



Comune di San Giuliano Milanese

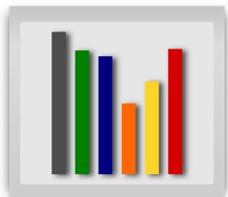
Citizen Satisfaction 2018

Dicembre | 2018



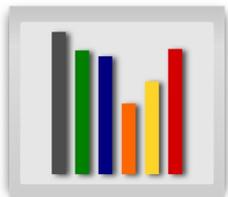
Executive summary

Uno sguardo d'insieme



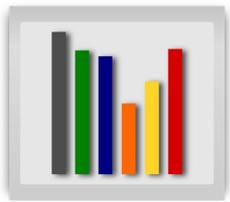
Executive summary/1

- **Migliorano le valutazioni** espresse dai cittadini di San Giuliano nel 2018 rispetto al 2017, con riferimento sia al territorio, sia ai servizi comunali, sia alla capacità di governo della città da parte dell'Amministrazione.
- **Quasi sette cittadini su dieci affermano di vivere bene a San Giuliano Milanese.** Diminuisce di 2 punti rispetto al 2017 la quota di coloro che ritengono di vivere male in questa città.
- **Per la prima volta** dal 2015, la quota di cittadini che ritiene **migliorata** la situazione rispetto a due anni prima è quasi analoga (45%) a quella di coloro che indicano un peggioramento (49%). La percentuale di cittadini che intravede un **trend positivo** sale dal 35% rilevato nel 2017 al 45% nel 2018.



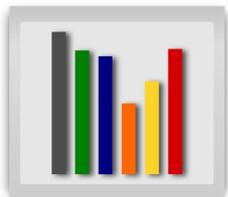
Executive summary/2

- La valutazione dei servizi comunali è **globalmente positiva** e il livello di **apprezzamento** e **soddisfazione** espresso dai cittadini nel 2018 è in **aumento** rispetto al 2017.
- Tutti i servizi comunali registrano valutazioni superiori alla sufficienza: il servizio **Anagrafe** si conferma al primo posto, seguito **dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico** e dai **Servizi educativi**. Per la prima volta dal 2014 anche la **Polizia locale** arriva a conquistare la **sufficienza** nelle valutazioni.
- Il servizio **Punto Comune**, nonostante mostri ancora un limitato livello di conoscenza tra i cittadini in considerazione della recente apertura, è giudicato **molto positivamente** dagli utilizzatori, **in misura superiore al servizio anagrafe**.



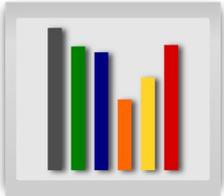
Executive summary/3

- Il livello di **notorietà** dei servizi comunali tra la cittadinanza prosegue il trend in atto dal 2017: in corrispondenza di tutti i servizi, ad eccezione delle attività culturali e del tempo libero, si rileva l'**aumento del livello di conoscenza, a conferma della capacità dell'Amministrazione di comunicare all'esterno**, con media sia tradizionali sia digitali.
- Tutta l'area della comunicazione istituzionale registra pareri positivi, con **particolare soddisfazione** per il periodico del Comune **TAM TAM** che **aumenta la quota di lettori stabili**, ma anche il **livello di soddisfazione** complessiva espresso dai cittadini, confermando l'affezione a questo strumento d'informazione espressa nel tempo da un'ampia quota di intervistati.



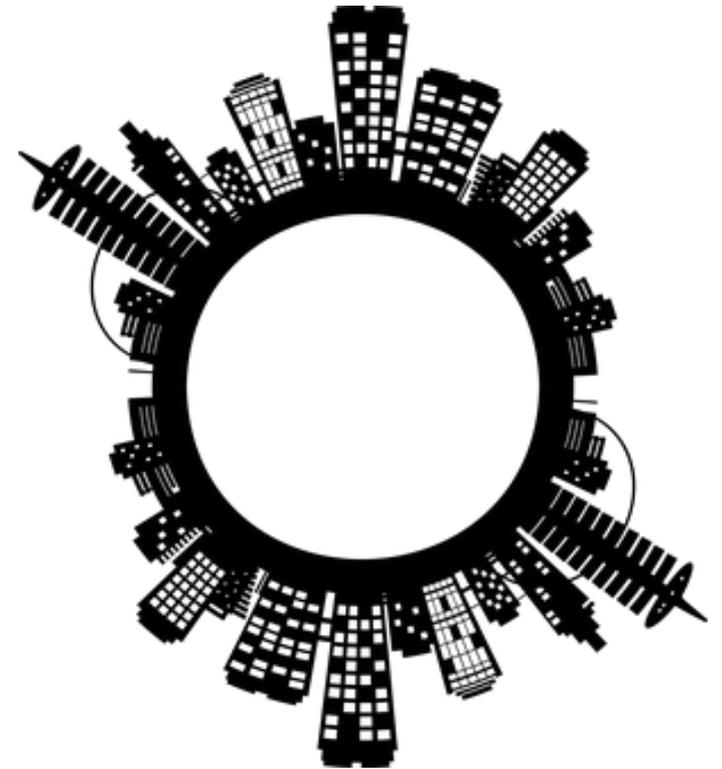
Executive summary/4

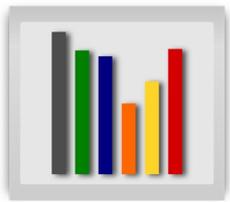
- Il giudizio dei cittadini sul lavoro della **Giunta comunale** è **positivo**: il voto medio è di **poco inferiore a 7** (da 1 a 10), in leggero **aumento** rispetto alla precedente indagine.
- Nel 2017 sette cittadini su dieci giudicavano negativa la situazione economico-finanziaria del Comune; a distanza di un anno, il 22% dei cittadini indica un **miglioramento** e il 60% **riconosce l'impegno da parte dell'Amministrazione comunale per rimettere in ordine i conti**.
- I settori in cui questo **impegno è più evidente sono la manutenzione delle strade e la cura del verde e dell'arredo urbano**. Meno visibili appaiono gli interventi sulla sicurezza, sui servizi sociali e sulle iniziative culturali e ricreative.



Executive summary/5

- Le valutazioni analitiche espresse sul **Sindaco** Marco Segala sono tutte **positive**.
- Al Sindaco è riconosciuto un grado medio-elevato di **serietà** (7,6 su una scala da 1 a 10), **competenza** (7,3), **capacità di governo** della città (7,1) e di **ascolto dei cittadini** (7,1).
- Tra le dimensioni indagate l'unica che registra un voto medio inferiore a 7 è la capacità di coinvolgere i cittadini nelle politiche (6,7).





Executive summary/6

- Permangono i problemi già emersi nelle precedenti rilevazioni. La **manutenzione delle strade**, che mostra un trend in miglioramento rispetto all'anno precedente, si conferma la priorità da affrontare.
- Al secondo posto si colloca il bisogno di **sicurezza**. Al terzo posto, a una certa distanza dai precedenti, ritornano i problemi di **traffico e viabilità** in misura, però, meno rilevante rispetto al passato.
- A conferma di un **miglioramento generale** delle valutazioni, migliora rispetto al 2017 anche la percezione di sicurezza: la percentuale di cittadini che giudica San Giuliano complessivamente un territorio sicuro sale nel 2018 al 49% rispetto al 45% del 2017.

