

Comune di Udine



ANAGRAFE

Sportello

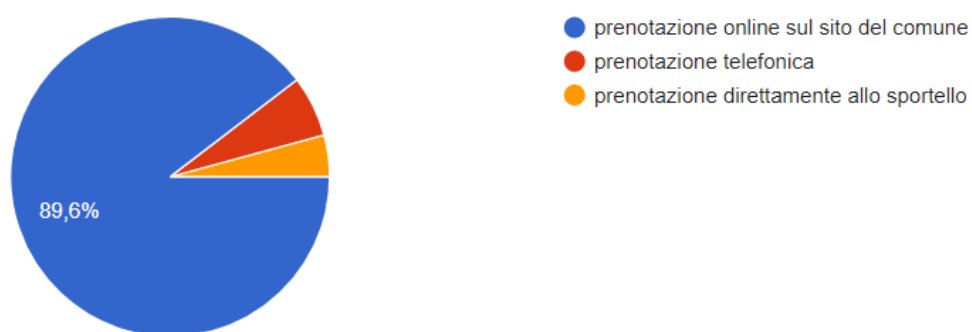
Carta di identità elettronica

CITIZEN SATISFACTION 2019

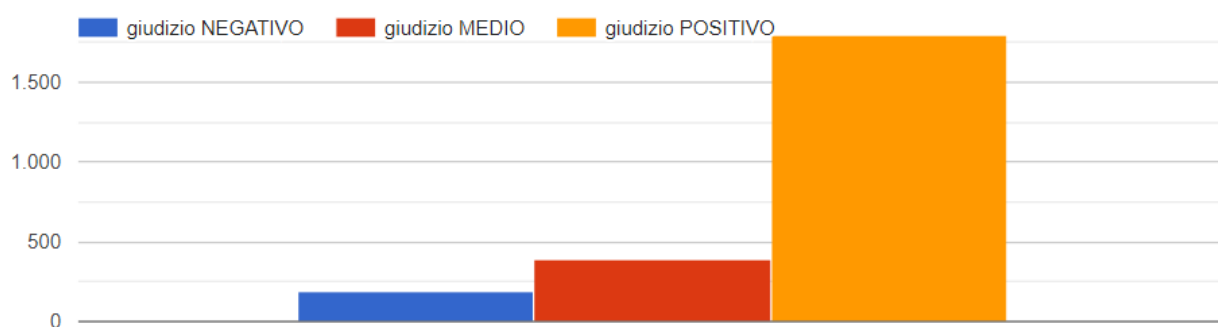
TOTALE RISPOSTE: 2.398

1. Come ha prenotato l'appuntamento per il rilascio della carta di identità elettronica?

2.369 risposte

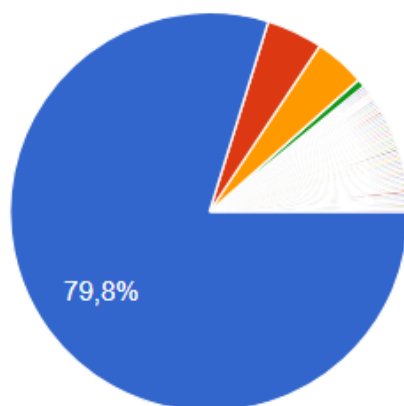


2. Come valuta il sistema di prenotazione che ha utilizzato?



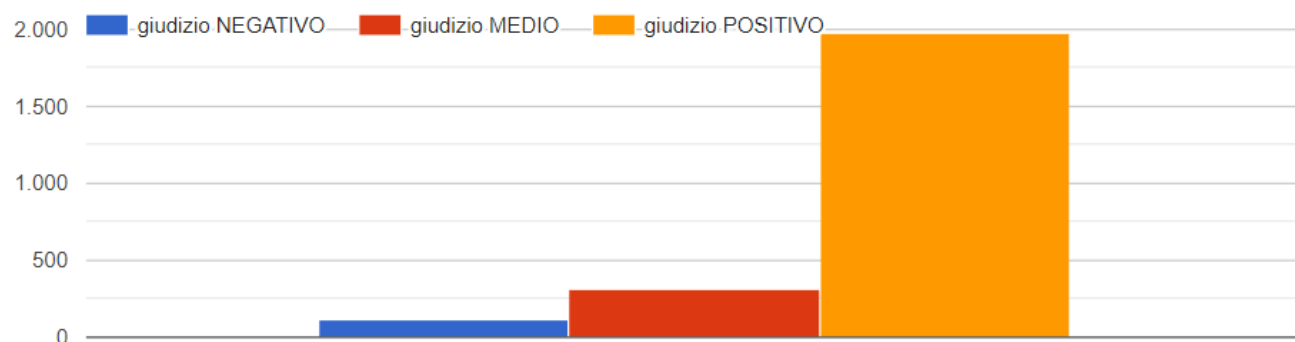
2.a Se il suo giudizio è negativo, indichi perché:

460 risposte



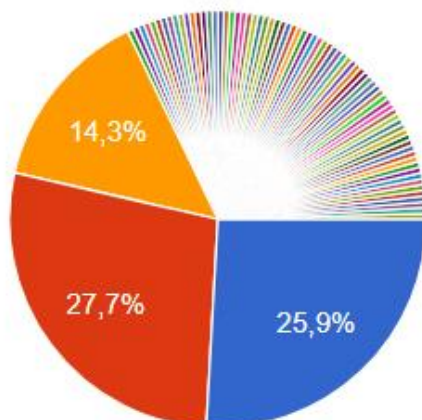
●	Tempi di attesa per l'appuntamento
●	Difficoltà d'uso del sistema di prenotazione
●	Difficoltà nel reperire la pagina delle prenotazioni




3. Come valuta il servizio di rilascio della carta di identità elettronica?



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

224 risposte



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

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

"Stranamente" il sistema funziona ed i tempi d'attesa sono minimi. Questo per quanto riguarda la pratica fatta in comune, ora aspetto la raccomandata da roma...
A posto
Abilitate i pagamenti allo sportello con bancoposta
Accorciare i tempi di attesa per l'appuntamento
Accorciare i tempi per l'arrivo della carta
Accorciare tempi per ottenere appuntamento
Addetta gentile e professionale
Adeguare i servizi di pagamento al secolo in corso, siamo nel 2020, l'uso delle carte di debito, di credito, ricaricabili, Poste Pay, Apple Pay, Google Pay esiste ovunque, tranne all'anagrafe del comune di Udine.
Aggiungere dei pomeriggi per gli appuntamenti
Al momento della confermata prenotazione online, scrivere sull'email i documenti da presentare allo sportello e il costo della carta
Al momento della prenotazione i primi posti liberi sono a mesi di distanza
Alla mia richiesta di inviare la carta di identità all'indirizzo di lavoro, la dipendente comunale non era certa che si potesse fare
Ampliare l'orario del servizio
Apertura dell'ufficio tutti i pomeriggi
Appuntamento alle 11, chiamato alle 11.40
Aprire prima la sala d'attesa c'erano anziani e bambini ad aspettare al caldo
Assoluta incompetenza in ambito informatico, l'addetta del comune ha detto che il formato digitale non viene accettato per paura di virus... cosa ridicola per un ufficio pubblico.

