



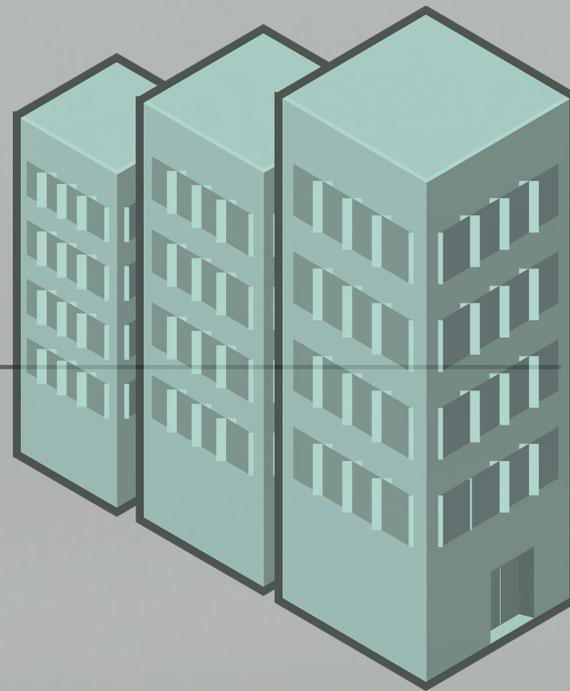
Comune di San Giuliano Milanese

Citizen satisfaction 2024

Dicembre | 2024

Summary

Uno sguardo di insieme sulla città



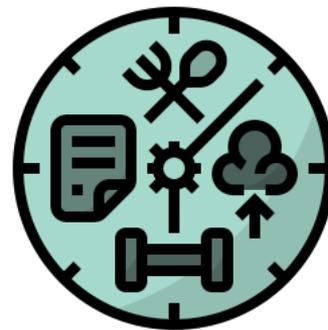


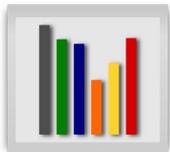
I risultati in 20 punti

La qualità della vita/1

La quota di cittadine e cittadini intervistati che dichiara di **vivere complessivamente bene** a San Giuliano Milanese nel 2024 è pari a:

7 persone su dieci (70%).



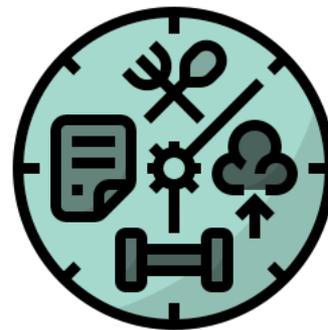


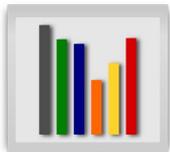
I risultati in 20 punti

La qualità della vita/2

Nel 2024 la dimensione della **sicurezza** si posiziona, a parimerito con la problematica della **manutenzione delle strade**, al **1° posto** nelle priorità segnalate.

Seguono il **traffico** e i **trasporti pubblici urbani**.



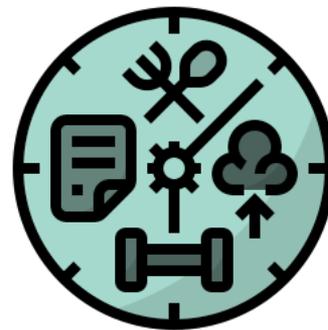


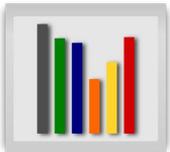
I risultati in 20 punti

La qualità della vita/3

Al **2° posto** tra le priorità percepite si posizionano le **aree verdi**, il **traffico** e, ancora una volta, la **manutenzione delle strade**.

Sul totale delle indicazioni la manutenzione delle strade supera, seppur di poco, anche la sicurezza.





I risultati in 20 punti

Qualità della vita e sicurezza



La **sicurezza** è indubbiamente un fattore che concorre a determinare la percezione della qualità della vita in città.

Tra le cause dell'insicurezza nel 2024 si posiziona al **1° posto** lo **spaccio di stupefacenti** (27% sul totale della prima causa) e al **2° posto** **l'immigrazione clandestina** (27% sul totale della seconda causa).



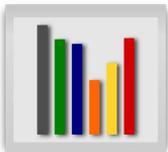
I risultati in 20 punti

La percezione dell'Amministrazione/1

Anche nel 2024 le cittadine e i cittadini esprimono **affezione** alla propria città e **gradimento** verso le **politiche** realizzate dall'Amministrazione.

Alcune iniziative presentano ancora un grado di conoscenza e diffusione contenuti tra la pubblica opinione.



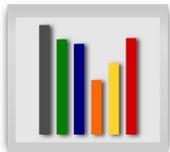


I risultati in 20 punti

La percezione dell'Amministrazione/2

I settori per i quali è percepito e riconosciuto il **maggiore impegno** da parte dell'Amministrazione sono la **manutenzione delle strade**, la **cura del verde e dell'arredo urbano** e la **raccolta dei rifiuti**.

Meno evidenti gli interventi nel settore dei **servizi sociali**, della **sicurezza** e delle iniziative per il **tempo libero**.

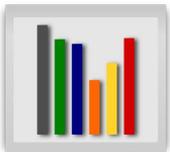


I risultati in 20 punti

La percezione dell'Amministrazione/3

I progetti di sviluppo della città sono particolarmente apprezzati: il presidio sociosanitario Casa di Comunità, la residenza per anziani in via Gorky e il centro natatorio in via Risorgimento.

Tutti i progetti registrano **valutazioni superiori a 7**, in particolare la residenza per anziani.



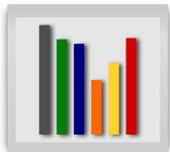
I risultati in 20 punti

Il Sindaco



Le valutazioni espresse verso la figura e l'operato del **Sindaco** nel 2024 sono tutte **positive** e **superiori a 7**.

Tra le varie caratteristiche del Sindaco emergono soprattutto la **serietà** (7,9), la **competenza** (7,9), la **conoscenza** dei problemi del territorio (7,7).



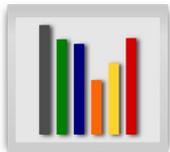
I risultati in 20 punti

I servizi comunali



Le valutazioni espresse verso tutti i servizi comunali sono **globalmente positive**.

La soddisfazione complessiva, espressa dalle cittadine e dai cittadini nel 2024, è **superiore a 7 (7,6)**, in linea con il valore dell'anno precedente.



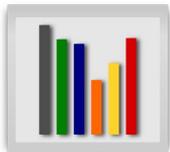
I risultati in 20 punti

Conferme/1

Cresce la soddisfazione verso l'**Anagrafe** che nel 2024 si conferma al 1° posto, raggiungendo la valutazione più elevata del quinquennio (7,8).

Punto Comune consolida il gradimento riscontrato nel tempo (7,5). Cresce in modo significativo anche l'**Urp** (7,3).



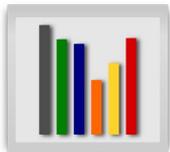


I risultati in 20 punti

Novità



Il servizio **Tributi**, area spesso critica per ogni pubblica Amministrazione, registra nell'ultimo anno **un'evidente progressione** nelle valutazioni espresse dai cittadini, raggiungendo per la prima volta nel periodo lo stesso valore di Punto Comune (7,5).



I risultati in 20 punti

I servizi di Igiene ambientale/1

La valutazione complessiva dei servizi di **igiene ambientale** nel 2024 **è in linea** con i valori registrati nel 2021 e 2020 (7,3).

Migliora la valutazione della **pulizia delle strade e dei marciapiedi**, elemento storicamente critico per la città.





I risultati in 20 punti

I servizi di Igiene ambientale/2

Il servizio di **ritiro a domicilio dei rifiuti** è **particolarmente apprezzato** e raggiunge nel 2024 il valore più elevato tra tutti i servizi comunali indagati **(8,2)**.

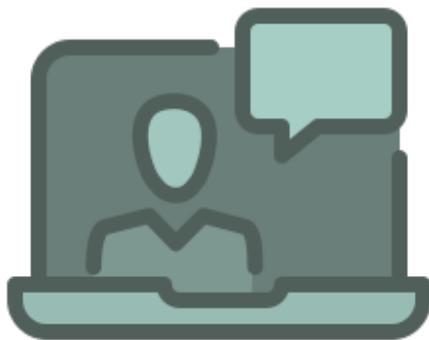
Tra i vari servizi a domicilio, i più noti sono il ritiro di **rifiuti ingombranti** e di **indumenti usati**.





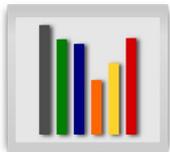
I risultati in 20 punti

La comunicazione



Il livello di **utilizzo** dei diversi canali di comunicazione mostra un trend altalenante con valori in crescita e decrescita.

Faticano a diffondersi i canali digitali, in particolare la App Municipium.



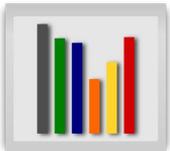
I risultati in 20 punti

Media digitali e tradizionali/1



Tra i vari canali **Tam Tam** si conferma al primo posto con **l'85% di lettori attivi**.

Di questi, il 66% dichiara di leggere il periodico Tam Tam integralmente.



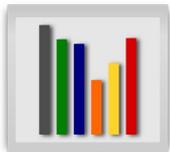
I risultati in 20 punti

Media digitali e tradizionali/2



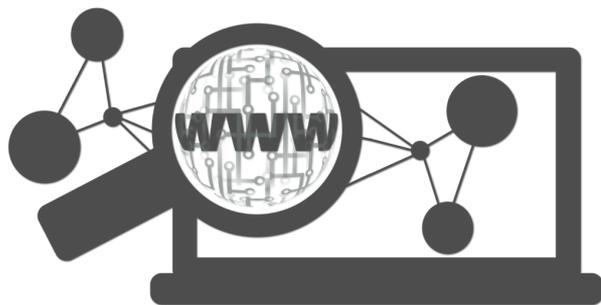
I **media tradizionali** cartacei mantengono posizioni di *rilievo* nella graduatoria delle preferenze espresse.

Tra i media digitali, **Facebook** si posiziona al primo posto tra i canali di comunicazione preferiti.



I risultati in 20 punti

L'Amministrazione digitale/1



Il gradimento verso il **sito web del Comune** (7,4) **migliora** rispetto all'anno precedente, in linea con il trend del 2021.

Tra le varie sezioni sono particolarmente apprezzate quella relativa agli **avvisi** (7,7), alle funzioni di **ricerca** (7,6) e alle **notizie** (7,5).



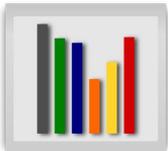
I risultati in 20 punti

L'Amministrazione digitale/2



Lo **Sportello telematico polifunzionale** registra un buon livello di gradimento (7,2).

Al contempo, la metà degli utilizzatori (52%) evidenzia l'opportunità di migliorarne la facilità di utilizzo.



I risultati in 20 punti

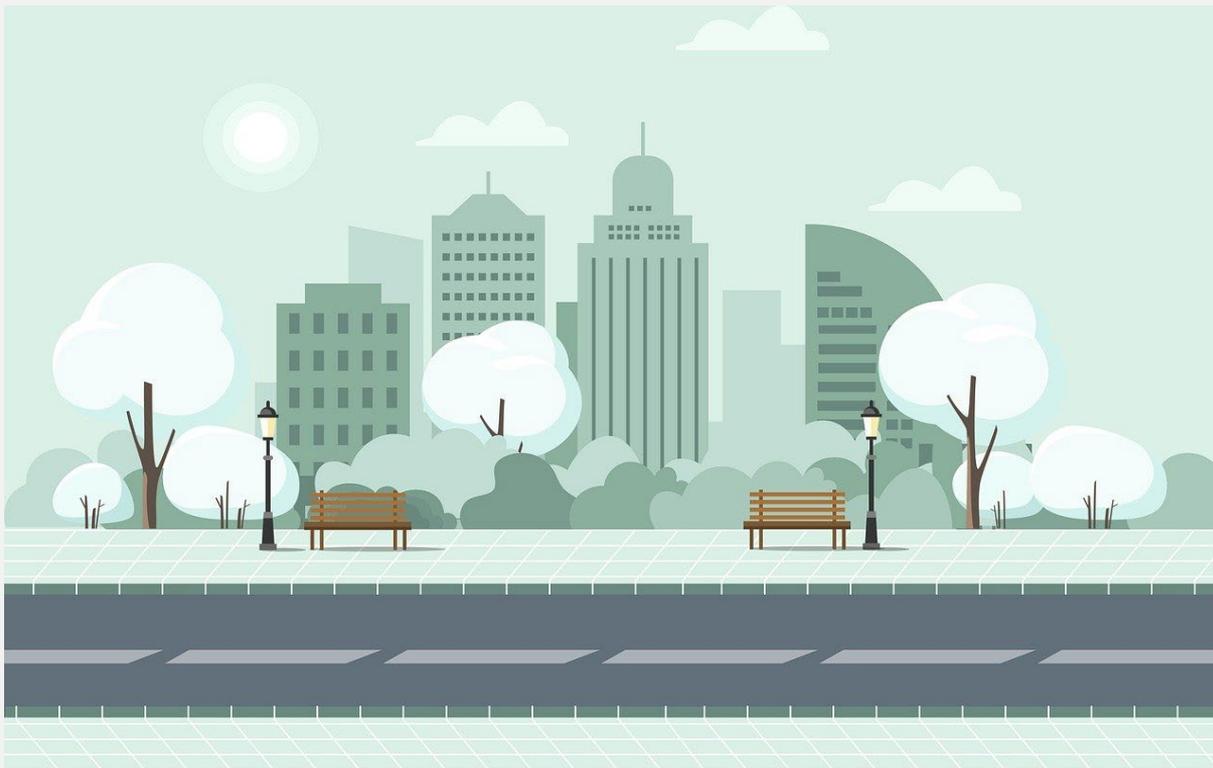
L'Amministrazione digitale/3



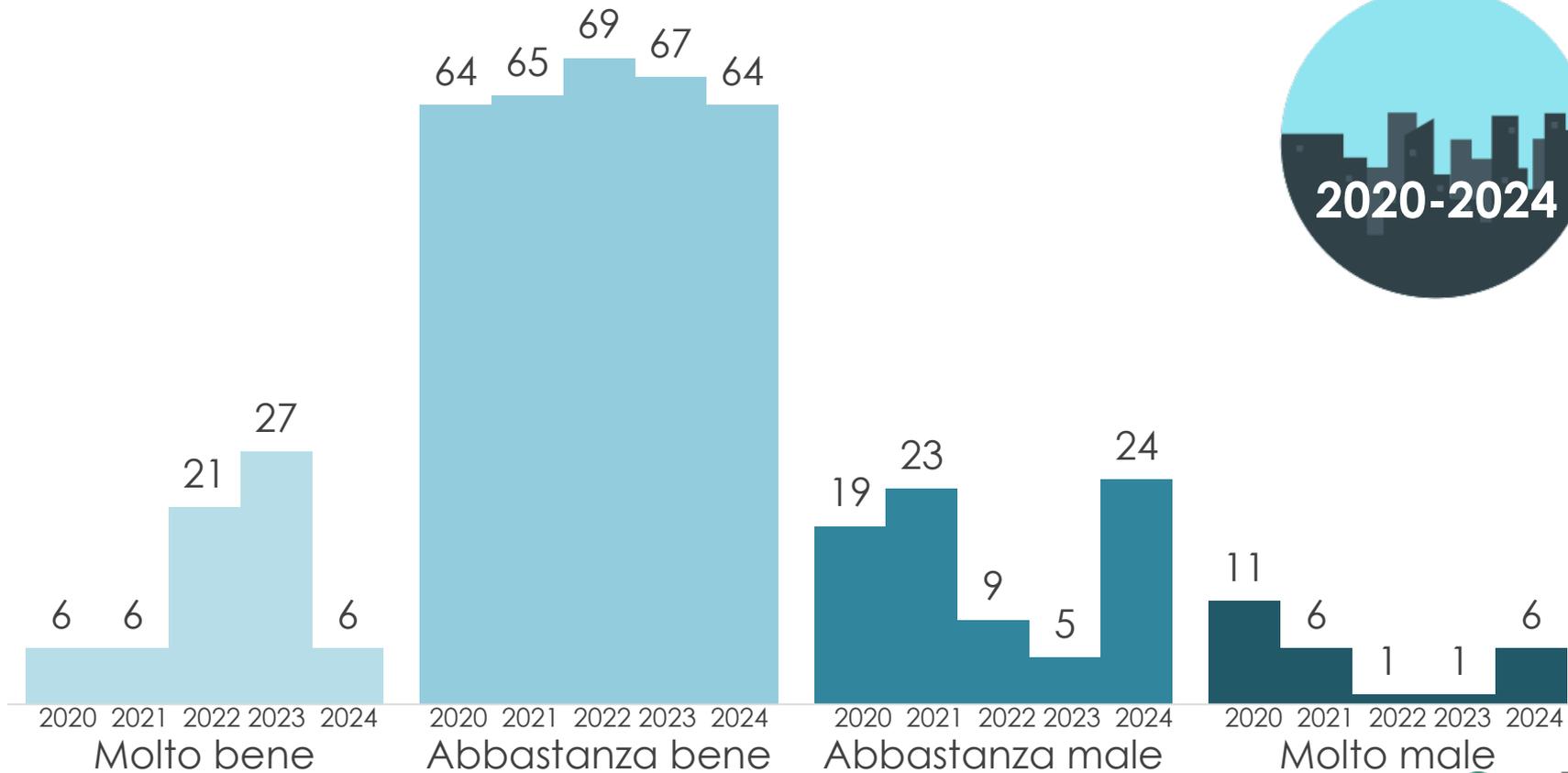
Appare interessante l'analisi delle risposte riferite alla **Postazione con PC** di prossima installazione all'ingresso del Municipio.

