

PROGETTO
CITIZEN SATISFACTION 2022



Comune di
San Giuliano
Milanese





Comune di
**San Giuliano
Milanese**

Contenuti della ricerca

Da sistemare

Nota metodologica	3
Software	4
Universo campionario	5
Premessa	6
Citizen Satisfaction	7
Programma Amministrazione Comunale	28
Ufficio relazioni con il pubblico	32
Ufficio tributi	34
Ufficio anagrafe	36
Igiene urbana	38
Polizia locale	48
Attività culturali	50
Il Sindaco	53
Focus Comunicazione	55
Variabili campionarie	68

Nota metodologica

I risultati riportati in questa relazione finale sono frutto di un'indagine di Citizen Satisfaction svolta su incarico dell'Amministrazione Comunale di San Giuliano Milanese nel periodo tra il 15 e il 22 dicembre 2022 con impiego della metodologia Cati (Computer-Assisted Telephone Interviewing).

Orario CATI sono stati impiegati, (a seguito di apposito e specifico briefing e relativi test di somministrazione) 20 operatori per ciascuno dei tre turni previsti ossia in giorni feriali della settimana sia prefestivi escludendo la domenica dal lunedì al sabato):

- 1) dalle ore 08.00 alle 13.00;
- 2) dalle ore 13.00 alle 17.00;
- 3) dalle ore 17.00 alle 20.30.

Il ciclo di orario del Cati Center ha rispettato pedissequamente quanto previsto dal Garante della Privacy e dall'Autorità delle Telecomunicazioni.

L'obiettivo dell'indagine, come sopra enunciato, era rilevare i punti di forza e le criticità delle quattro aziende, in vista di un continuo miglioramento (KaiZen) degli standard qualitativi del servizio ed individuare eventuali aree di intervento laddove presenti gap di criticità anche minimi.

Tenuto conto delle precedenti indagini e delle necessità manifestate dai responsabili della Committenza, si è scelto di apportare miglioramenti agli strumenti e alla metodologia sino ad ora utilizzate, e di corrispondere nel modo più concreto ed efficace possibile alle aspettative. In virtù di quanto sopra evidenziato e concordato con tutti gli stakeholder coinvolti della Committenza:

- i) si è scelto di usare una metodologia di campionamento basata su criteri oggettivi, che rappresentasse l'universo di riferimento efficacemente e funzionalmente agli obiettivi dell'indagine;
- ii) si è scelto di complementare o modificare le tecniche di analisi utilizzate fino all'ultima versione dell'indagine, con strumenti che potessero permettere un maggiore approfondimento degli aspetti di maggior rilevanza.

L'indagine a cui si riferisce questa relazione si basa su una ricerca, condotta tra i cittadini (italiani e stranieri) residenti nel Comune di San Giuliano Milanese. Le domande che compongono lo strumento di ricerca sono frutto di un confronto tra l'istituto di ricerche e i referenti della Committenza che ha commissionato l'indagine.

Universo di Campionamento

Il campione statistico ha riguardato un totale di 1.250 residenti italiani e stranieri nel territorio comunale di San Giuliano Milanese, considerando come popolazione di base quella scaturita dai dati del Censimento 2021 effettuata da Istat . Il campione statistico è stato raddoppiato rispetto alla richiesta della committenza in sede di procedura di gara .

Il piano di campionamento è stato elaborato e stratificato considerando le variabili socio demografiche:

- Genere Biologico
- Età compiuta (5 fasce di età)
- Nazionalità (italiana di origine & Straniera/Etnica)
- Scolarità
- Professione

e come valori di riferimento ottimali un intervallo di fiducia del 95% a fronte di un margine d'errore di $\pm 2\%$.

Il campione è stato poi stratificato in base a criteri geografici ovvero **zone** comunali in cui si sono desunte le interviste dell'area interessata dallo studio.

Premessa

Il rapporto illustra i risultati dell'indagine di Citizen Satisfaction promossa dal Comune di San Giuliano Milanese nel 2022. L'Amministrazione comunale, dal 2007 in poi, dedica una particolare attenzione al tema dell'ascolto partecipato della cittadinanza, realizzando una rilevazione campionaria che coinvolge un ampio numero di cittadini (1250 individui ovvero oltre la metà rispetto agli anni precedenti) .

La ricerca ha preso in esame numerosi temi (già presenti in precedenti rilevazioni):

- la qualità della vita,
- la relazione tra i cittadini e l'Amministrazione comunale,
- la conoscenza e soddisfazione verso i servizi comunali,
- i problemi del territorio,
- gli interventi auspicati,
- il rapporto dei cittadini con le nuove tecnologie,
- la digitalizzazione dei servizi.

Nel corso del tempo il disegno di ricerca è stato modificato per rispondere ai cambiamenti avvenuti all'interno e all'esterno della struttura organizzativa del Comune e ai nuovi e conseguenti fabbisogni informativi. Le modifiche intervenute nell'articolazione dei servizi, derivanti anche dalla progressiva digitalizzazione, hanno richiesto il puntuale aggiornamento del sistema di indicatori. A questo fine, alcune domande sono state sostituite, altre sono state integrate o inserite ex novo. L'analisi dei risultati appare interessante trasversalmente, considerando ogni annualità come dato puntuale, ma ancor più longitudinalmente, osservando le variazioni nel periodo.

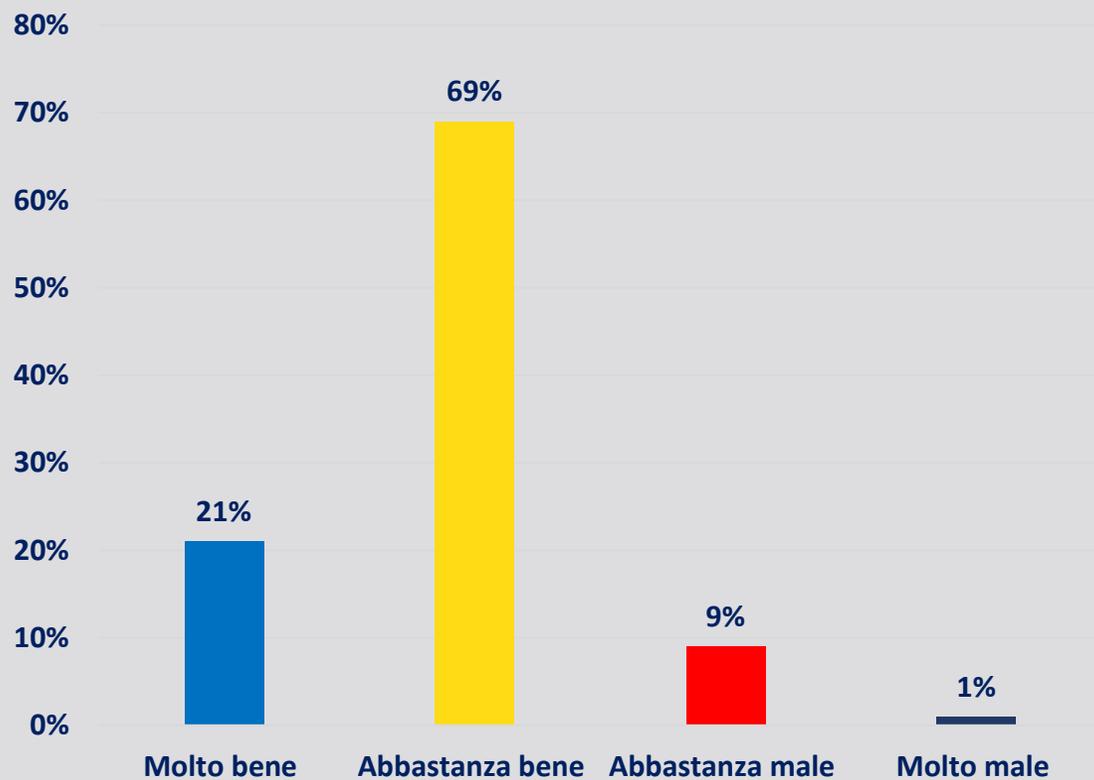


Citizen Satisfaction
Servizi
Amministrazione
Comunale



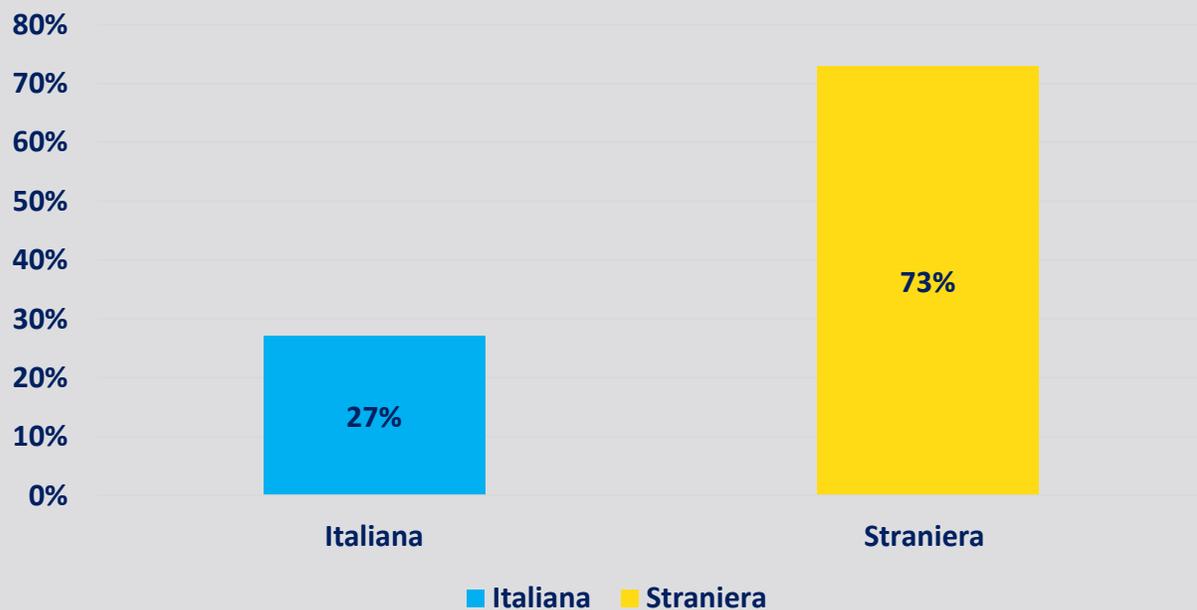
Comune di
**San Giuliano
Milanese**

La qualità della vita a San Giuliano Milanese 2022



Dom.1 Secondo Lei, come si vive oggi a San Giuliano Milanese?	
Item	Percentuale
Molto bene	21%
Abbastanza bene	69%
Abbastanza male	9%
Molto male	1%
Totale	100%

