



Comune di San Giuliano Milanese

---

**CITIZEN SATISFACTION 2020**

Dicembre | **2020**

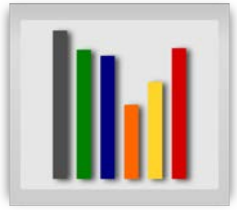




Executive summary

---

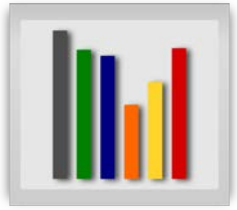
**UNO SGUARDO D'INSIEME**



# Executive summary/1

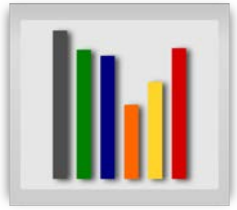
- Il 2020 è stato indubbiamente un anno particolare, a causa della **pandemia di Covid-19** e delle relative conseguenze. Nonostante le difficoltà, i risultati non solo confermano a San Giuliano Milanese la presenza di molte aree di affezione, ma mostrano anche il **miglioramento** della soddisfazione dei cittadini in diversi ambiti rispetto all'anno precedente.
- Il miglioramento riguarda sia il territorio nel suo insieme, sia i servizi comunali, sia la capacità di governo della città da parte dell'**Amministrazione locale**. Tra i vari servizi, **migliorano** in modo rilevante le valutazioni sulla **raccolta dei rifiuti** e sul livello di **pulizia, manutenzione e cura della città**.





## Executive summary/2

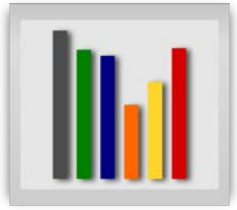
- Le valutazioni espresse dai cittadini verso i **servizi comunali** sono **globalmente positive**. Il livello di soddisfazione espresso nel 2020 è in **aumento** rispetto all'anno precedente.
- Tutti i servizi comunali indagati registrano valutazioni ampiamente **superiori alla sufficienza**. Il **servizio Anagrafe** si conferma al primo posto, seguito dai servizi per il Tempo libero, Educativi e Sociali. La **Polizia locale** mantiene la piena sufficienza nelle valutazioni.
- Il servizio **Punto Comune migliora** il proprio livello di conoscenza ed è giudicato **molto positivamente** dagli utilizzatori. I servizi più noti e utilizzati sono l'URP, i Tributi e la Carta di Identità.



## Executive summary/3

- Il livello di **notorietà** dei servizi comunali prosegue il trend in atto dal 2017. In corrispondenza di tutti i servizi si registra l'**aumento del livello di conoscenza**, a conferma della **capacità dell'Amministrazione** di comunicare alla collettività con media tradizionali e digitali.
- Tutta l'area della **comunicazione istituzionale** registra pareri positivi, con una **particolare soddisfazione** verso il periodico del Comune **TAM TAM** che mantiene stabile sia **la quota di lettori assidui** sia il **livello di soddisfazione**. L'affezione verso TAM TAM come strumento d'informazione coinvolge da molti anni un'ampia quota di cittadini.

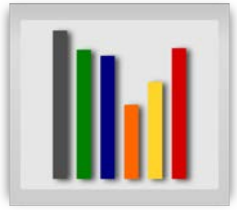




## Executive summary/4

- Il giudizio dei cittadini sul lavoro dell'**Amministrazione comunale è positivo**. Il trend riferito alle opinioni sull'impegno profuso nel rimettere in ordine i conti del Comune **raggiunge i valori più elevati nell'ultimo anno**, complessivamente e nelle singole dimensioni considerate.
- I settori in cui questo impegno è più evidente sono la **manutenzione e la pulizia delle strade**, la **raccolta dei rifiuti** e la **cura del verde e dell'arredo urbano**.
- Nel 2020, anche a seguito del cambio di gestore, si registra la **crescita elevata** delle valutazioni positive sia sul servizio di **raccolta rifiuti** sia sul **livello di pulizia della città**.

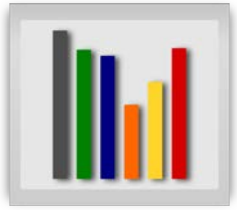




## Executive summary/5

- Le valutazioni analitiche espresse verso il ruolo e la figura del **Sindaco** sono tutte **positive e superiori a 7** (su una scala da 1 a 10).
- Al Sindaco è riconosciuto un grado medio-elevato di **serietà, competenza, capacità di governo** della città e **ascolto dei cittadini**.
- Aumenta la quota di chi percepisce l'**impegno** dell'Amministrazione nel rimettere in ordine **i conti** e realizzare **interventi di manutenzione**.
- Nel 2017 sette cittadini su dieci giudicavano negativa la situazione economico-finanziaria del Comune. Nel 2020 **aumenta** la quota di chi valuta **migliorata** la situazione rispetto agli anni precedenti.





## Executive summary/6

- Permangono i problemi già emersi nelle precedenti rilevazioni. La **manutenzione delle strade**, che prosegue il **trend in miglioramento in atto**, si conferma la priorità da affrontare.
- Al secondo posto si colloca il bisogno di **sicurezza** e al terzo, a una certa distanza, i problemi di **traffico e viabilità**.
- **Aumenta** la quota di cittadini che ritengono San Giuliano un **territorio complessivamente sicuro**.
- Con riferimento alla fase attuale, otto cittadini su dieci valutano **positivamente** la gestione dell'emergenza Covid-19 da parte dell'Amministrazione locale.



# Come si vive a San Giuliano Milanese?

	<b>2015</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
	%	%	%	%	%
<b>Giudizi positivi</b>	<b>69</b>	<b>65</b>	<b>67</b>	<b>75</b>	<b>70</b>
<b>Giudizi negativi</b>	<b>31</b>	<b>35</b>	<b>33</b>	<b>25</b>	<b>30</b>

Nonostante il periodo difficile, i risultati mostrano non solo la conferma di molte aree di gradimento, ma anche l'aumento in diversi casi del livello di soddisfazione dei cittadini, a dimostrazione del grado di affezione alla propria città e dell'apprezzamento verso le politiche intraprese dall'Amministrazione locale.



# Le priorità da affrontare

Le priorità segnalate dalla cittadinanza

	%	+/-*
① Manutenzione delle strade	38	-8
② Sicurezza dei cittadini	35	-3
③ Traffico e viabilità	14	-

% sul totale delle indicazioni.

\*Variazioni rispetto all'indagine del 2019.



# I servizi comunali

## Livello di soddisfazione complessiva

	<b>2015</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>
<b>Tra il campione</b>	<b>6,3</b>	<b>6,3</b>	<b>6,6</b>	<b>6,8</b>	<b>6,8</b>
<b>Tra i cittadini utenti</b>	<b>6,3</b>	<b>6,3</b>	<b>6,6</b>	<b>6,8</b>	<b>6,9</b>

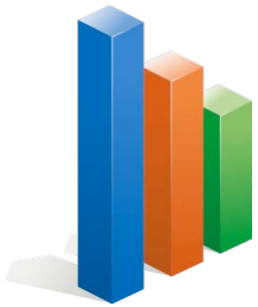
Voti medi su una scala 1-10.



