

**Comune di Udine**



***ANAGRAFE***

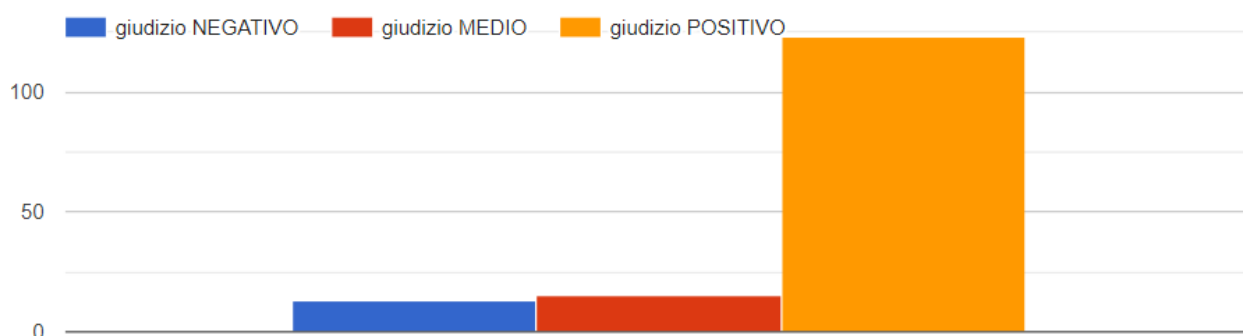
***Sportello***

***certificati anagrafiche e  
autenticazioni di firma***

**CITIZEN SATISFACTION 2019**

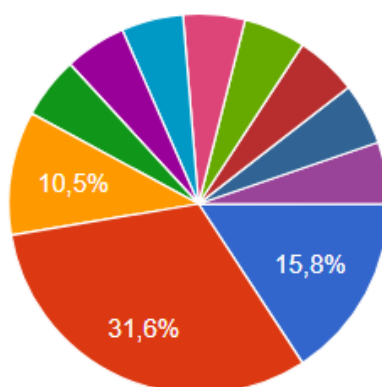
## TOTALE RISPOSTE: 157




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



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

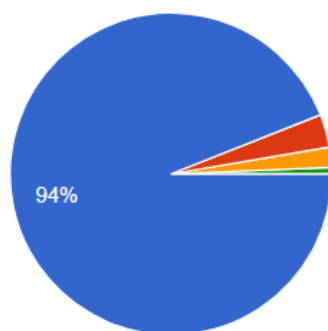
19 risposte



- |   |   |
|---|---|
|  | necessità di ritornare per problemi legati alla procedure (rallentamenti, errori, |
|  | professionalità dell'addetto/a allo sportello                                     |
|  | ritardo nella chiamata allo sportello rispetto all'orario dell'appuntamento       |

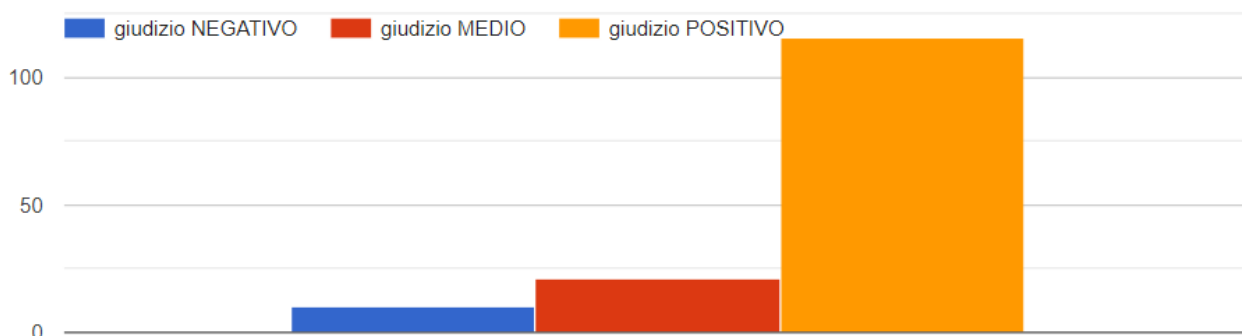
## 2. Come ha prenotato l'appuntamento allo sportello?

150 risposte



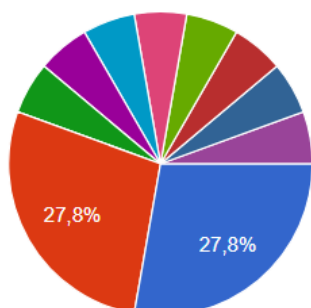
- prenotazione online sul sito del comune
- prenotazione telefonica
- non ho prenotato
- Prenotazione telefonica tramite numero rilasciato dal comune. Numero specifico per il servizio di rinnovo della carta d'identità.