La qualità della vita a San Giuliano Milanese 2022

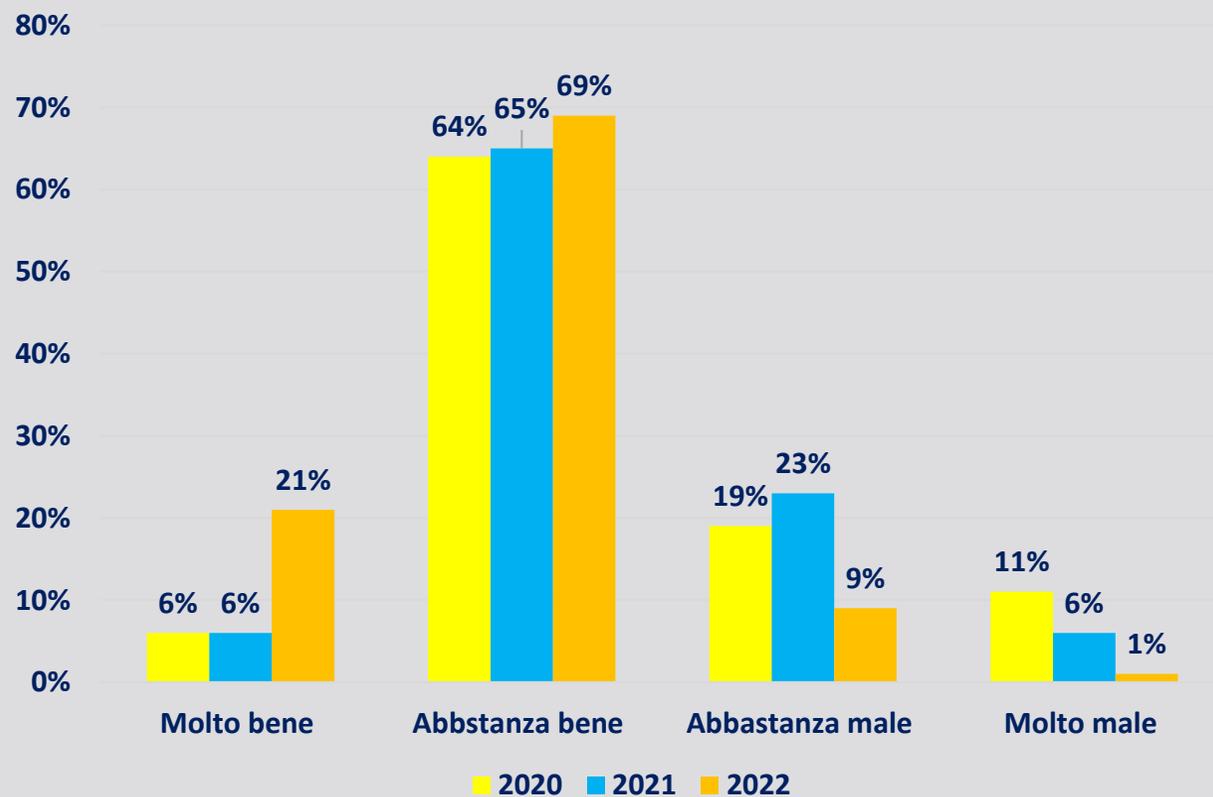


Dom.1 Secondo Lei, come si vive oggi a San Giuliano Milanese?	
Item	Percentuale
Abbastanza male	9%
Molto male	1%
Totale	100%

Il valore espresso di *Abbastanza male + Molto male* (10%) si iscrive maggiormente alla comunità residente straniera (73%) piuttosto che quella di origine italiana che risulta minimale (27%) mentre in riferimento poi alla fascia di età questa risulta circoscritta per entrambe le nazionalità a due specifiche fasce di età:

25/35 anni
56/65 anni

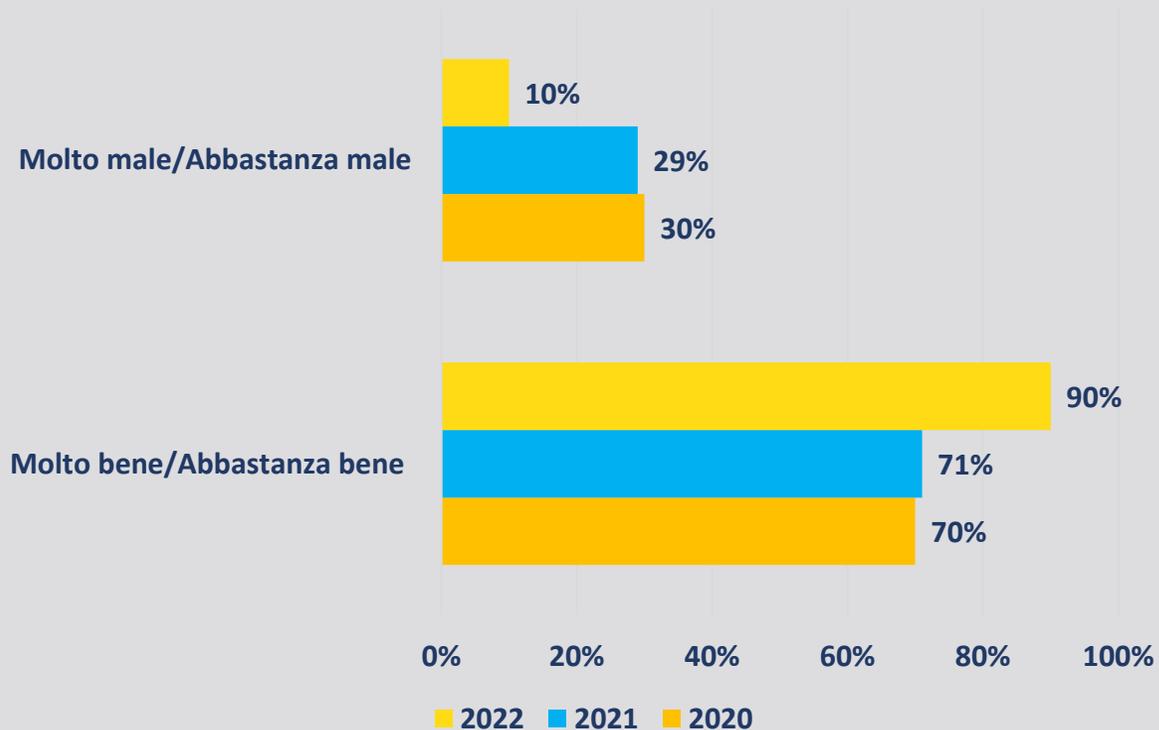
La qualità della vita a San Giuliano Milanese 2020-2021-2022



GIUDIZI PER ANNUALITÀ E TREND

Dom.1 Secondo Lei, come si vive oggi a San Giuliano Milanese?			
Item	2020	2021	2022
Molto bene	6%	6%	21%
Abbastanza bene	64%	65%	69%
Abbastanza male	19%	23%	9%
Molto male	11%	6%	1%
Totale	100%	100%	100%

La qualità della vita a San Giuliano Milanese 2020-2021-2022



I valori di trend per annualità mostrano chiaramente come superata la fase di Emergenza sanitaria da marzo 2020 a marzo 2021 a seguito di Covid 19 e conseguenti restrizioni (lockdown, Dad, smart working, etc.) ha impresso una valutazione positiva dello stato di benessere e qualità dei cittadini residenti superando altresì i valori di gradimento e soddisfazione della qualità generale degli anni precedenti. Il dato è significativo poiché la qualità dei servizi pubblici è stata fondamentale per creare fiducia nell' istituzione comunale e sarà cruciale per affrontare le sfide attuali e future. Quella dei servizi di qualità rappresenta altresì un'area di innovazione, soprattutto nel passaggio a servizi digitali e più rispettosi dell'ambiente e nella preparazione ad affrontare i rischi, come la pandemia, in futuro.