6 intervistati su 10 sono interessati a sperimentare questa modalità ma con eventuale supporto.

La città che vorrei



Come si vive a San Giuliano Milanese?



Valori percentuali.



Le priorità da affrontare – anno 2024

Primo aspetto



Valori percentuali.



Le priorità da affrontare – anno 2024

Secondo aspetto



Valori percentuali.



Le priorità da affrontare – anno 2024

Gerarchia delle 3 citazioni

PRIMO aspetto



Valori percentuali.

*Manutenzione delle strade e sicurezza dei cittadini hanno riportato la stessa posizione.



Le priorità da affrontare – anno 2024

Gerarchia delle 3 citazioni SECONDO aspetto



Valori percentuali.



Le priorità da affrontare

Variazioni 2024/2023

PRIMO aspetto



Variazioni percentuali.



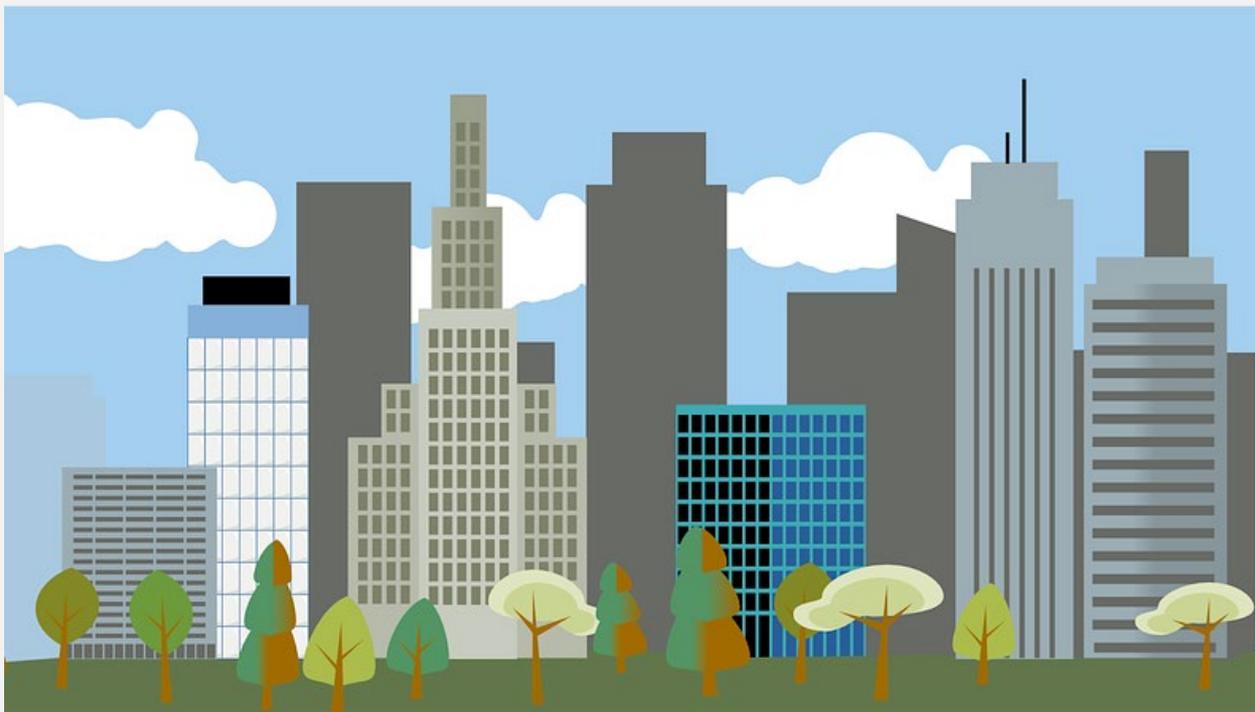
Le priorità da affrontare

Variazioni 2024/2023 SECONDO aspetto

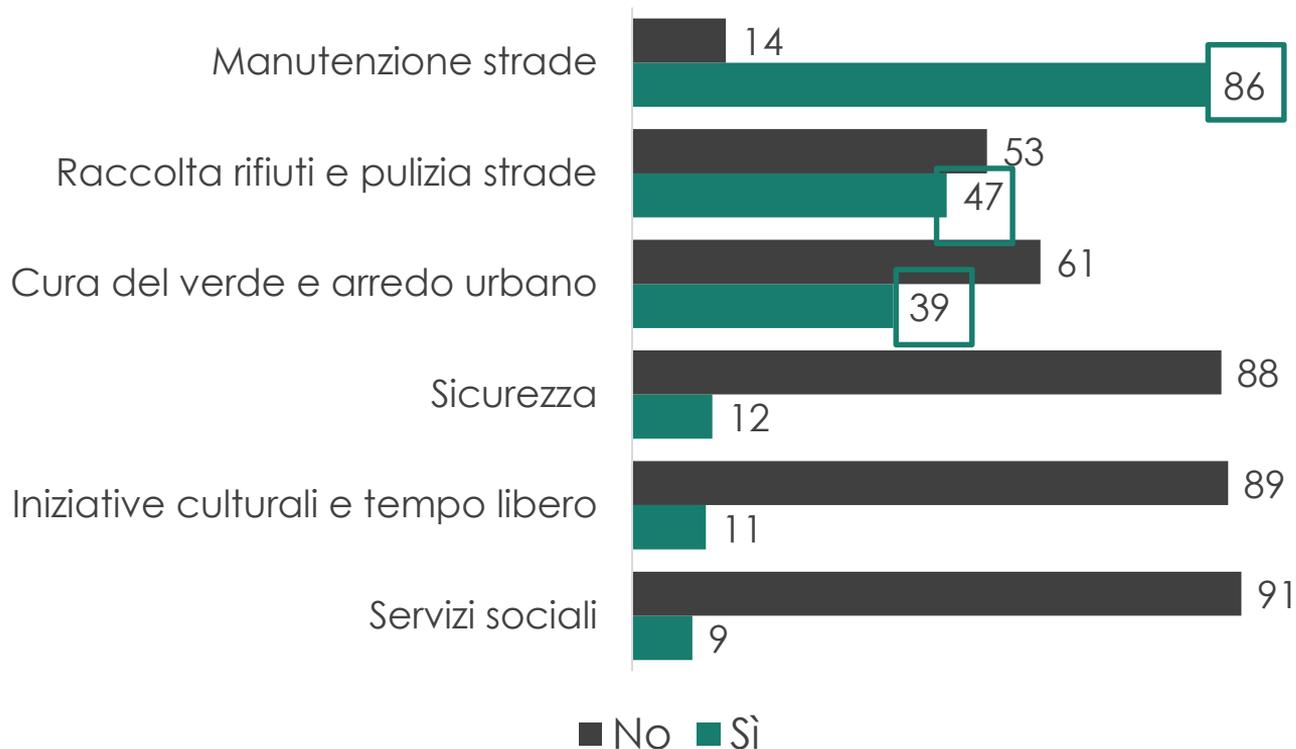


Variazioni percentuali.

Governare la città



La percezione dell'impegno dell'Amministrazione comunale



Valori percentuali.

I progetti di sviluppo per la città

Presidio sociosanitario “Casa di Comunità”

	2023	2024
Voto medio	7,6	7,2

Residenza per anziani in via Gorky

	2023	2024
Voto medio	8,2	7,8

Centro natatorio in via Risorgimento

	2023	2024
Voto medio	7,1	7,1

Voti medi su una scala da 1 a 10, solo conoscitori.



I progetti di sviluppo per la città

I servizi per il lavoro realizzati dall'Amministrazione attraverso Afol

	2023	2024
Non li conosco	89	86
Li conosco e utilizzo	11	14

Valori percentuali.



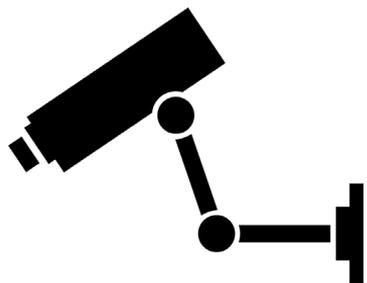


La dimensione sicurezza

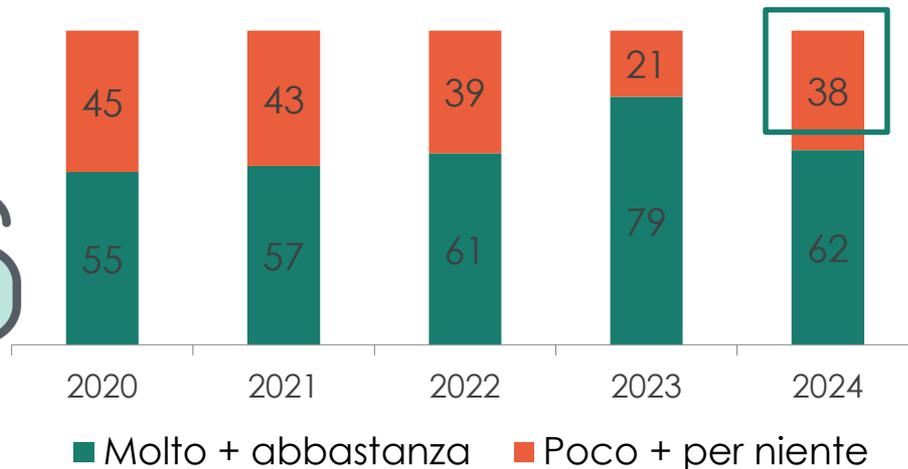
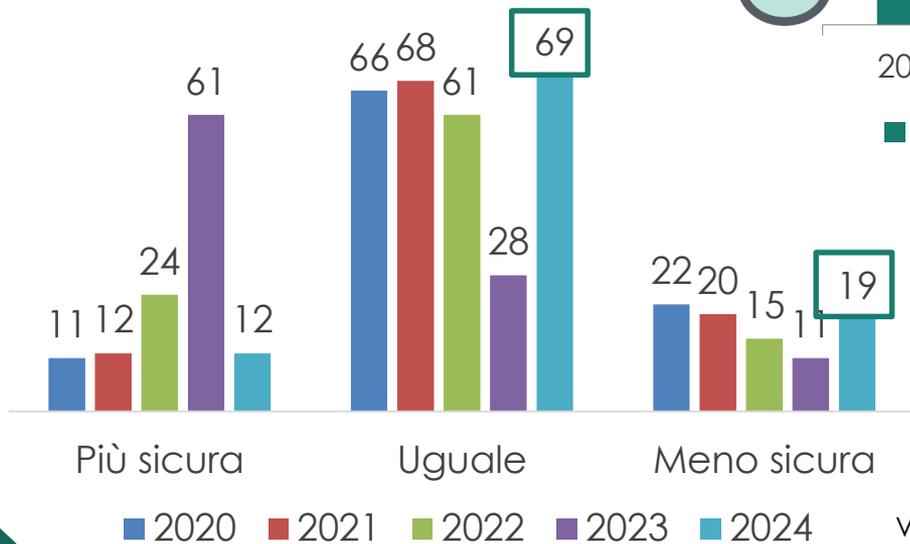
Approfondimento



La dimensione sicurezza



Lei avverte San Giuliano un luogo sicuro?

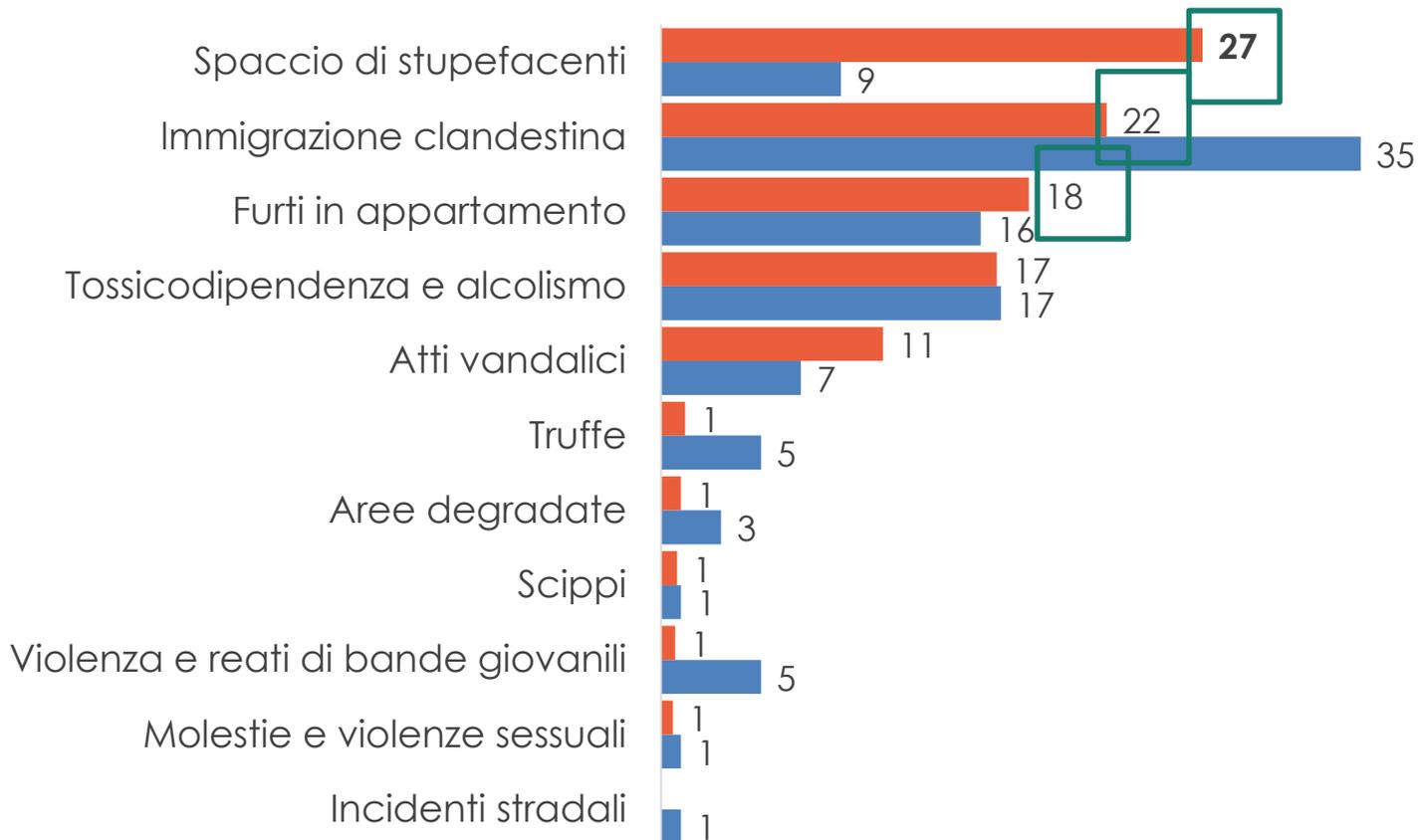


San Giuliano oggi è:



Valori percentuali.

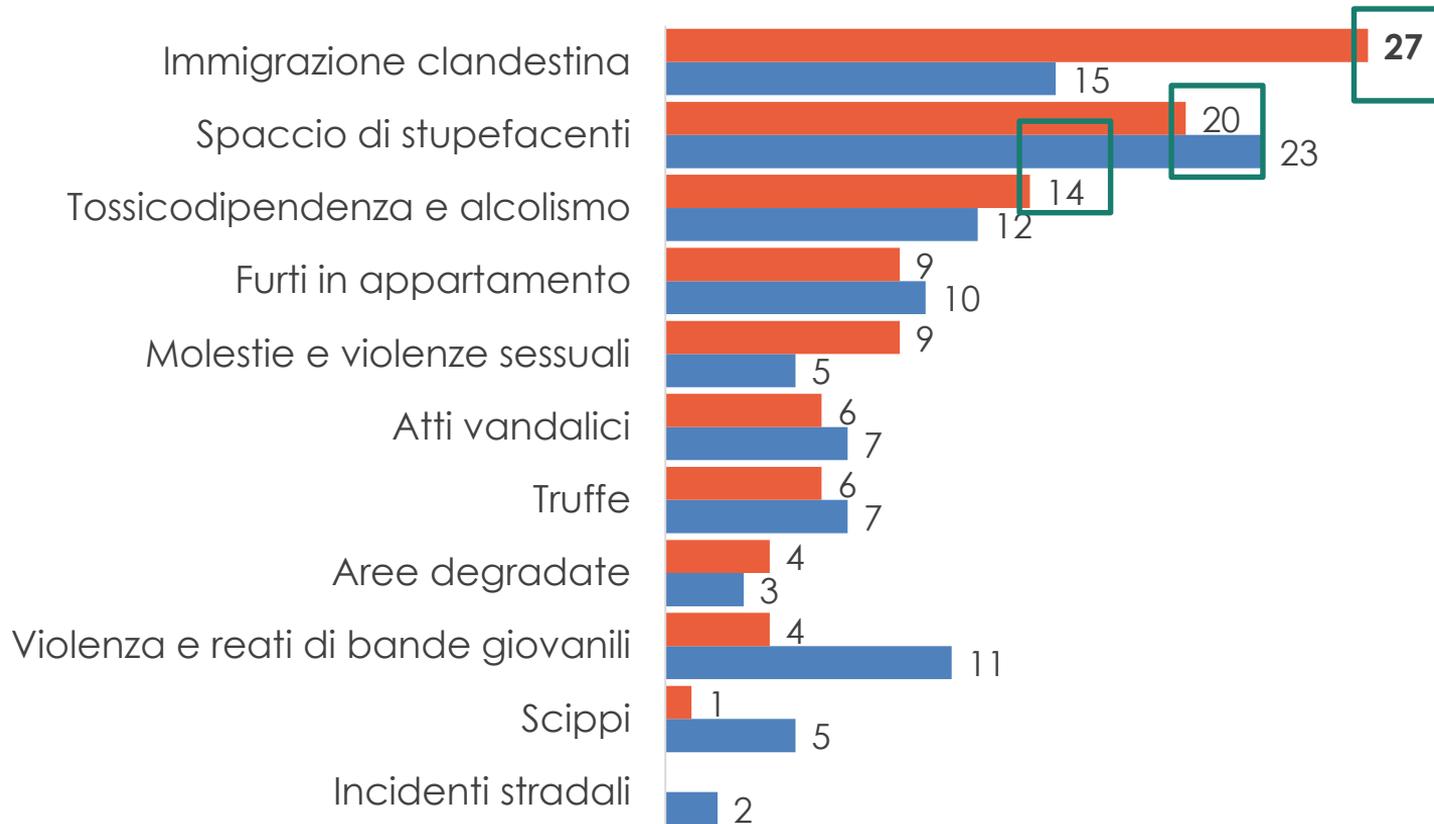
Le cause dell'insicurezza – primo motivo



Valori percentuali.

