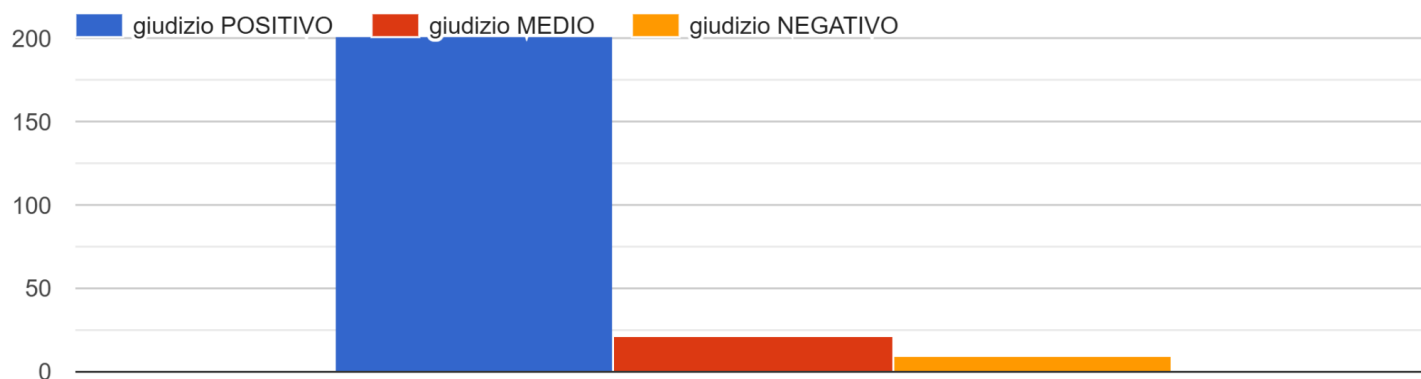


Sportello Certificati anagrafici,
autentiche, legalizzazioni

CITIZEN SATISFACTION 2025

TOTALE RISPOSTE: 233

1. Come valuta il servizio dello sportello rilascio certificati anagrafici/autenticazione di firme/copie/foto/?



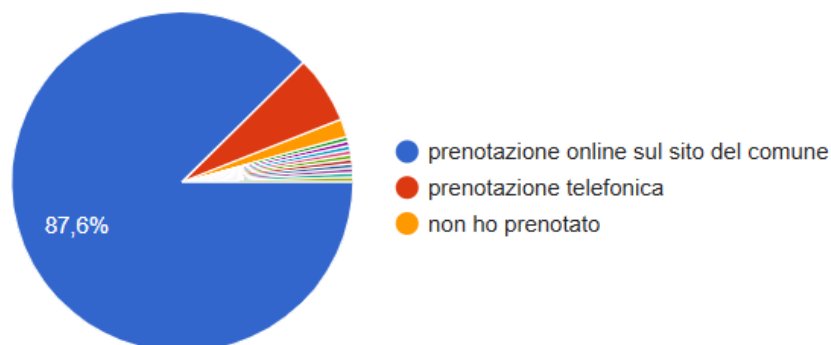
1.a Se il suo giudizio è negativo, indichi perché:

28 risposte

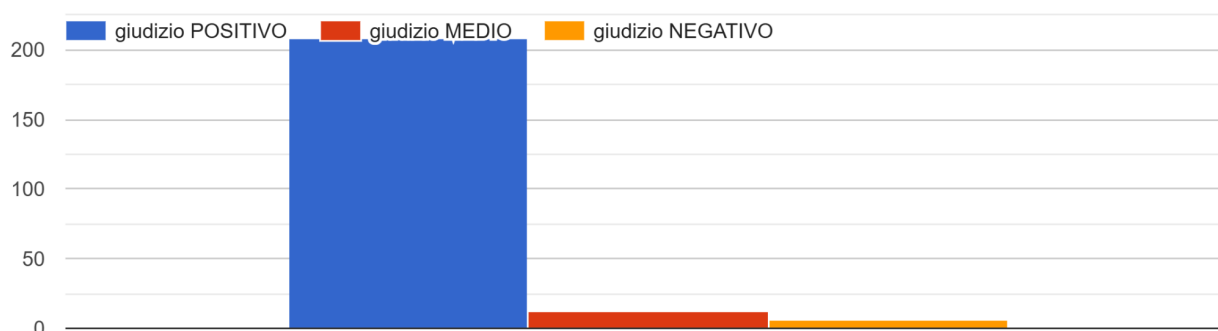


2. Come ha prenotato l'appuntamento allo sportello?

233 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:



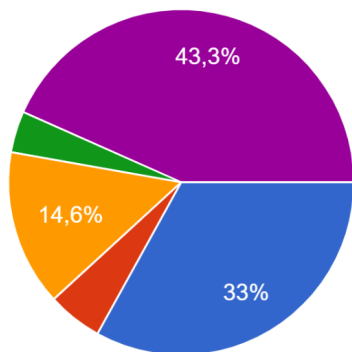
3. C'è qualcosa che vuole segnalare o suggerire?