Assolutamente niente da aggiungere, servizio puntuale e preciso. Complimenti alle dipendenti per la loro competenza e pazienza.
Assolutamente positivo. Complimenti
Assurdo il fatto che hanno un bancomat vecchio e che non funziona!!!!Per il resto la signora allo sportello è stata squisita!!!!
Assurdo nel mondo della informatizzazione sempre più "invadente" dover attendere ca due mesi per ottenere un documento che la legge intende come DIRITTO OBBLIGATORIO.
Atteggiamento molto scortese di una addetta
Attivare il POS
Aumentare gli sportelli per snellire i tempi di attesa
Aumentare il numero di appuntamenti disponibili, ricevendo anche tutti i pomeriggi lavorativi. Non è ragionevole aspettare un mese e mezzo per rifare la carta di identità.
Aumentare il numero di prenotazioni giornaliere, tre sono davvero poche.
Avendo mail e cellulare mi sarei aspettato una mail di comunicazione più tempestiva.
Aver la possibilità di disdire direttamente online un app a cui non si riesce a partecipare.
Avere a che fare con gli impiegati del comune è un piacere! Sono sempre tutti gentilissimi. Grazie!
Avere la possibilità di poter cancellare un appuntamento online o tramite telefono, visto che al momento nessuno cancella una prenotazione e i tempi di attesa si allungano di molto.
Avevo già attivato lo SPID anni fa e me ne è stato aperto un secondo, sarebbe comodo poter utilizzare quello già in possesso.
Avvertire quando gli appuntamenti vengono cancellati anche per forza maggiore
Avvisare via mail se salta sistema.
Bisogna ridurre i tempi di attesa per avere un appuntamento
Bisognerebbe fare più attenzione alle variabili regionali: se uno ha il domicilio in un posto diverso da quello di residenza, ad esempio a Milano, dove vuole farsi spedire la CI, deve avere la possibilità di farla ritirare dal custode senza dover essere per forza presente (a Milano spesso non ci sono i cognomi sul citofono, i pacchi e le lettere vengono ritirate direttamente dal custode). Inserire l'indirizzo di domicilio nella procedura online precisando il citofono e non il cognome è stato complicato per l'operatore che ha eseguito l'operazione, ci dovrebbe essere meno rigidità perché ogni regione funziona in modo diverso
Bravi!
Bravi!
Bravissimi, tutto perfetto.
Buona idea i giochi per i bambini!
Buongiorno, per quanto riguarda preparazione e accoglienza non ho nulla da segnalare, l'unica cosa che suggerisco di accorciare i tempi d'attesa. Io ho prenotato il 6 febbraio e l'appuntamento l'ho avuto il 9 marzo, ritengo che un mese sia un po' troppo. Grazie
Buono il servizio
Cambiare il pos per il pagamento con bancomat
Cambiate la modalitàcosì è un disservizio inaccettabile
Cercare di evitare insolenza degli operatori, anche se l'appuntamento è alle 17.45. Grazie
Cercate di migliorare le tempistiche
Che nella email di conferma ci sia scritto cosa serve portare (se 2 foto o 1, bollo, etc?)
Che non mi l' hanno fatta perché avevo quella di cartaccio valida di un altro comune. Continuo con quella cartaccio.
Che se una persona ha bisogno perché il documento è scaduto non deve aspettare 2 mesi e andare in giro senza documenti
Che si accorcino i tempi per farla
Chiari e veloci super
Chiederei che si dia più informazione per la scelta della donazione degli organi
Ci sarebbe troppo da scrivere!
Ci vorrebbero tempi più brevi per il ricevimento.
Come cittadino mi sembra che 22 euro (che si sommano ai costi sostenuti per la fotografia) sia un costo eccessivo, spero almeno che la carta resista 10 anni, visto che i bancomat durano di meno, e di non dover spendere per rifarla. Grazie
Come mai avete la mia mail?

Come mai ci sono costi così elevati?
Come scritto sopra.
Competenza e gentilezza del personale addetto all'anagrafe
Complessivamente il servizio ha funzionato bene
Complimenti per il servizio
Complimenti! Tutto perfetto
Consegna diretta carta identità
Continuate così!
Cordiali veloci
Cortesìa e professionalità
Costa troppo
Costo troppo elevato e tempi di consegna troppo lunghi
Costo troppo elevato per un documento d'identità
Dal sito mi pare non c'è la possibilità di cancellare un appuntamento preso. Si eviterebbero forse prenotazioni con lunghi tempi di attesa e tante assenze.
Dare la possibilità di ritiro direttamente in comune, oltre che la spedizione della raccomandata a casa (son sempre via per lavoro).
Dare la possibilità di venire in sede, senza prenotazione, prendere il nominativo e se qualcuno dei prenotati non dovesse essere presente (ossia sempre) fare la carta d'identità alla persona segnata
Dare la possibilità ritiro anche in comune.
Dare la priorità a chi si trova nelle condizioni suddette.
Desidero esprimere il mio più vivo apprezzamento per l'autentica cortesia e la puntuale professionalità del personale che mi ha seguito. Grazie
Desidero segnalare la bellezza e la simpatia dell'impiegata.
Di fare più evidente l'informazione sui documenti che bisogna portare (per la prenotazione sul sito, non mi ero accorta di alcuni dettagli, rischiamo di rimandare l'appuntamento per l'assenza di alcune carte con me)
Donna che ci ha servito è stata bravissima.
Dotare gli sportelli di POS funzionante
Dotare gli uffici di una banalissima stampante per card con cui stampare le carte d'identità.
Dovete sveltire le prenotazioni
Dovreste cercare di accelerare i tempi. Non è plausibile aspettare 2 mesi per una prenotazione, siamo nel 2019 e tutti lavoriamo 10 ore al giorno, com'è possibile che il comune sia aperto solo la mattina? Organizzate un invio elettronico di tutti i documenti necessari e spedite la carta senza obbligare la gente a chiedere ferie per andare in orario lavorativo a consegnarvi delle foto.
Durante l'attesa della nuova carta non è consentito l'espatrio Non sapendolo ho dovuto rinunciare, lo segnalo senza lamentele, solo x segnalare l'unica criticità riscontrata
E' assurdo non poter pagare con carta di credito
È bene che specificiate chiaramente tutti i documenti necessari al rilascio del documento (soprattutto in caso di minori) in fase di prenotazione onde evitare perdite di tempo.
E' inaccettabile che gli uffici pubblici non siano dotati di dispositivi POS funzionanti e gli addetti non siano formati al loro utilizzo
È inammissibile aspettare oltre due mesi per farsi fare la carta d'Identità cosa che in nessun paese UE avviene . Serve più professionalità allo sportello, sembra che mi stiano facendo un piacere a farmi la carta d'identità.
È passato quasi un mese per la prenotazione... servirebbero tempi più brevi.
È una vergogna che il sistema non sia operativo e non venga comunicata una data entro cui il sistema sarà ripristinato. L'addetto dell'anagrafe peraltro ha comunicato all'utenza che il giorno prima avevano avuto il medesimo problema di sistema. Evidentemente la procedura non è stata adeguatamente "testata" prima di essere messa in produzione. In tal caso, in assenza di adeguate competenze informatiche, si consiglia il ritorno all'emissione del documento in formato cartaceo. Dopo un mese dalla prenotazione i miei figli sono tuttora sprovvisti di documento di identità.
Efficienza
Eliminare il costo per il rilascio della carta d'identità elettronica, o almeno abbassarlo

Elogio la cortesia e la professionalità degli operatori. Grazie
Era tutto bloccato
Era tutto in tilt
Ero il primo prenotato sul sito ma il quinto allo sportello. Il sito non dà tutte le prenotazioni?
Estrema gentilezza e chiarezza
Estrema gentilezza e chiarezza
Fare magari una giornata con orari pomeridiani più lunghi tipo fino alle 19 per facilitare chi lavora sino a pomeriggio
Fare richiesta di rinnovo online
Fascia oraria giornaliera senza appuntamento, ci sono tempi troppo lunghi di attesa. In più per la procedura vengono considerati 15min, quando la procedura in se ne dura 5 di min
Fondamentalmente è possibile prenotarsi per il rilascio della carta di identità solamente online in quanto le linee telefoniche negli orari indicati sono sempre e costantemente occupate.
Fornire la possibilità di pagare con la carta di credito, non solo contanti
Fornire riepilogo delle cose da fare e portare nel riepilogo prenotazione via mail.
Forse i tempi di attesa (3 mesi nel mio caso) per il rinnovo sono stati un po' lunghi. Ho usato il passaporto in quei 3 mesi come documento, ma era in effetti scomodo portarselo dietro.
Forse non prenotare nella stessa fascia oraria più persone rispetto al personale di ufficio disponibile onde evitare ritardi importanti nella chiamata del proprio turno, grazie. Buon lavoro
Funzionari molto gentili e disponibili
Funzionario professionalmente preparato (signora)
Gentilissimo professionale e puntuale il personale . Molto valido il sito . Grazie e buon lavoro
Giudizio più che positivo.
Gli appuntamenti dovrebbero partire dalle 9:15 e non dalle 9:00, orario che coincide con l'apertura degli uffici. Si eviterebbero i malumori dei cittadini davanti alle porte chiuse e ci sarebbe il tempo di chiedere informazioni ed orientarsi meglio una volta entrati. Comunque il servizio di è dimostrato molto semplice e rapido.
Gli operatori dell'ufficio dovrebbero sorridere un pò di più.
Gli operatori dello sportello sono costretti a chiamare a voce le persone, lasciando la loro postazione e leggendo un foglio, ripetono più e più volte gli stessi nomi (dei ritardatari o dei non presenti). Sarebbe molto più efficace un monitor nella sala d'attesa che determini la chiamata della persona.
Gli schemi di prenotazione dovrebbero portare subito alla prima data utile
Grazie
Grazie a impiegata chi mia seguita la mia pratica
Grazie infinite del vostro servizio
Grazie mille!
Grazie!!!
Ho cercato nel sito del Comune cosa dovevo portare. Nella pagina che ho trovato (http://comune.udine.gov.it/progetti/carta-d-identita-elettronica) non sono riportate le indicazioni per i minori e quindi mi mancava il modulo per il secondo genitore, valido per l'espatrio. La stessa cosa è accaduta al signore allo sportello accanto. Andrebbe pubblicizzata meglio la cosa
Ho effettuato la disdetta del primo appuntamento e non ho ricevuto risposta. Avrei preferito ricevere una mail di conferma dell'avvenuta disdetta.
Ho fatto fatica a ritrovare sul sito l'ora ed il giorno della mia prenotazione. Per fortuna avevo conservato una stampa.
Ho preso l'appuntamento con 2 mesi di anticipo, penso che sarebbe meglio non dover attendere così a lungo per un rinnovo.
Ho trovato gentilezza e competenza
Ho trovato molta cordialità allo sportello n. 3
Ho usufruito del servizio per la prima carta di identità elettronica di nostra figlia nata a luglio. I tempi di attesa per l'appuntamento sono davvero troppo lunghi, con la conseguenza che per più di un mese siamo rimasti senza alcun documento di identità per la bambina. Giunti poi allo sportello nel giorno indicato, abbiamo atteso più di un'ora il nostro turno, a "causa di ritardi" che un cartello (ma nessuna informazione sul sito) indica causati dal sistema informatico del ministero. Nel frattempo abbiamo avuto modo di sentire chiamare decine di utenti prenotati che non si erano presentati all'appuntamento o che