Come si vive a San Giuliano Milanese?

	2015	2017	2018
	%	%	%
Molto bene	9	8	6
Abbastanza bene	60	57	61
Abbastanza male	24	27	24
Molto male	7	8	9

Giudizi positivi

69

65

67

Giudizi negativi

31

35

33



Rispetto a due anni fa la situazione a San Giuliano Milanese è:

	2015	2017	2018
	%	%	%
Migliorata	33	35	45
Peggiorata	59	59	49

A blue arrow points from the 2018 'Migliorata' value (45) to the right, and another blue arrow points from the 2018 'Peggiorata' value (49) to the left.



Le priorità da affrontare

Le priorità segnalate dalla cittadinanza

		%	+/-*
①	Manutenzione delle strade	59	- 1
②	Sicurezza dei cittadini	42	+4
③	Traffico e viabilità	12	- 2

% sul totale delle indicazioni.

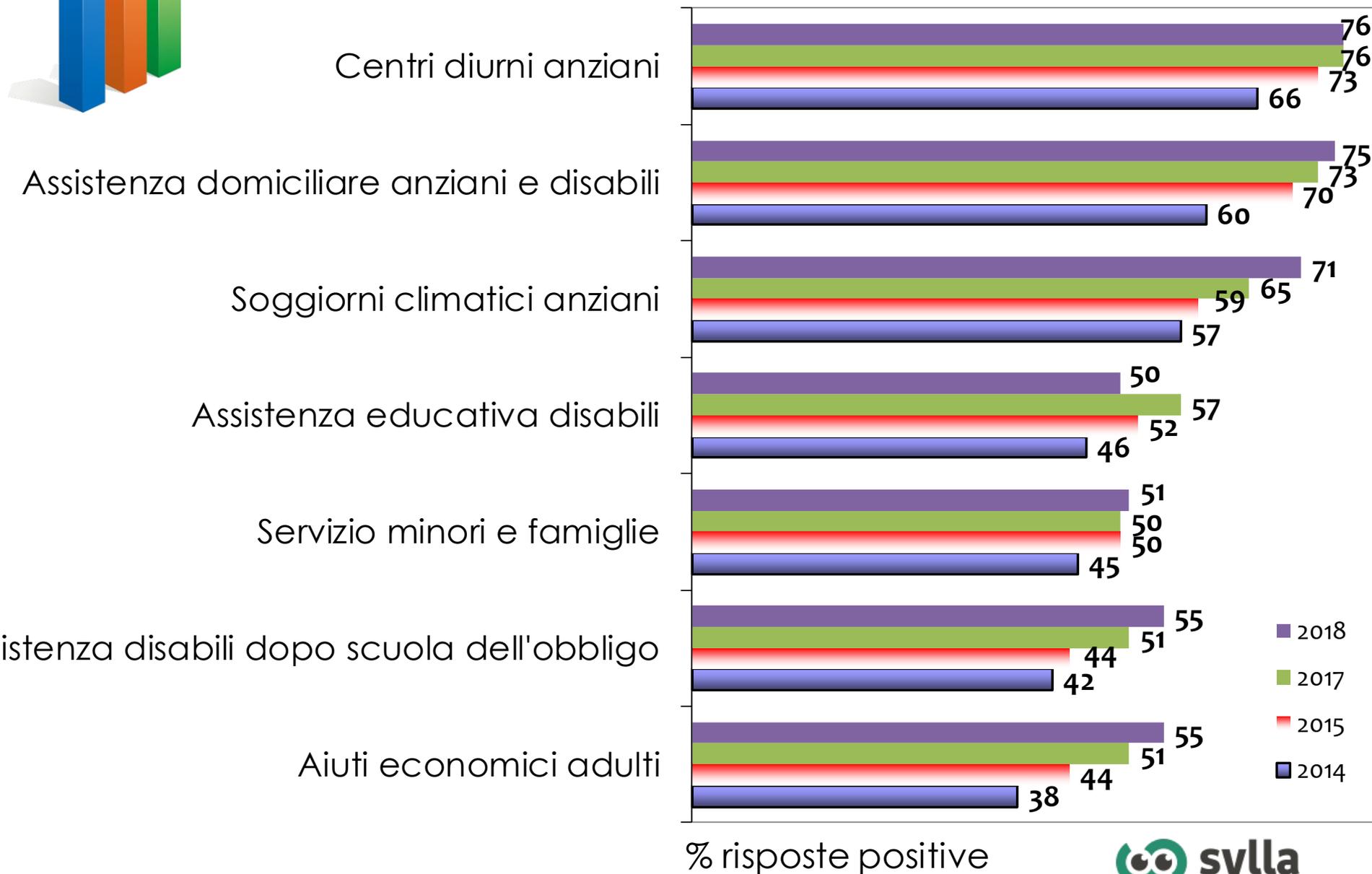
*Variazioni rispetto all'indagine del 2017.