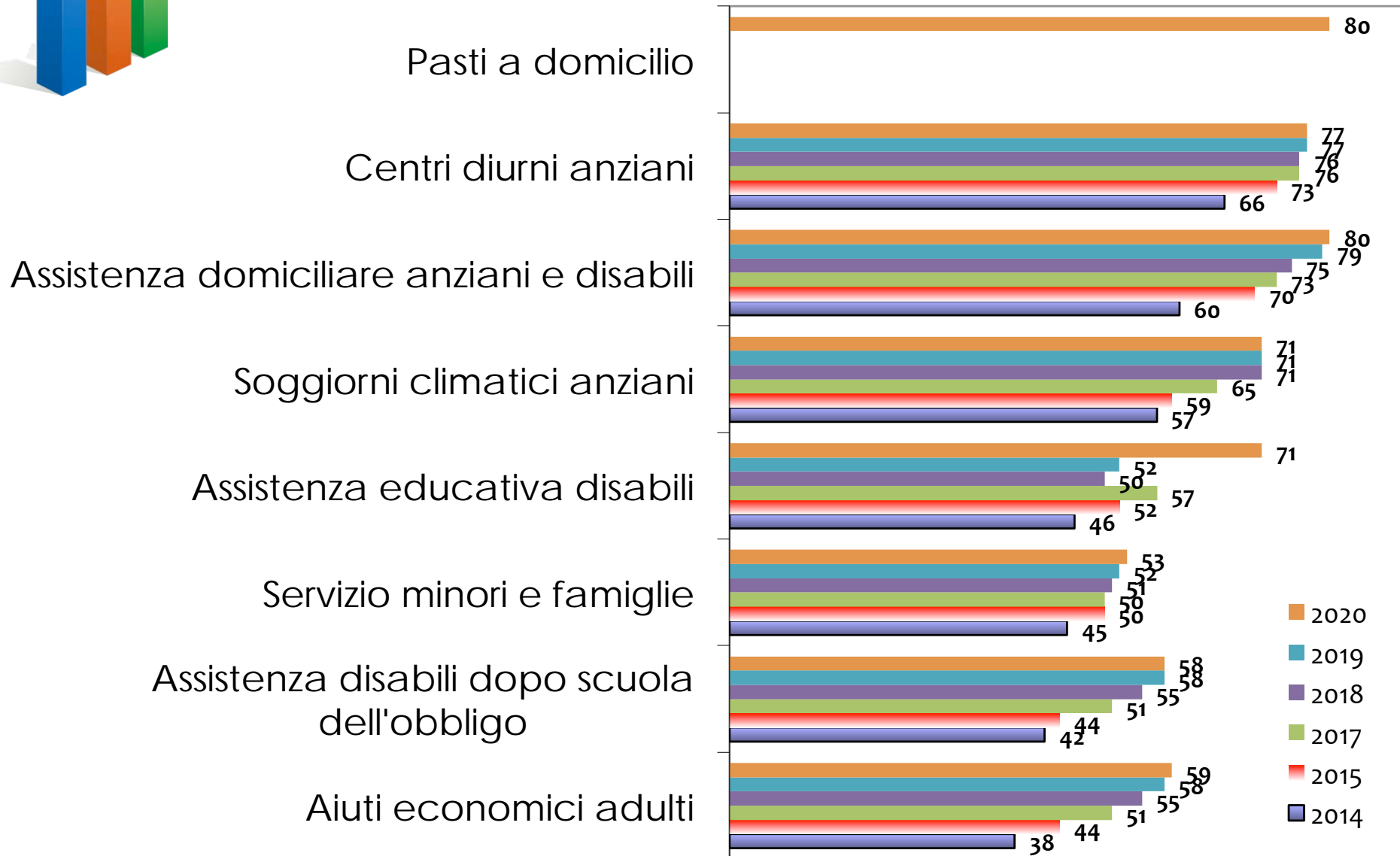
Servizi sociali

---

**CONOSCENZA E SODDISFAZIONE**



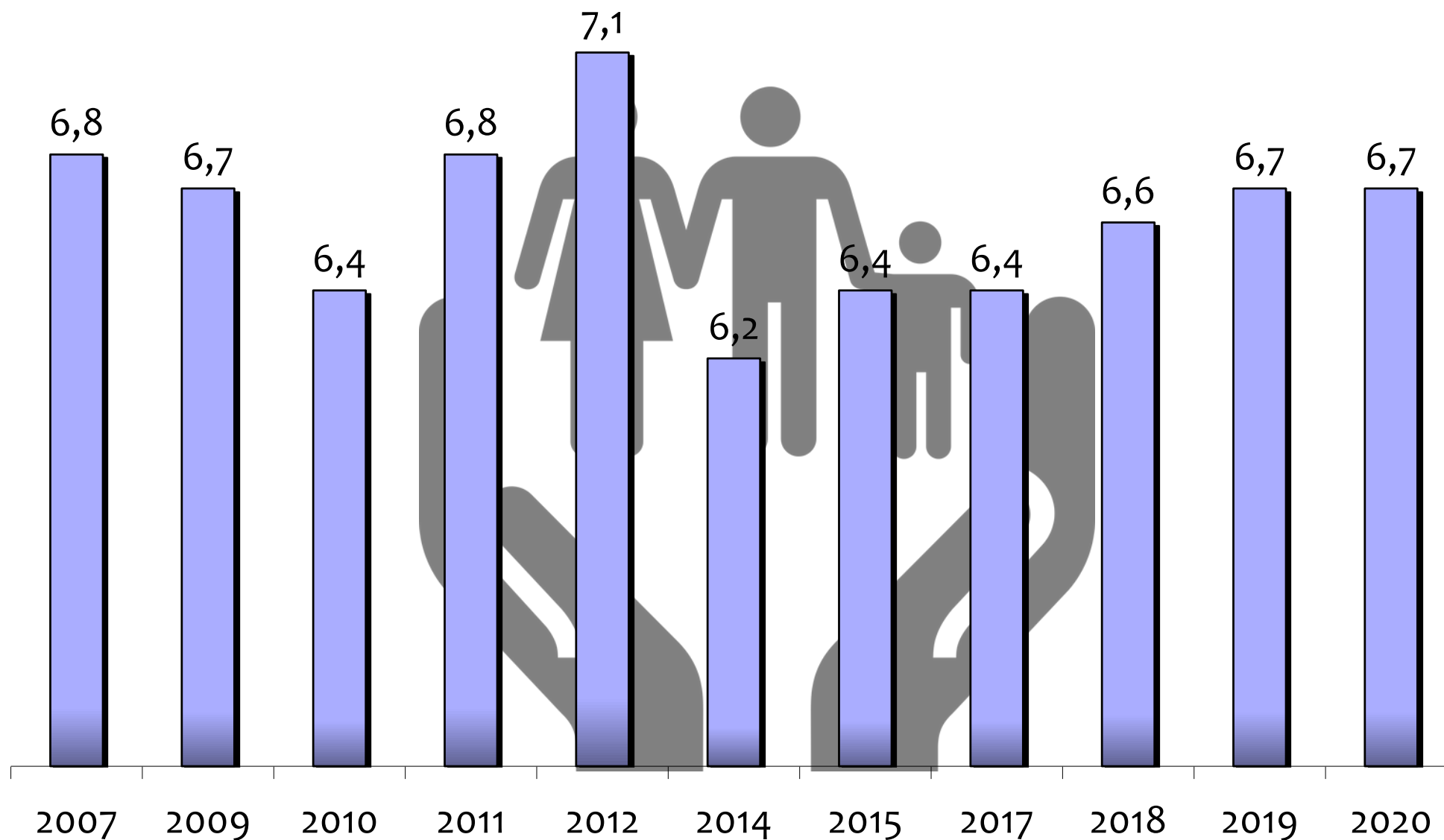
# Servizi sociali: conoscenza



% risposte positive



# Servizi sociali: soddisfazione



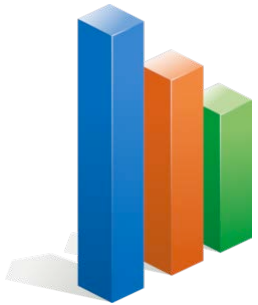
Voti medi su una scala 1-10.