arrivavano ad orari differenti 'tagliando' la coda. In sintesi il servizio è risultato molto poco funzionale rispetto alla tradizionale fila allo sportello. Completamente da riorganizzare.
I caratteri della carta d'identità elettronica sono assolutamente troppo piccoli...sarebbe da segnalare a chi di dovere. Il vostro servizio è ottimo. saluti
I tempi di attesa dello sportello sono molto lunghi. Il personale addetto è stato molto cortese
I tempi di attesa per la carta di identità elettronica sono vergognosi
I tempi di attesa per l'appuntamento eccessivamente lunghi. La possibilità di un pomeriggio in più di apertura migliorerebbe il servizio.
I tempi di attesa sono molto lunghi, bisognerebbe ampliare gli orari di disponibilità.
i tempi di attesa sono troppo lunghi (più di due mesi)
Il costo elevato della carta d'identità
Il costo per ottenere la carta d'identità elettronica mi sembra eccessivo.
Il documento rilasciato in sostituzione della carta d'identità all'atto della richiesta del suo rinnovo non viene accettato da tutti gli enti come documento di riconoscimento valido. Le Poste non lo accettano, ad esempio è una scomodità, perché si viene lasciati per il periodo dell'attesa carta d'identità nuova senza un documento di riconoscimento generalmente accettato.
Il fatto di dover attendere che la carta di identità arrivi a casa è molto penalizzante. Soprattutto per chi lavora e quindi non è presente per poter ricevere la raccomandata. Questo comporta ulteriori giorni di attesa per poter ritirare la raccomandata in posta. Il servizio di prenotazione è stato invece molto efficiente, come l'impiegata allo sportello che si è inoltre dimostrata molto cortese.
Il link del questionario non era attivo. Ho dovuto copiare l'indirizzo e aprirlo con internet per accedere.
Il numero delle persone servite agli sportelli è basso, il tempo impiegato nel mio caso per compilare il documento è stato di 5 minuti.
Il personale dello sportello molto gentile
Il personale è stato gentile e efficiente.
Il personale è stato gentilissimo, attesa nulla, umanità e pazienza, grazie.
Il recapito deve essere consentito anche presso i luoghi di lavoro. Il numero di cittadini per turno può essere tranquillamente aumentato.
Il servizio di prenotazione è un gran miglioramento e funziona benissimo. Il personale è molto gentile
Il servizio di rilascio della CIE non posso ancora valutarlo non essendomi presentata all'ufficio (ho indicato un giudizio medio perché il questionario lo impone). Dovreste porre qs. questionario quando è stata consegnata la nuova CIE
Il servizio è buono anche se 2 mesi di attesa sono tanti, per fortuna mi hanno avvisato e ho preso appuntamento con anticipo, ma visto che la scadenza blocca servizi come lo SPID sarebbe bello che il comune avvisasse con un paio di mesi di anticipo indicando che i tempi di attesa sono lunghi e di prenotare per tempo. Capisco che le lettere costano, ma quando tutti avremo la nuova carta, avrete anche telefono e potete chiederci un e-mail. Comunque il servizio è promosso come gli operatori.
Il servizio funziona bene !!!
Il sistema di prenotazione online è molto efficiente. Chiamata allo sportello in perfetto orario. Nessuna criticità.
Il sito è complicato. Dovrebbe essere più chiaro.
il sito non è proprio di facile utilizzo, cioè penso che una signora come mia mamma si troverebbe un po' impallata a fare la prenotazione da sola 😊
Il vecchietto che salta la fila spostando il cordone mi ha migliorato la giornata. Forse sarebbe meglio informare anche le persone anziane dei moderni sistemi di prenotazione
Impiegati gentili e collaborativi. Sistema prenotazione lungo circa 2 mesi di attesa.
Impiegato cordiale e disponibile a fornire tutte le informazioni richieste (giudizio più che positivo). Prenotando on line e trovando molti giorni di attesa prima di prenotare l'appuntamento per carta di identità, non compaiono mai eventuali posti disponibili di persone che rinunciano, risulta sempre tutto completo.
Implementare il numero di sportelli per ridurre i tempi di attesa degli appuntamenti
Impossibile chiamare con un numero straniero per annullare l'appuntamento
Impossibilità di un collegamento rapido all'Ufficio (tre ore e mezza con 11 telefonate puntualmente cadute dopo un'attesa di parecchi minuti)
Indicare sul sito che per minori è necessario consenso altro genitore

Indicare sul sito la possibilità di iscriversi al registro nazionale trapianti, affinché le persone possano informarsi in anticipo ed eventualmente richiedere di essere iscritti durante l'appuntamento all'ufficio anagrafe. Grazie
Info sui documenti da produrre per il rilascio dovrebbero essere più in evidenza sul sito del comune!
Informare i cittadini riguardo alla privacy del rilascio delle impronte digitali, se possibile non obbligarli a rilasciarle
Informazione sulla documentazione necessaria non completa e non chiara
Insegnare la cortesia all'addetto dello sportello informazioni del Comune
Inserire la possibilità di invio della c.i. presso l'ambito lavorativo
Inserire l'informazione che bisogna portare le foto a mano e che queste non verranno scannerizzate in loco con sistemi elettronici
Inserite anche voi la possibilità di prendere appuntamento sul nuovo portale dedicato dal ministero prenotazioni.gov.it
Io porrei foto digitale allo sportello
L'addetta comunale si è dimostrata professionale, puntuale e precisa. Il sistema di prenotazione però è poco intuitivo per persone anziane e non chiarisce bene cosa serve nel dettaglio in maniera esplicita.
L'addetto allo Sportello è stato molto gentile e professionale. Suggerimento: con la conferma della prenotazione fornire/ricordare alcune informazioni utili, come ad esempio i tempi di consegna del documento.
L'attesa è tanta tra la richiesta e la prestazione e il rilascio del documento...
L'orario dell'appuntamento è stato completamente rispettato. La pratica svolta rapidamente
L'unico suggerimento che mi sento di dare è che sarebbe utile un sistema di rilevazione della foto direttamente allo sportello. Come vengono acquisite le impronte, così potrebbe essere per la foto. Grazie
La cabina delle foto ruba soldi e poi bisogna chiamare il num verde perché il comune non si ritiene responsabile
La carta d'identità costa troppo, avrei preferito poter fare la carta d'identità cartacea e spendere meno. Non ritengo giusto obbligare il cittadino a spendere così tanto per un documento. Altri comuni hanno lasciato la scelta Udine no!
La carta d'identità non può costare così tanto .
La consegna della carta tramite raccomandata al domicilio potrebbe essere sostituita da un corriere, o dalla possibilità di riceverla sul luogo di lavoro: le poste consegnano spesso in orario di lavoro, costringendo l'utente a recarsi all'ufficio postale per ritirare la giacenza. Inoltre gli orari degli uffici postali sono piuttosto scomodi per chi lavora.
La cortesia della signora presente allo sportello il giorno 25.07.19: gentilissima!!
La cortesia e la competenza delle operatrici allo sportello non risolve il problema della lentezza dei collegamenti con il server centrale. Forse dovrebbero essere ottimizzati i collegamenti informatici.
La gentilezza dell'operatrice
La gentilezza delle operatrici
L'impiegata allo sportello molto educata e veloce ma il costo della carta d'identità è troppo elevato.
La pagina di prenotazione non è chiara. Non si capisce in modo immediato il giorno/ora libero
La persona che ci ha seguito e' stata molto professionale e gentilissima, veramente bravo
La possibilità di avere un documento temporaneo nell'attesa dell'arrivo della nuova carta di identità.
La possibilità di ritiro brevi mano della CIE
La prenotazione online non permette di prendere appuntamento prima di 2 mesi. Inammissibile per una città di 100.000 abitanti, gli sportelli dovrebbero aprire al pubblico tutti i giorni dalle 8 alle 17. Inoltre non è possibile la prenotazione telefonica: impensabile per un anziano prenotare al computer. Rivedere tempi e modalità di prenotazione renderebbe un buon servizio ai cittadini. Pensateci!
La raccomandata della carta identità dei minori dovrebbe poter essere consegnata ad entrambi i genitori
La sig.ra XXX è stata molto gentile e professionale. Come già segnalato i tempi per il rinnovo sono LUNGHISSIMI (data prenotazione 19/04 data appuntamento 06/06 :quasi 2 mesi !!!)
L'addetto allo sportello è stato molto gentile e chiaro
L'addetto allo sportello è stato molto gentile! Complimenti! Invece il costo della carta è molto elevato!
L'appuntamento era per il ventinove . Non il 01 di ottobre.