I servizi comunali

Conoscenza e soddisfazione

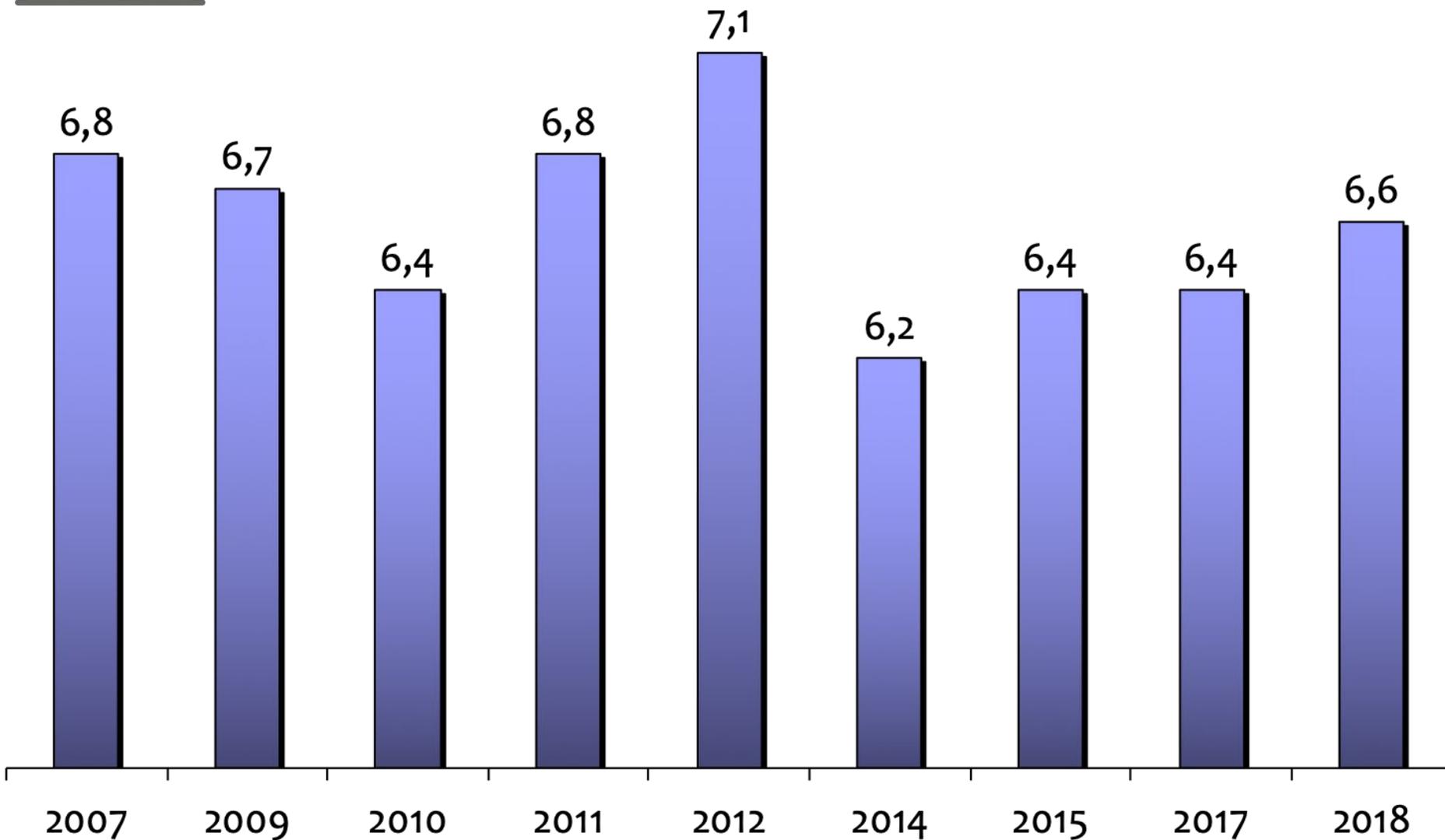
Servizi sociali: conoscenza



% risposte positive

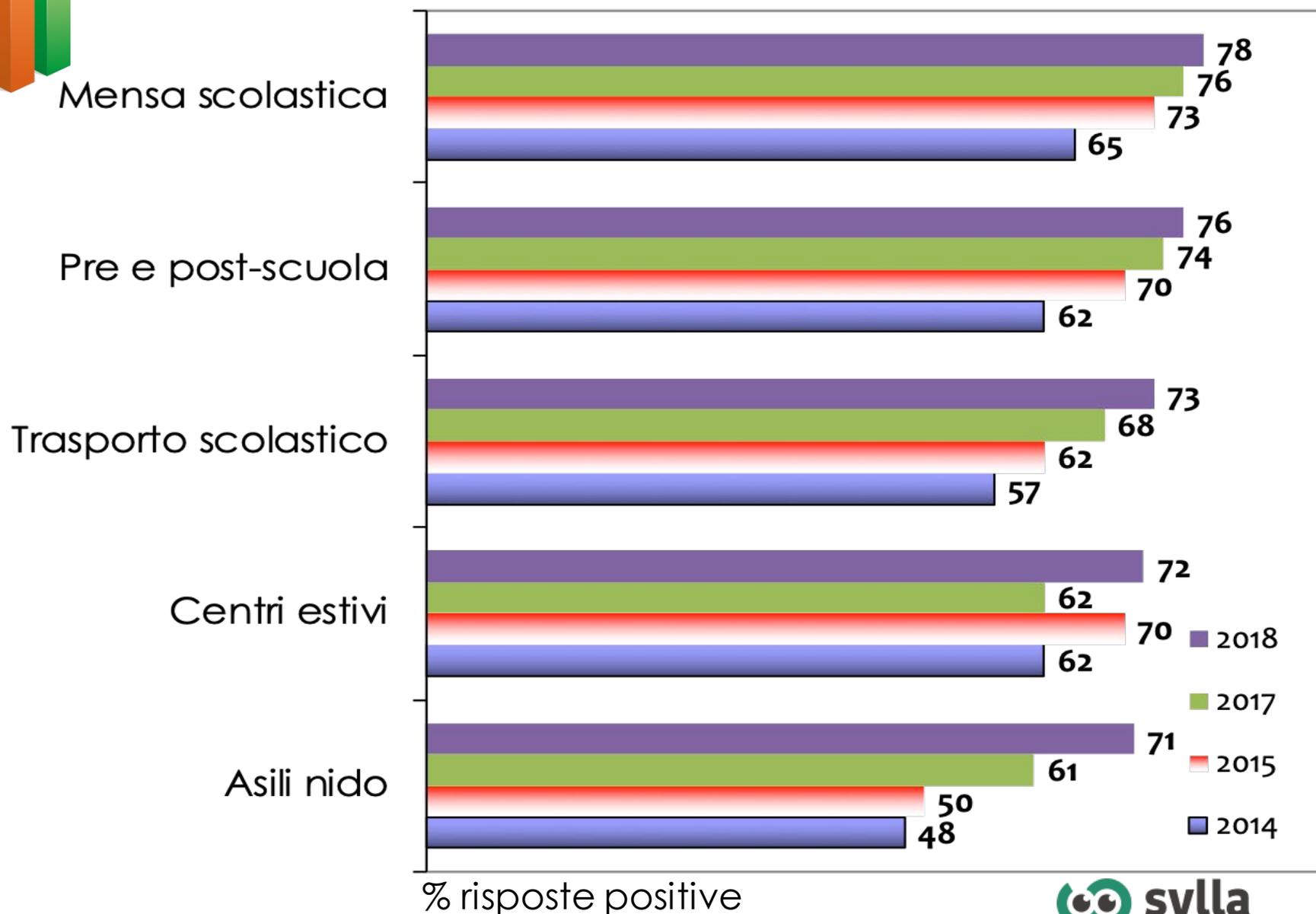
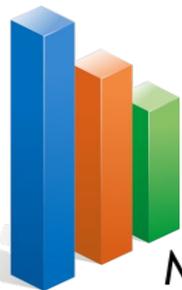