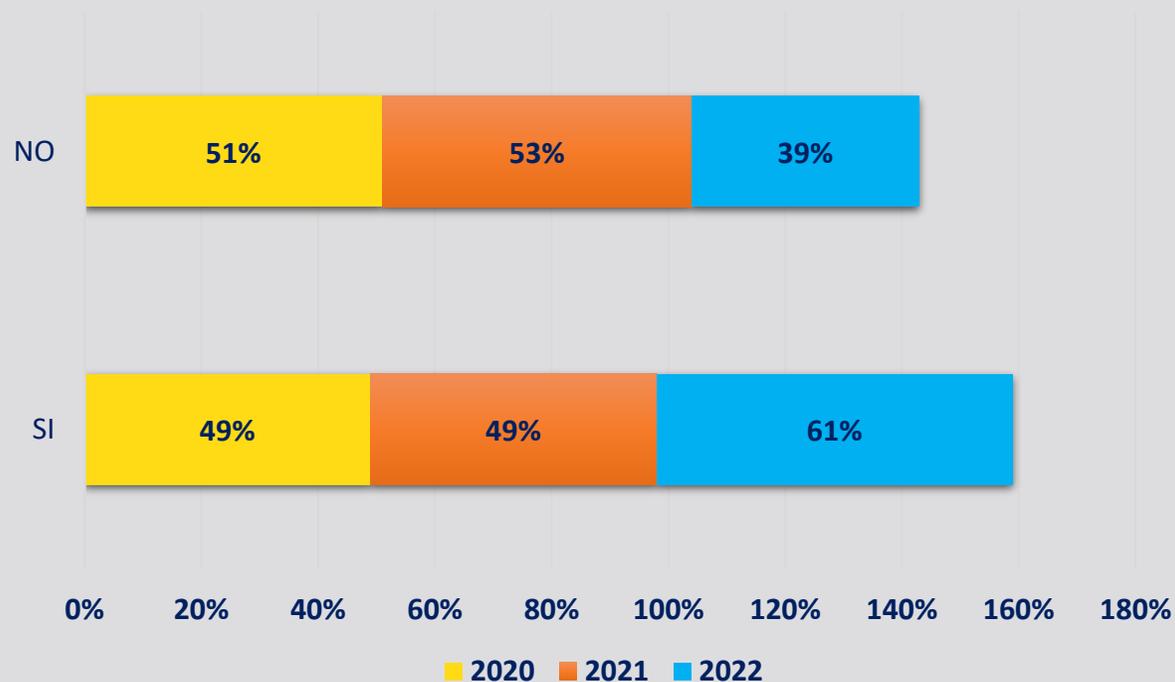
Le Priorità da affrontare 2020-2021-2022

GIUDIZI PER ANNUALITÀ E TREND

Dom.2 Per migliorare la qualità della vita a San Giuliano Milanese quale aspetto l'Amministrazione comunale dovrebbe affrontare?			
Item	2020	2021	2022
Sicurezza dei cittadini	35%	33%	39%
Manutenzione e pulizia delle strade e marciapiedi	38%	34%	35%
Mercato del lavoro/disoccupazione	6%	7%	17%
Servizi sociali e a favore delle fasce deboli	7%	6%	8%
Traffico e viabilità	14%	17%	7%
Trasporti pubblici urbani	10%	11%	6%
Aree verdi	9%	8%	6%
Scuola/Servizi scolastici	4%	3%	5%
Smaltimento rifiuti	2%	3%	3%
Riqualificazione ambientale	7%	4%	3%

**Il totale percentuale è superiore a 100 perché è calcolato sul totale delle indicazioni*

Accesso ai servizi Comunali 2020 – 2021 - 2022



GIUDIZI PER ANNUALITÀ E TREND

Dom.3 Negli ultimi 12 mesi Lei, personalmente o per qualcuno della Sua famiglia, ha avuto qualche contatto con il Comune di San Giuliano Milanese? Le è capitato di chiedere informazioni, per telefono, e-mail o si è recato/a di persona in uno degli sportelli del Comune per qualche servizio, ad esempio l'Anagrafe, i Tributi, la Biblioteca o altri?

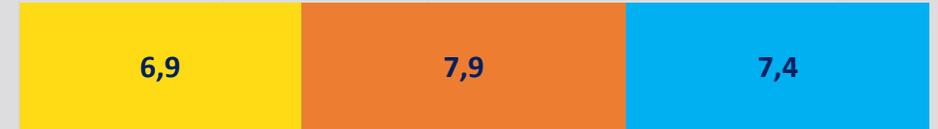
Item	2020	2021	2022
SI	49%	49%	61%
NO	51%	51%	39%
Totale	100%	100%	100%

Soddisfazione Complessiva Servizi Comunali 2022

Dom.4 Se dovesse dare un giudizio complessivo ai servizi forniti dal Comune di San Giuliano Milanese ai cittadini, in relazione alla Sua esperienza Lei che giudizio darebbe con un voto da 1 a 10, dove 1 significa che Lei non è per niente soddisfatto/a e 10, al contrario, che Lei è completamente soddisfatto/a?*

Item	Percentuale
1	1%
2	0%
3	0%
4	0%
5	4%
6	13%
7	31%
8	38%
9	11%
10	2%
Totale	100%

Soddisfazione



■ 2020 ■ 2021 ■ 2022

Base campionaria 763 individui

GIUDIZI PER ANNUALITÀ E TREND

Dom.4 Se dovesse dare un giudizio complessivo ai servizi forniti dal Comune di San Giuliano Milanese ai cittadini, in relazione alla Sua esperienza Lei che giudizio darebbe con un voto da 1 a 10, dove 1 significa che Lei non è per niente soddisfatto/a e 10, al contrario, che Lei è completamente soddisfatto/a?
Voto Medio

	2020	2021	2022
Media	6,9	7,9	7,4

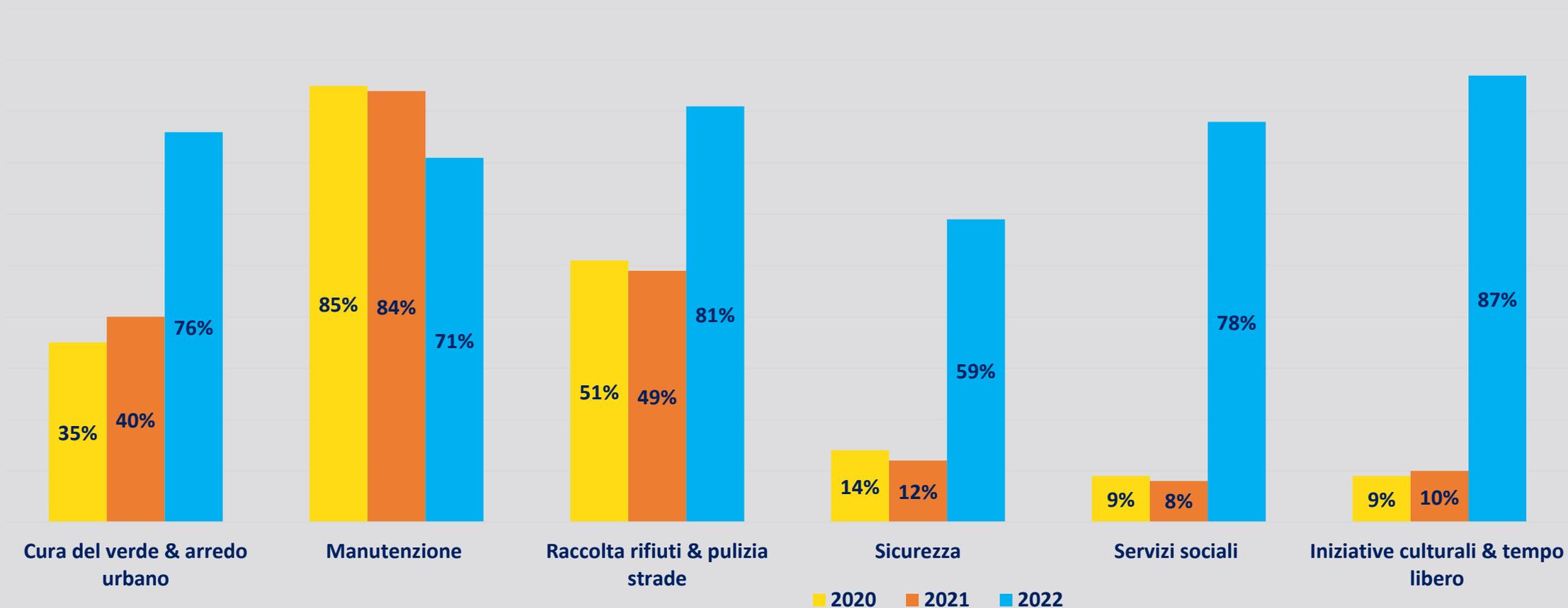
Servizi forniti dal Comune 2020 – 2021 -2022

**Dom.5 Negli ultimi anni l'Amministrazione Comunale, nonostante il periodo critico, si è impegnata a realizzare interventi su vari fronti. Ha visto questo impegno per ciascuno dei seguenti aspetti?
2020-2021-2022**

Item	2020	2021	2022
Cura del verde e arredo urbano	35%	40%	76%
Manutenzione	85%	84%	71%
Raccolta rifiuti e pulizia delle strade	51%	49%	81%
Sicurezza	14%	12%	59%
Servizi sociali	9%	8%	78%
Iniziative culturali e del tempo libero	9%	10%	87%