Lasciare le persone senza un documento d'identità per sei giorni non va bene (Patente e tessera sanitaria non valgono per prendere gli aerei o comunque uscire dall'Italia e il passaporto non è un documento obbligatorio per girare in Europa quindi non tutti lo possiedono)
Lasciare uno spazio libero per chi ha urgenza a rinnovare la carta d'identità per lavoro, personalmente io ho dovuto aspettare 1 mese il posto libero.
L'attesa all'esterno dello stabile non è qualificante soprattutto in presenza di bambini e anziani
Lavorare a contatto con il pubblico è difficile...ma un po' di gentilezza non guasta!!
Le malattie accadono e devono potere essere gestite senza mandare in tilt il servizio.
Le prenotazioni on line erano tutte piene per un mese e mezzo, ho mandato mail all'anagrafe e mi hanno fissato subito appuntamento in settimana. Il sistema della prenotazione on line è molto comodo, ma sul sito risultano tempi di attesa molto lunghi
L'email sul sito per annullare la prenotazione è sbagliato. Per annullare ho dovuto telefonare e dall'operatore mi è stato detto che l'email invitata il mese prima non è arrivata
Io trovo assurdo che come servizio pubblico si possa accedere solo dopo prenotazione
L'operatrice è stata molto cortese e rapida
L'unica cosa che mi permetto di suggerire è quella di elencare i documenti da presentare
L'unica cosa che non ero preparata la domanda per la donazione degli organi
L'uomo con cui ho parlato poco collaborativo, quasi seccato, non ricorda che lo stipendio lo prende grazie alle tasse che pagano gli utenti.
Macchinetta pos obsoleta e non funzionante!!
Maggior cortesia
Maggior gentilezza
Maggior precisazione in sede di prenotazione sulle modalità di pagamento del servizio. In genere si è abituati ad effettuare versamenti anticipati, pertanto sarebbe opportuno segnalare che il pagamento può essere eseguito direttamente allo sportello.
Maggior informazione agli utenti circa la possibilità di chiedere appuntamento fino a sei mesi prima della scadenza naturale della carta d'identità
Maggior tatto e sensibilità nella formulazione della domanda relativa alla donazione organi. Non tutti infatti hanno maturato un convincimento in materia a prescindere dall'età. Data l'importanza della scelta e senza voler influenzare nessuno, un modo di porsi diverso irrigidirebbe di meno il cittadino.
Mancanza di comunicazione tra i vari uffici, il risultato è stato di non avere fatto la carta e per giunta primo appuntamento utile al 3 marzo... E il giorno dopo è stato effettuato il cambio residenza ma devo aspettare ora
Massima competenza e professionalità da parte dei preposti al servizio .
Meno tempi di attesa
Mentre aspettavo il mio turno, sono arrivate alcune persone che non sapevano fosse possibile accedere esclusivamente prenotando, quindi penso si debba potenziare l'informazione. Una di queste persone era un anziano ed era in difficoltà
Mentre attendevo in sala d'attesa ho notato che alcuni nominativi chiamati non erano presenti. Ho chiesto all'addetto allo sportello se capita spesso che chi si prenota poi non si presenti all'appuntamento, mi ha risposto di sì e che addirittura qualcuno prenota più appuntamenti. Siccome i tempi di attesa x fare una carta d'identità sono davvero troppo lunghi suggerisco quanto segue: - non permettere a chi ha già un appuntamento di fissarne altri con lo stesso nome - se qualcuno ha necessità urgenti di fare una carta d'identità può provare a recarsi nei Vs uffici e se trova un appuntamento a cui non si è presentato nessuno possa lui prendere il suo posto. Grazie x la Vs attenzione. Saluti
Metodo di acquisizione foto da rivedere
Mettere in rete le spiegazioni concernenti l'uso della CIE (accesso ai siti della PA, ad esempio).
Mettere la possibilità di disdire un'appuntamento senza inviare email
Mi congratulo per l'efficienza ed efficacia: non un minuto di ritardo rispetto all'orario da prenotazione, personale di sportello efficiente e cordiale, pratica evasa in pochi minuti.
Mi lascia perplessa l'assegnazione di un secondo codice SPID : il primo l'ho avuto un paio d'anni e non capisco perché adesso debba riceverne un altro.
Mi sembra incredibile che uno strumento come la carta d'identità elettronica, che dovrebbe semplificare successivamente molte azioni burocratiche, sia molto difficile da ottenere: al momento del pagamento è impossibile poter pagare con la carta di credito, il pos non funziona. Alla mia domanda al dipendente su come si potesse risolvere il problema, vista la mia impossibilità temporanea a fare un bancomat o ad

avere delle liquidità la risposta è stata: se li faccia imprestare. Organizzazione pessima, andate a farvi un giro in una qualsiasi amministrazione del nord europa, prendete qualche spunto altrimenti fate collassare tutto. Cordiali Saluti.
Migliorare empatia del personale, assurdo un'ora di ritardo dopo 3 mesi dalla prenotazione. Sugerirei, per validi motivi, dare possibilità di prenotare con meno anticipo. Feedback in tempo reale se qualcuno non si presenta all'appuntamento
Migliorare i tempi di attesa per l'appuntamento.
Migliorare i tempi di prenotazione
Migliorare il servizio online che a suo tempo non caricava la pagina e che sia più intuitivo e i tempi di attesa negli uffici.
Migliorare l'interfaccia grafica di prenotazione. Sarebbe meglio se fosse più grande è semplice anche come colori.
Migliorare le informazioni sul sito
Migliore correttezza ai telefono dagli operatori. Non é carino poi lasciare i cittadini alla ploggia perché il portone d' ingresso si deve aprire non prima delle ore 9 00 !!
Mio figlio di 14 anni ha fatto la carta d'identità a luglio 22,00 € più 5,00 € di foto. Gli è stato rubato il portafoglio, al 7 di febbraio abbiamo rifatto la carta d'identità altri 22,00€ più 5,00 di foto. Mi sembra un po troppo.
Molti assenti tra i prenotati, su cinque persone chiamate eravamo presenti solo due.
Molto bravi!
Molto gentili e disponibili a dare informazioni anche via mail con velocità
Molto professionale la persona che ci ha seguito
Molto utile la comunicazione ricevuta sei mesi prima della scadenza con tutte le indicazioni. L'anno scorso il fratello ha rischiato di non avere la CIE per effettuare un viaggio d'istruzione all'estero, dovuto ai lunghi tempi di attesa. Complimenti per il servizio.
Mutare l'intero impianto del rilascio della carta d'identità. Se il documento è obbligatorio, allora significa che è fatto obbligo provvedere da parte dell'amministrazione verso i cittadini, facilitando il compito loro e rilasciando immediatamente il documento. Credo che le tecniche odierne lo consentano in pienezza. Infine, i costi: 22,00 € mi sembra davvero un'esagerazione.
NDS
Nel 2019 non è possibile che ancora non si possano pagare i servizi con carte di credito o bancomat
Nel 2019 vorrei poter usare un mezzo di pagamento elettronico se sono sprovvisto di contanti.
Nel calendario differenziare con due colori ben diversi se l'orario è disponibile.
Nel caso di smarrimento della C.I., sarebbe più snello fare la denuncia direttamente allo sportello.
Nel periodo ottobre novembre i tempi di attesa per un appuntamento sono stati di oltre 3 mesi! Mi auguro si sia trattato di un problema momentaneo . A marzo ho trovato invece servizio efficiente e puntuale
Nel sito del comune non è indicato con chiarezza i documenti da portare nel caso di carta di identità per minori, valida per l'estero. Le indicazioni non sono presenti nella pagina principale, quella che uno normalmente legge.
Nella mail che arriva con la conferma della prenotazione aggiungerei un promemoria con l'elenco di ciò che è necessario portare per il rilascio della CIE (foto tessera...)
Nella mail di conferma dell'appuntamento aggiungere un riassunto delle cose necessarie per il rinnovo (fototessera, vecchia carta d'identità...)
Nella risposta dell'appuntamento non era dichiarato l'indirizzo dove dovevo recarmi...ho dovuto chiamare l'operatore
Nessuna.
Niente
Niente
Niente
Niente da segnalare... è stato tutto rapido ed efficiente
Niente da suggerire.Il servizio è adeguato così.
Niente, gli operatori sono gentilissimi
NN
nnn
No
No