Servizi sociali: soddisfazione



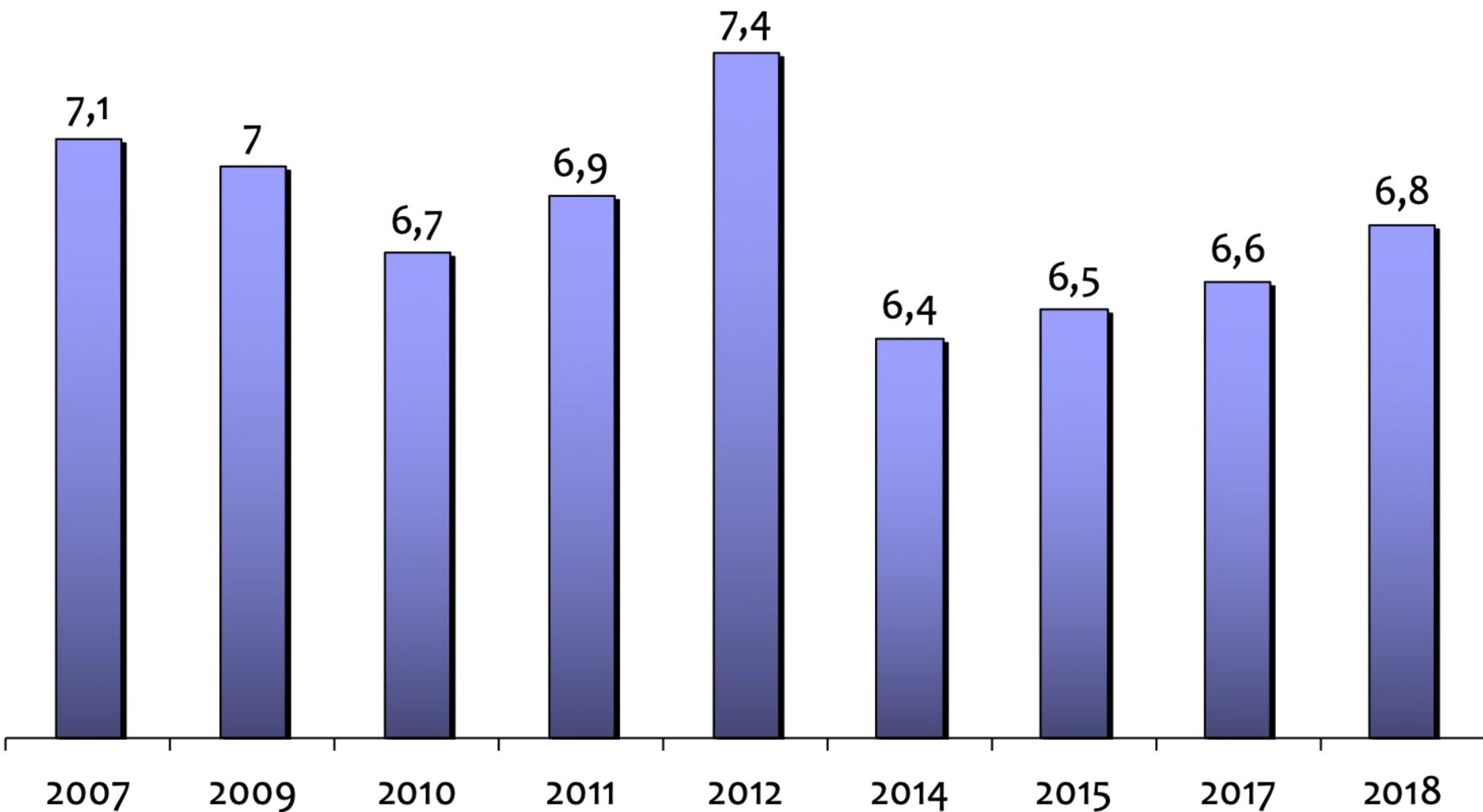
Voti medi su una scala 1-10.

Servizi educativi: conoscenza



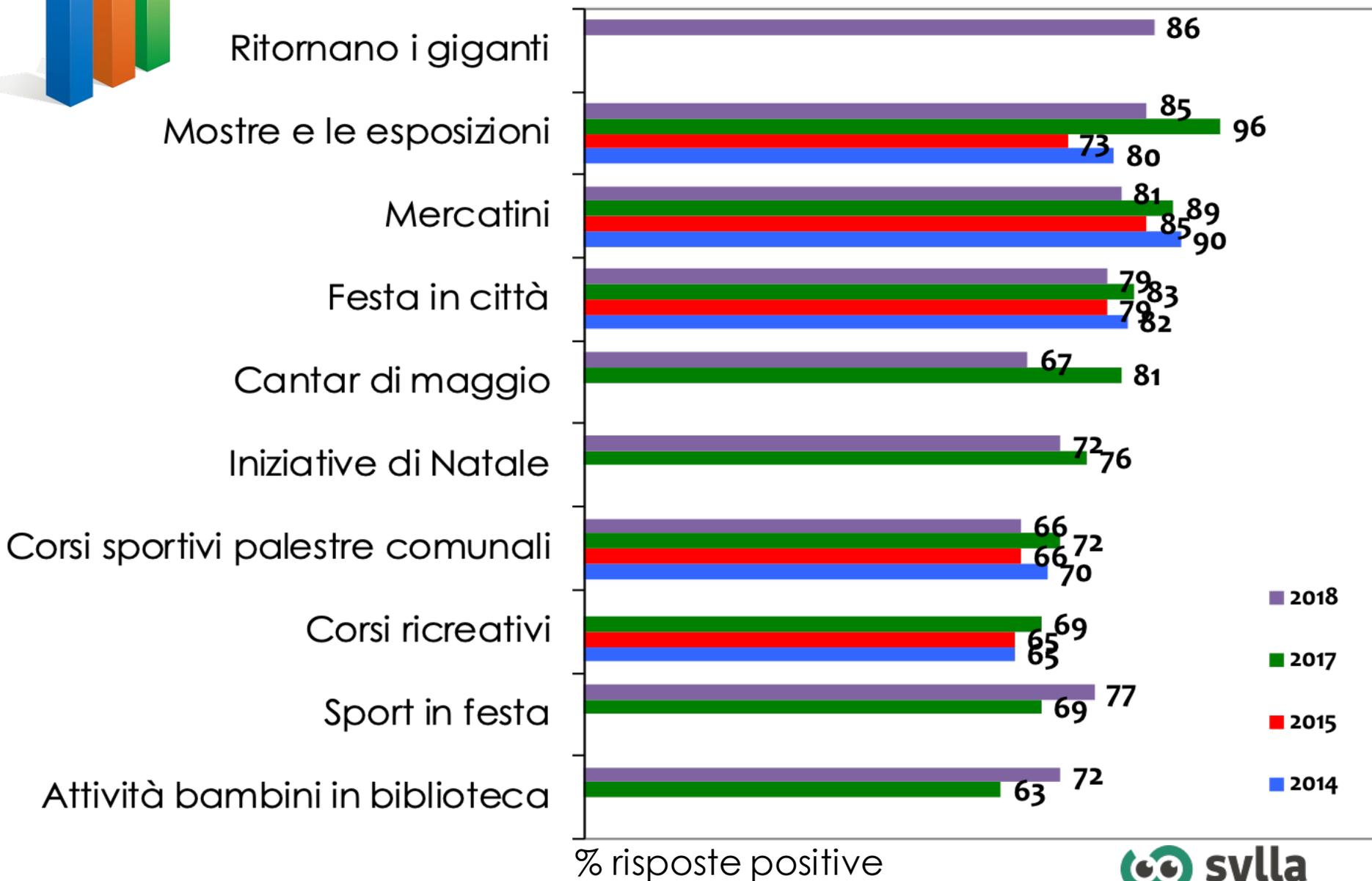
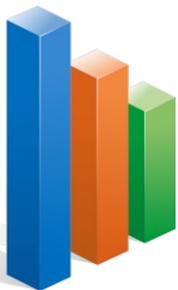


Servizi educativi: soddisfazione



Voti medi su una scala 1-10.