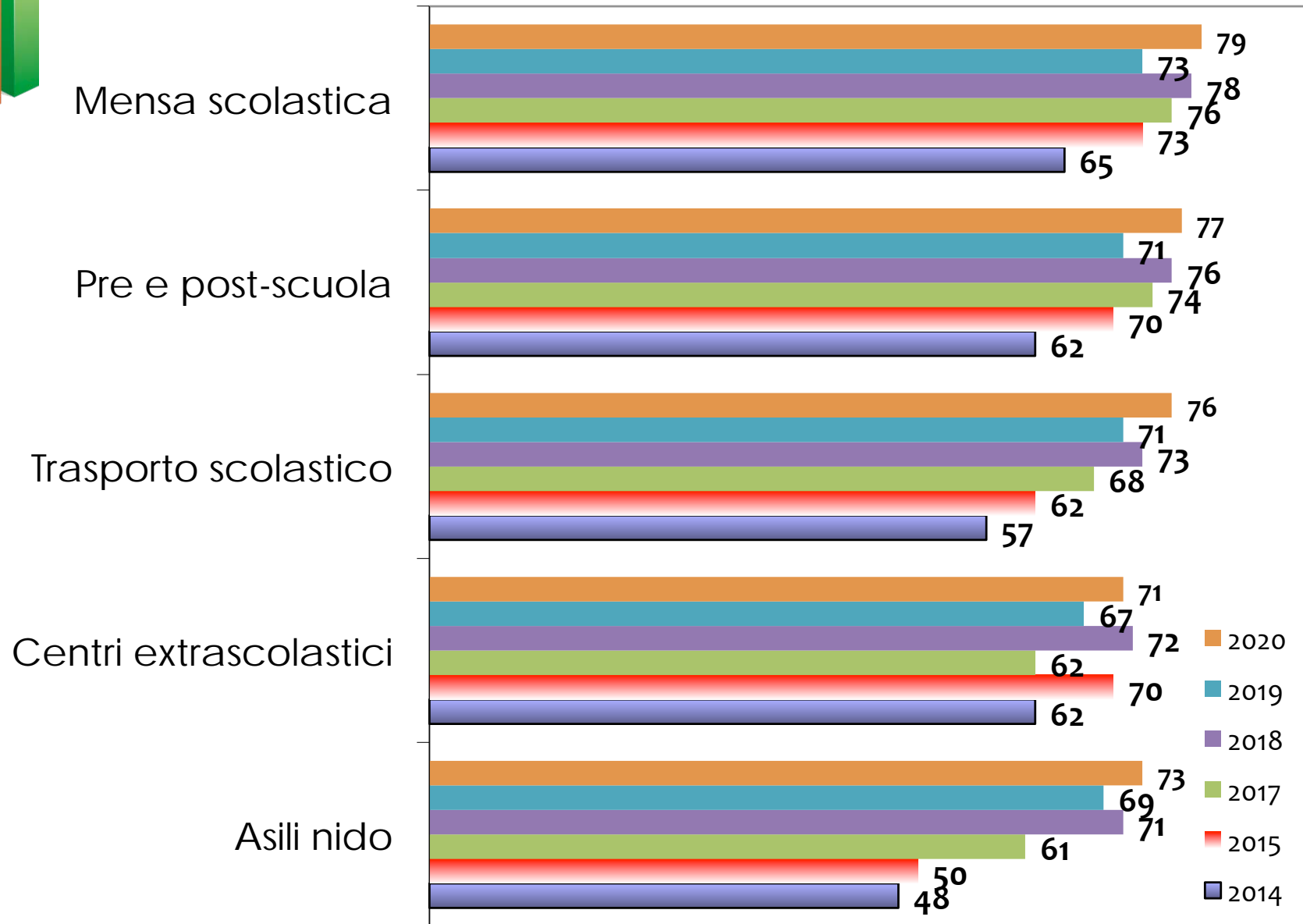
Servizi educativi

---

**CONOSCENZA E SODDISFAZIONE**



# Servizi educativi: conoscenza

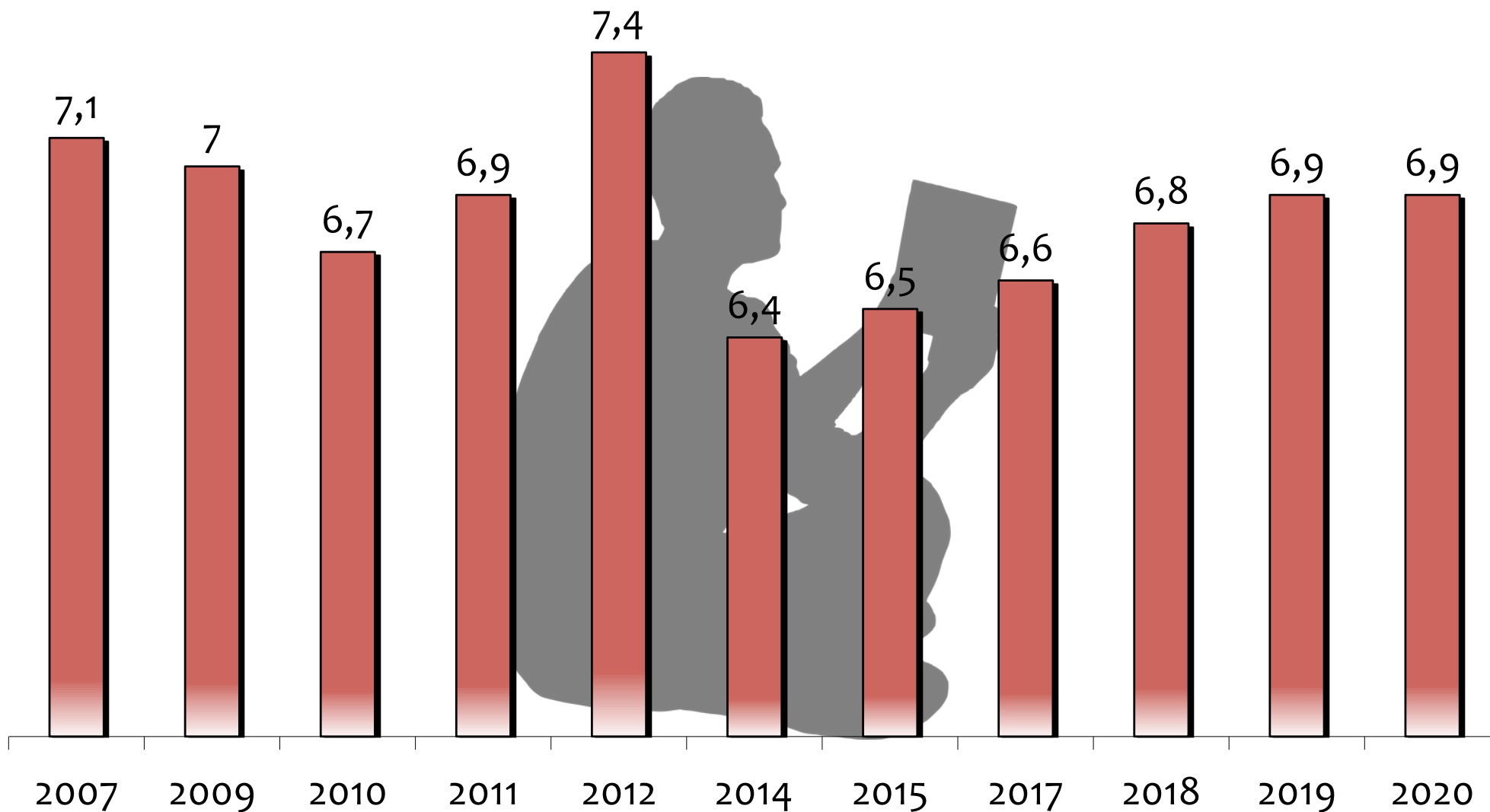


% risposte positive





# Servizi educativi: soddisfazione



Voti medi su una scala 1-10.



