



COMUNE DI CAMERI
C.A.P. 28062 - PROVINCIA DI NOVARA
Ara Demografico-Statistica
Tel. 0321511622 – fax 0321511660
c.borrini@comune.cameri.no.it

Oggetto : Area Demografico – Statistica. Relazione di consuntivazione degli obiettivi di PEG anno 2012.

Alla cortese attenzione del
Nucleo di Valutazione
SEDE

In relazione alla materia in oggetto il Responsabile sottoscritto comunica quanto segue:

1) **QUESTIONARIO DI GRADIMENTO PER L'UTENZA ("CUSTOMER SATISFACTION")**.

Si è proceduto nell'orario di apertura degli sportelli alla distribuzione di un questionario di gradimento ("Customer satisfaction") nel periodo compreso tra l'1.9.2012 ed il 31.12.2012.

Sono stati raccolti complessivamente 204 questionari.

Al primo quesito (' L'orario di apertura al pubblico risulta soddisfacente?') le risposte sono state :

- a) Per nulla = 3 (1,47%);
- b) Poco = 8 (3,92%);
- c) Abbastanza = 72 (35,30%);
- d) Molto = 113 (55,39%);
- e) Non risponde = 8 (3,92%).

Al secondo quesito ('La professionalità del personale addetto risulta di Suo gradimento?') le risposte sono state :

- a) Per nulla = 1 (0,49%);
- b) Poco = 6 (2,94%);
- c) Abbastanza = 67 (32,84 %);
- d) Molto = 125 (61,28%);
- e) Non risponde = 5 (2,45 %).

Al terzo quesito ('La cortesia del personale addetto risulta di Suo gradimento?') le risposte sono state:

- a) Per nulla = 2 (0,98%);
- b) Poco = 4 (1,96%);
- c) Abbastanza = 62 (30,40%);
- d) Molto = 132 (64,71%);
- e) Non risponde = 4 (1,95%).

Al quarto quesito ('I servizi offerti risultano di Suo gradimento?') le risposte sono state :

- a) Per nulla = 0 (0%);
- b) Poco = 6 (2,94%);
- c) Abbastanza = 78 (38,24 %);
- d) Molto = 116 (56,86%);
- e) Non risponde = 4 (1,96%).

Dall'analisi dei risultati sopra esposti si può dedurre che la percentuale di gradimento positivo (risposte 'abbastanza' e 'molto') supera in ogni caso il 90% e pertanto questo obiettivo ha raggiunto le finalità proposte.

2) CONFRONTO CENSIMENTO – ANAGRAFE

Si è proceduto come previsto allo scarico delle quattro liste individuali necessarie per procedere al confronto Censimento - Anagrafe secondo le modalità stabilite dalla circolare ISTAT n.6 del 9.3.2012. L'elenco delle persone non censite consta di 104 nominativi. Si è proceduto ad avviare le pratiche di cancellazione per irreperibilità al Censimento che alla data attuale hanno riguardato 37 individui.

Restando a disposizione per eventuali ulteriori chiarimenti si porgono distinti saluti.

Cameri, 28.2.2013

Il Responsabile dell'Area
(BORRINI dr. Carlo)