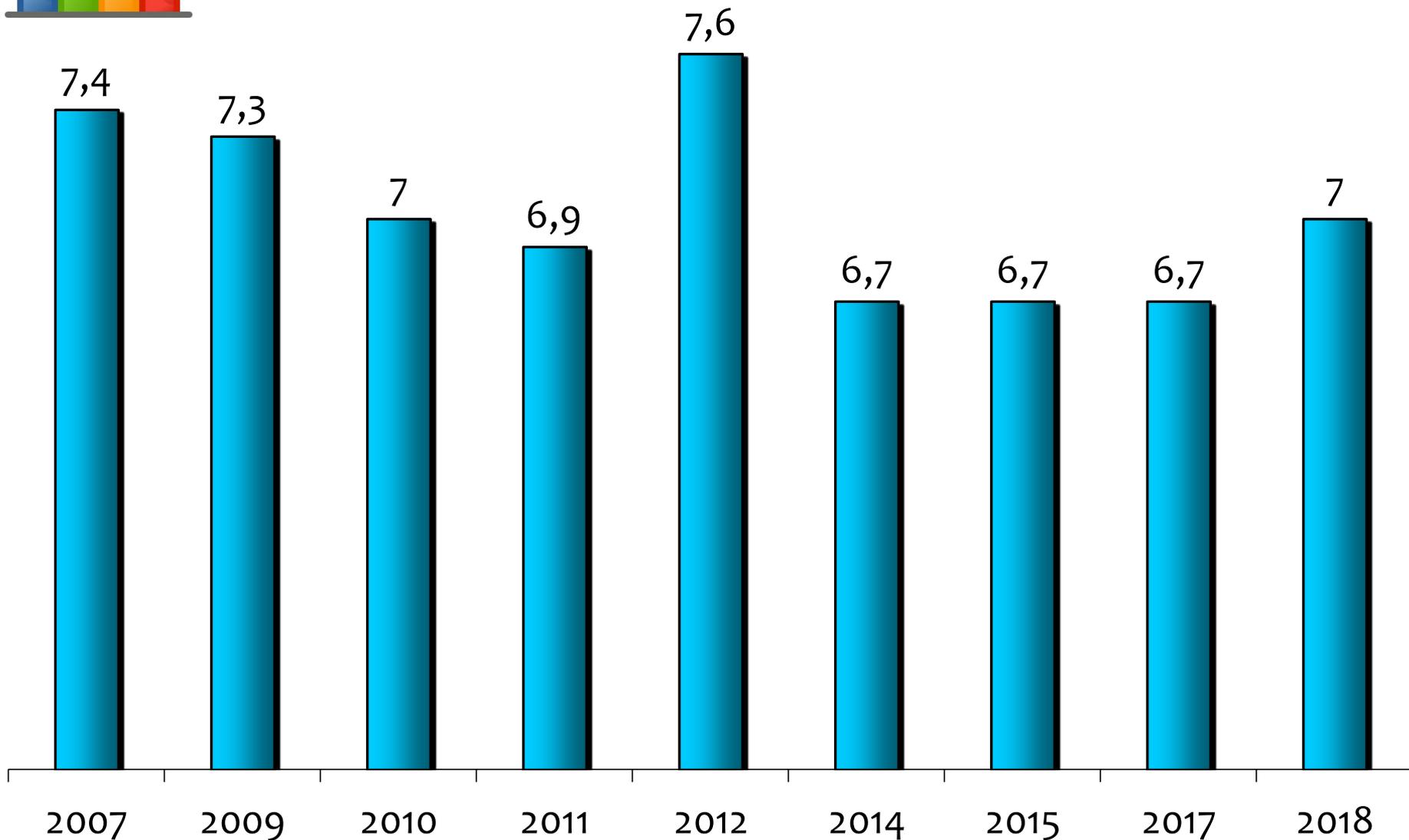
Servizi tempo libero: conoscenza



% risposte positive



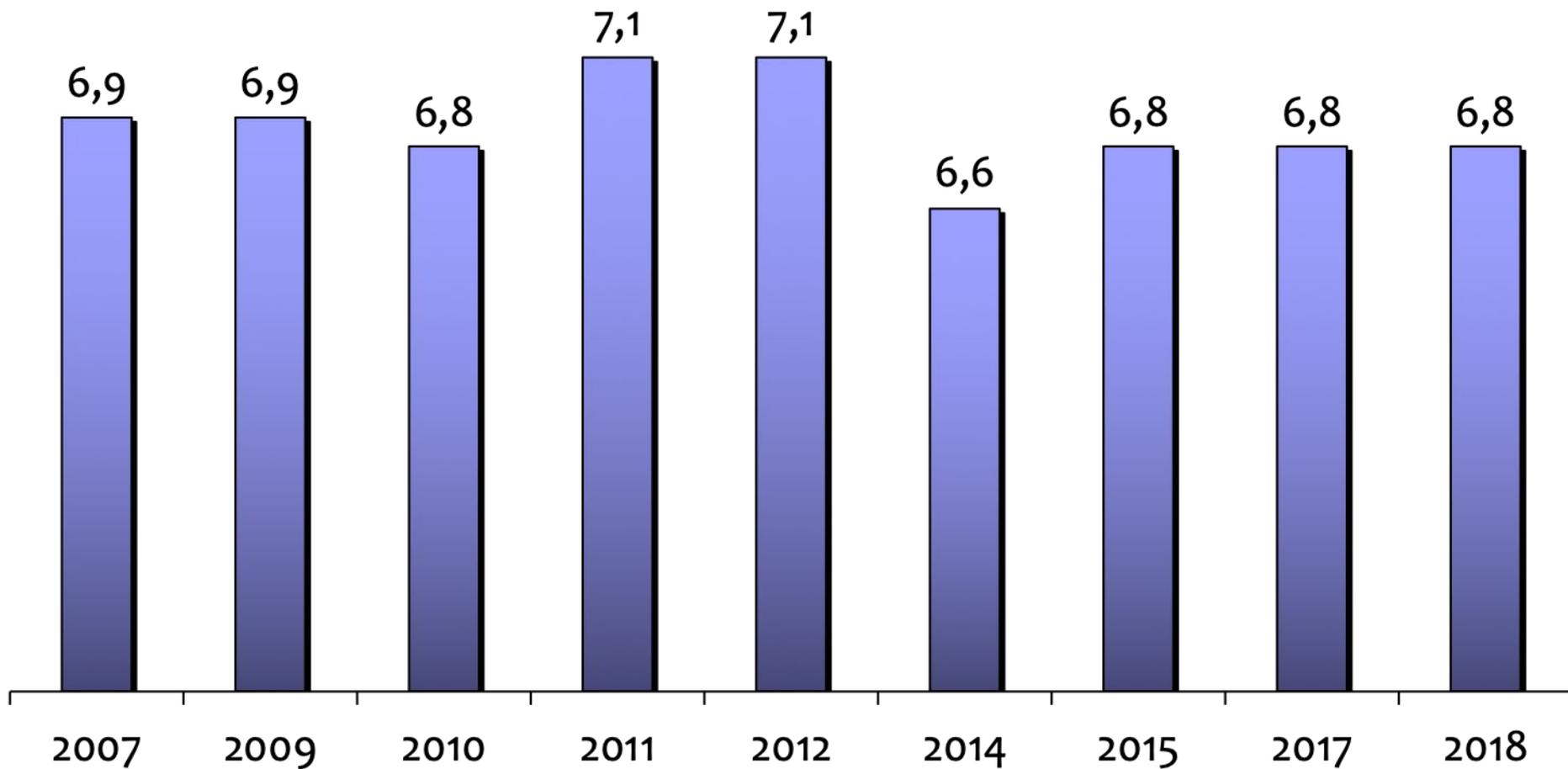
Servizi tempo libero: soddisfazione



Voti medi su una scala 1-10.