■ 2024 ■ 2023

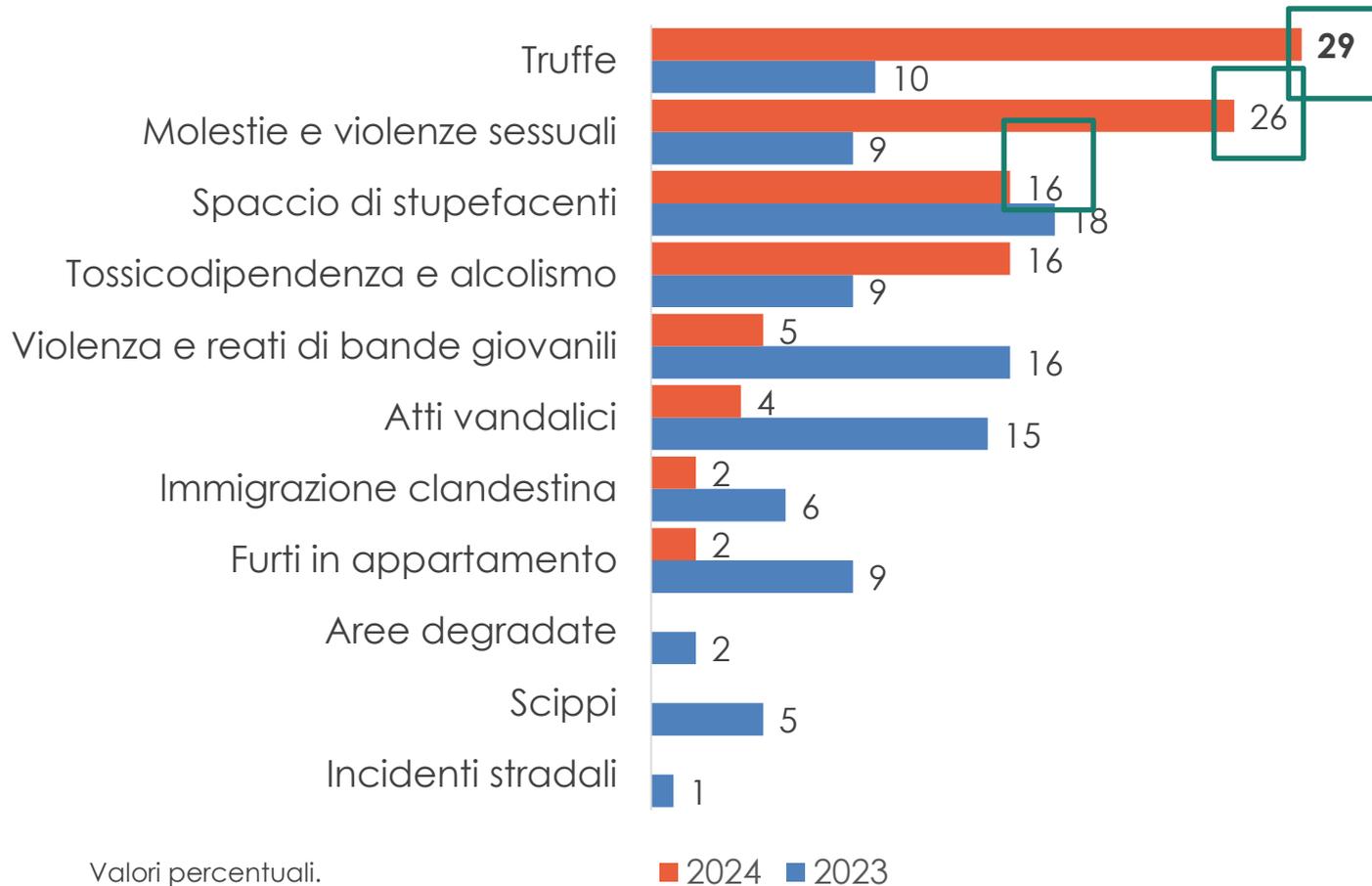
Le cause dell'insicurezza – secondo motivo



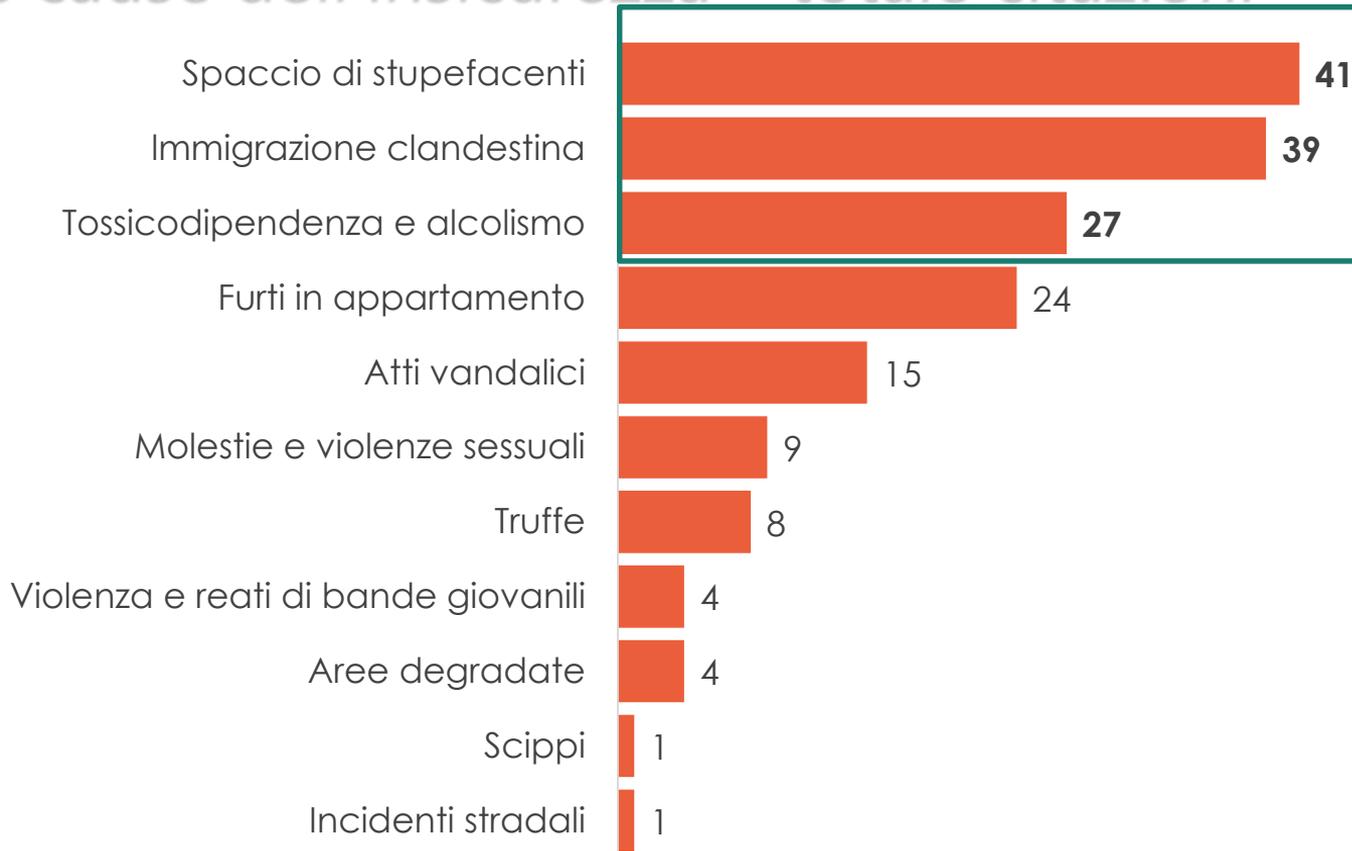
Valori percentuali.

■ 2024 ■ 2023

Le cause dell'insicurezza – terzo motivo



Le cause dell'insicurezza – totale citazioni



Valori percentuali, il totale è superiore a 100 poiché è calcolato sul totale delle indicazioni.

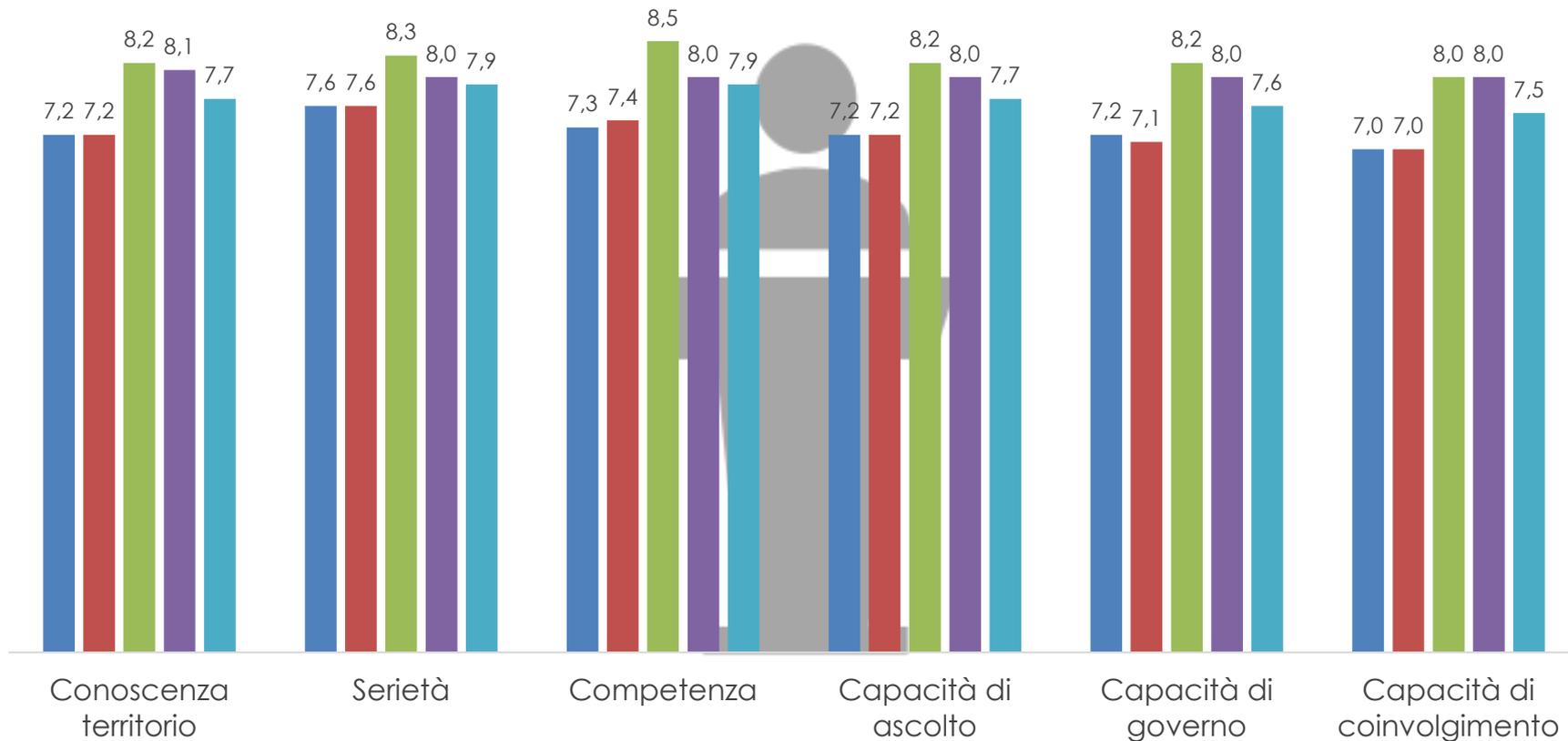


Indicatori
di citizen satisfaction

Il sindaco



Il sindaco - valutazioni



Voti medi su una scala da 1 a 10.

■ 2020 ■ 2021 ■ 2022 ■ 2023 ■ 2024



Indicatori analitici
di citizen satisfaction

I Servizi comunali





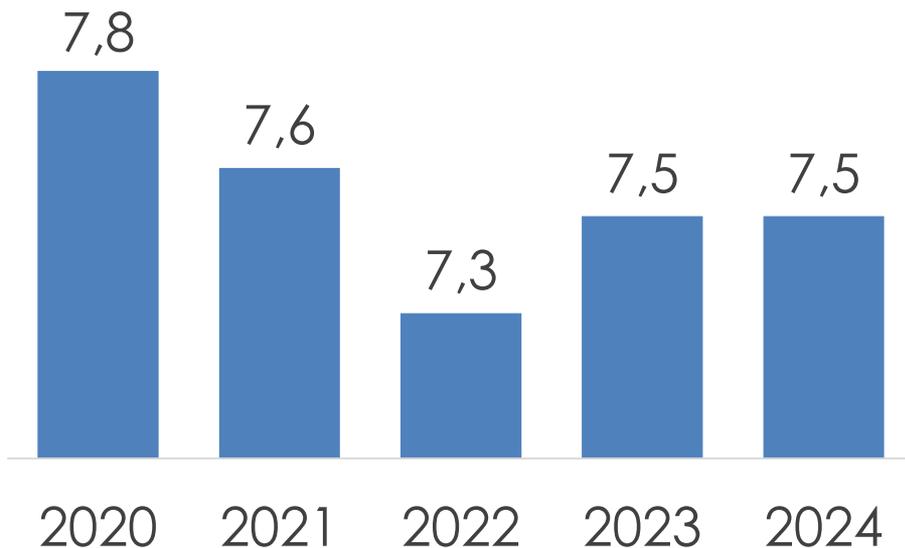
Punto Comune

Utilizzo e soddisfazione





Punto Comune



Voti medi su una scala da 1 a 10.

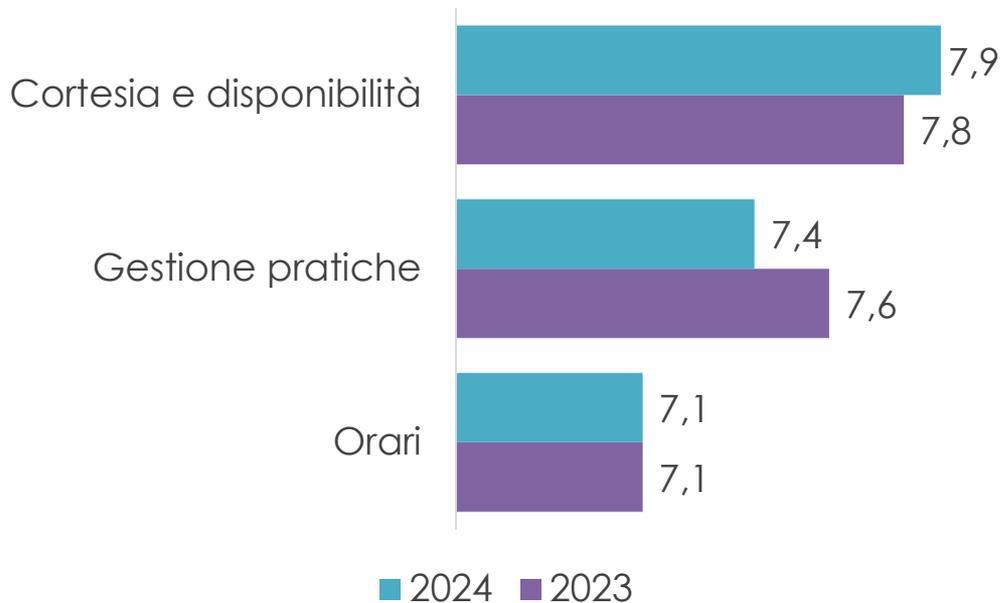


Utilizzato per:

- Tributi (26%)
- Recupero crediti (13%)
- Carta di identità (10%)
- URP (9%)



Punto Comune



Voti medi su una scala da 1 a 10.