No
No
no
no
no
no
No
No
No
No
no
no
no
No
No
No
No
No
no
No
No
No
No
No
No
No
No
No
No
no
No
No
No
No
No
No
No
No
No , ha funzionato tutto al meglio
No niente.
no tutto bene
No tutto ottimo!
No tutto perfetto!!!!
no tutto soddisfacente e nei tempi concordati con urgenza per rifacimento carta identita per smarrimento
No
No, ho trovato il servizio semplice da usare ed efficiente.
No, nulla per me già va bene così
No.
No.
Noi avevamo appuntamento alle 9 le porte sono state aperte alle 9 questo ci ha creato un problema perché dovevamo fare le foto alla macchinetta nell'atrio. Sarebbe bene consentire l'accesso 10 minuti prima
Non abbiamo avuto tempi di attesa servizio ottimo
Non c'è scritto da nessuna parte nella pagina "come richiederla e cosa serve..." che per il rilascio della carta per i minori serve la delega di entrambi i genitori. Sarebbe utile scriverlo e mettere il link al documento da scaricare.
Non capisco il principio del nuovo sistema. perché devo venire in comune e poi ricevere il documento per raccomandata dal ministero? non potete rilasciarlo direttamente e poi voi trasmettete i dati al ministro dell'interno? normalmente è un

<p>problema ricevere la raccomandata, in casa spesso non si è presenti e così devi utilizzare un'altra giornata (figurativa) per andare a ritirare il documento all'ufficio postale. non è proprio una semplificazione.</p>
<p>Non capisco perché le Poste offrono un servizio mentre il Comune no. Saluti</p>
<p>Non è concepibile che nel 2020 per fare la carta d'identità elettronica sia ancora necessario portare una fototessera. ormai qualsiasi tessera dai grandi magazzini agli skipass per sciare o quant'altro la foto viene fatta tramite sistema digitale direttamente sul posto. Sarebbe ora di aggiornarsi tecnologicamente</p>
<p>Non è giusto farla pagare</p>
<p>Non è possibile pagare con carta di credito, solo con bancomat</p>
<p>Non è previsto un documento sostitutivo in attesa di quello definitivo</p>
<p>non ho ancora ricevuto la carta d'identità'</p>
<p>Non ho fatto nulla perché non funzionava la linea! 😊</p>
<p>Non ho niente da dire, il sistema funziona molto bene e i tempi sono brevi. Grazie</p>
<p>Non ho nulla da suggerire</p>
<p>Non ho potuto cancellare la prenotazione on line , tramite email. L'ho fatto solo telefonando.</p>
<p>Non ho potuto essere presente. Ho dato disdetta per tempo via mail ma non ho ottenuto conferma del ricevimento della disdetta.</p>
<p>Non si ancora com'è fatto, ma sarebbe utile che nella carta d'identità ci sia anche il codice fiscale. Grazie.</p>
<p>Non si può attendere più di un mese per avere la CI elettronica!</p>
<p>Non sono riuscita a disdire un appuntamento a cui non sono riuscita ad andare</p>
<p>Non trovo corretto che la vecchia carta d'identità non ancora scaduta venga ritirata. Si potrebbe, per esempio, metterle un timbro che la faccia scadere quando arriva la nuova. Non solo mi sarebbe piaciuto conservarla (non ci sono più quelle vecchie! Sarebbe stato un bel ricordo), ma è anche una limitazione della libertà personale, qualora avessi voluto/ dovuto andare all'estero nella settimana di rilascio.</p>
<p>Non tutti gli operatori sono gentili!</p>
<p>Non, sono stato veramente contento dell'accoglienza</p>
<p>Nonostante ci fosse il pos non abbiamo potuto utilizzarlo perché il personale ci ha detto che è vecchio e non prende la linea. Nel 2019, dove ormai si paga anche il caffè col bancomat, è incredibile che il comune non abbia questo servizio. Inoltre, eravamo lì per una cie per un neonato, quando ho chiesto un bagno con un fasciatoio mi è stato risposto che non ce ne sono. Attrezzatevi come fanno bar e ristoranti!</p>
<p>Nulla</p>
<p>Nulla</p>
<p>Nulla</p>
<p>nulla</p>
<p>Nulla</p>
<p>Nulla da segnalate</p>
<p>Offrire il servizio di sabato. tempi di prenotazione e attesa e rilascio troppo lunghi. necessita' di utilizzare il documento per motivi di lavoro in Europa. il rilascio della ci elettronica deve essere consegnata all'istante. ho dovuto prendere un intero giorno di ferie e programmarlo 3 mesi prima per vs assurde procedure.</p>
<p>Oggi non ho potuto essere presente per problemi imprevisti come ho già avvisato via mail, pertanto non sono in grado di fornire suggerimenti</p>
<p>Oltre due mesi per un appuntamento in fascia pomeridiana sono troppi. ho l'impressione che l'agenda di prenotazione sia molto dilatata per cui non ci sono attese da parte dell'utenza il giorno dell'appuntamento e il personale può lavorare con grande calma e tranquillità. come per la procedura passaporti, sarebbe utile poter prenotare degli slot per la settimana successiva (andando ad occupare le disdette).</p>
<p>Operatrice GENTILISSIMA! Brava!</p>
<p>Opportunità di Poter ritirare il documento subito, e non con raccomandata , grazie</p>
<p>Opzione di ritiro della carta presso il comune con contestuale consegna della carta d'identità non ancora scaduta. Alternativa che può essere utilizzata da chi per diversi motivi necessita della carta d'identità originale o non è in casa nel giorno di consegna della raccomandata. Grazie</p>
<p>Orari di accesso allo sportello troppo limitati, soprattutto nel pomeriggio</p>
<p>Orario rispettato, persone cortesi</p>
<p>Osservato il distacco temporale tra prenotazione e appuntamento sarebbe utile una mail di ricordo.</p>

Other: riga sopra non è italiano, siamo stati annessi e nessuno mi ha detto niente? Idem il tasto submit. E poi un documento obbligatorio dovrebbe essere GRATUITO, anche se la parola non va più di moda. E i tempi d'attesa son lunghi, dovrebbero cadere entro la settimana. E i soldi spesi per la menata del gradimento potrebbero esser spesi assumendo un'altro impiegato. E...
Ottima la cordialità dell'operatore di sportello
Ottima tempestività nel servizio
Ottimo il servizio e la professionalità dimostrata dall'operatore segnalo Tuttavia i tempi di rilascio troppo lunghi.
Ottimo servizio nei tempi concordati, personale preparato e cortese complimenti!
Ottimo servizio!
Ottimo servizio. Elimina le code, ti presenti già con quanto ti serve. Ci voleva
Peccato nel ritardo rispetto l'orario prenotato..... personale tuttavia gentile e disponibile
Per chi non è mai a casa in orario di consegna, sarebbe comodo poter utilizzare il fermo posta per il ritiro della raccomandata
Per chi non è residente in fase di prenotazione date la possibilità in via telematica della compilazione del modulo per la richiesta del consenso al comune di residenza. Così si eviteranno attese e lungaggini inutili.
Per ora donazione organi inserirei la possibilità di mettere delle clausole
Per piacere rendete possibile pagare con carta di credito. È assurdo che una struttura STATALE permetta l'utilizzo solo dei contanti, mentre cerchiamo di educare una nazione all'uso delle carte.
Per uno sbaglio del computer del Comune, il mio nome figurava nelle prenotazioni ma non nella stampata; chiarito l'equivoco sono stato subito convocato.
Perché il servizio sia realmente valido ha bisogno di essere notevolmente velocizzato. Alla comodità di prenotare online un appuntamento deve corrispondere una risposta rapida. Un mese di attesa per rifare la carta d'identità mi sembra troppo.
Perfetti, puntuali e professionali
Personale cordiale e molto competente
personale cortese ed efficiente
Personale del comune non sa trattare con il pubblico, inaccettabili blocchi quotidiani del sistema informativo
Personale gentilissimo
Personale poco cortese e poco sorridente. Accoglienza scarsetta...
Personale: competente, professionale e gentile. Complimenti
Più appuntamenti il sabato
più disponibilità verso l'utente
Più veloci nelle tempistiche dell'appuntamento
più attenzione al cittadino
Poiché i tempi di attesa per l'appuntamento sono lunghi, sarebbe auspicabile inviare una notifica per sms telefonico poco prima della data prevista, come fa per esempio il CUP. Questo eviterebbe dimenticanze.. Grazie
Possibilità di consegna c/o il luogo di lavoro e non solo abitazione
Possibilità di consegnare la fototessera in digitale
Possibilità di ricevere la carta a domicilio diverso dalla residenza ad esempio luogo di lavoro (nessuno è in casa quando arriva il portalettere)
Possibilità di ritiro carta di identità anche presso il comune, in modo da accelerare i tempi
possibilità di utilizzare POS adeguato alle carte
Poter disdire appuntamento online
Poter pagare con bancomat
Pratiche di cittadinanza con tempi di attesa direttamente impossibili .
Pre caricare a sistema i dati di chi ha prenotato e limitare il colloquio alla verifica della loro correttezza.
Preferirei che il ritiro fosse organizzato in Comune, la consegna a domicilio costringe il destinatario o un suo delegato a rimanere a casa.
Prenotato a FEBBRAIO per avere l'appuntamento a FINE MAGGIO (quasi 3 mesi!); pur comprendendo le tempistiche e il "grosso" del lavoro per un comune da 100.000 abitanti, FORSE, vista anche la velocità verificata al disbrigo della mia pratica, si potrebbe abbassare la tempistica degli appuntamenti da 15 a 10 minuti, avendo un incremento di produttività intorno al 20/25% e tempistiche più rapide.