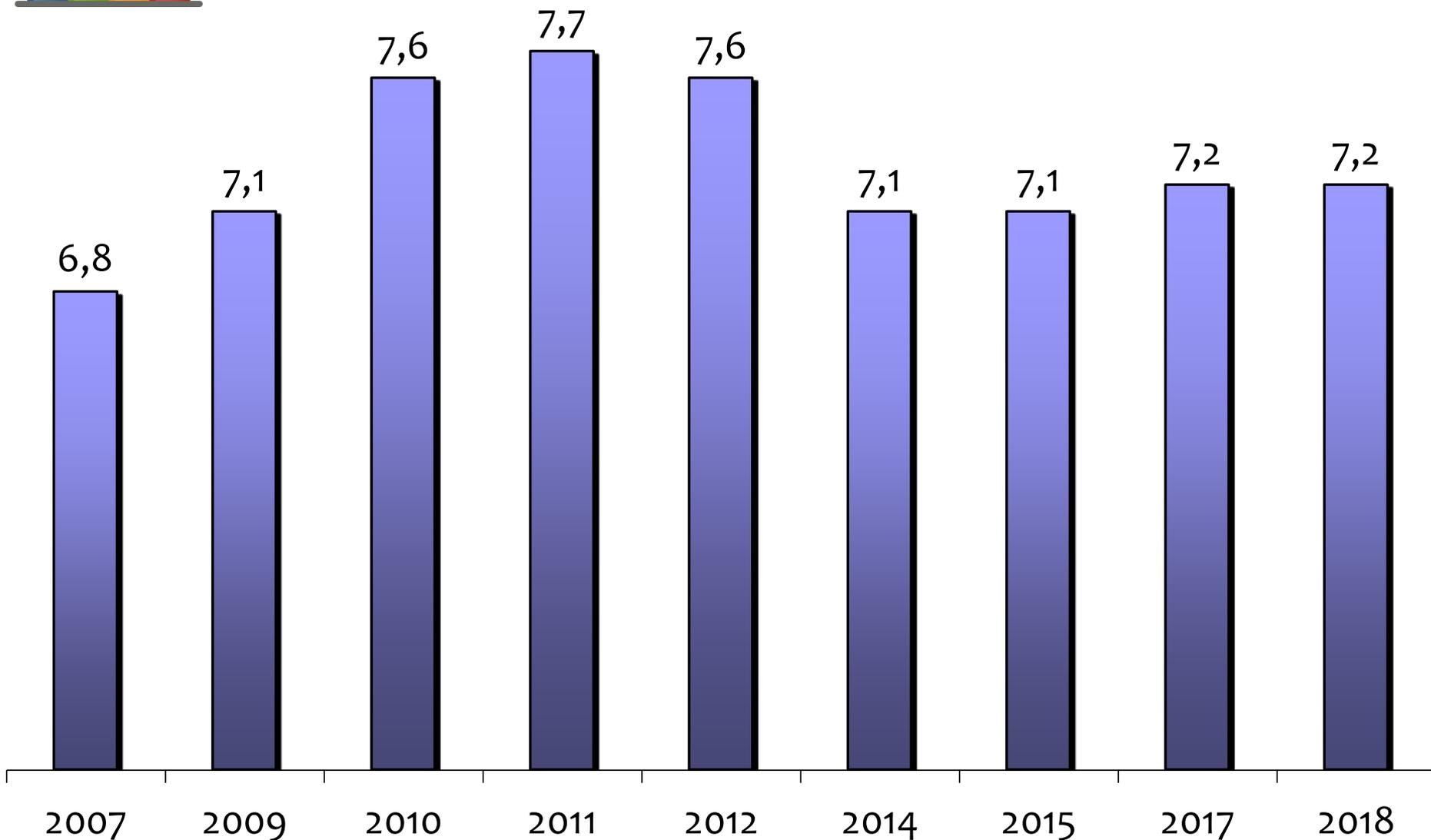
URP: soddisfazione



Voti medi su una scala 1-10.