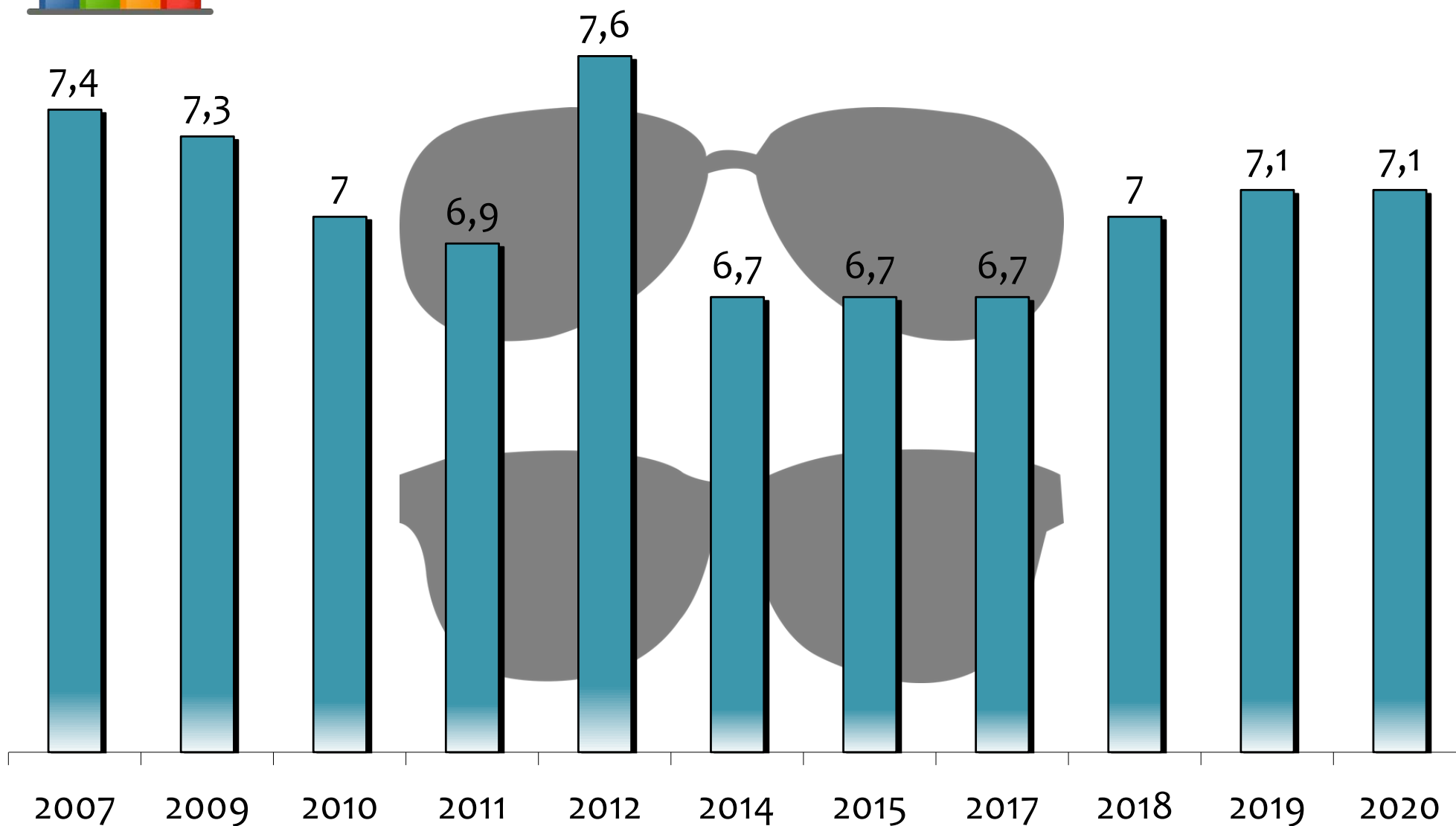
Servizi per il tempo libero

---

**CONOSCENZA E SODDISFAZIONE**



# Servizi tempo libero: soddisfazione



Voti medi su una scala 1-10.



Punto comune

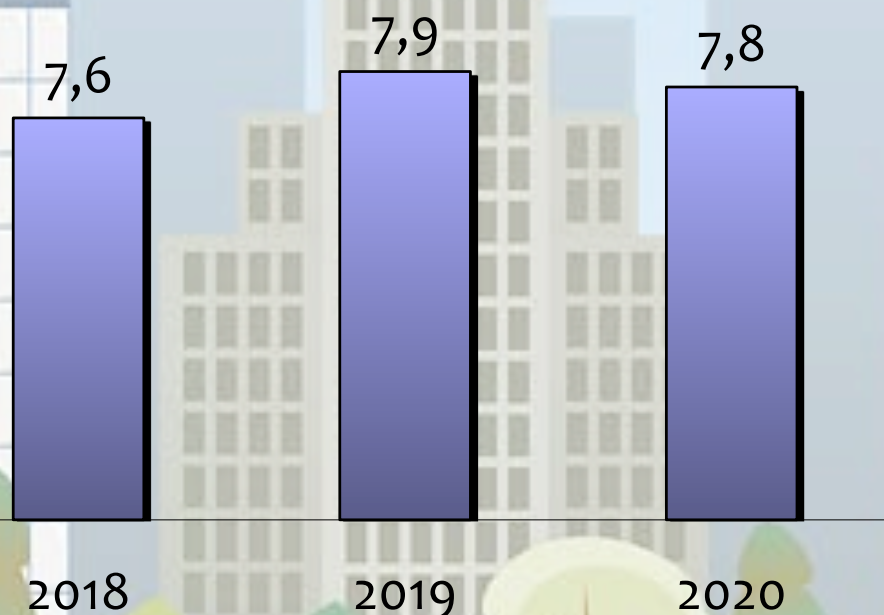
---

**UTILIZZO E SODDISFAZIONE**



# Punto comune

Il livello di notorietà e penetrazione di 'Punto Comune' nel 220 è migliorato di 9 punti rispetto al 2019. Chi lo conosce e utilizza è molto soddisfatto.



Voti medi su una scala 1-10.

Utilizzato soprattutto per:

- URP (65%)
- Tributi (22%)
- Polizia locale (17%)
- Successioni (9%)