VALUTAZIONI ANALITICHE



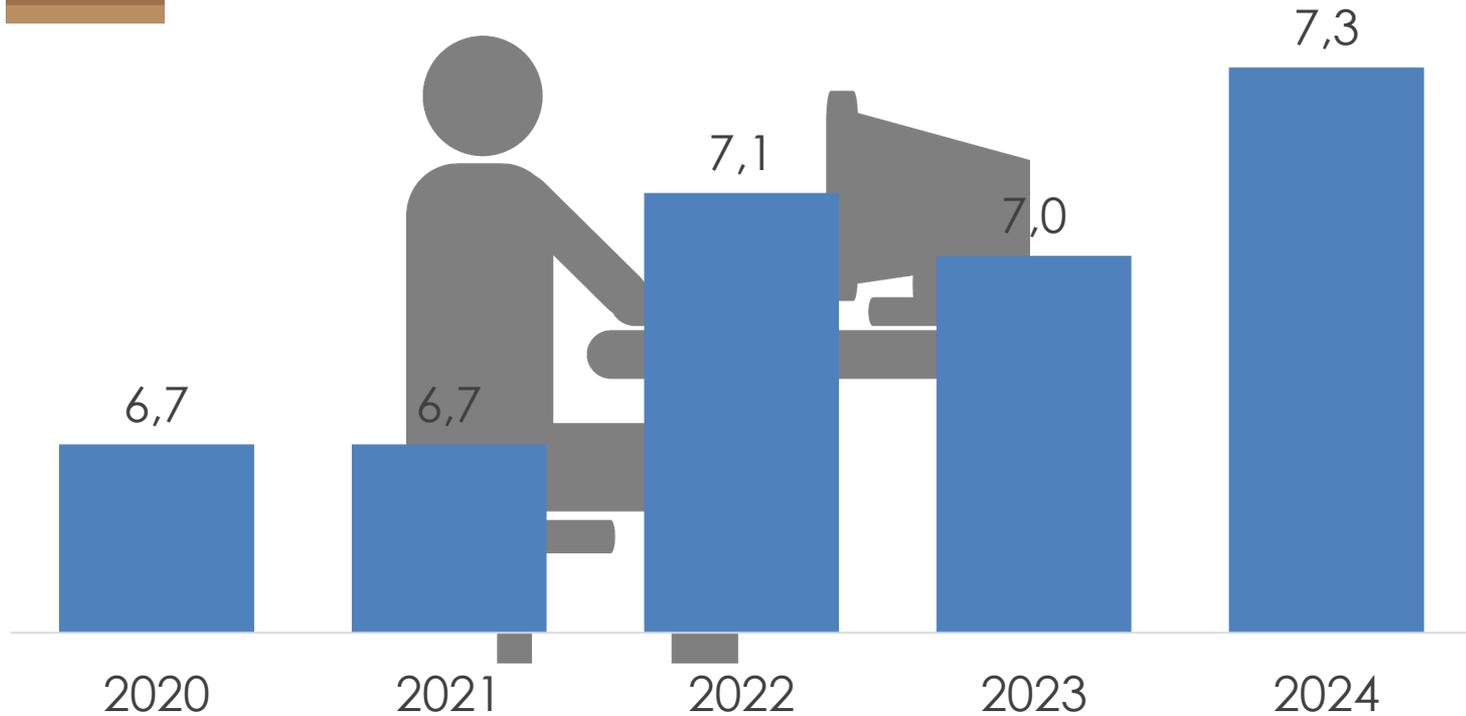
L'URP

Livelli di soddisfazione





URP: soddisfazione



Voti medi su una scala da 1 a 10.



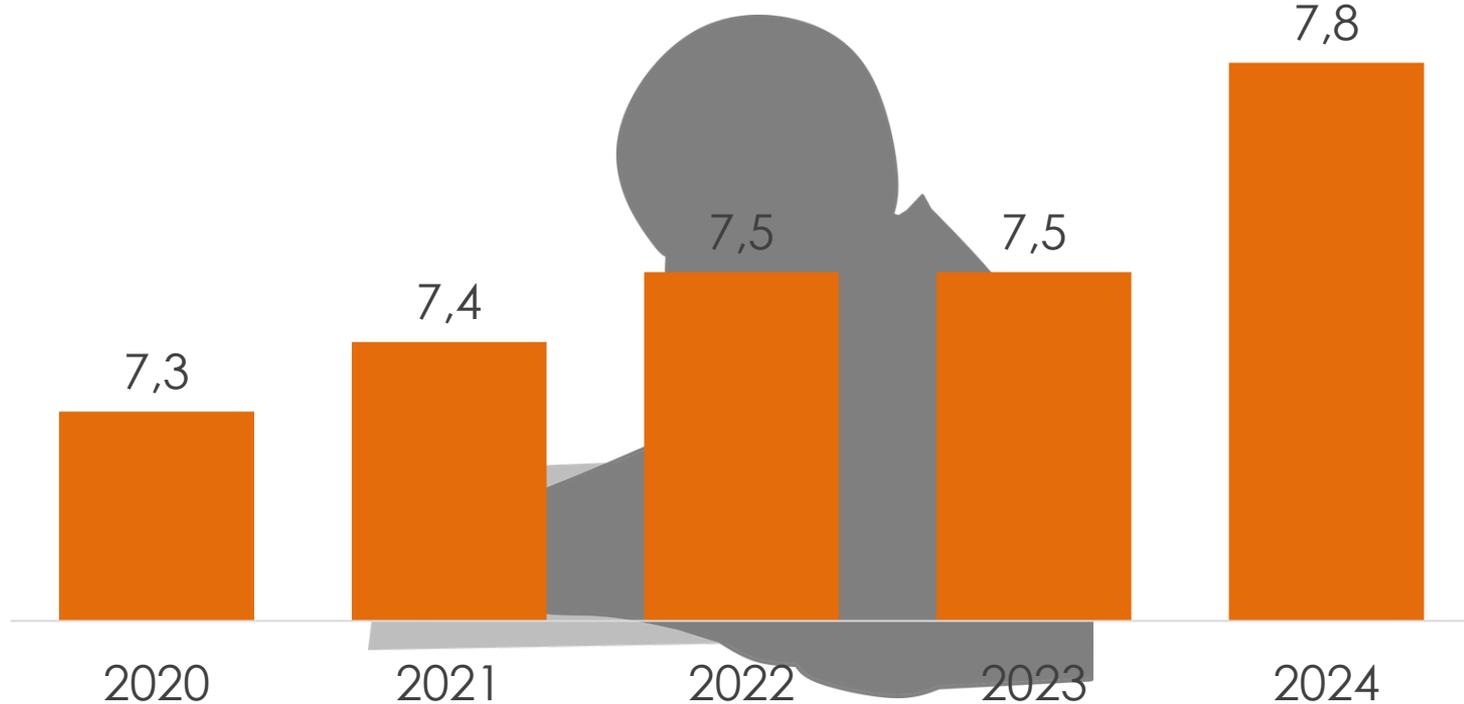
Il servizio Anagrafe

Livelli di soddisfazione





Anagrafe: soddisfazione



Voti medi su una scala da 1 a 10.



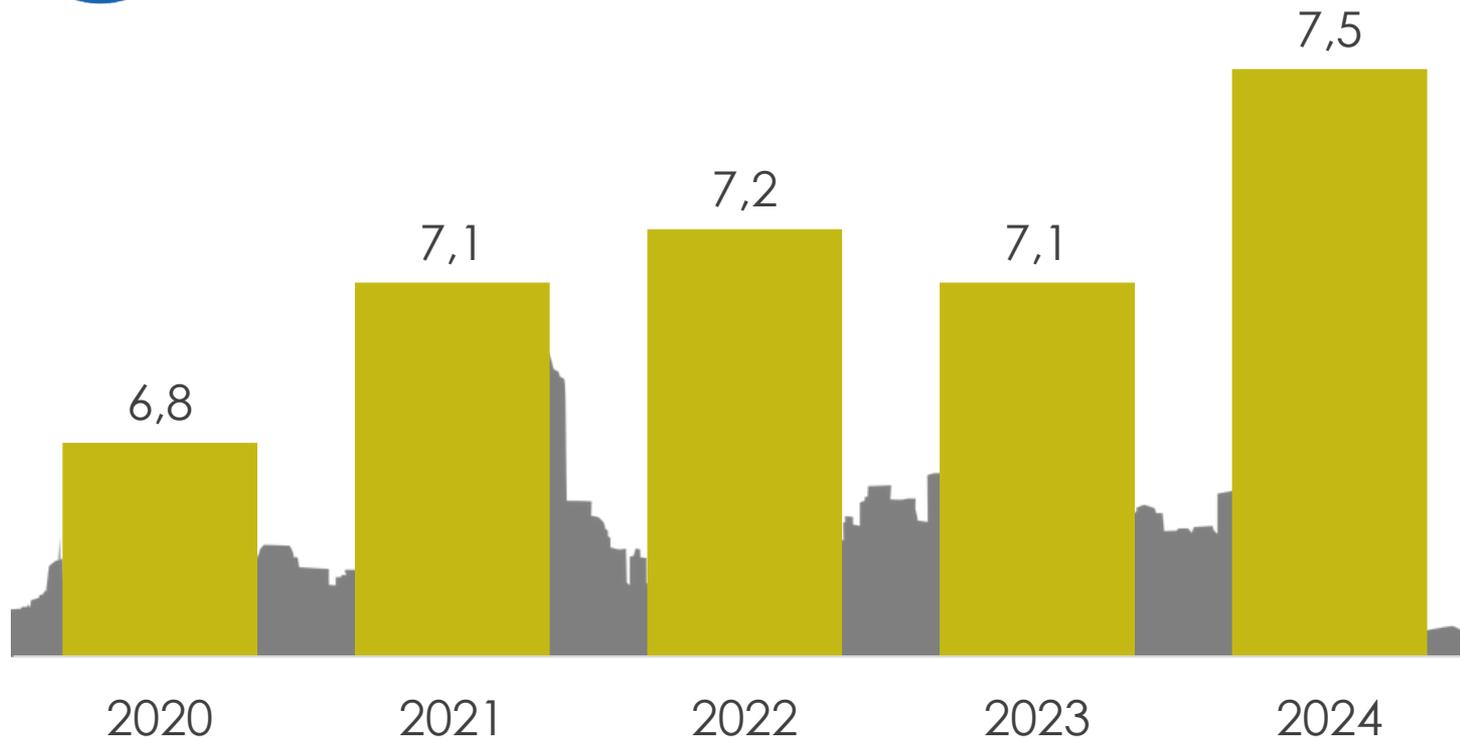
Il servizio Tributi

Livelli di soddisfazione





Tributi: soddisfazione



Voti medi su una scala da 1 a 10.



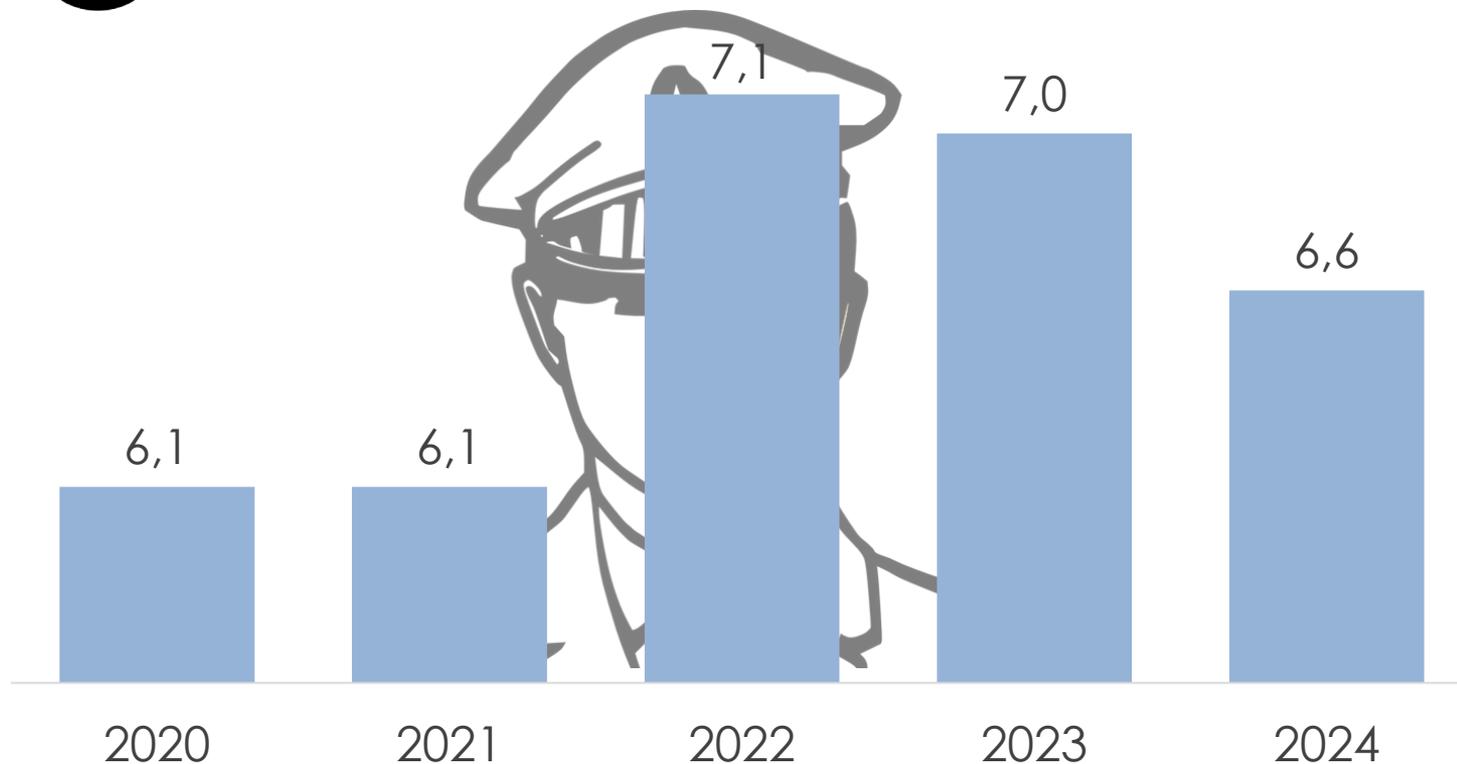
Il servizio di Polizia Locale

Livelli di soddisfazione





Polizia Locale: soddisfazione



Voti medi su una scala da 1 a 10.