Servizi forniti dal Comune 2020 – 2021 -2022

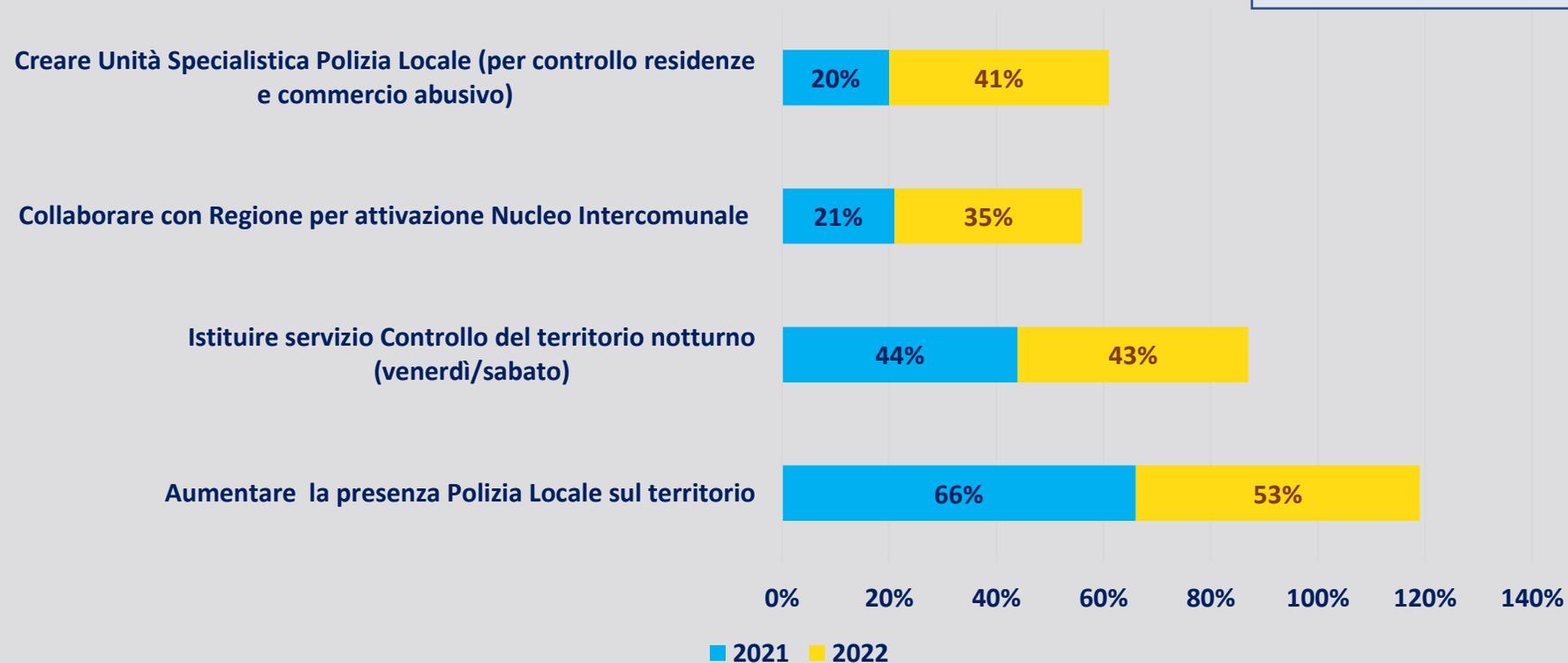
Dom.5 Negli ultimi anni l'Amministrazione Comunale, nonostante il periodo critico, si è impegnata a realizzare interventi su vari fronti. Ha visto questo impegno per ciascuno dei seguenti aspetti?
2020-2021-2022



Programma Amministrazione Comunale Sicurezza e Legalità 2021-2022*

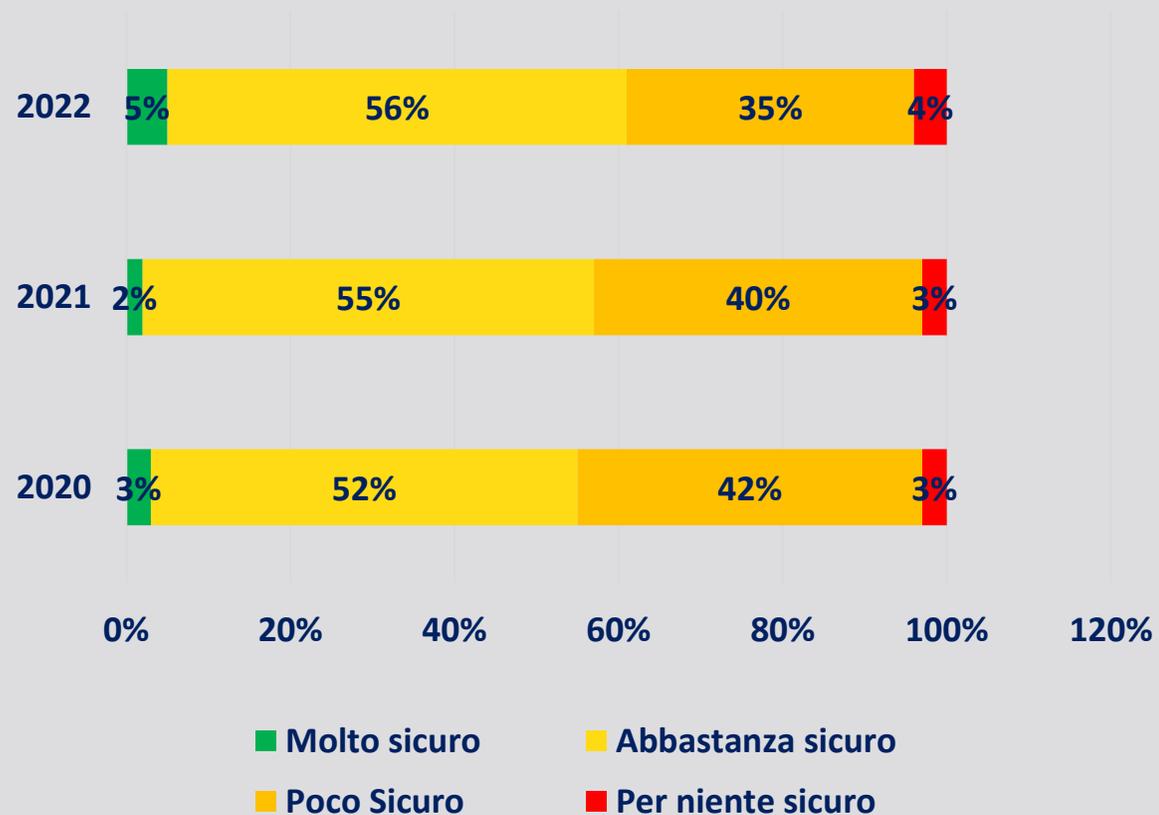
GIUDIZI PER ANNUALITÀ E TREND

Il confronto di giudizi per annualità mostra chiaramente come il trend dei residenti approvi pienamente le proposte dell'Amministrazione Comunale in tema di Sicurezza & Legalità sia per la sicurezza personale sia per fenomeni di attività illegali



*Non sono presenti i dati relativi agli anni precedenti il 2021

Sicurezza 2020-2021-2022



GIUDIZI PER ANNUALITÀ E TREND

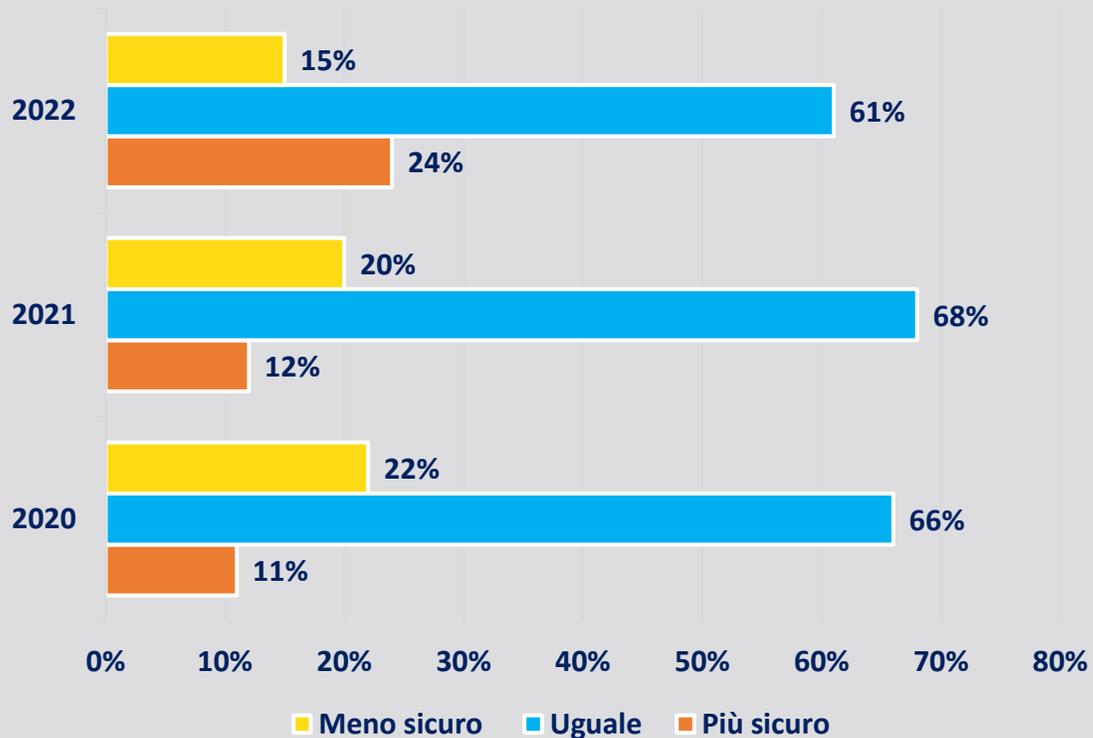
Dom.7 Lei oggi avverte il Comune di San Giuliano Milanese come un luogo:

Item	2020	2021	2022
Molto sicuro	3%	2%	5%
Abbastanza sicuro	52%	55%	56%
Poco sicuro	42%	40%	35%
Per niente sicuro	3%	3%	4%
Totale	100%	100%	100%

Il confronto rispetto alla sicurezza evidenzia come il tema nel corso degli anni l'Amministrazione Comunale abbia messo in campo misure ed interventi adeguati a favorire un clima generale di sicurezza dei residenti la cui percezione (Molto sicuro/Abbastanza sicuro) nel 2022 tocca la punta del 61% oltre la metà dei cittadini.