Prevedete un annullamento automatico da web..
Prima di prenotare la carta d'identità poter effettuare un controllo per non far tornare le persone più volte.
Primo appuntamento saltato x sistema emissione Cdl in blocco, avrei gradito ricevere avviso e non recarmi fino in comune per scoprire il disservizio
Probabile che nel tempo la lista di attesa tenderà ad aumentare.
Provvedere ad avvisare tempestivamente se la procedura non funziona per non far venire presso i vostri sportelli inutilmente e fissare un altro appuntamento in tempi brevi
Puntualità, non si possono far aspettare le persone 45 minuti dopo una prenotazione effettuata 40 gg prima
Purtroppo i tempi per l'appuntamento sono lunghi, ma si sa che è la nuova procedura. In Questura per il rilascio del Passaporto mi pare che 4 giorni alla settimana si fa per appuntamento mentre 1 giornata alla settimana l'accesso è libero, se fosse possibile fare così anche in Comune forse sarebbe favorito il cittadino
qualche arbre magique nella sala d'aspetto
Quando posso prenotare di nuovo.
Quando prenoti non è segnalato l'importo da pagare e non è ricordato di portare una foto tessera in formato cartaceo
Quando si fa tramite appuntamento si deve almeno rispettare orario ,altrimenti a cosa serve prender appuntamento.
Quando viene inviata la lettera x avvisare che la carta d'identità scade dovrebbe esserci scritto in che periodo prenotare l'appuntamento (quanto prima rispetto alla scadenza). Inoltre sarebbe utile un messaggio (da inviare qualche giorno prima della data dell'appuntamento) al cellulare che ricorda l'appuntamento
Rendere disponibile il pagamento con carta di credito o bancomat o il previo pagamento via web
Rendere i tempi di attesa tra prenotazione e appuntamento più brevi. Al massimo una settimana. Dando magari priorità a chi ha i documenti in scadenza di rifarlo entro tale data.
Rendere la procedura più efficiente
Rendere più chiara la modalità di prenotazione online e la modalità di prenotazione telefonica era impossibile in quanto non rispondeva mai nessuno, perciò non ha alcun senso indicare un servizio inesistente
Rendere più intuitiva la scelta delle date sul calendario di prenotazione
Rendere più intuitivo il sistema di prenotazione; un po' di tempo in meno per la data dell'appuntamento non guasterebbe.
Richiamare le persone della lista del giorno soprattutto se chiamate prima dell'orario d'appuntamento
Ridurre i tempi di attesa o quantomeno prevedere delle corsie preferenziali per le urgenze (furto, smarrimento ...)
Ridurre i tempi per l'appuntamento
Riguardare l'accoglienza
Rilasciare un documento sostitutivo , con la stesse valenza della c.i. , intanto che arrivi quella elettronica a casa
Ringrazio la gentilezza dell'operatrice brava e competente
Ringrazio per la disponibilità anche nel venire incontro alle mie esigenze per l'appuntamento
Rispetto degli orari di prenotazione
Rispondere al telefono
Ristrutturare il servizio; così è mal concepito
Ritardo contenuto e accettabile, visto il condizionamento del collegamento con Roma
Ritardo nella chiamata ma non per me
Ritengo buono e utile il metodo utilizzato - rimango in attesa della nuova carta.
Sarebbe bello poter decidere se ritirare la carta direttamente in comune o averla mezzo raccomandata: ciò eviterebbe perdite di tempo alle poste per chi lavora e non è a casa negli orari di consegna della posta
Sarebbe buono avere come una volta il documento subito evitando le poste italiane
Sarebbe buono, a parer mio, se i pomeriggi per gli appuntamenti fossero più di uno e non solo il giovedì, in modo da facilitare chi lavora tutto il giorno tutta la settimana e si libera solo dalle 17:30/18:00 in poi. Grazie per il lavoro che già svolgete per i cittadini!

Sarebbe meglio che quando ti vengano a consegnare la carta d'identità a casa la possa ritirare qualsiasi persona facente parte del nucleo familiare e non soltanto il proprietario o un solo membro della famiglia nominato da questi.
Sarebbe molto comodo ricevere subito la carta d'identità.
Sarebbe molto utile il cartello di come deve essere la foto tessera anche vicino alla macchina fototessera, non solo nella sala attesa. Tanto più che le foto tessere si fanno per i documenti..
Sarebbe opportuno consegnare la carta subito senza farla spedire da Roma
Sarebbe opportuno ricevere risposta alle mail che vi vengono scritte per segnalare disservizi
Sarebbe più comodo poter scegliere la modalità di ritiro x es. o tramite ufficio anagrafe o posta . La raccomandata costringe le persone che lavorano, e non sono a casa la mattina, a far fila all'ufficio postale che ha orari scomodi
Sarebbero positivi degli orari più compatibili con il normale orario lavorativo, positivo che ci sia almeno un giorno in cui il servizio è attivo dopo le 17. Come ultima nota sarebbe bello che (alcuni) impiegati del comune migliorassero in gentilezza e attenzione al cliente. Positivo invece il feedback della portineria, gentile e preciso.
Scriverei nel sito, nella pagina riservata alle prenotazioni, che "si paga in contanti allo sportello". L'addetto è stato preciso e cortese. Servizio puntuale e velocissimo. Grazie e buon lavoro
Se ci sono dei moduli da compilare, sarebbe bene caricarli già sul sito del comune, di modo che ci si presenti all'appuntamento con tutta la documentazione necessaria alla pratica
Se è possibile aprire più sportelli e dare la possibilità a più persone di ottenere la carta d'identità in tempi più brevi. Comunque il servizio è ben fornito.
Se è possibile cercare di ridurre i tempi per l'appuntamento
Se il servizio è buono, facciamolo rimanere così. Buona pasqua.
Se le richieste sono tante bisogna ampliare l'orario degli sportelli anche al pomeriggio per chi lavora la mattina.
Se magari costasse di meno la carta d'identità sarebbe mille volte meglio. 22€ mi pare veramente un prezzo esagerato alla fine per un documento del genere. Cosa paghiamo? La plastica? Oppure le spese di trasporto? Manco abitassi a Rimini.
Se non viene rilasciato il documento, l'operatore potrebbe prenotare subito invece di mandare via e di rifare la stessa procedura
Se possibile ridurre i tempi di attesa della prenotazione (appuntamento prenotato con due mesi d'anticipo...). Per il resto servizio veloce e personale molto disponibile
Se residente in Comune diverso da Udine, necessità di più passaggi presso l'ufficio. Perché?
Se si deve cancellare o modificare un appuntamento, bisogna scrivere una email, non lo si può fare direttamente sul sito.
Segnalare che il rilascio non è immediato e che avverrà con le poste italiane
Segnalo positivamente la gentilezza del personale
Sei giorni di lavorativi e troppo, almeno entro tre giorni, grazie.
Semplificare il sistema di prenotazioni, facilitando l'identificazione del link sul sito.
Semplificherebbe molto dare la possibilità di fare l'intera procedura online (con il caricamento della fototessera ecc.) ma ovviamente non se se sia fattibile
Servizio ben organizzato
Servizio eccellente
Servizio eccellente. In meno di 10 minuti fatto tutto
Servizio efficiente
Servizio efficiente, molto veloce...avendo fatto la carta d'identità ad un bimbo piccolo, è importante non avere tempo d'attesa!!!soddisfatta!
Servizio estremamente efficiente, tempistica rispettata e personale gentilissimo
Servizio ridicolo! Incredibile che con quei lunghi tempi di attesa non ci sia nessun sistema di SMS che ricorda l'appuntamento almeno 24 ore prima. Ho difatto perso l'appuntamento perché chi se lo ricordava una prenotazione effettuata almeno 3 mesi fa che mi sono segnato sul cellulare che nel frattempo si è guastato. I responsabili del design del servizio sono semplicemente degli incompetenti e sono pure pagati per progettare un servizio così scarso
Servizio super efficiente
Servizio super puntuale e cortese.
Servizio veloce, staff gentile, ottimo