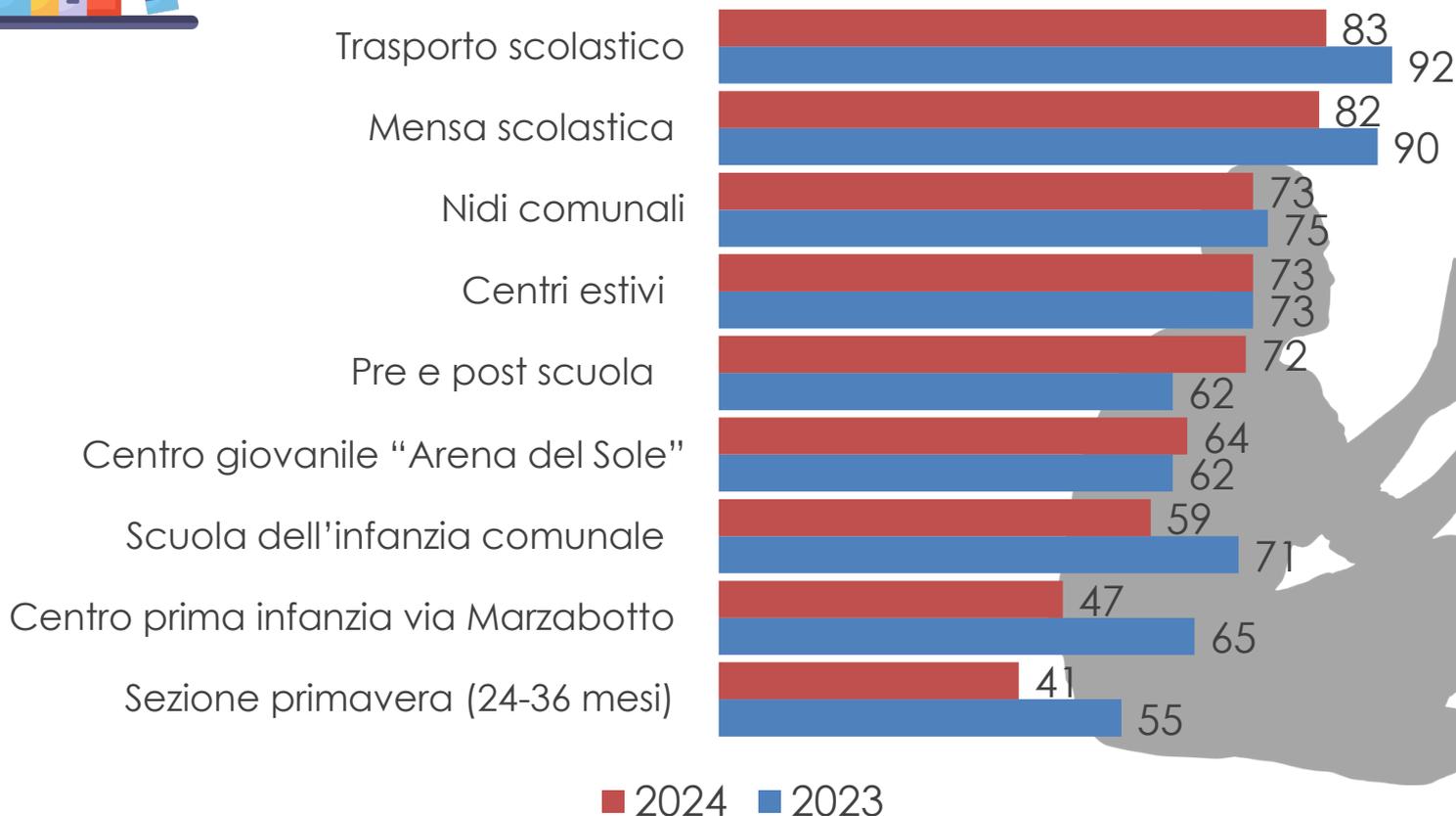
I servizi Educativi

Livelli di soddisfazione





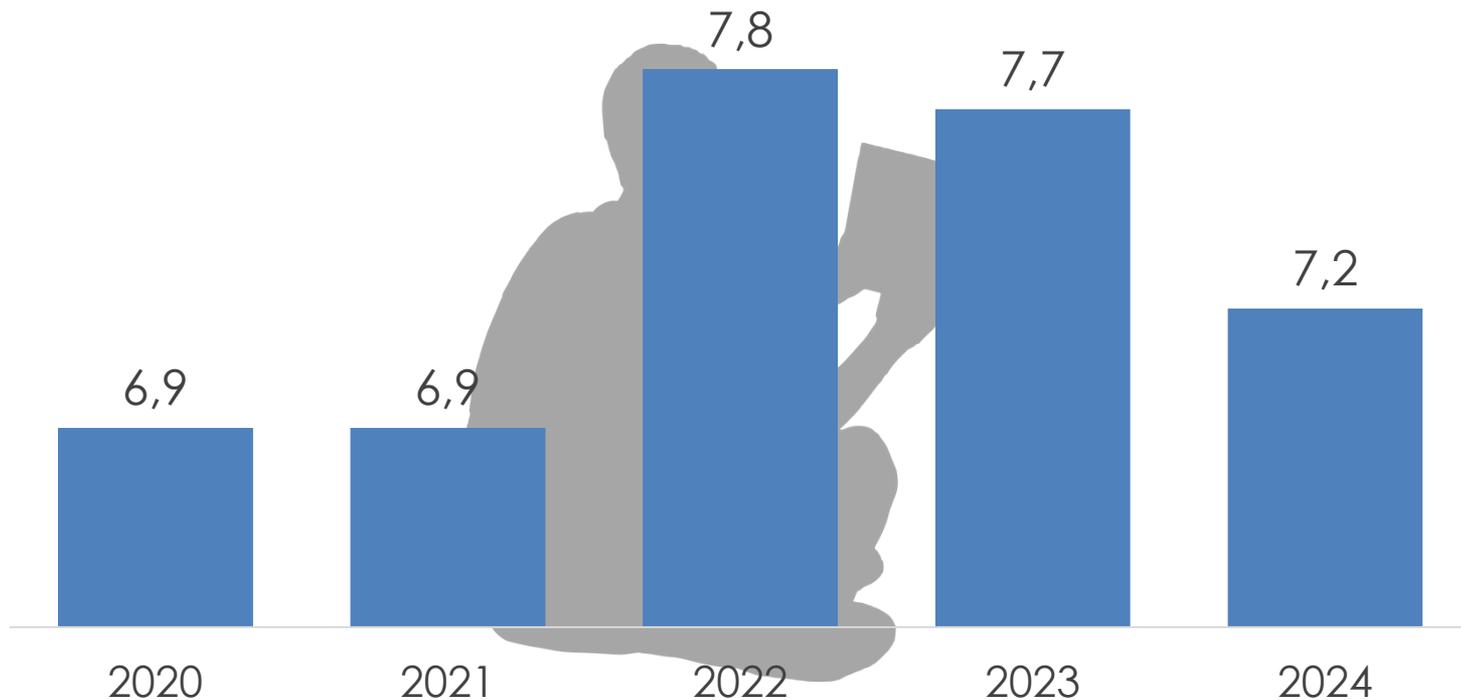
Servizi Educativi: conoscenza



Valori percentuali.



Servizi Educativi: soddisfazione



Voti medi su una scala da 1 a 10.



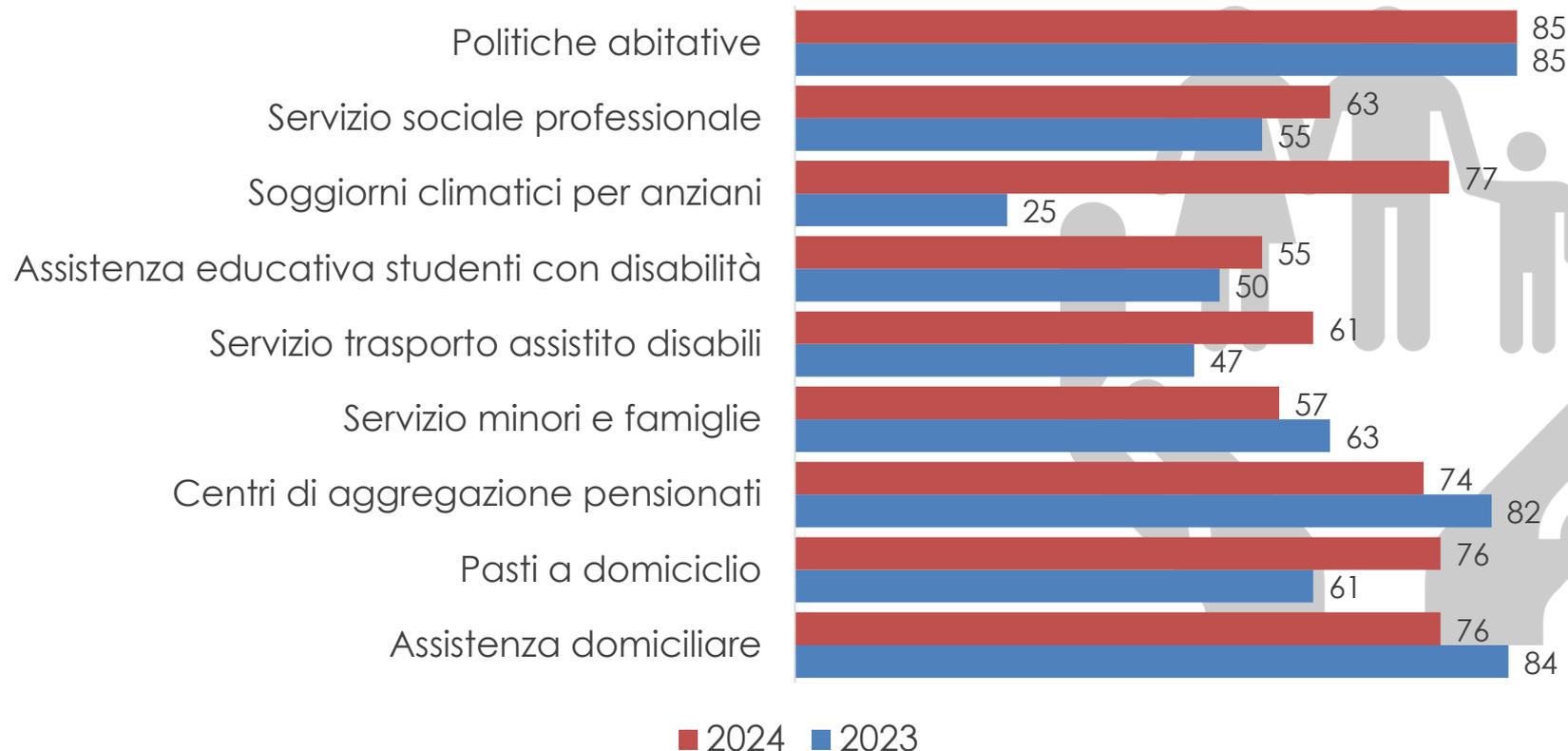
I servizi Sociali

Livelli di soddisfazione





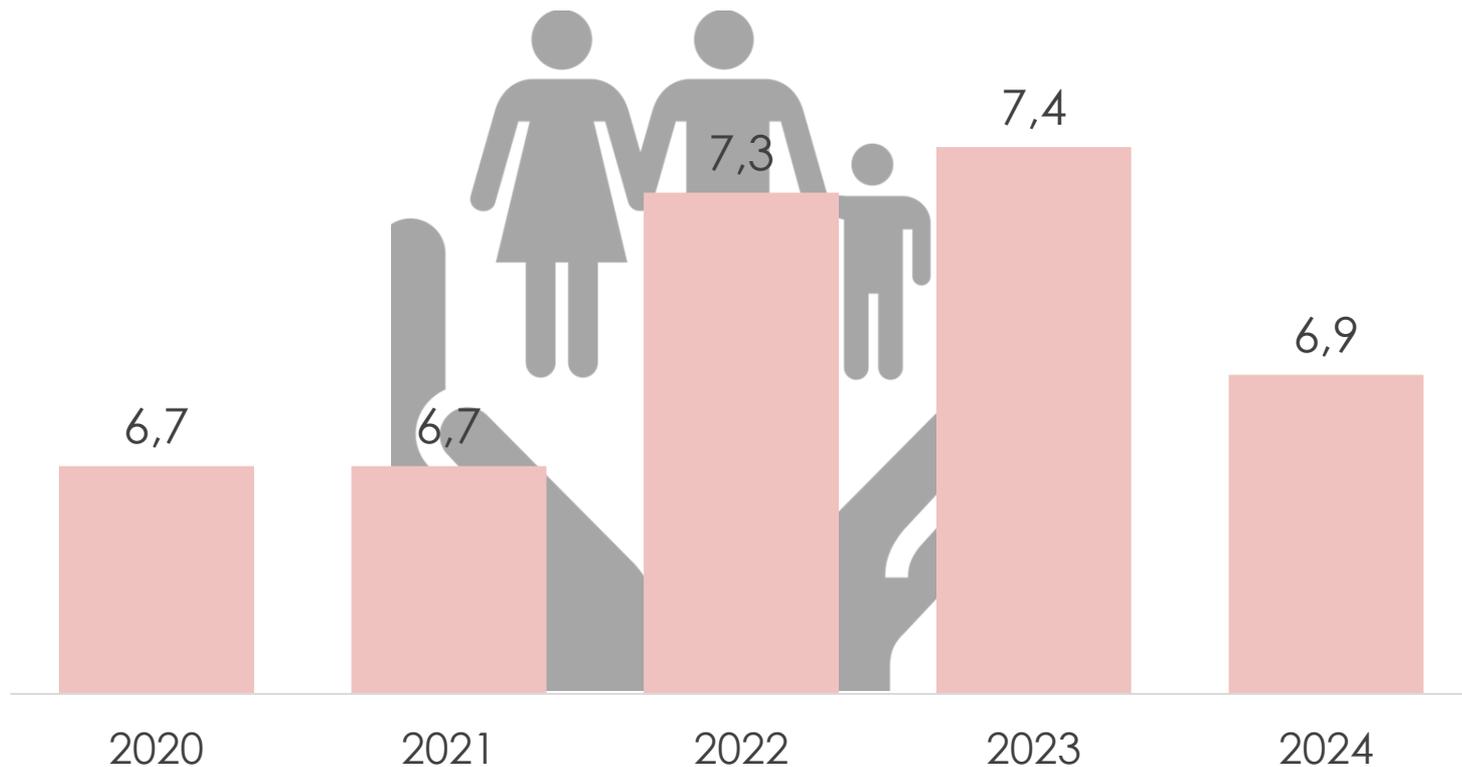
Servizi Sociali: conoscenza



Valori percentuali.



Servizi Sociali: soddisfazione



Voti medi su una scala da 1 a 10.



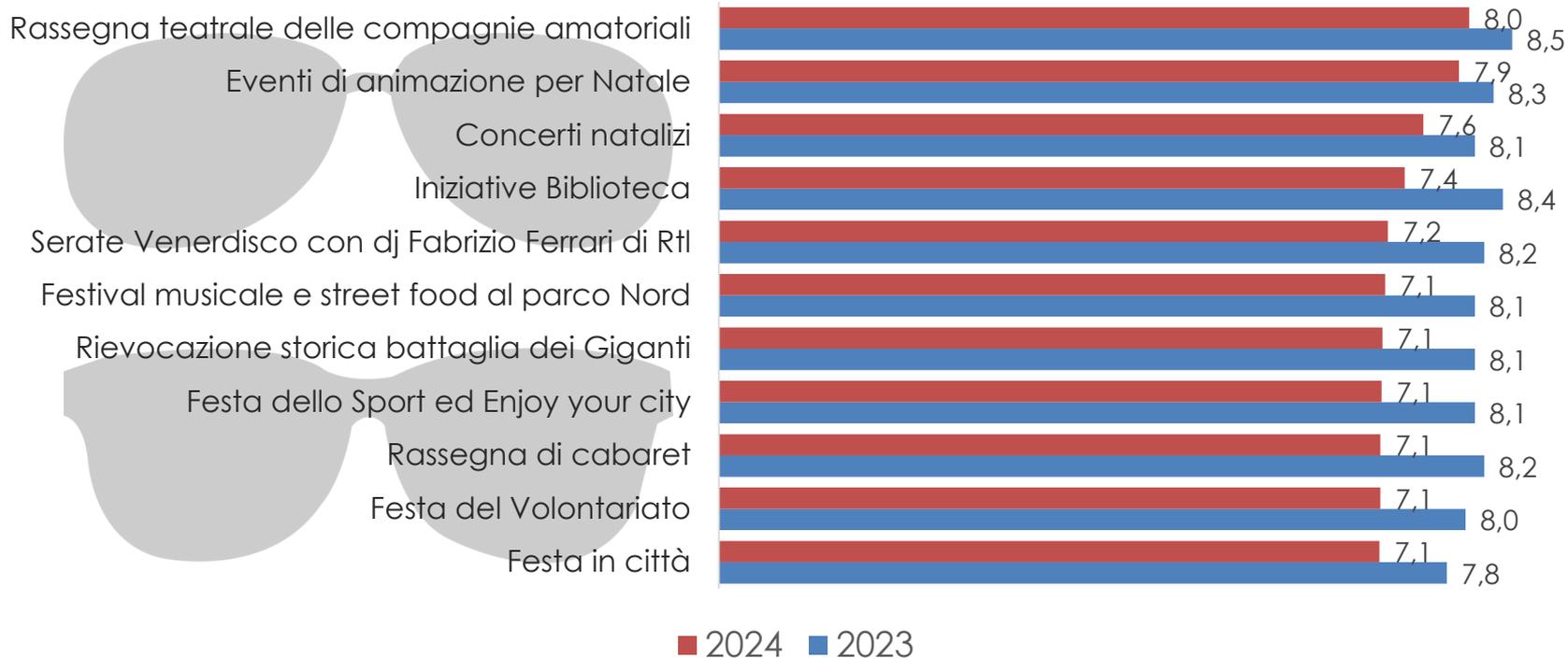
I servizi per il Tempo Libero

Livelli di soddisfazione





Servizi per il Tempo Libero: soddisfazione



Voti medi su una scala da 1 a 10.



I servizi di Igiene Ambientale

Livelli di soddisfazione





Igiene ambientale: soddisfazione Pulizia strade e marciapiedi

2024

Voto medio **6,7**

	2022	2023	2024
Promotori	25	30	45
Soddisfatti	27	37	24
Insoddisfatti	48	33	31

Voto medio su una scala da 1 a 10.

*La domanda ha subito variazioni di formulazione nel periodo considerato.

Aggregazione del precedente istituto: insoddisfatti (1-5), soddisfatti (6-7), promotori (8-10).



Igiene ambientale: soddisfazione Servizio raccolta rifiuti urbani

Aumentare la frequenza di raccolta

Realizzare campagne di sensibilizzazione

Intensificare le multe ai trasgressori



SUGGERIMENTI DI
MIGLIORAMENTO

*Solo intervistati che hanno indicato una valutazione insufficiente, totale citazioni: 53.



Igiene ambientale: soddisfazione

Servizio raccolta rifiuti urbani (raccolta rifiuti notturna, indifferenziata monosettimanale)



Voto medio **7,0**



	2023	2024
Promotori	66	24
Soddisfatti	32	71
Insoddisfatti	2	5

Voto medio su una scala da 1 a 10.

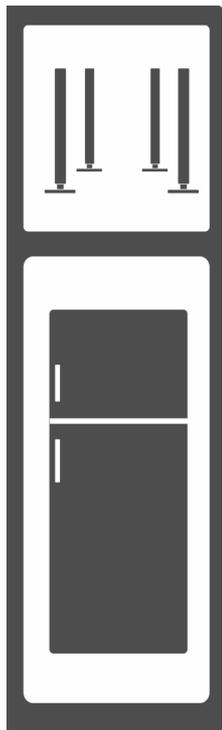
*La domanda ha subito variazioni di formulazione nel periodo considerato.

Aggregazione del precedente istituto: insoddisfatti (1-5), soddisfatti (6-7), promotori (8-10).

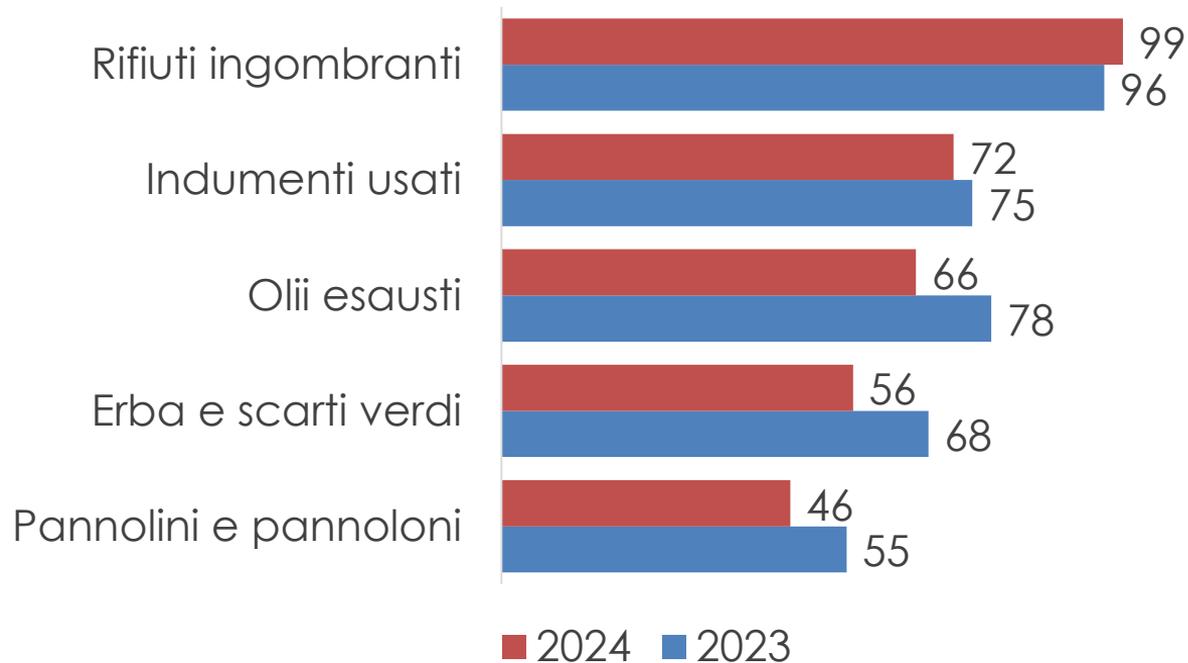


Igiene ambientale

Servizi specifici



SERVIZI DI RITIRO A DOMICILIO



Valori percentuali, intervistati che conoscono il servizio.