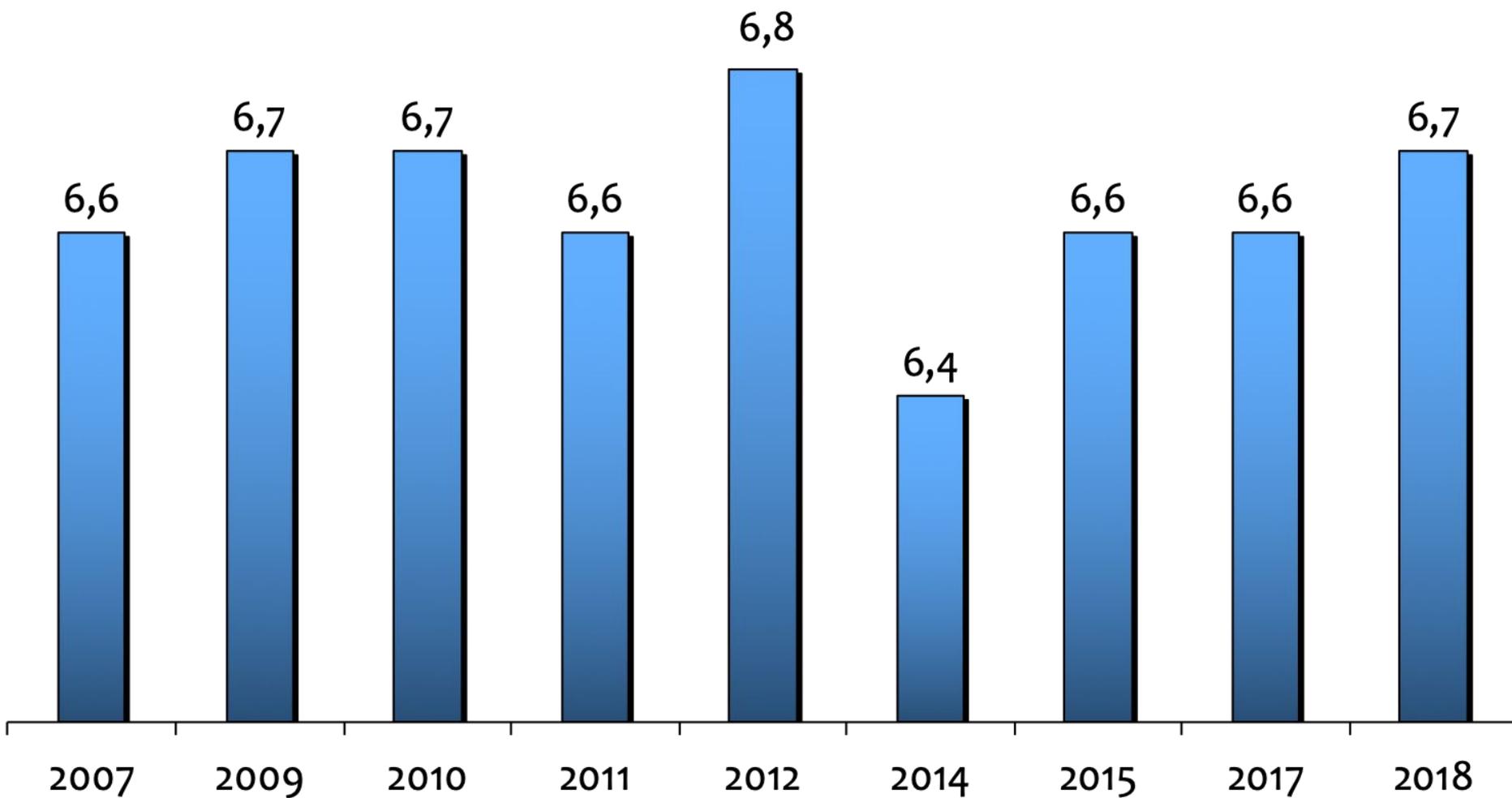
Anagrafe: soddisfazione



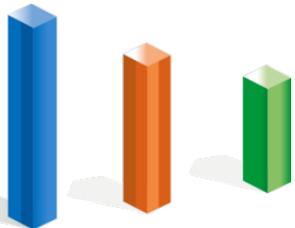
Voti medi su una scala 1-10.



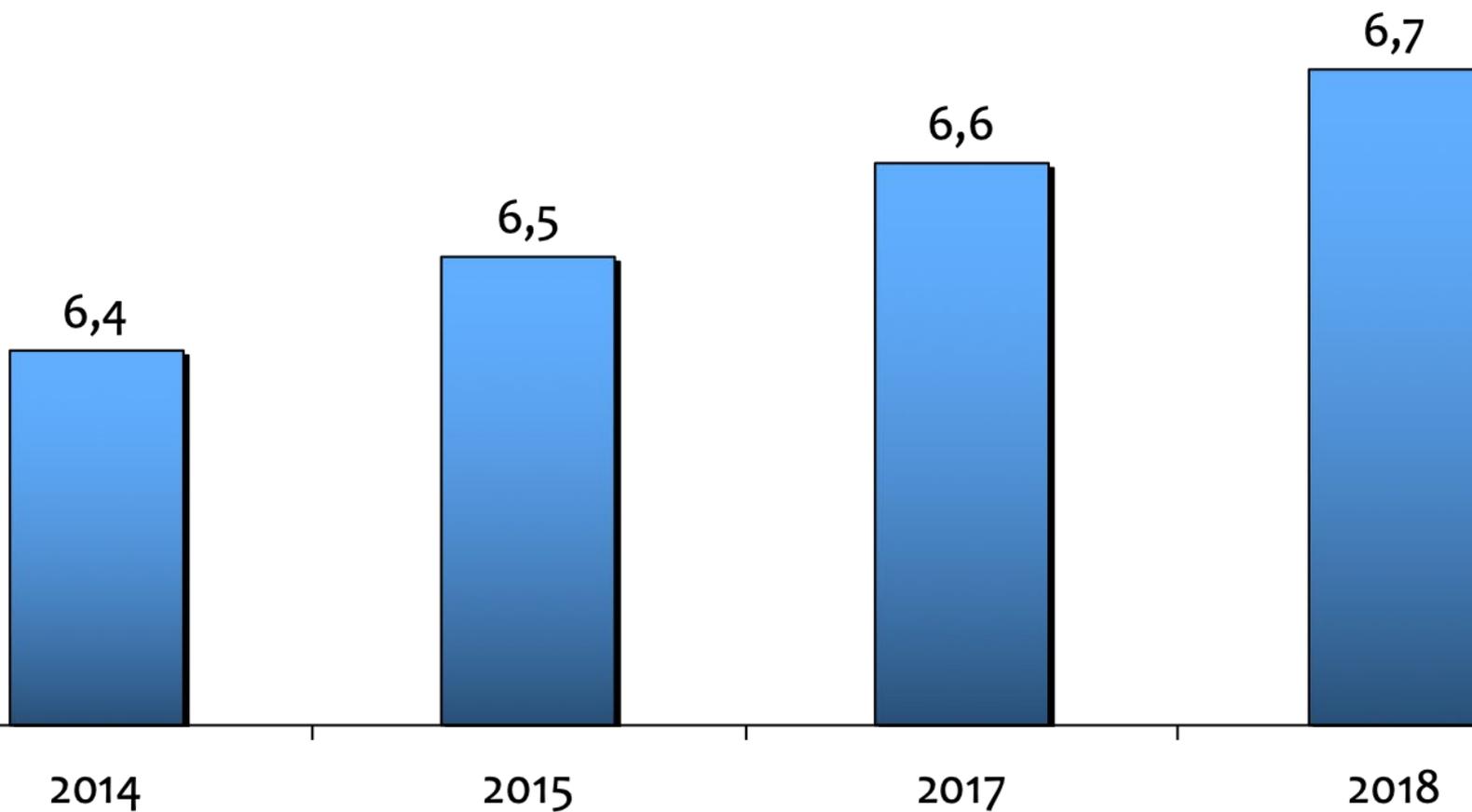
Tributi: soddisfazione



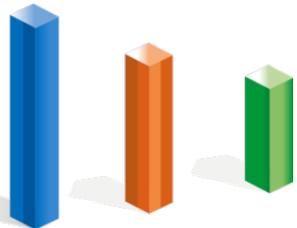
Voti medi su una scala 1-10.