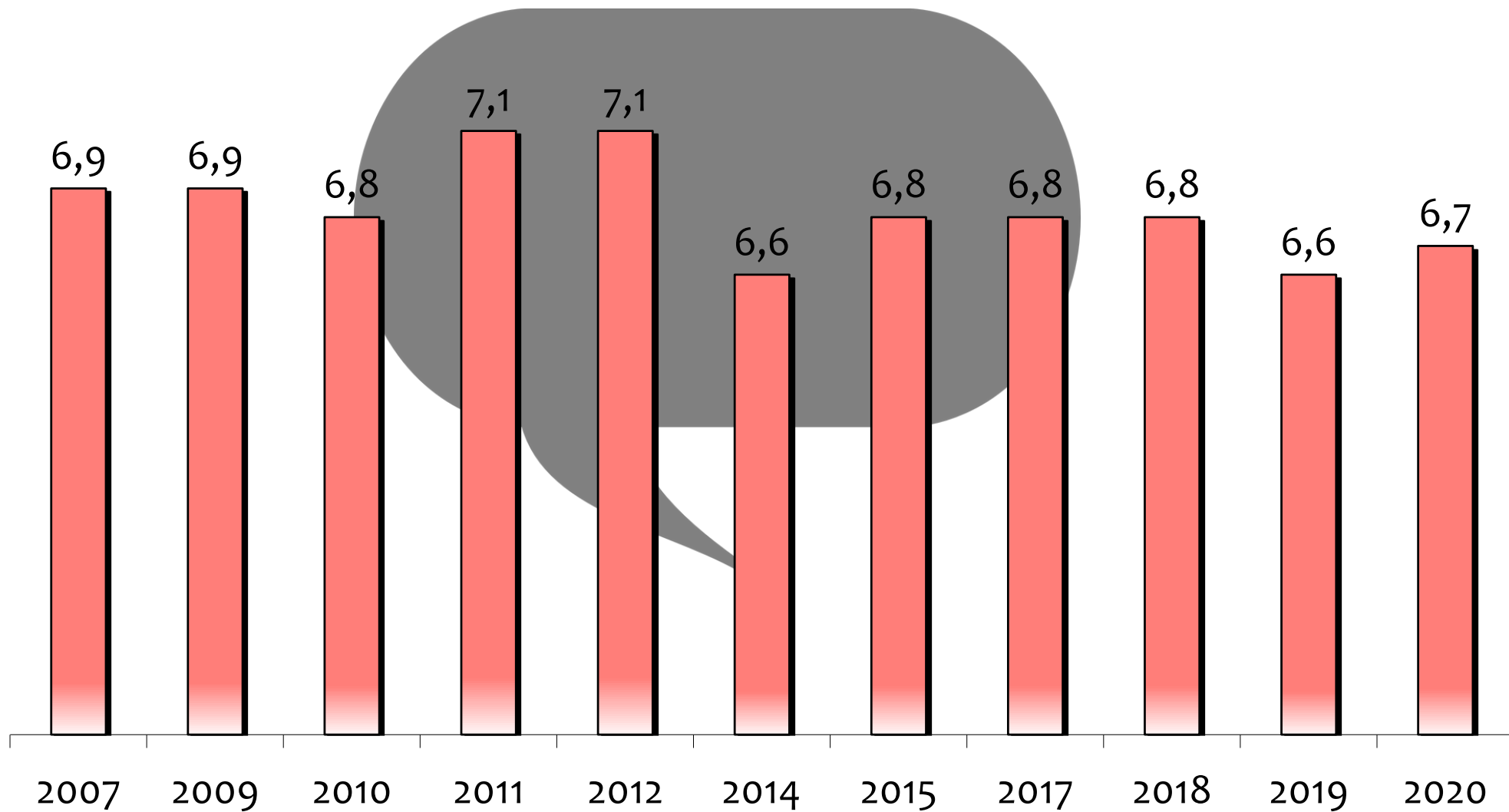
Gli altri servizi comunali

---

**LIVELLI DI SODDISFAZIONE**



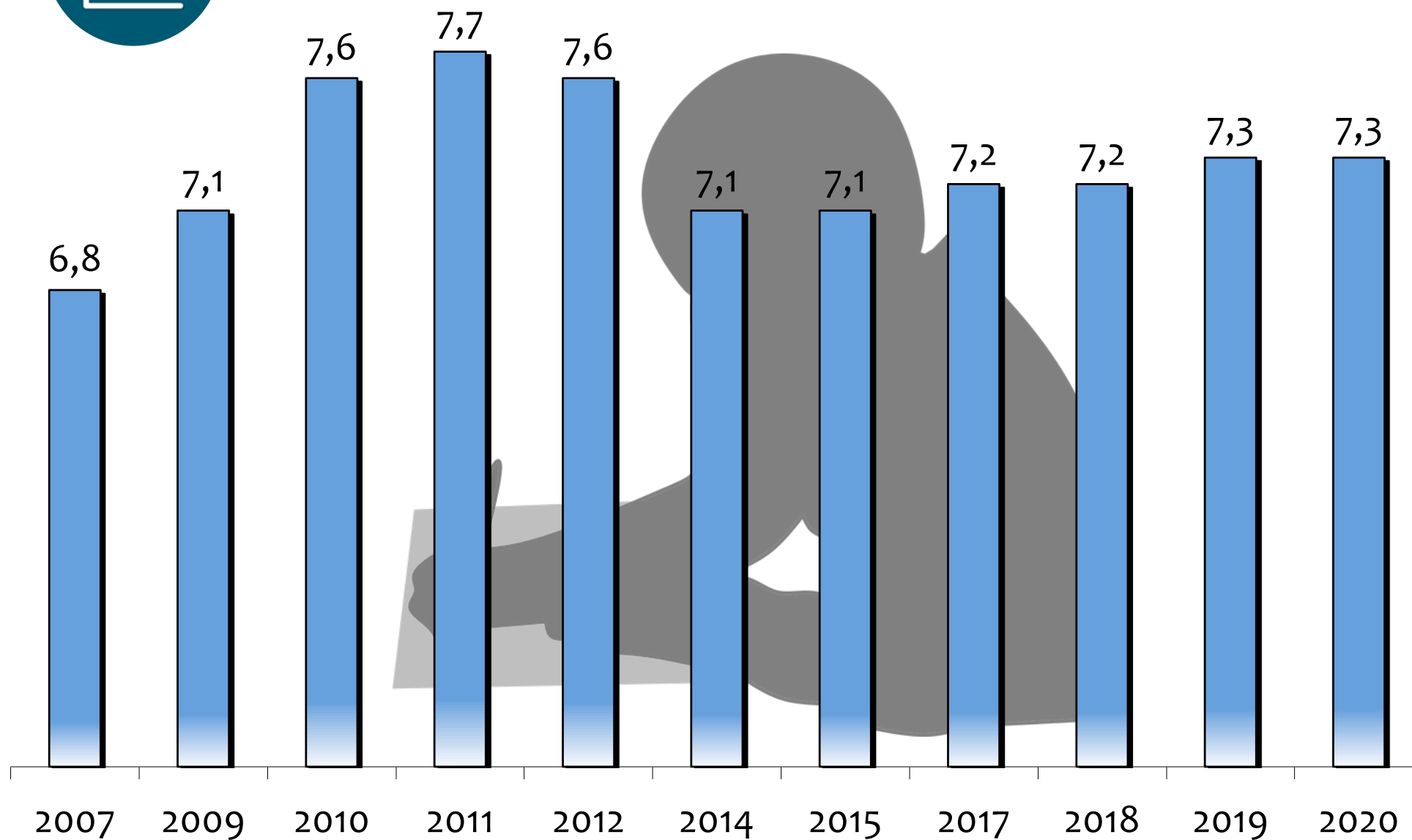
# URP: soddisfazione



Voti medi su una scala 1-10.



# Anagrafe: soddisfazione

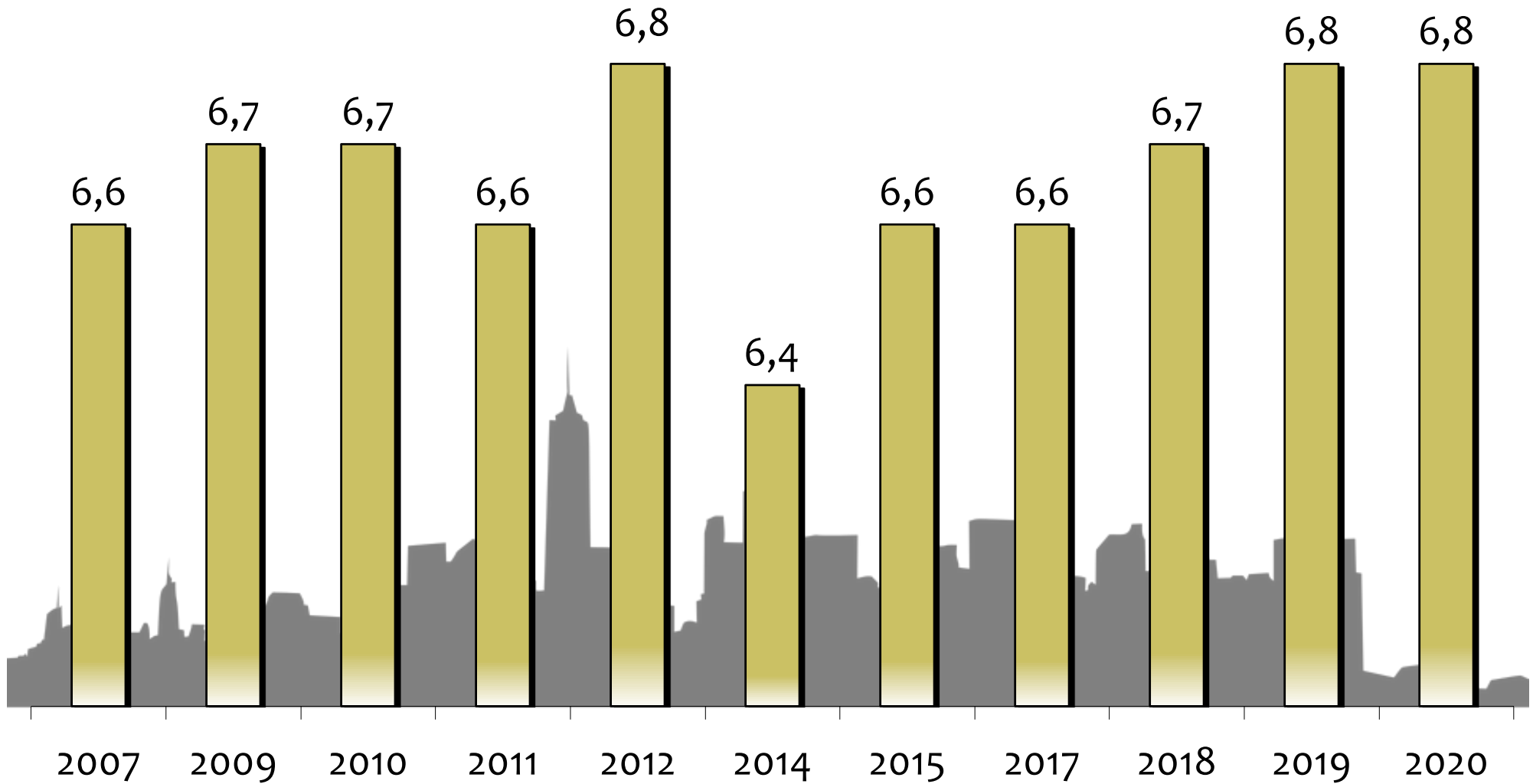


Voti medi su una scala 1-10.