### 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



- tempi di attesa per l'appuntamento
- difficoltà d'uso del sistema di prenotazione

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

Servizio funzionale ed efficiente, ottimo
Personalmente non ho nulla da segnalare o suggerire. Per quanto mi riguarda il servizio è stato molto efficiente
Niente
Nulla da suggerire, servizio comodo ed efficiente, esperienza soddisfacente
No, ho trovato il processo di prenotazione del tutto positivo! Non necessita di segnalazioni.
Grazie
Chiarire e dividere meglio procedure prenotabili
Gentilezza di tutte le persone: la signora all'ingresso che controllava gli appuntamenti, la signora allo sportello!!! grazie!!!
Consiglio di mettere un cartello per avvertire le persone con appuntamento di suonare il campanello per poter entrare.
16€ per un certificato anagrafico...16€.... per un pezzo di carta !!!! ma dove siamo ?!?!?!
Ho ricevuto offese verbali dall'addetta in servizio che deve ringraziare la immensa gentilezza del suo collega che ha rimediato al suo comportamento a dir poco inadeguato
Una meraviglia
Non sono riuscito ad ottenere il certificato storico di residenza relativo anche al periodo in cui ero residente a Trieste prima del trasferimento a Udine. Sul sito non veniva specificato che lo storico era riferito solo alle residenze avute in città.
Non voglio segnalare niente, la signora dallo sportello stranieri è stata gentilissima e per qualsiasi domanda, ti risponde con pazienza!
Procedura di ingresso allo stabile principale non chiara
Rendere più comprensibile la prenotazione nel modo che uno non può sbagliare a prenotare su "certificati" e invece voleva prenotare per fare il cambio residenza. Grazie
Arroganza, supponenza e maleducazione dell'addetto che mi ha sbattuto fuori dalla porta
Un tempo di prenotazione inferiore a 6 ore
Un po' di umiltà e non la solita arroganza dei vostri dipendenti comunali
Cambiate sistema ed insegnate l'educazione agli addetti all'ingresso
Bravi e basta Complimenti
Migliorare le chiavi di ricerca del sito
Un po' caro il servizio a mio avviso. Per autenticare una firma troppo oneroso.
Orari pomeridiani più lunghi
Gentilezza e cortesia
Tutto Efficiente e Apprezzabile
Pagamenti con il bancomat
La mail di conferma ricevuta era contraddittoria: d'una parte, mi chiede di riprovare perché si era verificato un errore durante l'elaborazione della mia richiesta; d'altra parte, mi dice che la mia prenotazione è stata creata con giorno ed orario giusto...
Magari, la persona preposta dell'ufficio anagrafe fosse più cortese non guasterebbe all'immagine del vostro Comune. È palese che questa persona non ama il suo lavoro e riversa su l'utente le sue frustrazioni. Sono rimasta indignata.
Servizio top
Migliorare il software e chiarire quale ufficio fa cosa (es: anagrafe, cosa fa, ...)
Ottima la possibilità di prenotare on-line e ottenere un appuntamento sino al tardo pomeriggio, per chi lavora è veramente utile.
Indicazioni migliori per il campanello sulla porta d'entrata.
Sicuramente è lodevole da parte del Comune avere un sistema di prenotazione. Sarebbe preferibile avere un orario di appuntamento preciso, così da non dover aspettare nonostante l'appuntamento preso. Sarebbe lodevole, poi, permettere l'ingresso anche prima dell'orario di apertura previsto delle 15:15, così da evitare la formazione di code fuori dall'ingresso del Comune.
Personale molto cortese e disponibile
Orari troppo restrittivi,
La gentilezza e la professionalità della persone deputate al servizio erogato in un periodo di particolare difficoltà.

Servizio molto efficiente, personale molto cortese e disponibile
Metterei area di privacy per gli utenti allo sportello anagrafe e certificati considerando che si richiedono dati sensibili
No
Ho prenotato per le 15.15 credendo di essere il solo nello slot previsto, mi sono ritrovato con altre 5 con prenotazione alle 15.15! Ero io terzo e alle 15.35 ho finito, ma potendo prenotare si può migliorare il servizio o aggiungendo slot (diminuendo i minuti per slot) o bloccare la possibilità di prenotare.
Vorrei lasciare un suggerimento. Nello svolgimento del proprio lavoro ogni addetto ha il suo compito da svolgere di modo che il sistema funzioni, spesso ciò non basta, ed è un dovere del lavoratore migliorare la situazione lavorativa. Ciò richiede impegno, responsabilità e senso di giustizia. I luoghi pubblici che offrono un servizio al cittadino non lo offrono gratuitamente, invito perciò a dare un giusto servizio che sia equo all'impegno economico che si chiede di rispettare. Gentilmente porgo all'attenzione del suddetto Ufficio i miei più cordiali saluti. La cittadina, XX
Ottimo personale, gentile e disponibile!

*NB: Ai fini della pubblicazione online, dal report sono stati eliminati i commenti e le segnalazioni relativi a persone identificabili. Il testo integrale del report è nella disponibilità dei responsabili degli uffici.*