<p>Si consiglia di dare indicazioni più precise nella richiesta dei documenti necessari al rilascio del documento (vds assenso minori - viene richiesta la fotocopia di un documento firmato ...aggiungerei " in originale"). Questo dettaglio non mi ha permesso, causa di forza maggiore, il rilascio del documento valido per l'espatrio, con il successivo esborso di ulteriori 22,00 euro e relative nuove perdite di tempo appena provvista della firma autografa "IN ORIGINALE" dell'altro genitore.</p>
<p>si dovrebbe poter prenotare nuovamente a chi non ha finito il servizio, per evitare di fare prenotazione online fino a 2 mesi posteriori!!!!</p>
<p>Si dovrebbe poter tenere la carta d'identità fino a legittima scadenza e non doverla restituire nel momento della richiesta! Dal 22 agosto mia figlia non è in possesso di un documento valido per l'espatrio! E dovrò attendere fino al giorno in cui mi arriverà a casa da Roma! Lo trovo assurdo!</p>
<p>Si rimane senza documento di riconoscimento, per 6 giorni, forse si può rilasciare una carta provvisoria, grazie e cordiali saluti.</p>
<p>Si, il personale non è disponibile a spiegazioni e molto scorbutico. Indisponente.</p>
<p>sì, non capisco perchè non sia detraibile la spesa per la carta di identità quando si tratta di una spesa obbligatoria.</p>
<p>Sicuramente c'è molto lavoro ma due mesi dalla prenotazione all'appuntamento è un po' troppo... L'impiegato col quale ho rinnovato il documento è stato professionale e gentile. Buon lavoro.</p>
<p>Siete efficientissimi, continuate così.</p>
<p>Siete stati molto efficienti, continuate così.</p>
<p>Siete stati molto efficienti. Grazie!</p>
<p>Siete veramente bravi cordiali saluti</p>
<p>Signore gentilissime</p>
<p>Signore gentilissime</p>
<p>Signore gentilissime</p>
<p>Signori ufficiali molto competente e gentile</p>
<p>Snellire la lista di attesa facendo in modo che chi prenoti l'appuntamento online effettivamente si presenti</p>
<p>So che non dipende dal Comune, ma ho dovuto rifare la CI per problemi di microchip segnalatimi dal Ministero con ulteriori tempi di attesa per la prenotazione.</p>
<p>Solo i tempi lunghi di attesa</p>
<p>Solo un miglioramento logistico probabilmente difficile da realizzare.....porte/cartellonistica ed uffici. Forse per questa parte di uffici con apertura al pubblico vedrai una riorganizzazione logistica con la reception più vicina agli uffici con una logistica moderna. Ovviamente compatibilmente con gli aspetti di costi ed altre priorità. Grazie</p>
<p>Sono bravissimi e gentile!</p>
<p>Sono dovuto ricorrere al servizio di prenotazione sul sito del comune perchè il servizio telefonico di prenotazione mi aveva messo totalmente in crisi, nel senso che non si riusciva a parlare con un operatore dopo svariati tentativi andati appunto a vuoto.</p>
<p>Sono pienamente soddisfatto</p>
<p>Sono restata piacevolmente sconvolta dalla puntualità del servizio alle 10:00 esatte come avevo l'appuntamento sono stata chiamata e in 10 minuti avevo già fatto tutto complimenti al comune di Udine.</p>
<p>Sono stata chiamata allo sportello addirittura in anticipo sul mio orario. Grazie</p>
<p>Sono stati bravi</p>
<p>Sono stato deluso perché la procedura o il sistema per fare cie non sono così efficace.. Ho fatto il giuramento per la cittadinanza italiana il 20 dicembre 2019 allo stesso comune e ho presso subito un appuntamento il 15 gennaio 2020... Deludente spiegazione del motivo che non possono farmi cie perché non sono aggiornati il sistema del ministero del interno... pero guarda strano a mio fratello che ha fatto giuramento 3 giorni dopo di me e ha presso appuntamento il 16 gennaio 2020 hanno fatto subito... Ditemi voi...</p>
<p>Sono stato soddisfatto del servizio. Molte grazie!</p>
<p>Specificare nel sito che per la carta identità dei minori ci vuole l'assenso dell'altro genitore se non presente</p>
<p>Specificare nella mail che alla data e ora dell'appuntamento si deve attendere in sala d'attesa la chiamata da parte dell'incaricato</p>
<p>Specificare quali documenti vanno presentati, avere un po' più di flessibilità nei confronti di chi ha aspettato un mese e mezzo per l'appuntamento e si vede rifiutare la fotocopia di un documento, al quale anch'essi avrebbero fatto la fotocopia</p>

Speravo si potesse ritirare direttamente senza attendere giorni e poi riceverla per posta.
Sportelliste molto gentili. Unica nota, abbiamo dovuto aspettare al freddo l'orario ufficiale di apertura nonostante. Penso si possa far attendere la gente all'interno.
Stampe immediata per il rilascio delle carte d'identità.
Stranamente ha funzionato tutto. Questo mi fa ben sperare per il futuro
Suggerirei di Modificare il nome dell'indirizzo mail da cui il sistema manda le conferme appuntamenti, io nei giorni scorsi cercavo la mail ma non sono stata in grado di trovarla: non può venire in mente di cercare l'indirizzo Supersaas. Cordiali saluti
Suggerirei un display in sala attesa con i nominativi e relativi orari di appuntamento.
Suggerisco di informare la cittadinanza sulla nuova modalità di rilascio su appuntamento, visti i tempi molto lunghi di attesa. Ad esempio si potrebbe inviare una informativa a mezzo posta o affiggere cartelloni informativi
Suggerito pagamento in contanti quando volevo pagare con Visa.
Sul sito non ho trovato specificato che in caso di minori dovevano essere presenti entrambi i genitori per il consenso per recarsi all'estero. Quindi sono costretta a ritornare con copia firmata e carta d'identità del padre. Non ho trovato sul sito il modulo che poteva essere scaricato, stampato e firmato così da consegnarlo il giorno dell'appuntamento.
Sulla nuova carta dovrebbe essere indicato lo stato civile
Sviluppo di un sito più recente e intuitivo
Tempi biblici
Tempi d'attesa troppo lunghi, sito poco chiaro
Tempi davvero lunghi
Tempi davvero lunghi
Tempi di attesa estremamente lunghi
Tempi di attesa per l'appuntamento Troppo lunghi
Tempi di attesa per l'appuntamento più brevi
Tempi di attesa per l'appuntamento troppo lunghi
Tempi di attesa per la prenotazione troppo lunghi (tre settimane il primo appuntamento libero, secondo la mia opinione è troppo). Suggerirei, per urgenze, di dar la possibilità con un pagamento plus, di avere una via preferenziale (come detto, pagando un extra, magari di 50€ per chi volesse). Comunque sia, bisognerebbe aprire la possibilità di un appuntamento "rapido" per urgenze. Grazie.
Tempi di attesa per l'appuntamento troppo lunghi
Tempi di attesa troppo lunghi
Tempi esageratamente lunghi per l'appuntamento!
Tempi lunghi di appuntamenti
Tempi lunghi di attesa
Tempi lunghi per la consegna del documento
Tempi lunghi per trovare un orario disponibile per poter prendere appuntamento
Tempo di attesa per l'appuntamento
Tempo di attesa al rilascio 0, ottimo servizio gentilissimo, veramente l'unico neo è la lunga attesa per l'appuntamento, forse si potrebbero stringere un po' i tempi?
this is very good service
Tornate come prima senza appuntamento si aspetta in coda nn così e una presa ingiro
Troppa rigidità davanti alle emergenze, si rischiano sanzioni per i lunghi tempi di attesa per l'appuntamento.
Troppi nomi di persone prenotate non erano presenti. Fate pagare in anticipo, visto che la gente non ha la serietà di mantenere o almeno annullare gli appuntamenti presi: in questa maniera invece di aspettare oltre 1 mese per avere un posto libero si potrebbe ottenerlo prima!
Troppo lunghi i tempi di attesa per appuntamento e troppo lungo il tempo di ricezione originale. Abbiamo dovuto rimandare un viaggio all'estero (Croazia) di mio figlio .
Troppo tempo di attesa per appuntamento fuori orario lavorativo.
Troppo tempo per la prenotazione. Non è facile prenotare un mese prima.
Troppo tempo tra la richiesta della carta allo sportello e l'effettivo possesso della stessa; in più in questo periodo di attesa il certificato rilasciato allo sportello non è valido per l'espatrio.
Tt perfetto tempi di attesa zero servizio veloce e dinamico
Tutti gentilissimi e super efficienti! Grazie.