GIUDIZI PER ANNUALITÀ E TREND

Sicurezza 2020-2021-2022



Dom.8 E rispetto a un anno fa, Lei avverte il suo comune come un luogo:

Item	2020	2021	2022
Più sicuro	11%	12%	24%
Uguale	66%	68%	61%
Meno sicuro	22%	20%	15%
Totale	100%	100%	100%

Il confronto comparativo dei giudizi per annualità e trend (2020/2022) mostra chiaramente un evidente segnale di crescita di percezione della sicurezza nell'anno 2022 oltre il raddoppio rispetto al 2021. Occorre precisare che la comparazione può apparire alquanto distorta poiché la percezione di sicurezza dei cittadini (Più sicuro) nel biennio 2020/2021 si attesta intorno alla media statistica del 10,50% decisamente la metà del 24% del 2022. Si potrebbe obiettare come si giustifica logicamente tale forbice differenziale dal momento che da marzo 2020 a marzo 2021 a causa dell'Emergenza sanitaria da Covid 19 sono state emesse varie restrizioni sanitarie e non, fino ad arrivare al Lockdown nazionale ovvero misure di contenimento della recente emergenza sanitaria che hanno avuto un impatto significativo sulle strade italiane e ha ridisegnato i bisogni e lo stile di vita di ogni singolo individuo; la risposta risiede proprio nei danni anche mentali e percettivi delle modifiche indotte dalla pandemia SARS-CoV-2. In sintesi, proprio la percezione costante della paura della malattia ha posto in secondo piano la sicurezza personale causata da microcriminalità e similare relegando la sensazione della «paura personale» in un gradino molto più basso rispetto alla «paura della salute». Nel 2022, scongiurata la pandemia e relative misure di contenimento, la percezione della sicurezza è tornata in maniera preponderante in auge, legata anche alla presenza sul territorio di immigrati.

Sicurezza 2020-2021-2022

Il giudizio «Meno sicuro» è relegato nella maggioranza alla comunità residenziale italiana maggioritariamente di genere biologico femminile e di fascia di età 56/65 ed Over 65 (79%) con livello di istruzione Elementare (69) e scuola media inferiore (53%). In particolare, il senso di minor sicurezza è attribuito alla presenza sul territorio di cittadini residenti di provenienza etnica straniera (Gli stranieri residenti a San Giuliano Milanese al 1° gennaio 2022 sono 7.246 e rappresentano il 18,5% della popolazione residente soprattutto dalla Romania 18,8%). Mentre è significativo che la popolazione residenziale straniera ritiene che il 61% il Comune è un luogo sicuro «uguale» agli anni precedenti a fronte del 39% di residenti italiani.

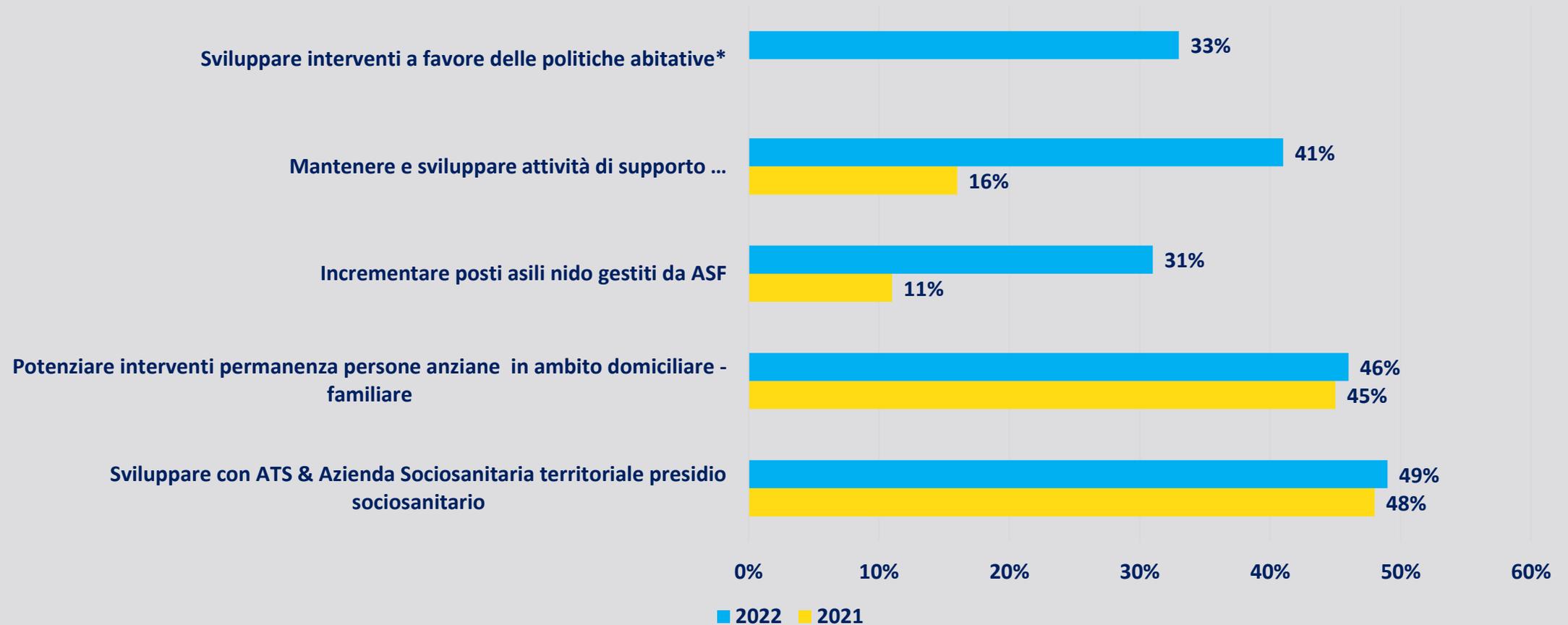
GIUDIZI PER ANNUALITÀ E TREND

Dom.8 E rispetto a un anno fa, Lei avverte il suo comune come un luogo:

Item	2020	2021	2022
Più sicuro	11%	12%	24%
Uguale	66%	68%	61%
Meno sicuro	22%	20%	15%
Totale	100%	100%	100%

Priorità percepite Programma di Governo 2021-2022

GIUDIZI PER ANNUALITÀ E TREND

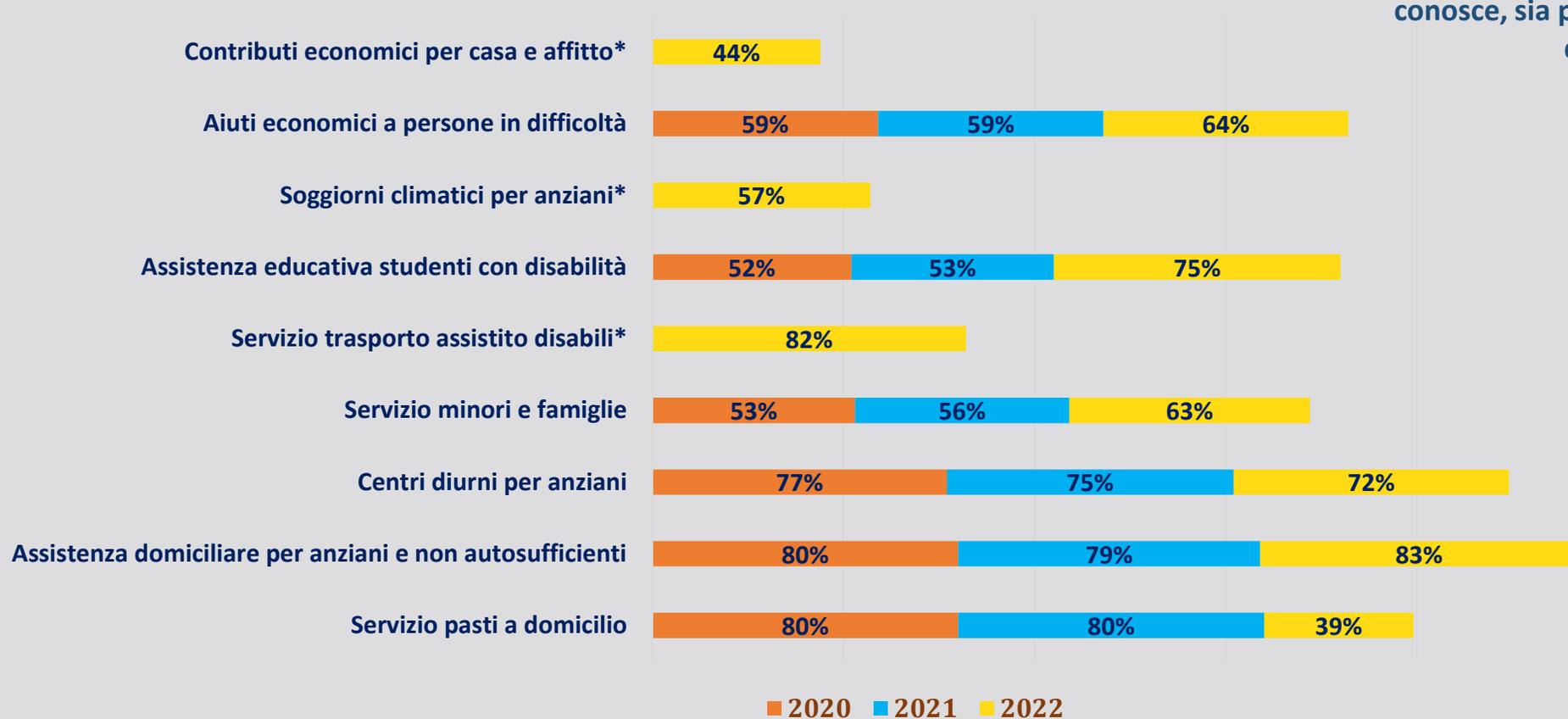


*Item non presente nella CS del 2021

Servizi Sociali 2020-2021-2022

GIUDIZI PER ANNUALITÀ E TREND

Dom.10 Le elencherò ora una serie di SERVIZI SOCIALI erogati dal Comune di San Giuliano Milanese. Per ciascuno le chiedo di dirmi quali conosce, sia per utilizzo diretto sia per sentito dire, e se lo utilizza.