SERVIZI DI RITIRO A DOMICILIO

Igiene ambientale Servizi specifici

Voto medio

2024



Voto medio su una scala da 1 a 10, intervistati che conoscono il servizio.
*La domanda ha subito variazioni di formulazione nel periodo considerato.



Igiene ambientale: soddisfazione Servizi specifici



Pulizia aree di mercato

7,4

Centri di raccolta

(via della Pace e Via Brianza)

7,5

Svuotamento dei cestini

7,4

Voti medi su una scala da 1 a 10.

*La domanda ha subito variazioni di formulazione nel periodo considerato.



Igiene ambientale: soddisfazione

Servizi specifici

Pulizia aree di mercato 2022 2023 2024

Promotori	46	39	50
Soddisfatti	48	57	32
Insoddisfatti	6	4	18



Voti medi su una scala da 1 a 10.

*La domanda ha subito variazioni di formulazione nel periodo considerato.

Aggregazione del precedente istituto: insoddisfatti (1-5), soddisfatti (6-7), promotori (8-10).



Igiene ambientale: soddisfazione

Servizi specifici

Centri di raccolta

2022 2023 2024

Promotori

45 42 50

Soddisfatti

49 55 33

Insoddisfatti

6 3 17



Voti medi su una scala da 1 a 10.

*La domanda ha subito variazioni di formulazione nel periodo considerato.

Aggregazione del precedente istituto: insoddisfatti (1-5), soddisfatti (6-7), promotori (8-10).



Igiene ambientale: soddisfazione

Servizi specifici

Svuotamento cestini	2022	2023	2024
Promotori	41	39	49
Soddisfatti	49	52	32
Insoddisfatti	10	9	19



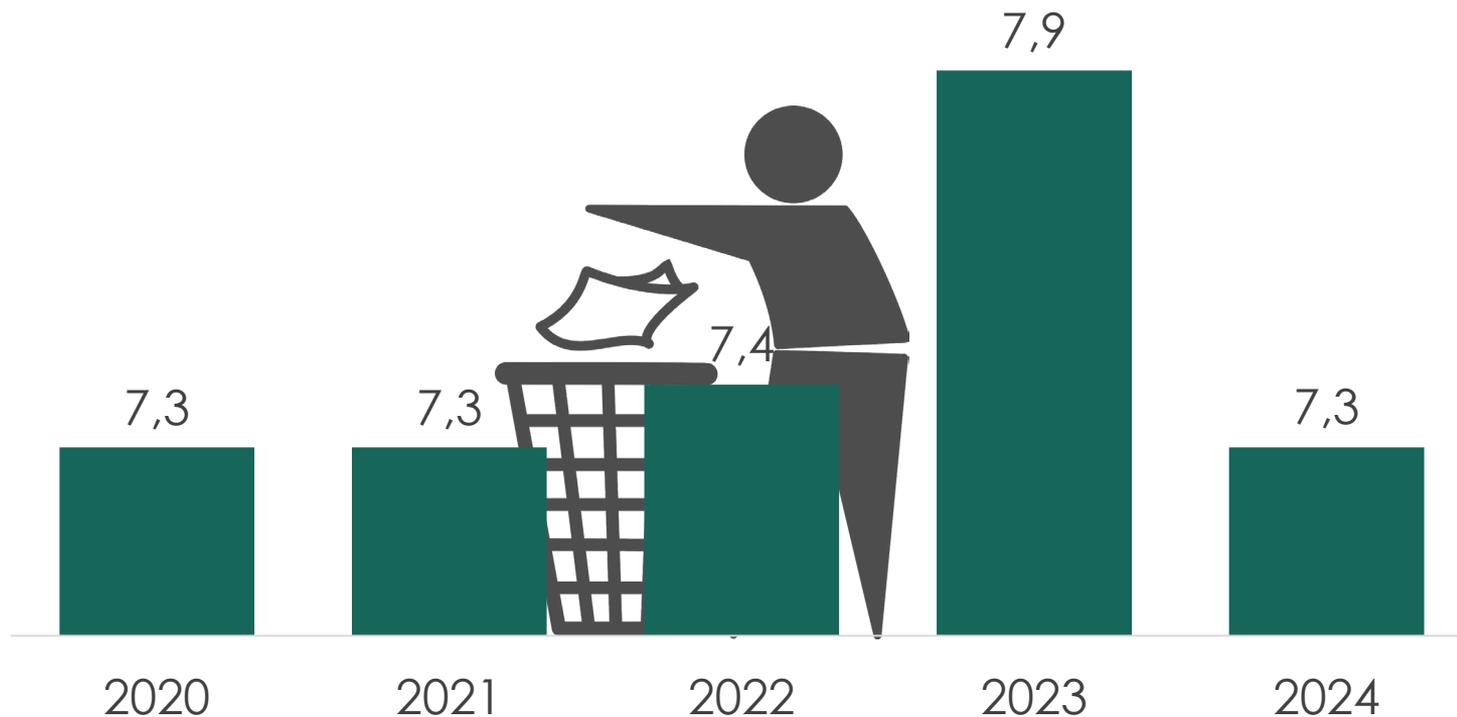
Voti medi su una scala da 1 a 10.

*La domanda ha subito variazioni di formulazione nel periodo considerato.

Aggregazione del precedente istituto: insoddisfatti (1-5), soddisfatti (6-7), promotori (8-10).



Igiene ambientale: soddisfazione



Voti medi su una scala da 1 a 10.

*La domanda ha subito variazioni di formulazione nel periodo considerato.



Igiene ambientale: soddisfazione

	2022	2023	2024
Promotori	52	35	42
Soddisfatti	42	54	44
Insoddisfatti	6	11	14



Voti medi su una scala da 1 a 10.

*La domanda ha subito variazioni di formulazione nel periodo considerato.

Aggregazione del precedente istituto: insoddisfatti (1-5), soddisfatti (6-7), promotori (8-10).

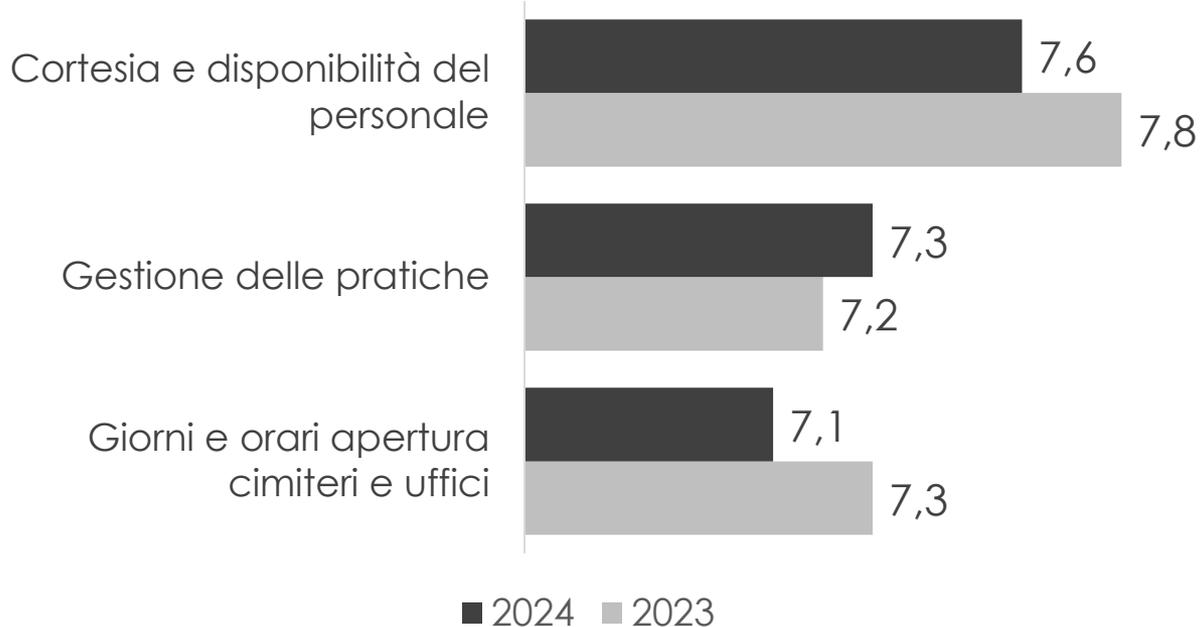


I servizi cimiteriali

Livelli di soddisfazione



Servizi cimiteriali: soddisfazione



Voti medi su una scala da 1 a 10.
*Indicatore rilevato dal 2023.



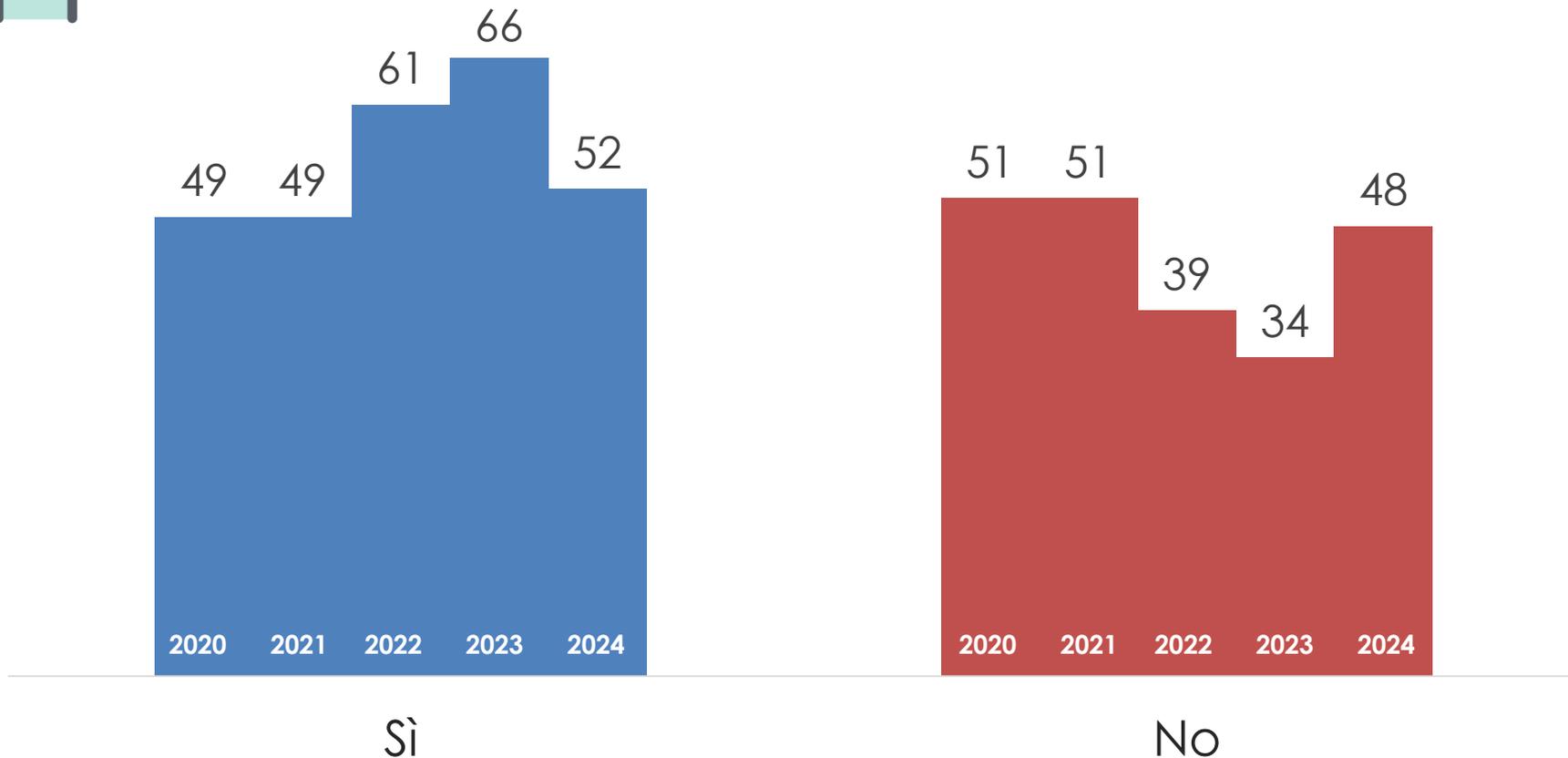
Indicatori sintetici
di citizen satisfaction

I servizi comunali





Accesso ai servizi comunali



Valori percentuali, intervistati che hanno o non hanno avuto contatti con il Comune negli ultimi 12 mesi.

I servizi comunali

Livello di soddisfazione complessiva



	2020	2021	2022	2023	2024
Voto medio	6,9	7,9	7,4	7,6	7,6

Voti medi su una scala da 1 a 10.