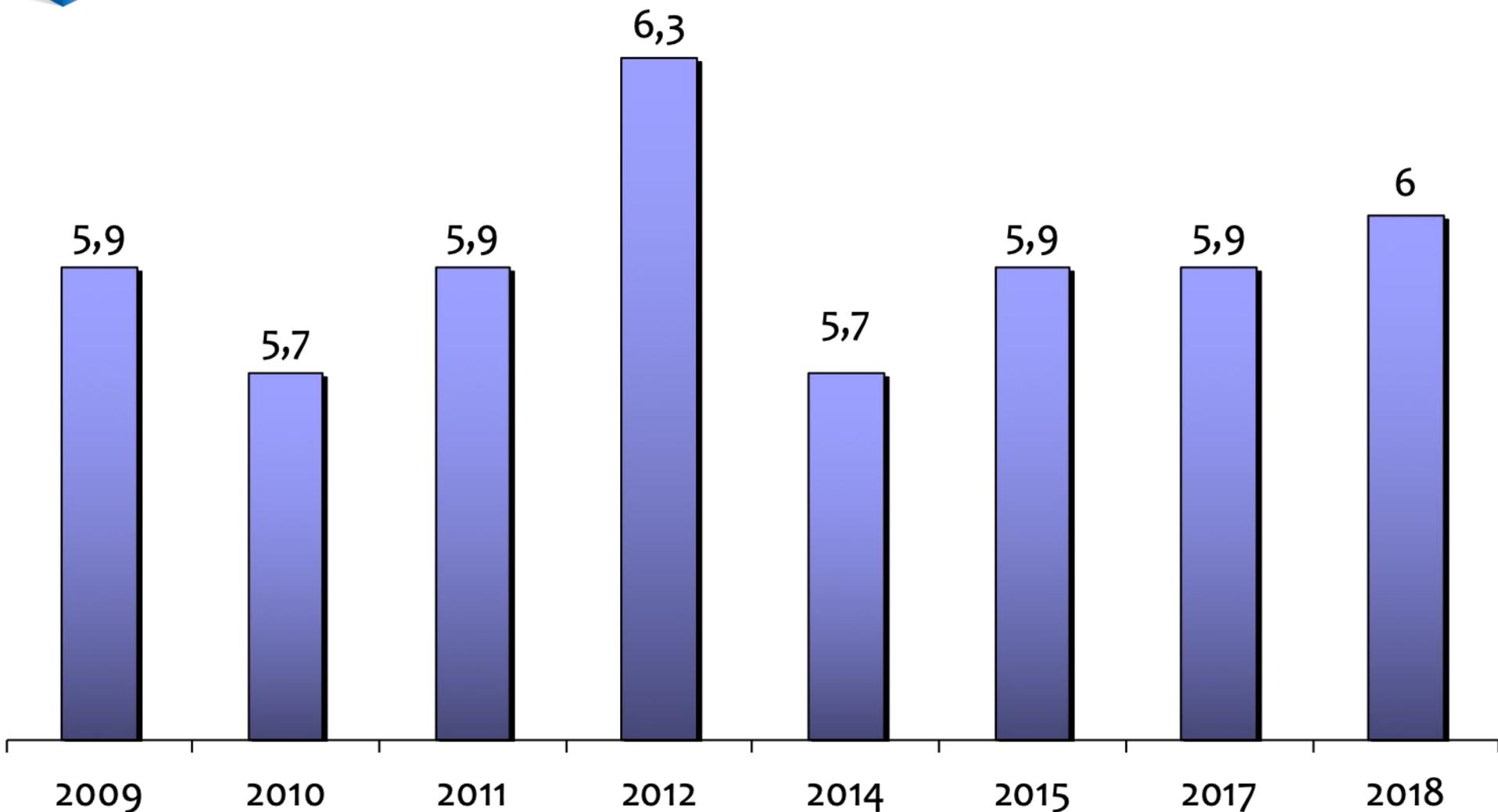
Raccolta rifiuti: soddisfazione



Voti medi su una scala 1-10.



Polizia locale: soddisfazione



Voti medi su una scala 1-10.



Comune di San Giuliano Milanese

La sicurezza

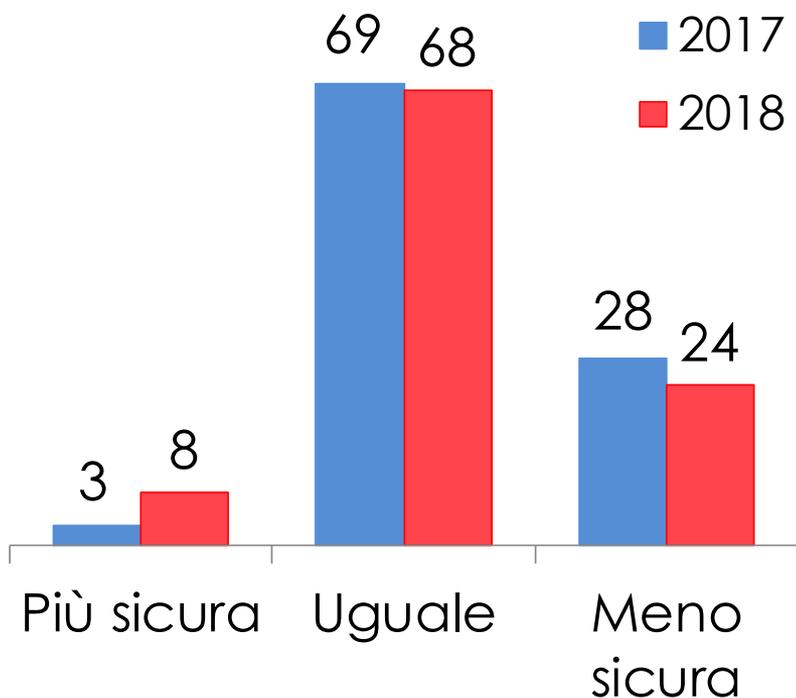


San Giuliano e la sicurezza

Lei avverte il Comune di San Giuliano come un luogo sicuro:



■ Molto + abbastanza
■ Poco + per niente

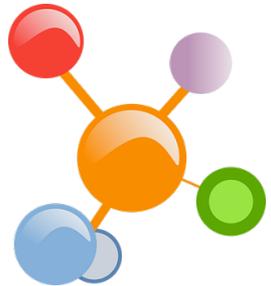


Rispetto a un anno fa San Giuliano oggi è:



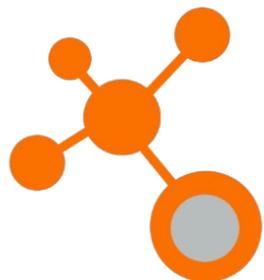
Comune di San Giuliano Milanese

La comunicazione



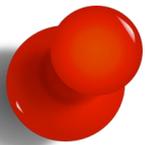
La comunicazione istituzionale

- **TAM TAM**: al **primo posto** tra i canali d'informazione utilizzati dai cittadini (87%).
- Al **primo posto** tra gli strumenti preferiti dai cittadini (60%).
- Eccellente livello di penetrazione: 100% di lettori, di cui 69% assidui e 31% meno frequenti.
- Livello di soddisfazione TAM TAM: **7.6** (da 1 a 10), in **crescita** rispetto al 2017.



L'Amministrazione digitale: il sito web del Comune

- Il sito internet del Comune **consolida le posizioni** conquistate in passato su tutti gli aspetti: notorietà, utilizzo, gradimento complessivo e analitico.
- Livello di soddisfazione verso il sito: **7.3** (da 1 a 10), valore in linea con quello del 2017.
- La **App Municipium**, introdotta di recente, è utilizzata da 1 cittadino su dieci.



Nota metodologica

- **Ente promotore:** Comune di San Giuliano Milanese.
- **Universo di riferimento:** soggetti maggiorenni residenti a San Giuliano Milanese.
- **Totale rispondenti:** 504.
- **Campione:** proporzionale per genere e fascia di età.
- **Rilevazione:** questionario somministrato tramite sistema CATI.
- **Trend:** comparazione con indagini precedenti.