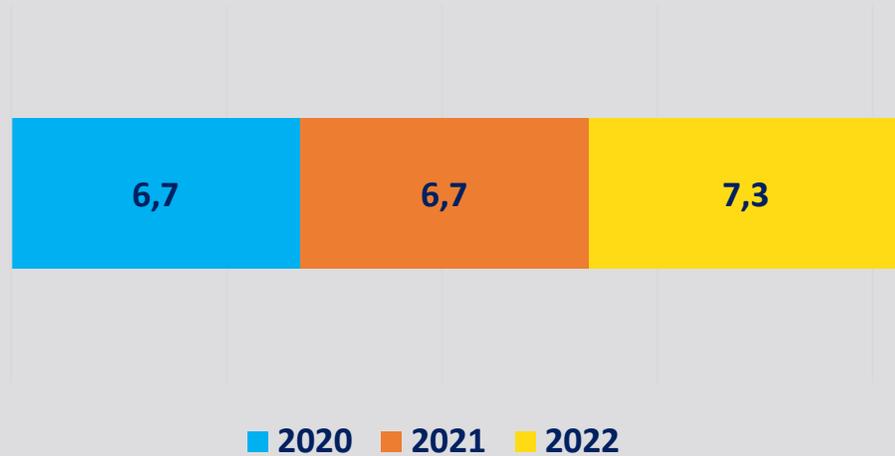


*Item non presente nella CS del 2020 - 2021

Nota: per l'anno 2022 si intendono le opzioni di risposta «si, conosco e utilizzo» e «si, conosco ma non utilizzo»

Qualità percepita Servizi Sociali 2020 – 2021 - 2022

Soddisfazione



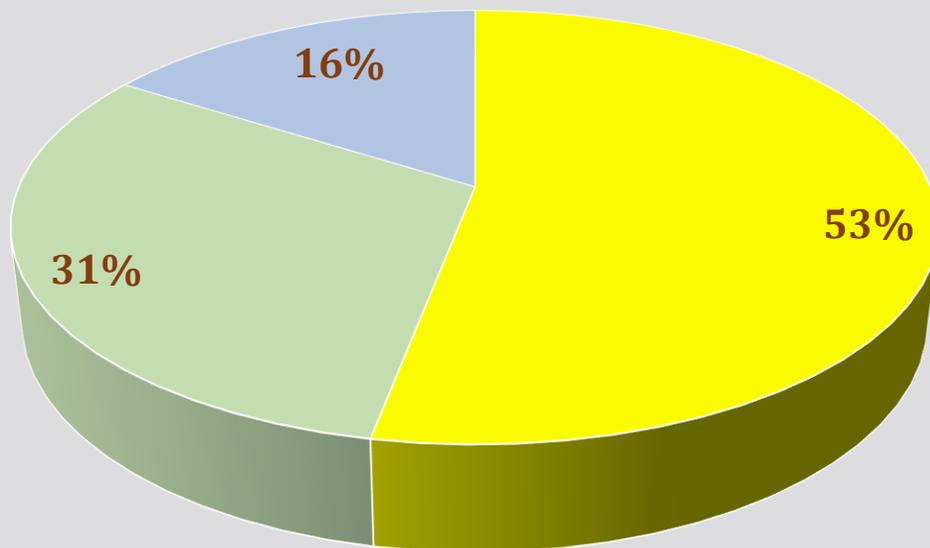
GIUDIZI PER ANNUALITÀ E TREND

Dom.11 In generale, per quanto è a sua conoscenza o ha sentito dire da altri, quanto è soddisfatto/a dei SERVIZI SOCIALI del Suo Comune con un voto da 1 a 10, dove 1 significa che Lei non è per niente soddisfatto/a e 10, al contrario, che Lei è completamente soddisfatto/a?

	2020	2021	2022
Media	6,7	6,7	7,3

Servizi Educativi 2022

Le elencherò ora una serie di **SERVIZI EDUCATIVI** erogati dal Comune di San Giuliano Milanese. Per ciascuno le chiedo di dirmi quali conosce, sia per utilizzo diretto sia per sentito dire.



■ Conosco ed utilizzo

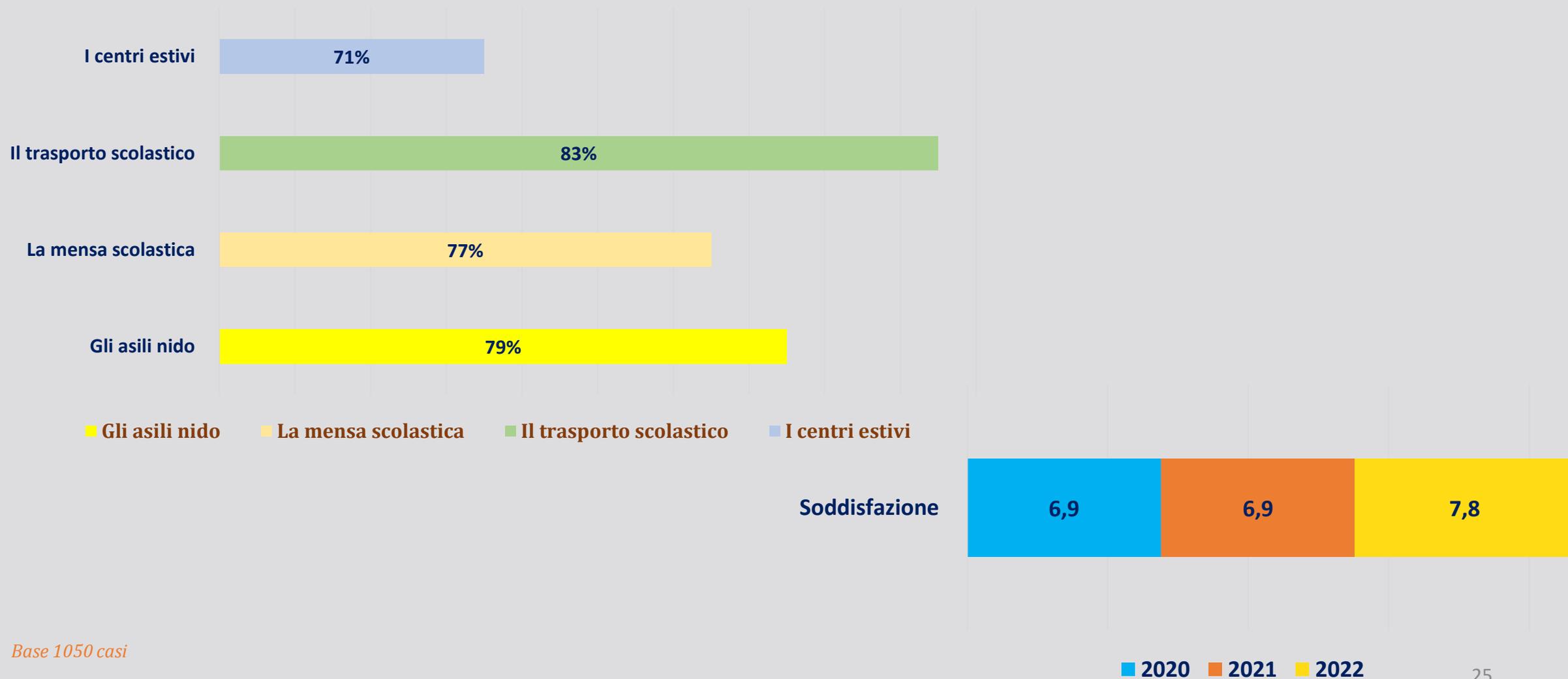
■ Conosco ma non utilizzo

■ Non conosco

Servizi Educativi 2020-2021-2022

GIUDIZI PER ANNUALITÀ E TREND

Le elencherò ora una serie di SERVIZI EDUCATIVI erogati dal Comune di San Giuliano Milanese. Per ciascuno le chiedo di dirmi quali conosce, sia per utilizzo diretto sia per sentito dire, e se lo utilizza.



Programma Amministrazione Comunale Sport, Cultura ed Eventi

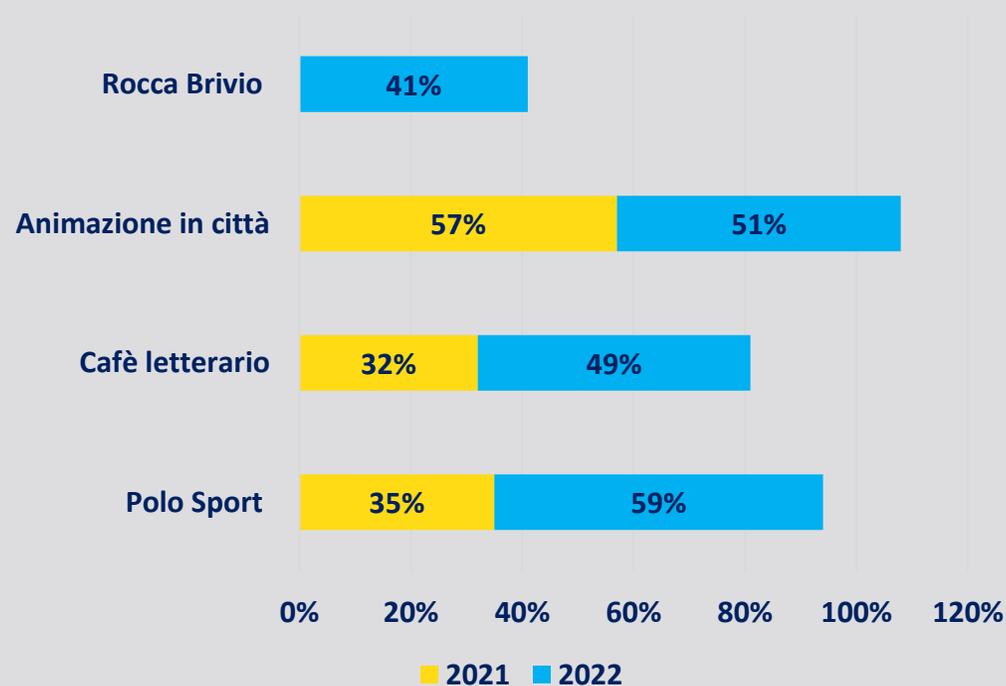


Programma Amministrazione Comunale Sport, cultura ed eventi 2021-2022

Dom.12 Il Programma dell'Amministrazione Comunale 2021-2026 prevede alcune azioni sul tema dello Sport, della cultura e degli eventi. Quali sono le due che ritiene più urgenti da realizzare?