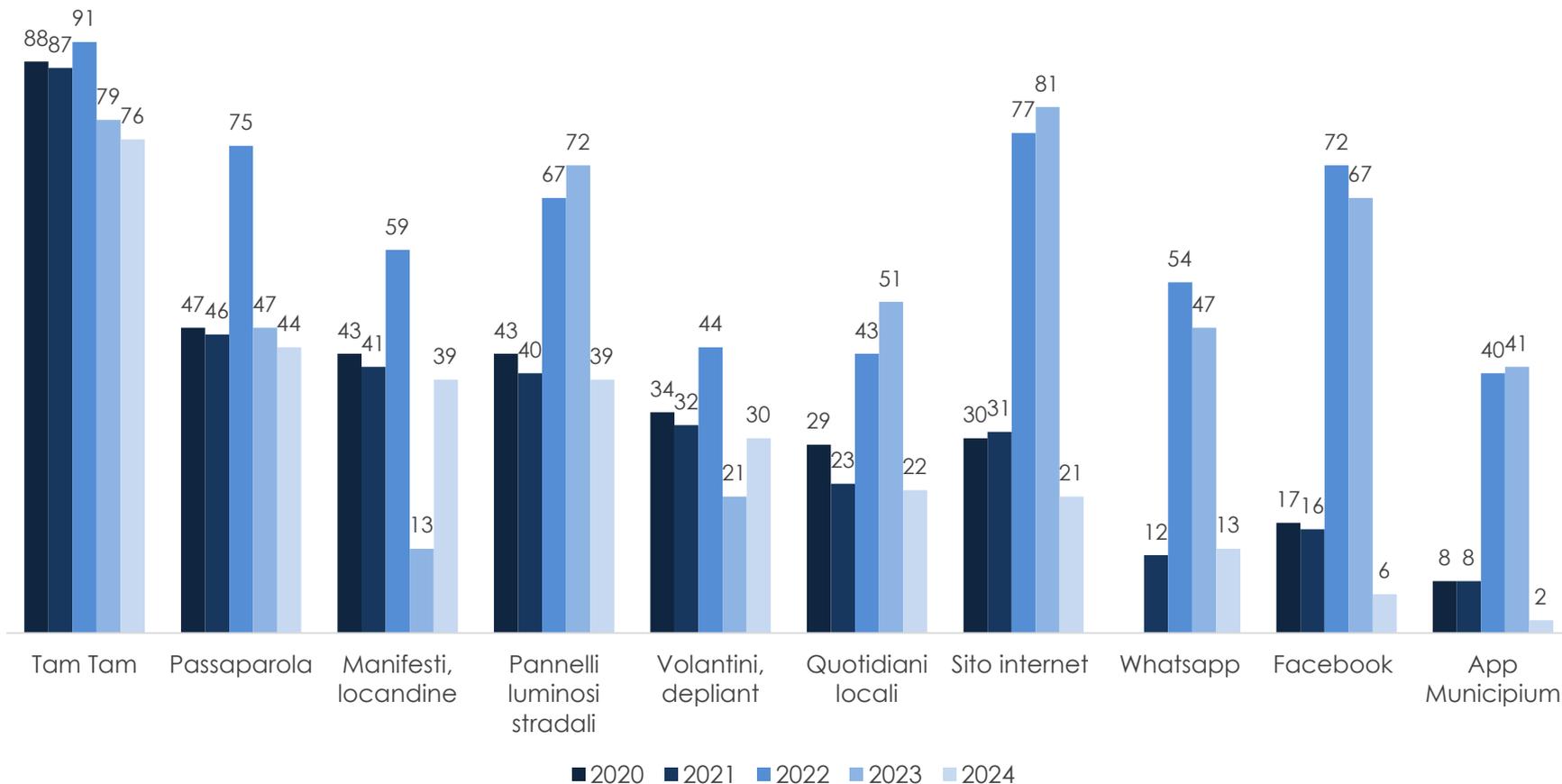


Il rapporto con i cittadini

La comunicazione



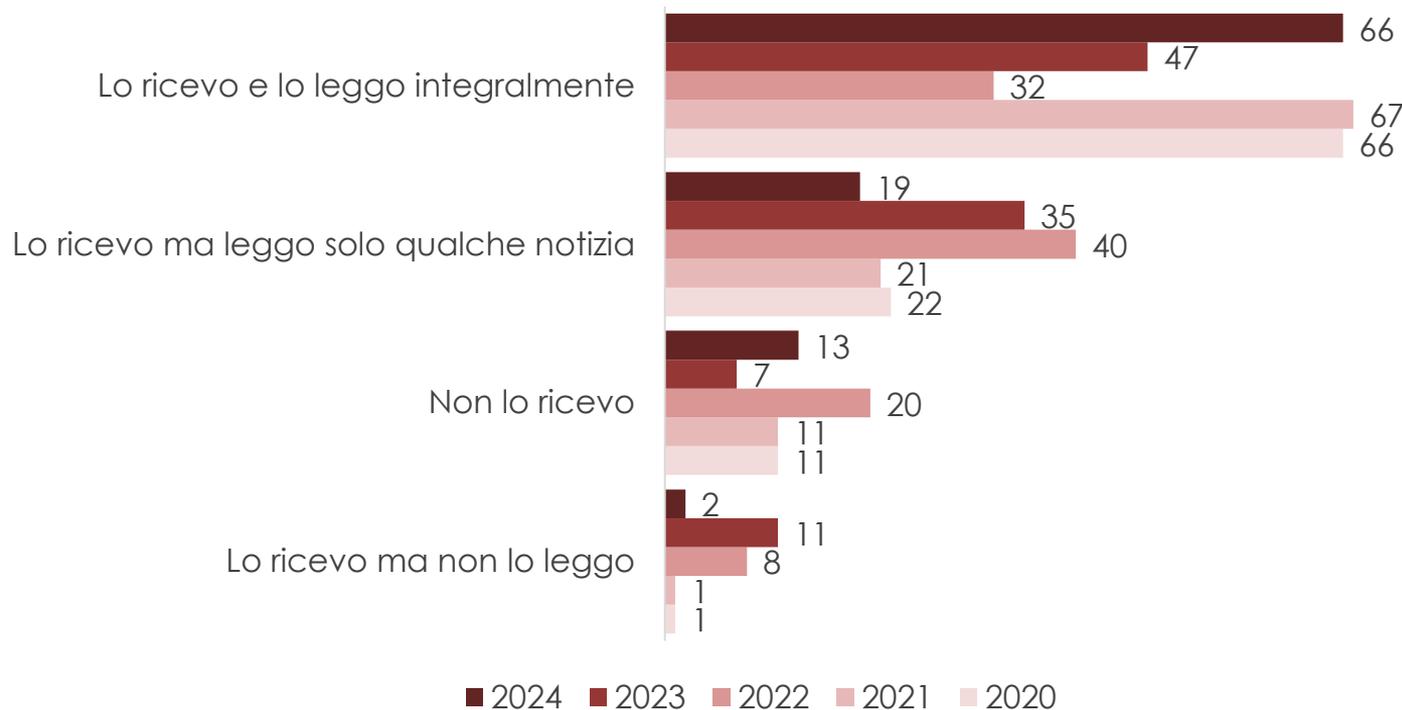
I canali di comunicazione: utilizzo



Valori percentuali, rispondenti che rispondono affermativamente di utilizzare il rispettivo canale.



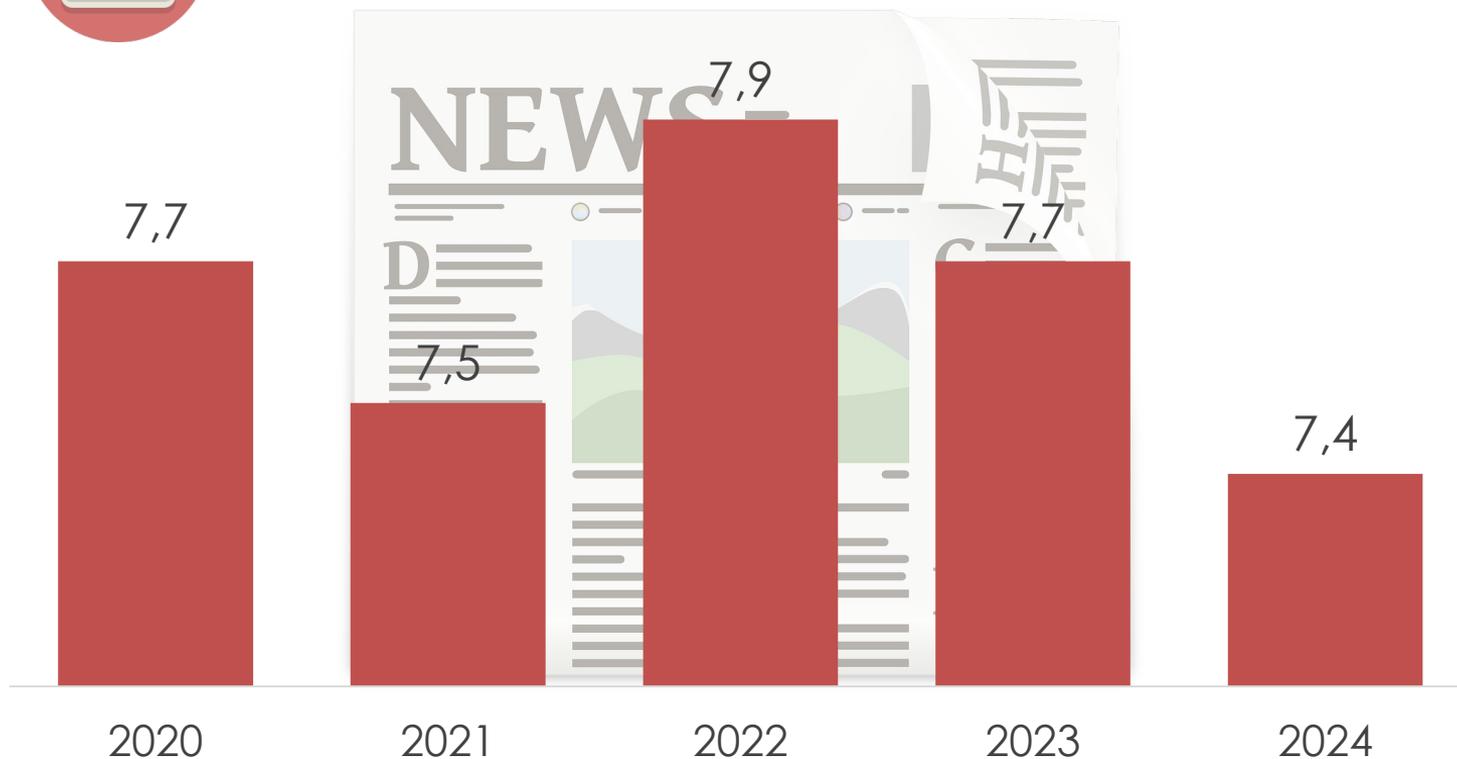
TAM TAM: utilizzo



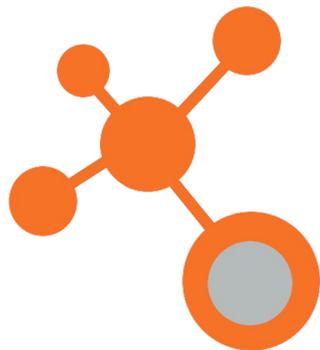
Valori percentuali.



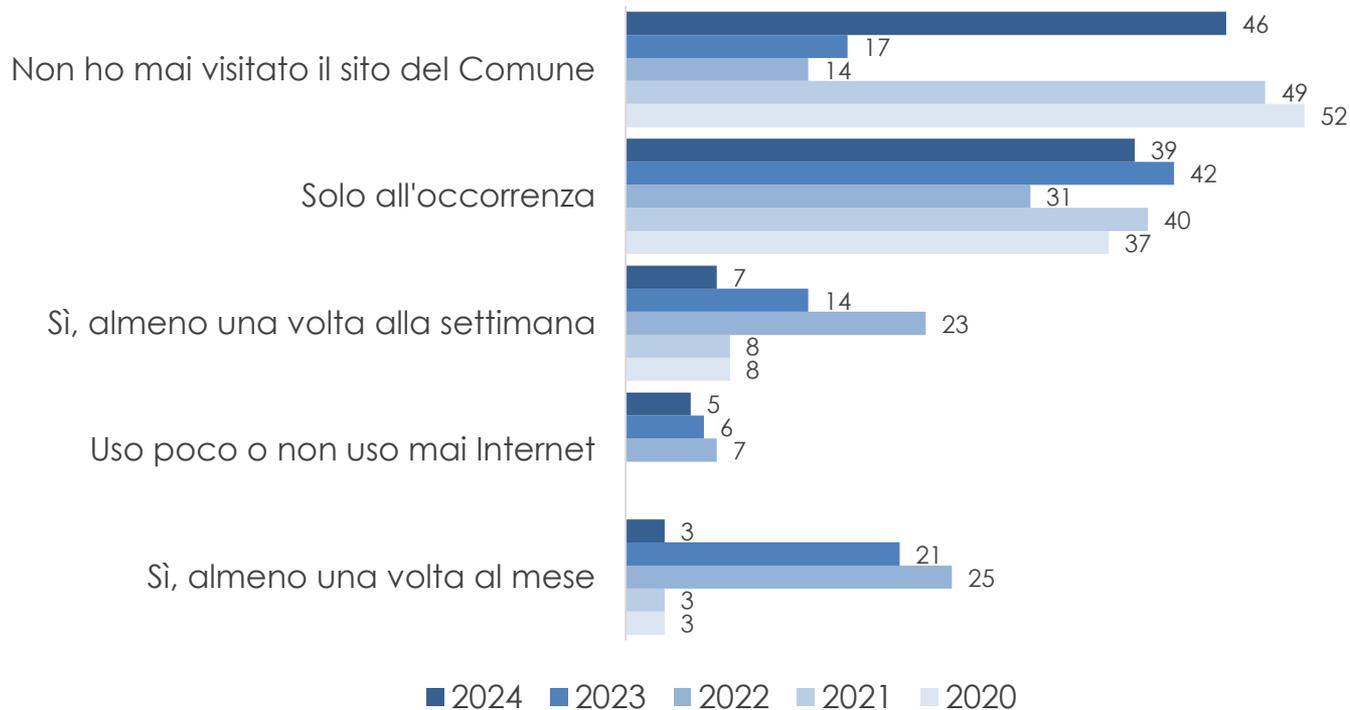
TAM TAM: soddisfazione



Voti medi su una scala da 1 a 10.

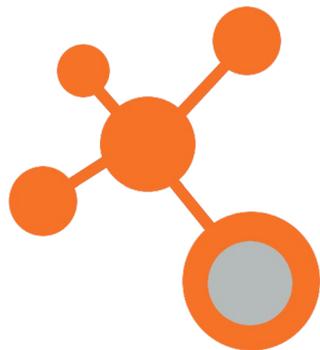


Sito internet del Comune



Valori percentuali.

*La domanda ha subito variazioni di formulazione nel periodo considerato.



E-Government: confronti

Il dato del sito web di San Giuliano è in linea con quello medio rilevato nel Centro-Nord Italia

Utenti sito web San Giuliano 2024* **49,0%**

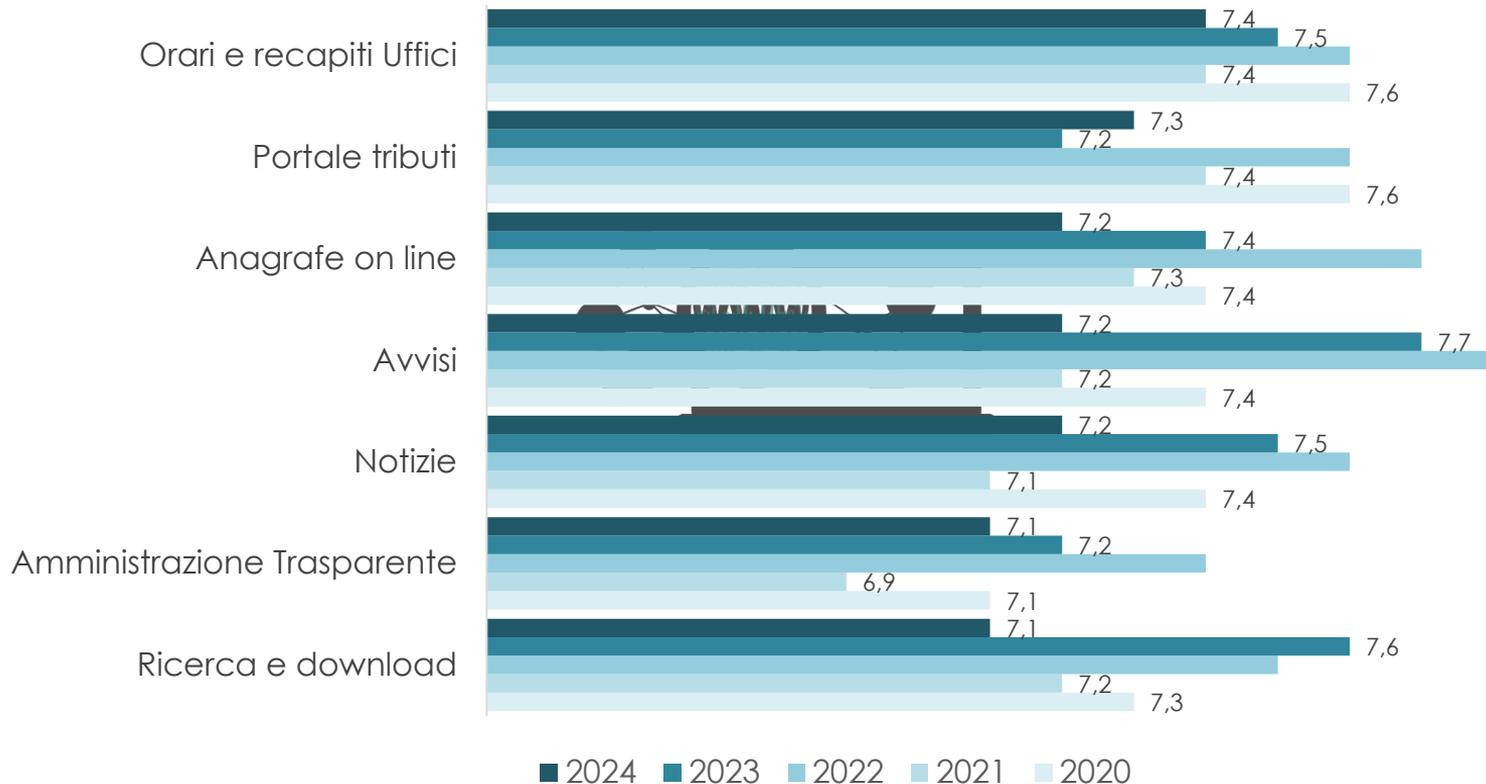
*Intervistati che dichiarano di utilizzare Internet e di accedere al sito web del Comune di San Giuliano una volta alla settimana, una volta mese o all'occorrenza.

Utenti del centro-Nord che utilizzano siti della PA **48,6%**

Fonte: Istat, Cittadini e ICT, 2023.



Sito: soddisfazione analitica



Voti medi su una scala da 1 a 10.



Sito: soddisfazione analitica

Sportello telematico
polifunzionale

Voto medio

2024



Voti medi su una scala da 1 a 10.

*Indicatore rilevato dal 2024.



Sito: soddisfazione analitica

Sportello telematico polifunzionale

**Non immediatamente comprensibile
ma nel complesso fruibile** **52**

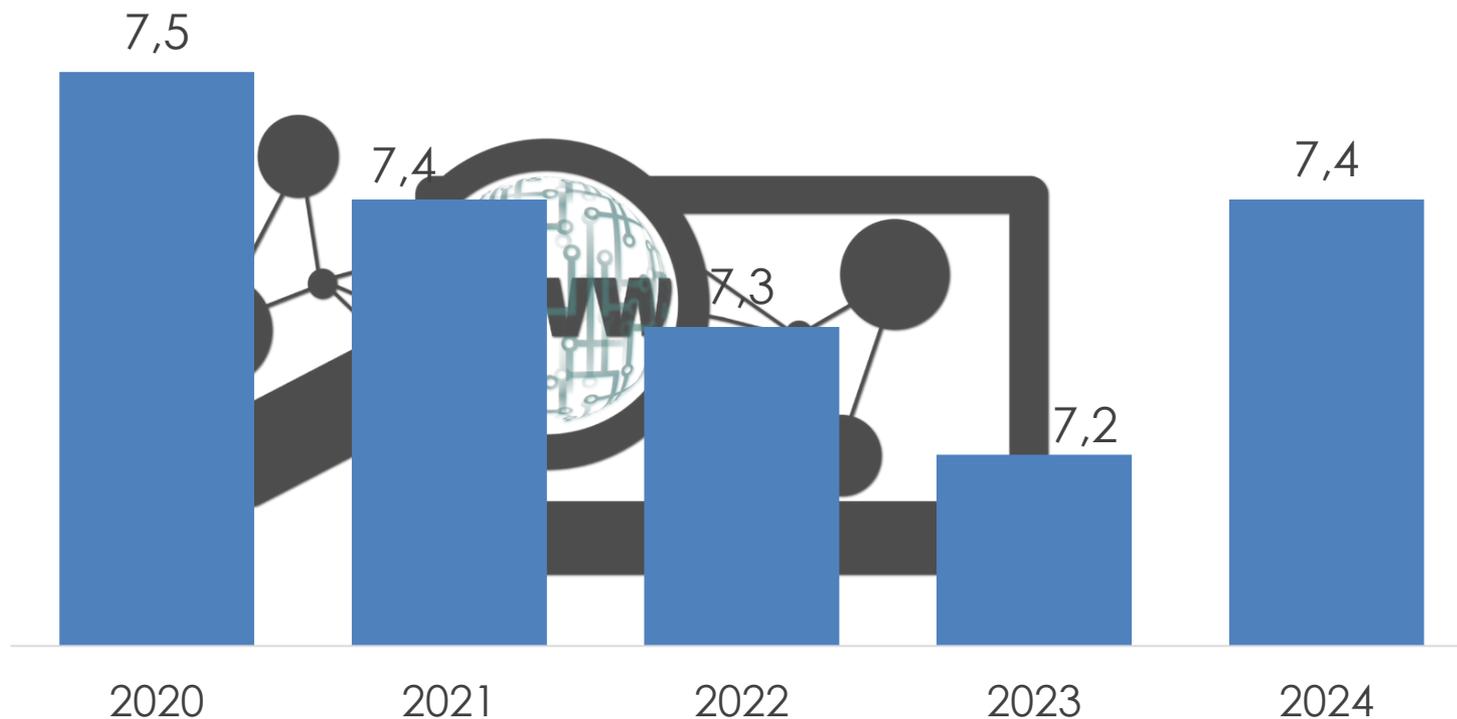
Troppo complesso da utilizzare **33**

Semplice e intuitivo **15**

Valori percentuali.
*Indicatore rilevato dal 2024.