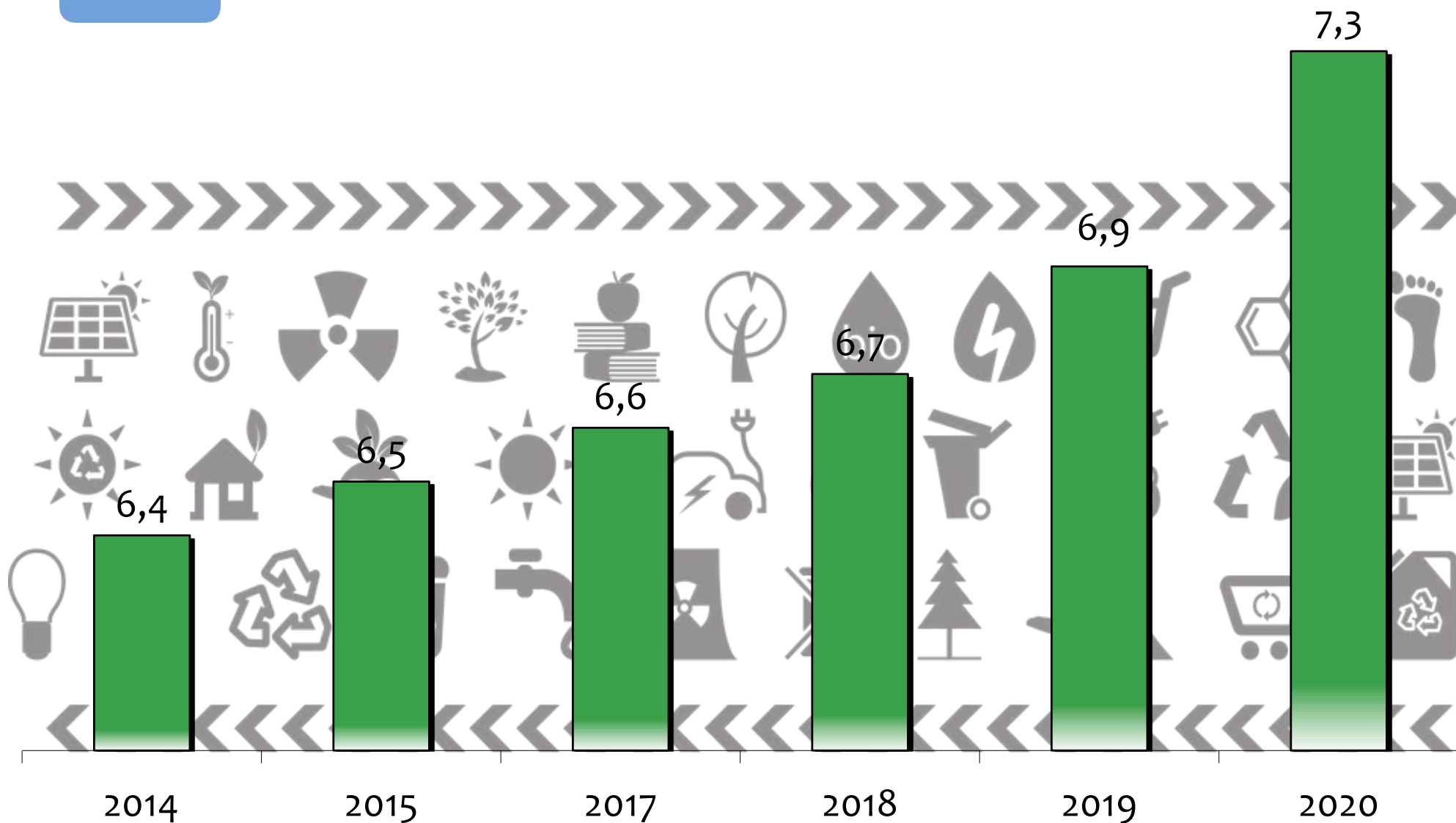
# Tributi: soddisfazione



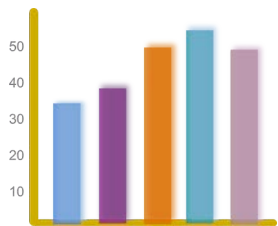
Voti medi su una scala 1-10.



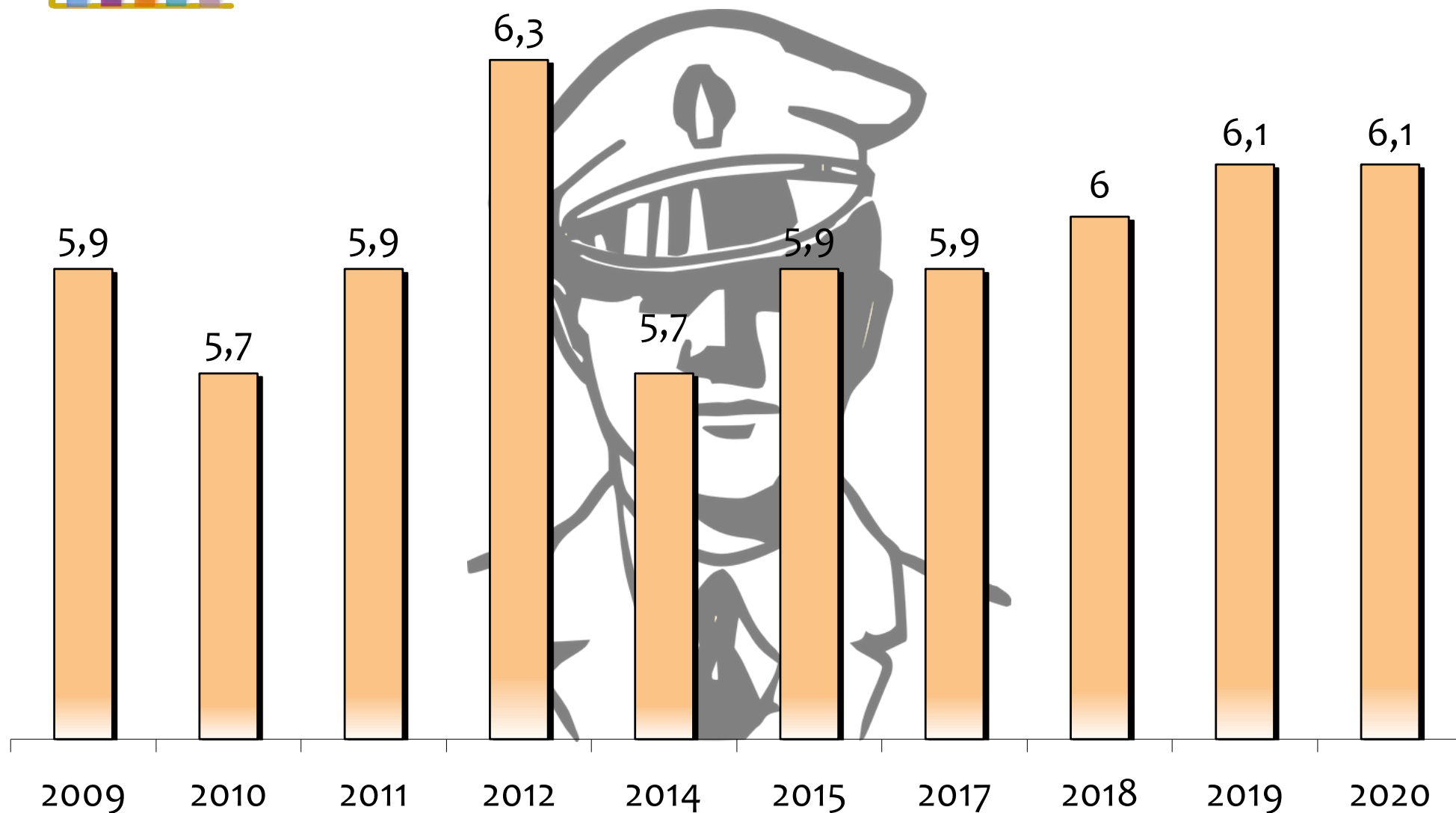
# Raccolta rifiuti: soddisfazione



Voti medi su una scala 1-10.