Item	2021	2022
Realizzare il Polo dello Sport nell'area dell'ex maneggio di via Risorgimento	35%	59%
Realizzare eventi di animazione in Città come notti bianche, giornate a tema, feste storiche, sagre	57%	51%
Realizzare il Cafè letterario presso la biblioteca di piazza della Vittoria	32%	49%
Eventi di valorizzazione e rilancio di Rocca Brivio	-*	41%

GIUDIZI PER ANNUALITÀ E TREND



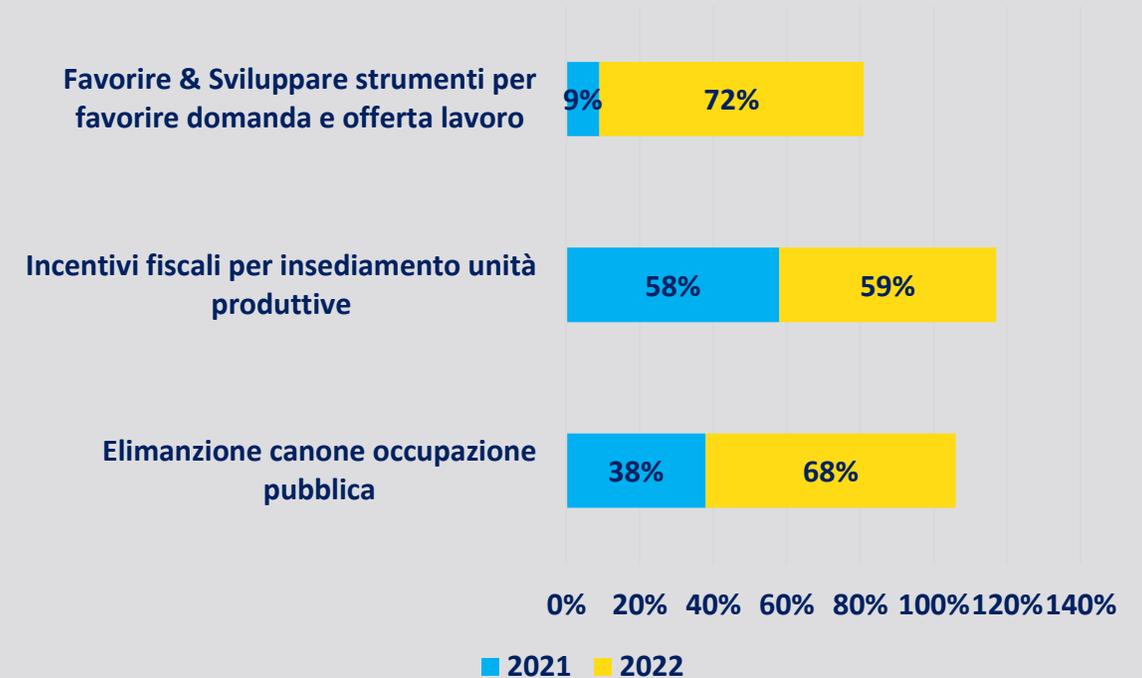
* Nell'anno 2021 l'item «Eventi di valorizzazione e rilancio di Rocca Brivio» non è stato rilevato

Programma Amministrazione Comunale Attività produttive e del commercio locale 2021-2022

Dom.13 Il Programma dell'Amministrazione Comunale 2021-2026 prevede alcune azioni sul tema delle Attività produttive e del commercio locale. Quali sono le due che ritiene più urgenti da realizzare?

Item	2021	2022
Ideare e sviluppare, in collaborazione con le aziende locali, strumenti operativi per favorire l'incontro tra domanda e offerta di lavoro sul territorio.	9%	72%
Eliminare il canone di occupazione pubblica per le attività commerciali che terranno aperta la loro attività anche nelle ore serali per rendere più viva e sicura la Città	38%	68%
Prevedere incentivi fiscali per l'insediamento di unità produttive	58%	59%

GIUDIZI PER ANNUALITÀ E TREND

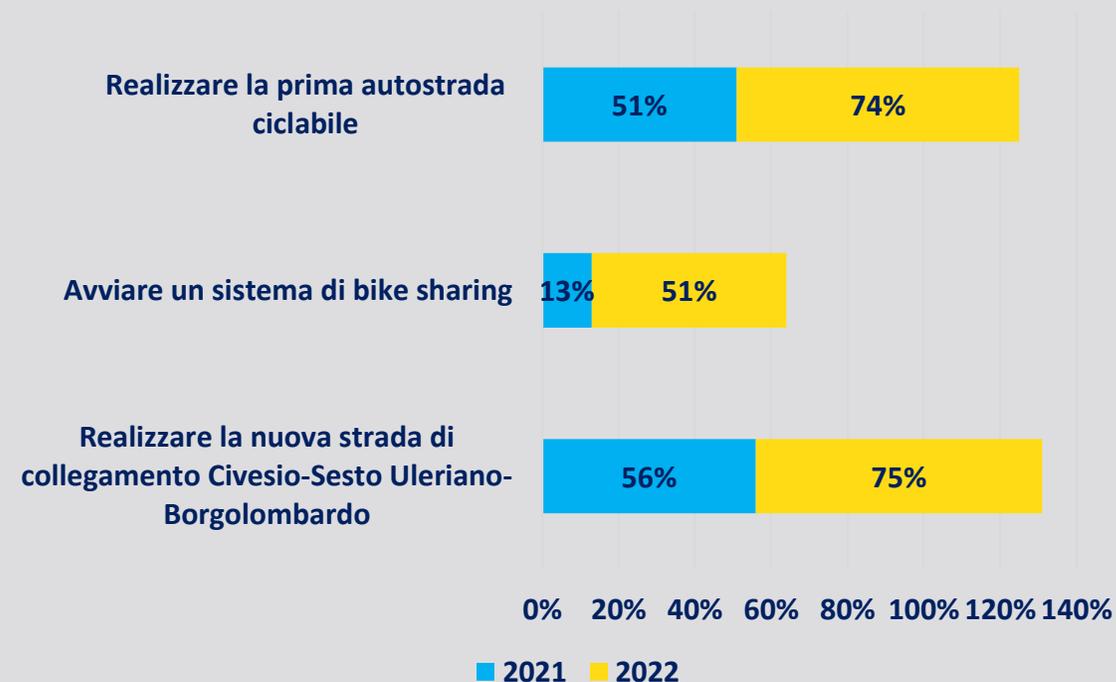


Programma Amministrazione Comunale Mobilità 2021-2022

Dom.14 Il Programma dell'Amministrazione Comunale 2021-2026 prevede alcune azioni sul tema della Mobilità. Quali sono le due che ritiene più urgenti da realizzare?

Item	2021	2022
Realizzare la nuova strada di collegamento Civesio – Sesto Uleriano – Borgolombardo	56%	75%
Realizzare la prima autostrada ciclabile insieme ai comuni di San Donato Milanese e Melegnano	51%	74%
Avviare un sistema di bike sharing o mobilità dolce (es. monopattini elettrici)	13%	51%