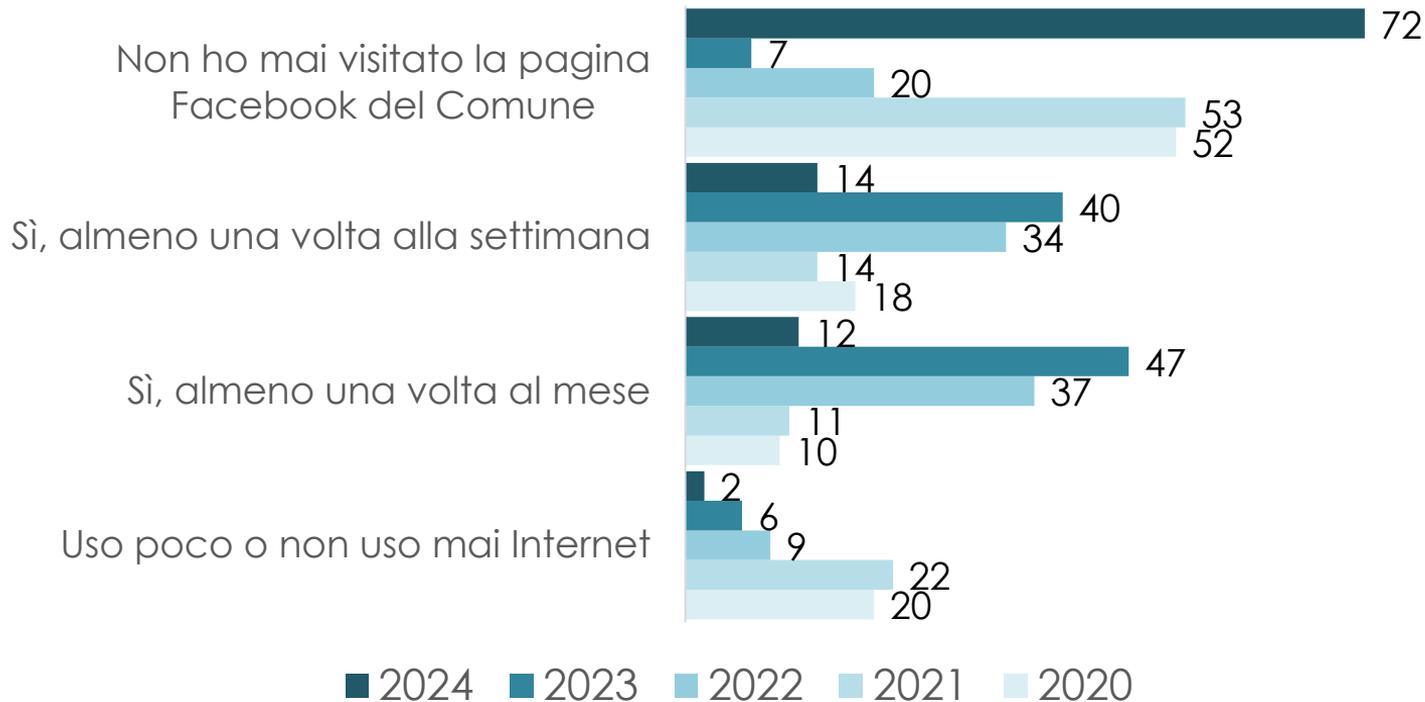
Sito: soddisfazione



Voti medi su una scala da 1 a 10.

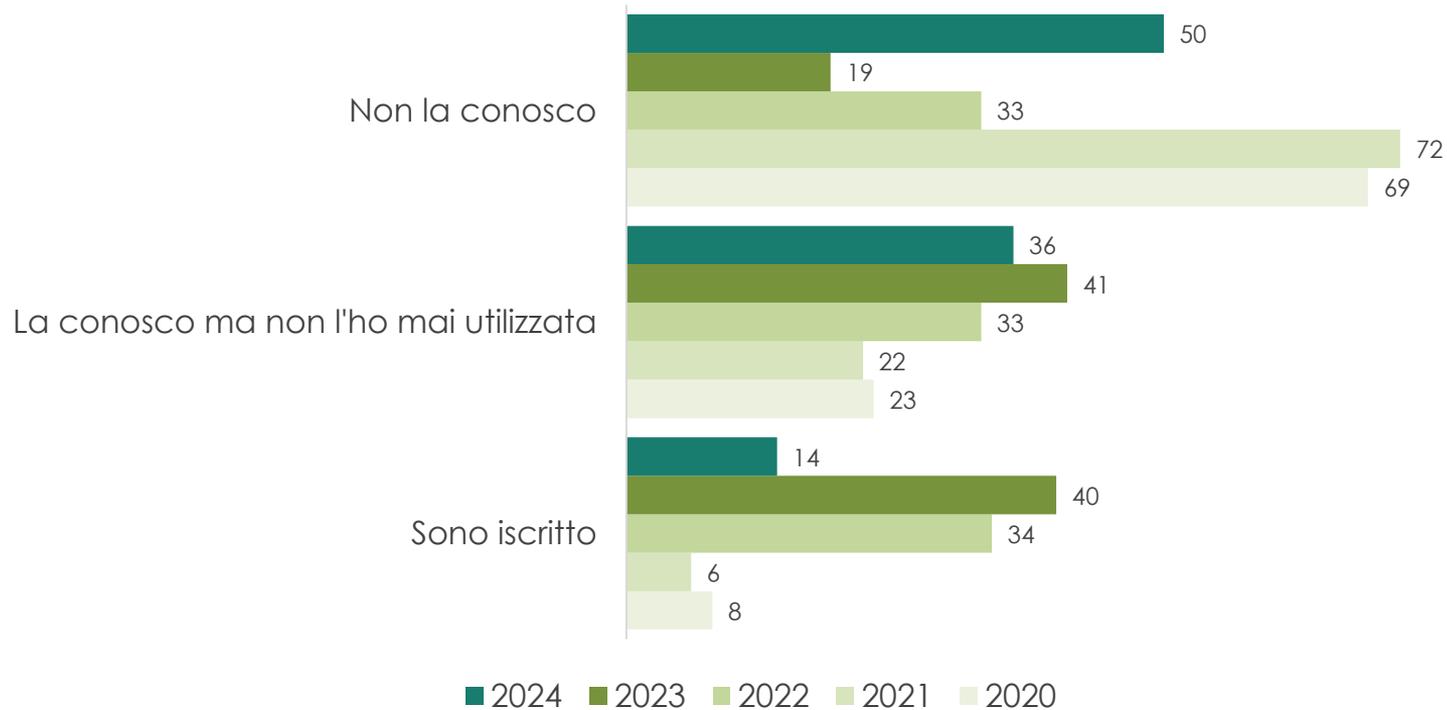
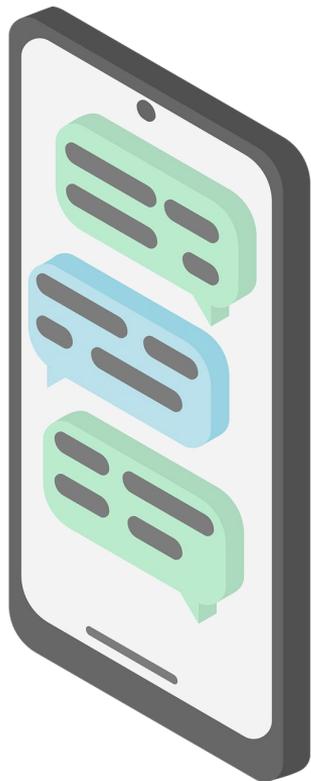


Pagina Facebook del Comune



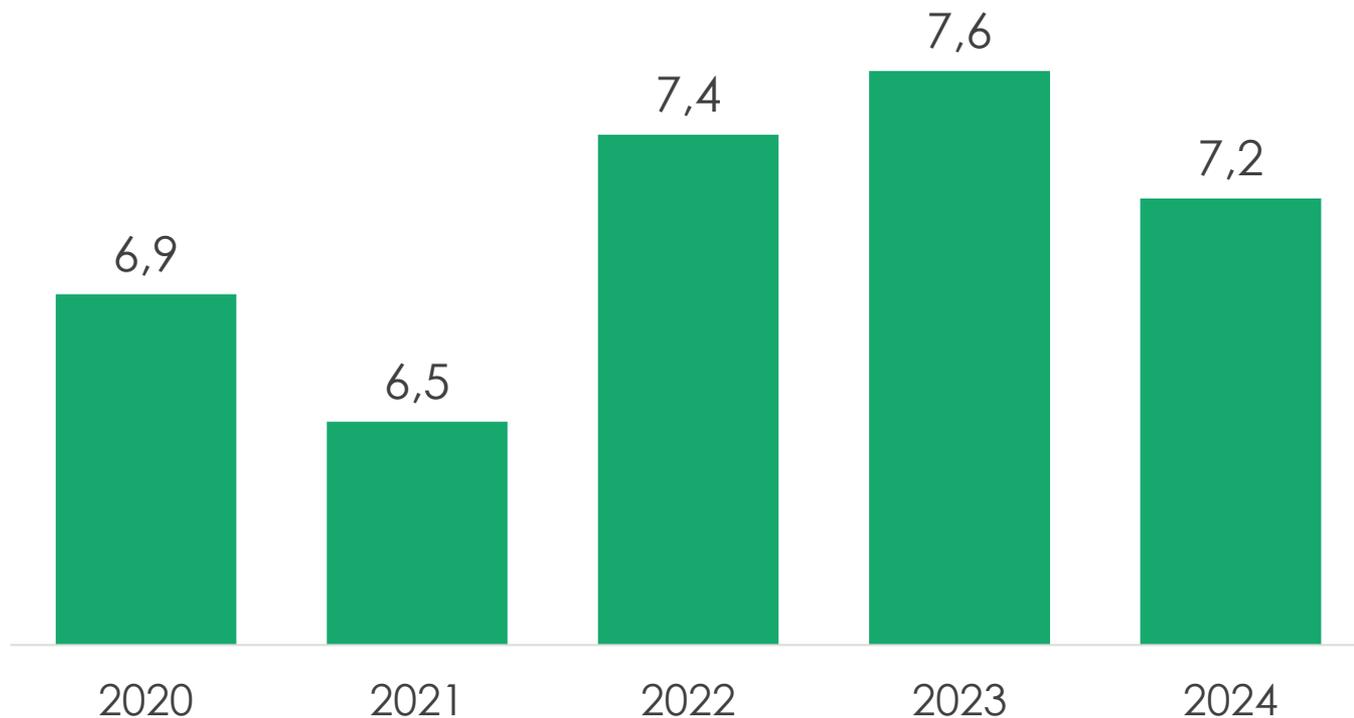
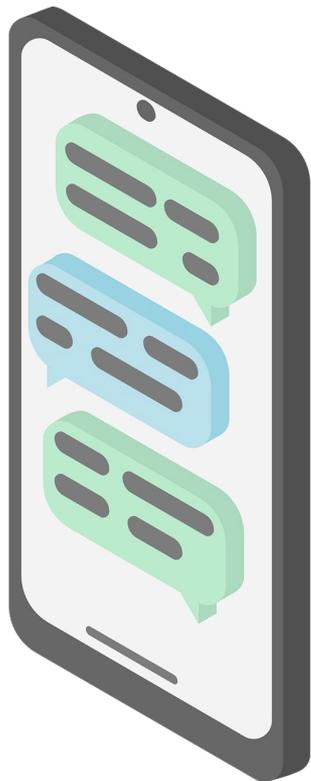
Valori percentuali.

App Municipium: conoscenza



Valori percentuali.

App Municipium: soddisfazione



Voti medi su una scala da 1 a 10.



L'Amministrazione digitale

All'ingresso del Municipio prossimamente sarà installata una postazione con pc dove sarà possibile fare alcune pratiche comunali da soli con il supporto informativo di un operatore.

Lei ritiene che potrebbe utilizzarla?

**Sì, vorrei provare da sola/o
ma avere supporto in caso di necessità** **63**

Sì, mi piacerebbe poter fare da sola/o **12**

Preferisco andare allo sportello **6**

Non so **19**

Valori percentuali.



I canali di comunicazione: desiderata Prima preferenza



Tam Tam

Manifesti, locandine

Pannelli luminosi

Volantini, depliant

Whatsapp

Sito internet

App Municipium

Facebook

45

11

8

8

8

6

2

2



Valori percentuali.



I canali di comunicazione: desiderata Seconda preferenza



Facebook

Manifesti, locandine

Volantini, depliant

Whatsapp

Sito internet

App Municipium

Tam Tam

Pannelli luminosi

31

29

20

7

5

4

3

1



Valori percentuali.



I canali di comunicazione: desiderata

Terza preferenza

Tam Tam

Sito internet

App Municipium



84

8

8



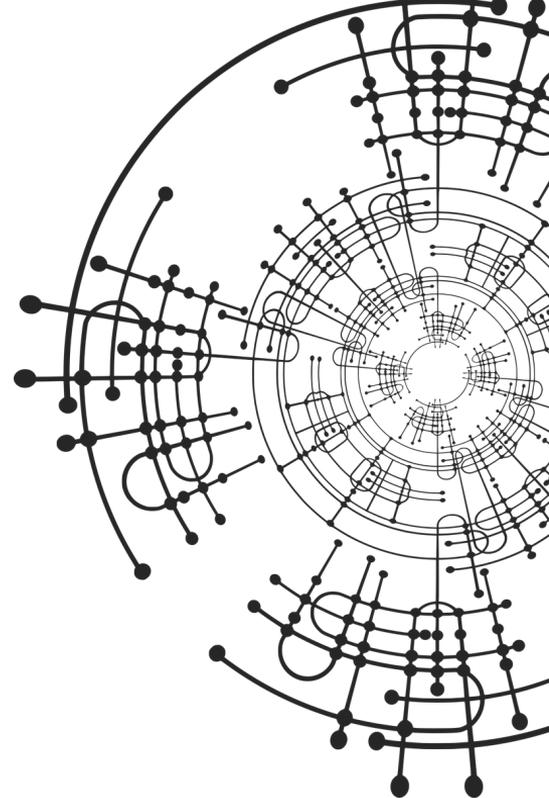
Valori percentuali.



I canali di comunicazione: desiderata TOTALE indicazioni



Tam Tam	52
Manifesti, locandine	18
Volantini, depliant	12
Whatsapp	10
Pannelli luminosi	8
Facebook	8
Sito internet	7
App Municipium	6

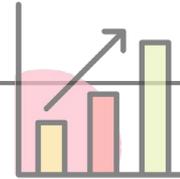


Valori percentuali, il totale è superiore a 100 poiché è calcolato sul totale delle indicazioni.



Nota metodologica

Struttura survey e campione





Nota metodologica

- **Ente promotore:** Comune di San Giuliano Milanese.
- **Universo di riferimento:** soggetti maggiorenni residenti a San Giuliano Milanese.
- **Totale rispondenti:** 1000.
- **Campione:** stratificato, proporzionale per genere e fascia di età (base: popolazione residente).
- **Rilevazione:** questionario somministrato tramite sistema CATI.
- **Date di rilevazione:** 5-14/12/2024.
- **Trend:** comparazione con indagini precedenti.

GENERE



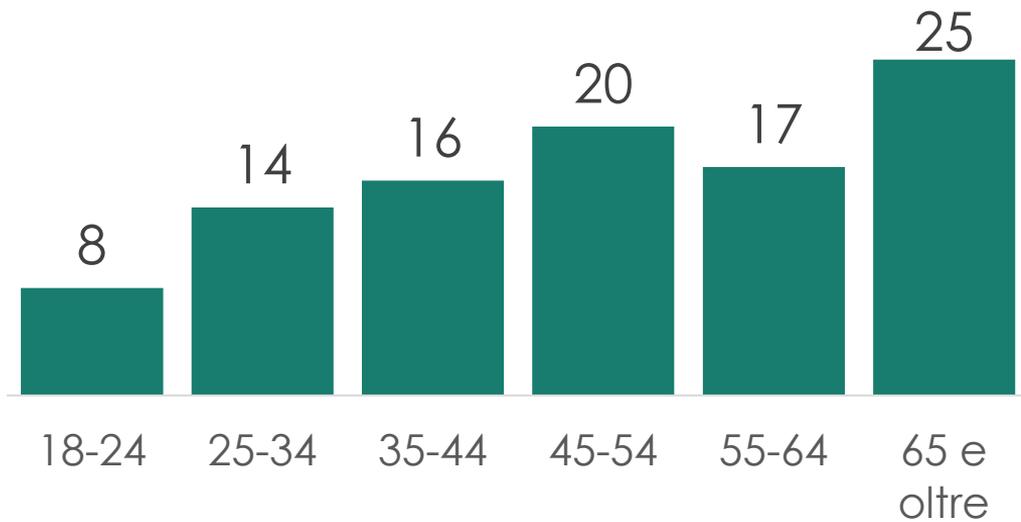
UOMINI
49%



DONNE
51%

Valori percentuali.

FASCIA DI ETÀ



Valori percentuali.



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

www.sylla.it
info@sylla.it