47 risposte

- No
- NO
- Tornare al tempo pieno e no alle prenotazioni ma con ticket e fila
- Ho apprezzato la gentilezza della funzionaria addetta.
- Le persone allo sportello e all'ingresso sono molto maleducate.
- No
- Le risposte alla domanda 4 non sono sufficienti e non coprono la mia casistica. Il certificato richiesto infatti non è purtroppo acquisibile online ed è necessaria la presenza allo sportello.
- no
- chiarezza nell'individuazione dell'ufficio competente e nel descrivere i certificati rilasciati e il loro utilizzo
- Migliorare l'utilizzo del sito. Trovo troppo farraginosa la ricerca.
- Non era ben specificato se era necessario l'appuntamento ho scritto una mail per chiedere e mi avete risposto subito
- Benissimo
- Il servizio di prenotazione on line è fantastico
- Niente da segnalare
- La signora della portineria era un pochino isterica
- Avendo prenotato, sono stata chiamata prima di persone che si trovavano già in attesa al mio arrivo, ma il personale si è preoccupato di specificare e chiarire la situazione
- Il personale allo sportello mi ha dato la precedenza rispetto agli altri utenti, avendo io appuntamento prenotato.
- Comunque, per evitare conflitti con gli altri utenti in coda, vorrei che venisse in maniera più chiara segnalato con dei cartelli che appunto chi ha appuntamento prenotato ha la precedenza. Considerate che molti sono anche stranieri, quindi i cartelli dovrebbero essere non solo in lingua italiana
- il servizio ANPR è un disastro non funziona (per un certificato ho provato 6 volte senza successo.)
- Come aggiunta alla risposta del quesito numero 4 sotto, online manca la possibilità di ottenere i certificati multi lingua.
- Non ci sono file separate per chi ha prenotato e chi si presenta allo sportello . il fatto che chi ha prenotato superi la coda crea malumori , commenti negativi
- Abbiamo riscontrato gentilezza e disponibilità
- La prenotazione on line non è per over 60. Poi io pagamento on line mi dato non poche difficoltà
- Nulla da segnalare
- Specificare l'impossibilità di pagare il servizio con sistemi diversi dai contanti.
- Non ho potuto richiedere online il certificato a me necessario (estratto di morte e autenticazione firma)

- niente da segnalare
- Certificato di morte non rilasciabile online
- Nulla
- Lasciare allo sportello personale più cortese
- Niente
- Si può migliorare sempre
- Suggestirei di poter compilare il modulo di richiesta del certificato direttamente online senza dovermi recare allo sportello per tutti i tipi di certificato.
- che gli addetti allo sportello nel dare le informazioni telefoniche siano più informati possibili, nel mio caso l'informazione avuta telefonicamente è stata del tutto errata.
- Allo sportello il personale deve mostrare collaborazione.
- Nn
- Sportellista con poca empatia, a qualsiasi domanda rispondeva "non so" . Un po' poco per essere funzionario pubblico.
- Non è chiaro che chi ha la prenotazione può passare davanti alla coda.
- Avete adesso personale con una preparazione migliore. Il rapporto con le persone e' l' adeguato.
- Guadagnatevi lo stipendio e non scaricare sul cittadini i vostri errori
- Sarebbe auspicabile un miglioramento dell'atteggiamento del personale maschile allo sportello, il cui comportamento influisce negativamente sull'immagine dell'ente. Inoltre, i tempi di attesa per il rilascio dei certificati risultano eccessivi: se i termini previsti sono di 30 giorni, andrebbe comunque tenuto conto delle urgenze e delle esigenze di chi richiede il documento, spesso vincolato da scadenze o interlocutori che non possono attendere così a lungo. Infine, sarebbe opportuno rendere noto fin da subito che il rilascio del certificato comporta un costo, specificando anche i criteri con cui viene calcolato. Personalmente, l'ho scoperto solo dopo aver atteso tre settimane.
- No, soddisfatto.
- Raccomandare e/o insegnare agli addetti allo sportello buona educazione e gentilezza

4. Il rilascio del certificato anagrafico è possibile mediante il servizio online (che permette di evitare di recarsi personalmente agli uffici dell'anagrafe c...el Comune. Era a conoscenza di questa possibilità?
233 risposte



- Sì, ma preferisco comunque seguire la procedura tradizionale
- Sì, ma non possiedo SPID/CNS/CIE per accedere al servizio
- No , altrimenti lo avrei utilizzato
- No , ma in ogni caso non lo avrei utilizzato
- MI sono recato allo sportello per servizi diversi dal rilascio di certificato