Tutto a posto
tutto a posto
Tutto ben funzionante eccetto la possibilità di pagamento. Non ho potuto eseguire il pagamento con carta di credito/debito, perché è eseguibile solo in contanti o con alcuni bancomat. Sono dovuto ritornare a casa per prendere il bancomat, per prelevare e portare i contanti per il pagamento. Fortuna la disponibilità degli addetti nell'attendermi. Personalmente penso che non sia accettabile nel 2020 che un servizio pubblico non permetta di pagare con carte di credito/debito, penso inoltre possa essere intelligente permettere pagamenti elettronici di altro genere (Apple Pay, SatisPay)
TUTTO BENE
Tutto bene, tempi di attesa in sala d'attesa minimi, unica cosa sito un pò difficile da utilizzare per anziani
Tutto molto ben organizzato, un pò lunga la tempistica per l'appuntamento, oltre 1 mese. il resto perfetto.
Tutto O. K.
tutto ok
Tutto ok!
Tutto ok.
Tutto ok. Complimenti.
Tutto organizzato perfettamente, puntualità nella chiamata, e professionalità dell'addetta allo sportello, complimenti e grazie.
tutto ottimo
tutto ottimo: veloci ed efficienti.
Tutto perfetto
Tutto perfetto .Grazie mille
Tutto perfetto e personale gentile
Tutto perfetto e personale gentile
Tutto perfetto. Complimenti e buon lavoro
tutto perfetto. Modalità, tempistiche, e gentilezza del personale
Tutto positivo, compreso il personale, peccato il ritardo nella chiamata allo sportello rispetto all'orario dell'appuntamento. Solo questo negativo.
Tutto positivo, l'unica cosa che non capisco è per quale motivo la carta d'identità non ancora scaduta venga ritirata e non venga consegnato un sostitutivo valevole per la settimana di attesa della nuova carta.
tutto regolare
Tutto si è svolto in modo impeccabile.
Tutto si è svolto normalmente , il problema è stato con la macchina predisposta per il prelievo delle impronte digitali. per il resto si è svolto con la massima regolarità. Grazie.
tutto si è svolto regolarmente nella tempistica prevista
Ufficio gentile per aver accolto urgenza x atti notarili da svolgere. 45 giorni di attesa per chi è privo di carta identità per smarrimento o furto, come ns caso, sono troppi!
Un addetto allo sportello un pò più simpatico e magari meno diffidente non sarebbe male.
un avviso 2/5 giorni prima del giorno del appuntamento
Un corso installazione scanner e stampanti ai dipendenti comunali. Comunque servizio efficiente
Un giorno alla settimana SENZA prenotazione
Un personale ringraziamento all'impiegata con cui mi sono relazionata. Cortese e professionale.
un po' lungo il tempo di attesa, dalla prenotazione.
Un servizio automatico di promemoria della prenotazione tramite on-line o SMS, dato il lungo periodo di tempo che trascorre tra la prenotazione e il giorno prenotato
Un servizio pubblico per di piu' su un documento fondamentale deva garantire una risposta in tempi celeri attrezzandosi in tal senso. Tradotto implementate gli appuntamenti
Unico aspetto poco comodo è ricevere il documento via raccomandata.
Usando spid si potrebbe fare tutto online cmq servizio a sportello ben organizzato
Utile includere l'elenco dei documenti necessari nella conferma della prenotazione dove si indica l'appuntamento
utilizzare e formare personale più adatto a rapportarsi con il pubblico.

Veloce il servizio, personale molto gentile. Peccato che al momento del pagamento il POS non funzionasse.
Velocizzare gli appuntamenti
Velocizzare i tempi di attesa e rendere più semplice e rapida la prenotazione
Venti giorni dalla prenotazione sono troppi per ottenere la carta d'identità. Sono a conoscenza di comuni in cui basta un giorno.
Very rude and unhelpful staff
Vi ringrazio per il servizio
Visti i tempi di attesa, sarebbe bello ricevere una mail di promemoria qualche giorno prima.
Visto che il rilascio di SPID è obbligatorio almeno date indicazioni sull'utilizzo (username, recupero password, durata credenziali ecc.)
visto i tempi d attesa un memorandum per L appuntamento e i documenti necessari
Vorrei complimentarmi con il personale per la cortesia. La signora che ha espletato la pratica è stata molto professionale
Vorrei poter fare la fotografia direttamente allo sportello oppure inviarla tramite pc o smartphone piuttosto che dover consegnare una anacronistica foto tessera
Vorrei ringraziare XXX per la sua gentilezza ed estrema pazienza. Avevo dimenticato il vecchio documento di mio figlio e lei ha atteso oltre l'orario di sportello per consentirci di concludere l'operazione.
Vorrei suggerire la possibilità di ritirare la carta d'identità anche in comune.
(prima ho prenotato on line, 2 mesi di attesa, poi ho provato anche telefono con difficoltà linea sempre occupata, poi ho dovuto richiamare ancora, linea occupata....., per cancellate tutto perchè hanno ritrovato i documenti) da rivedere software informatico di prenotazione che permetta anche la cancellazione dell'appuntamenti, reperibilità telefonica difficile (solo una ora di reperibilità in orario mattutino e linea sempre occupata aggiungo che ho dovuto poi fare lo spelling lettera per lettera di nome e cognome etc e un nome italiano normale comprensibile ...non riesco immaginare un nome straniero!!) complicata se si hanno bisogno di tempi più stretti e non tre mesi....complica il tutto anche invio a casa della carta identità per chi ovviamente non è reperibile a casa in orario mattutino, la carta identità dovrebbe essere ritirata in posta l'attesa che il postino deve passare ben due volte a casa affinché poi io debba ritirarla alla posta è una assurdità
... i tempi di attesa sono troppo lunghi e se qualcuno disdice prima senza avvisare non c'è la possibilità di inserirsi nella lista e non ci si può nemmeno presentare comunque in Comune nella speranza di essere chiamati perché entrano solo coloro che hanno fissato l'appuntamento ... ma potreste almeno prevedere che la gente possa comunque recarsi ad attendere nella speranza si liberi un posto o prevedere almeno una giornata senza appuntamento ...si deve fissare l'appuntamento circa un mese e mezzo /due prima ... e se si perde quell'appuntamento per un impegno improvviso o una malattia si deve attendere nuovamente un altro mese e mezzo...non è possibile...
1 mese e mezzo per un appuntamento è un periodo troppo lungo
1) il pagamento con carta o bancomat non funzionava. Tutto è stato risolto grazie alla disponibilità dell'addetta allo sportello che mi ha consentito di ripassare per portare i 3€ che mi mancavano 2) non mi sono state chiare le informazioni relative allo SPID. Forse su questo punto potrebbe essere migliorata (nel contenuto, non nella forma che è stata sempre molto cortese) la comunicazione. Solo dopo il rilascio della CIE ho indagato su internet e credo di aver capito che: 1) i minori non possono avere uno SPID. Siccome la CIE di mia figlia scade quando lei ha 15 anni, per lei il codice SPID non serve; 2) io ho già uno SPID. Benché se ne possa avere più d'uno ha poco senso farne un altro. Tuttavia mi pare di aver capito che il vantaggio di creare uno SPID con questa CIE è che dovrebbe consentire di attivare lo SPID senza passare in posta per il riconoscimento davanti ad un operatore. Inoltre ci si deve comunque appoggiare ad un provider (Poste, Aruba etc...) Le informazioni che ritengo fossero poco chiare o non precise sono le seguenti: a) non mi è stato detto che un minore non può avere uno SPID b) mi è sembrato di aver capito che con i codici SPID forniti poteva essere attivato uno SPID senza passare per un provider come Poste o Aruba e quindi non sapevo come avrei dovuto usare quei codici. c) avendo già uno SPID, non capivo bene cosa dovevo farmene di questi codici aggiuntivi e se dovevo o meno attivare una nuova identità digitale.
22 € per il rilascio sono un costo eccessivo!
22 euro sono un po' tanti secondo me...
3 mesi di attesa nell'era informatica sono fuori dal mondo!

50 giorni di attesa per l'appuntamento mi sembrano un'enormità. Speriamo che adesso la carta arrivi nei tempi indicati...

A mio avviso la pagina per richiedere la nomina dell'intervista per la lettera elettronica non è molto chiara, dovrebbe essere più facile da capire poiché non molte persone, la Siria la maggior parte, non capiscono bene la procedura, consigli mancanti

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.