# Polizia locale: soddisfazione



Voti medi su una scala 1-10.



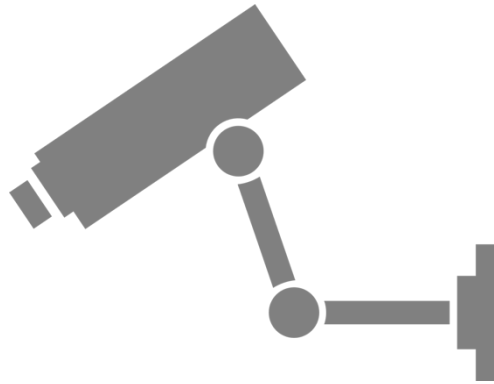
Comune di San Giuliano Milanese

---

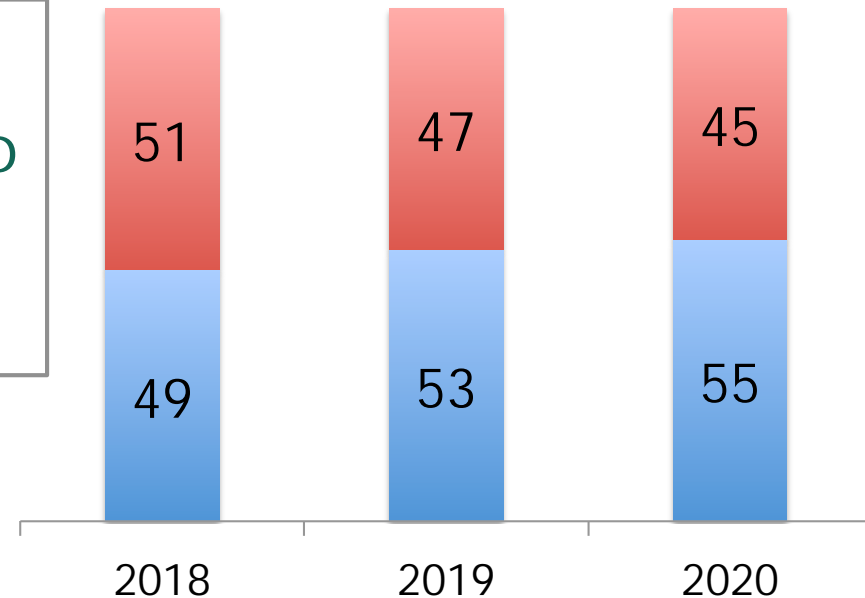
**LA SICUREZZA**



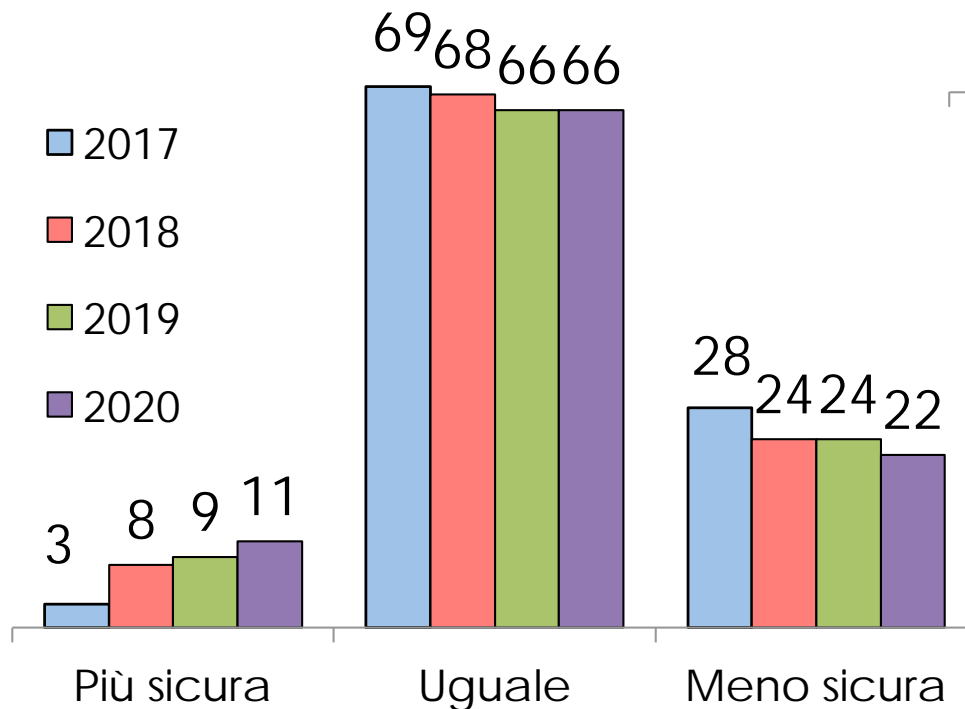
# San Giuliano e la sicurezza



Lei avverte San Giuliano un luogo sicuro:



■ Poco + per niente ■ Molto + abbastanza



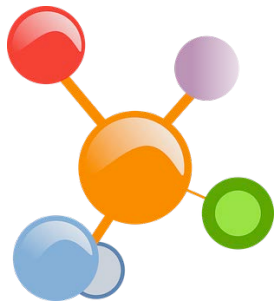
Rispetto a un anno fa, San Giuliano oggi è:



Comune di San Giuliano Milanese

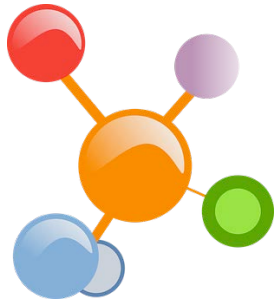
---

**LA COMUNICAZIONE**

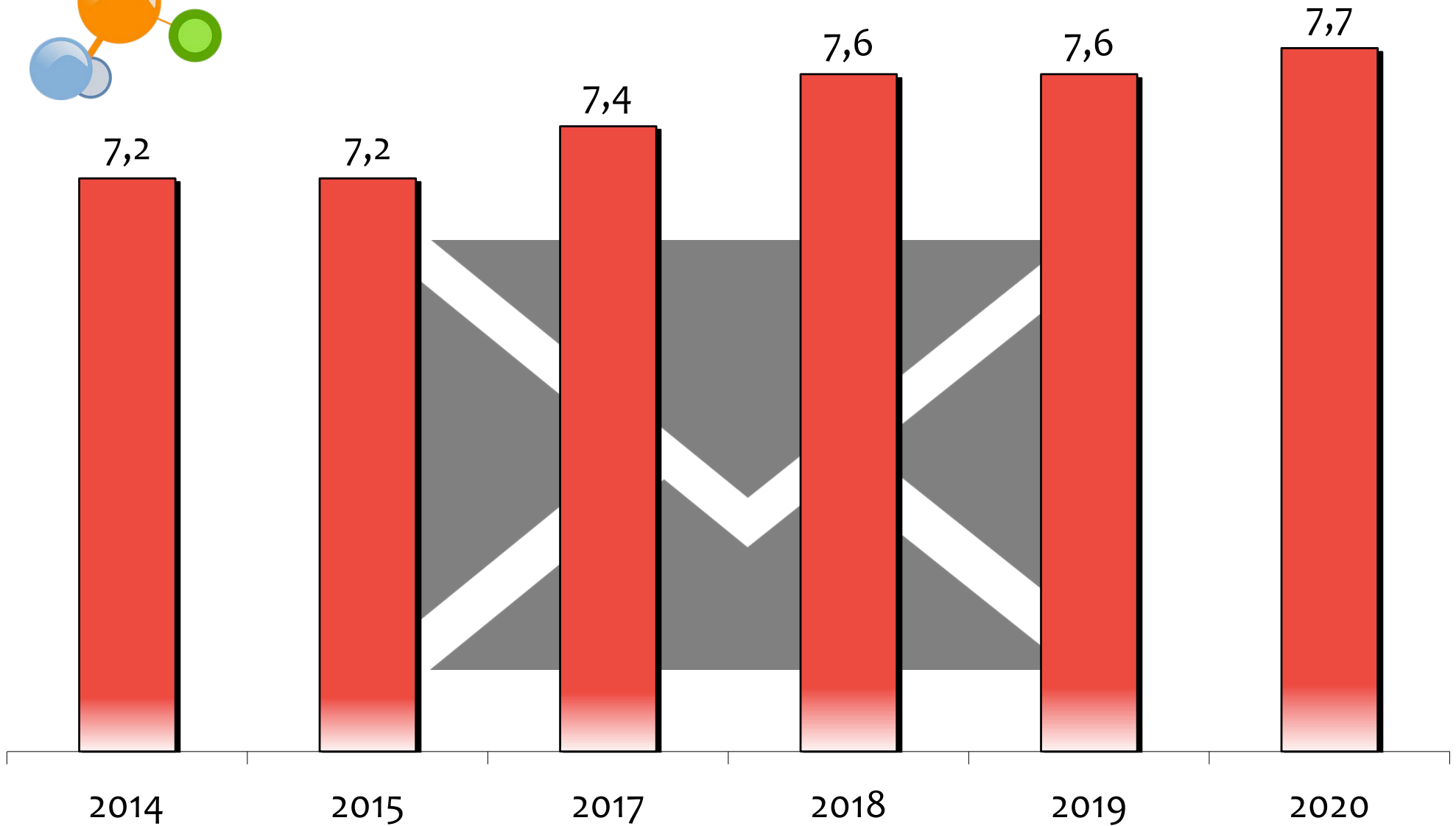


# La comunicazione istituzionale

- **TAM TAM**: si posiziona al **primo posto** tra i canali d'informazione utilizzati dai cittadini (88%).
- È al **primo posto** tra gli strumenti preferiti dai cittadini (58%).
- Ha un eccellente livello di penetrazione: 66% lettori assidui, 23% più sporadici.
- Livello di soddisfazione di TAM TAM: 7.7 (da 1 a 10), **in aumento** rispetto al 2019.

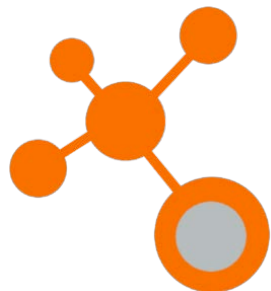


# TAM TAM: soddisfazione



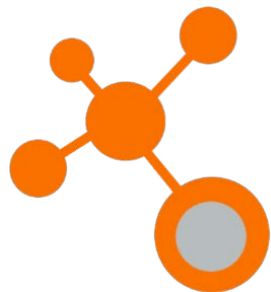
Voti medi su una scala 1-10.



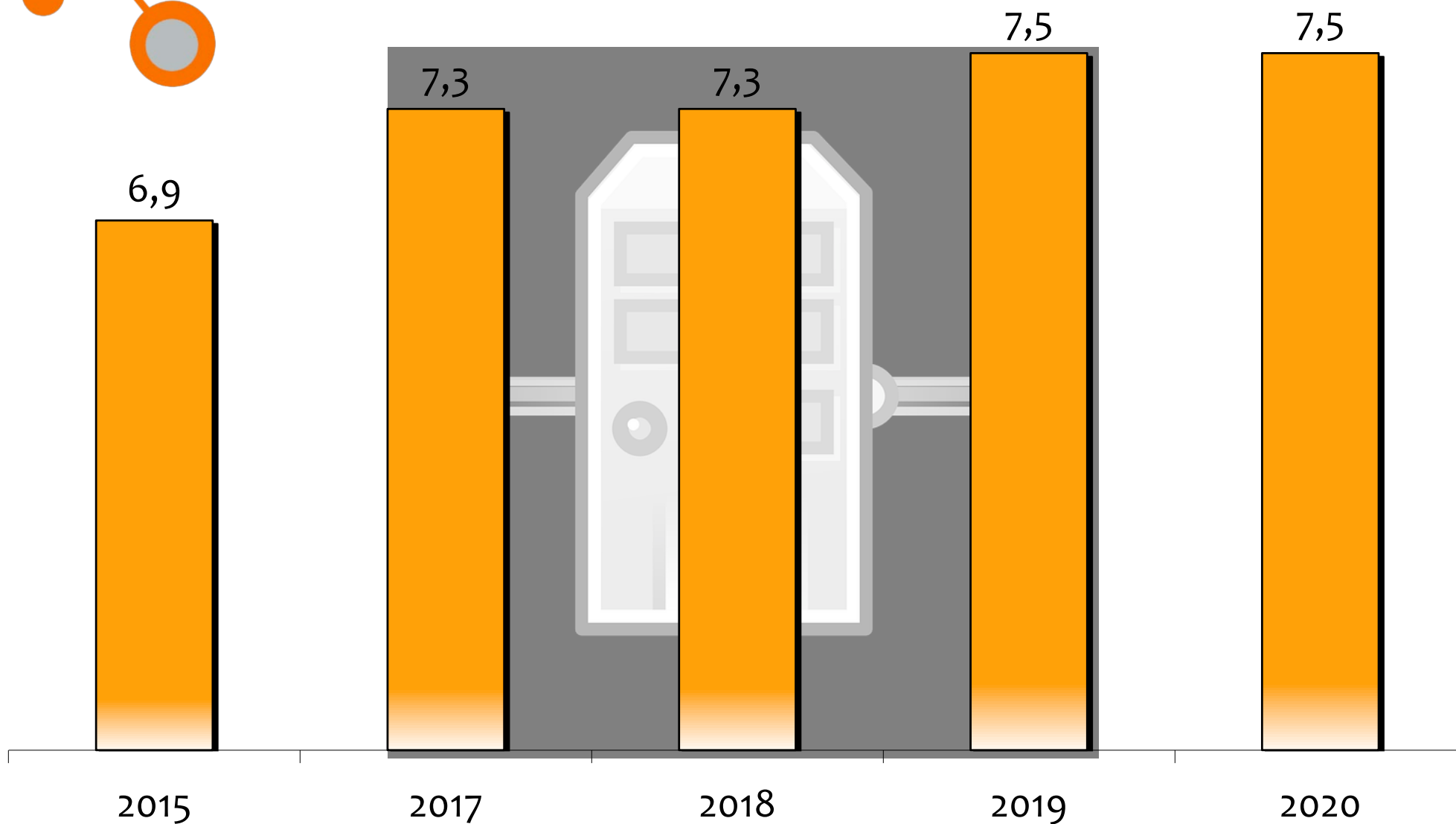


## L'Amministrazione digitale: il sito web del Comune

- Il sito internet del Comune **consolida le posizioni** conquistate in passato su tutti gli aspetti: notorietà, utilizzo, gradimento complessivo e analitico.
- Il livello di soddisfazione verso il sito è 7.5 (da 1 a 10), in linea con il valore del 2019.
- La **App Municipium**, introdotta di recente, è ancora poco nota tra i cittadini ed è utilizzata da circa 1 cittadino su dieci.



# Sito web: soddisfazione



Voti medi su una scala 1-10.



# Nota metodologica

- **Ente promotore:** Comune di San Giuliano Milanese.
- **Universo di riferimento:** soggetti maggiorenni residenti a San Giuliano Milanese.
- **Totale rispondenti:** 600.
- **Campione:** proporzionale per genere e fascia di età.
- **Rilevazione:** questionario somministrato tramite sistema CATI.
- **Trend:** comparazione con indagini precedenti.



---

**Sylla S.r.l.**  
**Sede operativa:**  
**Via Pablo Neruda, 47 - 40139 Bologna**  
**Sede legale:**  
**Via Soardi, 6 - 47921 Rimini (Rn)**  
**Tel +39.051.0312255**  
**C.F./P.Iva: 04284830405**

[www.sylla.it](http://www.sylla.it)  
[info@sylla.it](mailto:info@sylla.it)