GIUDIZI PER ANNUALITÀ E TREND



Punto Comune

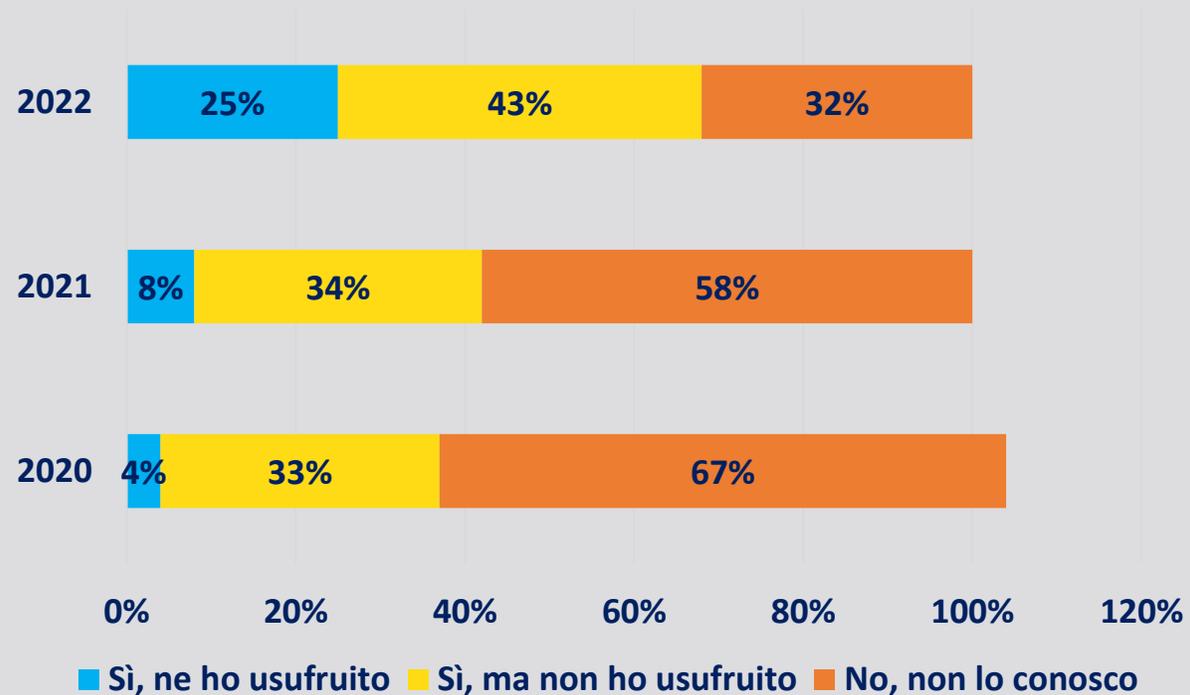


Punto Comune 2020-2021-2022

Dom.15 Parliamo ora di PUNTO COMUNE, lo spazio dedicato ai servizi al cittadino aperto da ottobre in Municipio di Via De Nicola. Lei conosce o ha sentito parlare di PUNTO COMUNE?

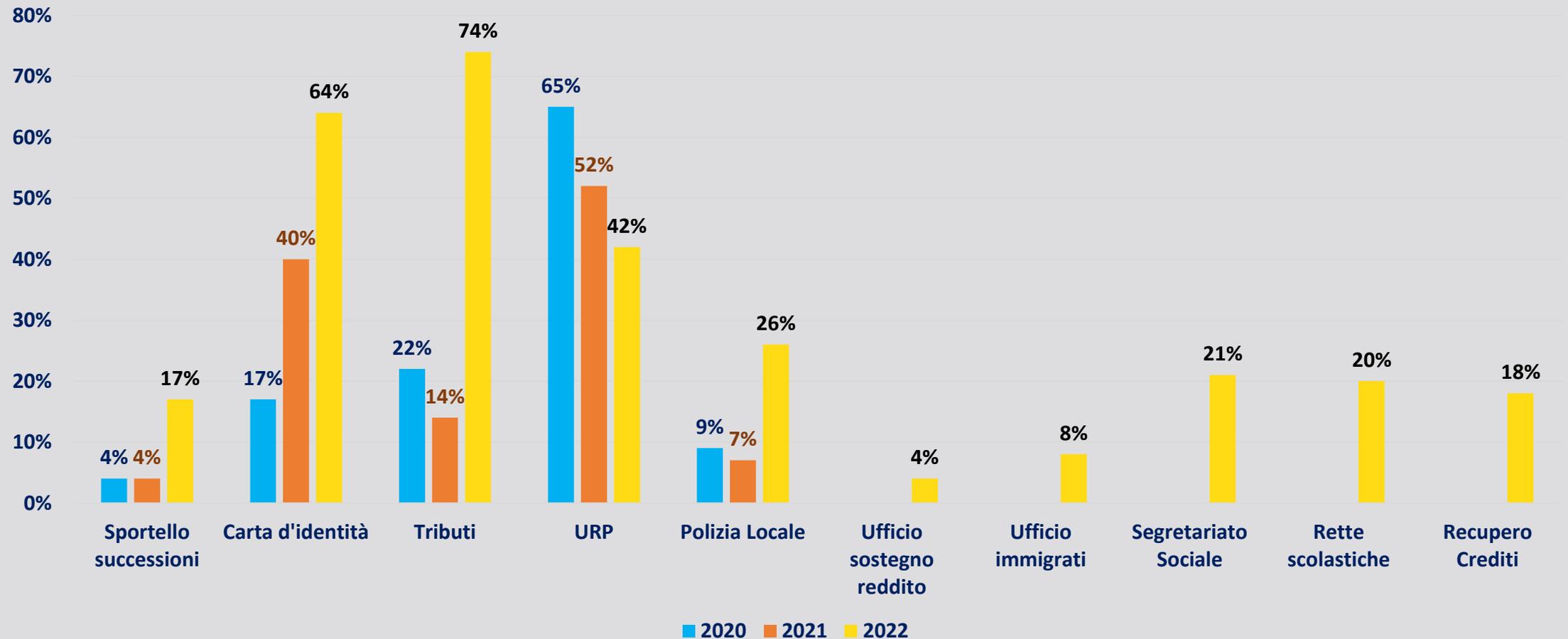
Item	2020	2021	2022
Sì, ma non ne ho mai usufruito	33%	34%	43%
No, non lo conosco	67%	58%	32%
Sì, ne ho usufruito	4%	8%	25%

GIUDIZI PER ANNUALITÀ E TREND



Punto Comune Utilizzo 2020-2021-2022

Dom.16 Quali servizi di PUNTO COMUNE ha utilizzato, anche via e-mail o telefonicamente, nell'ultimo anno?

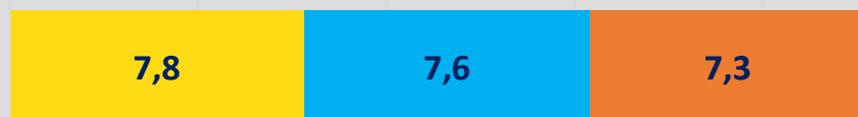


Punto Comune Qualità Percepita 2020-2021-2022



■ Insoddisfatti ■ Soddisfatti ■ Promotori

Soddisfazione



■ 2020 ■ 2021 ■ 2022

GIUDIZI PER ANNUALITÀ E TREND

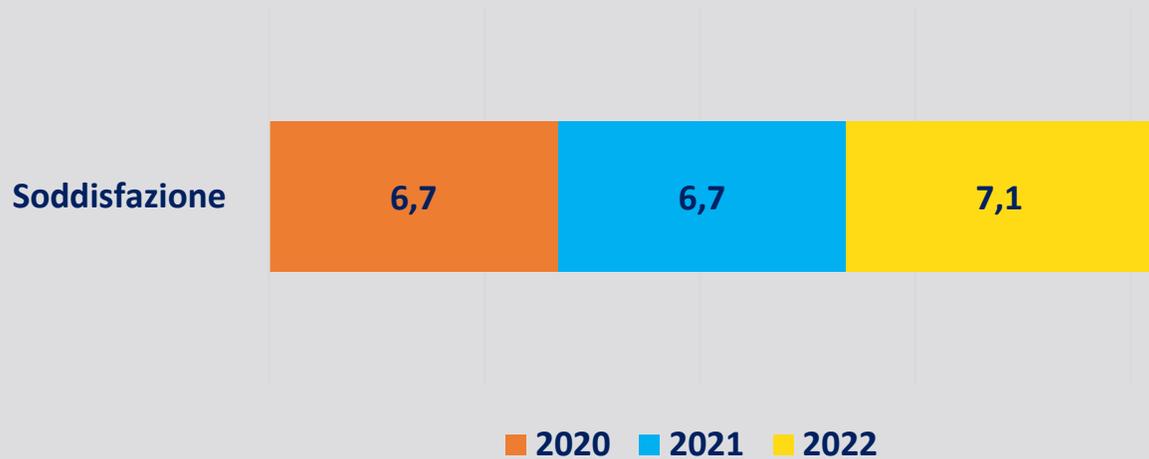
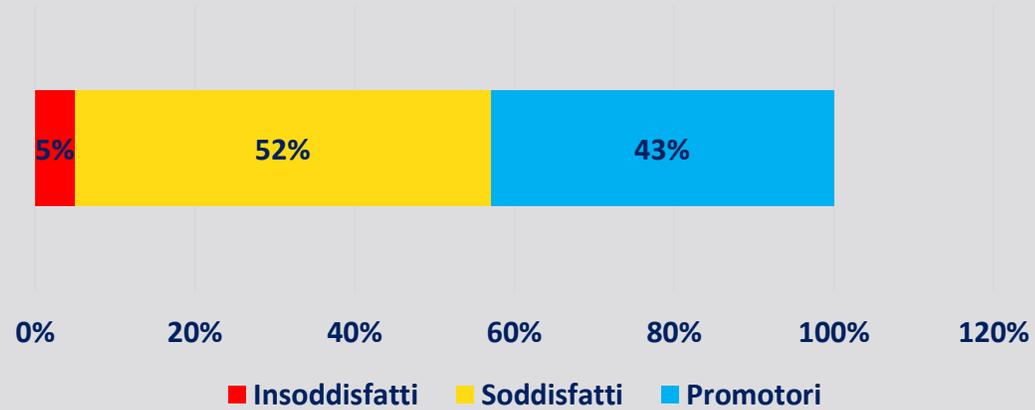
Dom.17 (SOLO PER CHI HA UTILIZZATO O CONOSCE PUNTO COMUNE) In generale, per quanto è a sua conoscenza o ha sentito dire da altri, quanto è soddisfatto/a del servizio ricevuto presso PUNTO COMUNE, con un voto da 1 a 10, dove 1 significa che Lei non è per niente soddisfatto/a e 10, al contrario, che Lei è completamente soddisfatto/a?

	2020	2021	2022
Media	7,8	7,6	7,3

Ufficio Relazioni con il Pubblico



Ufficio Relazioni con il Pubblico Qualità Percepita 2020-2021-2022



GIUDIZI PER ANNUALITÀ E TREND

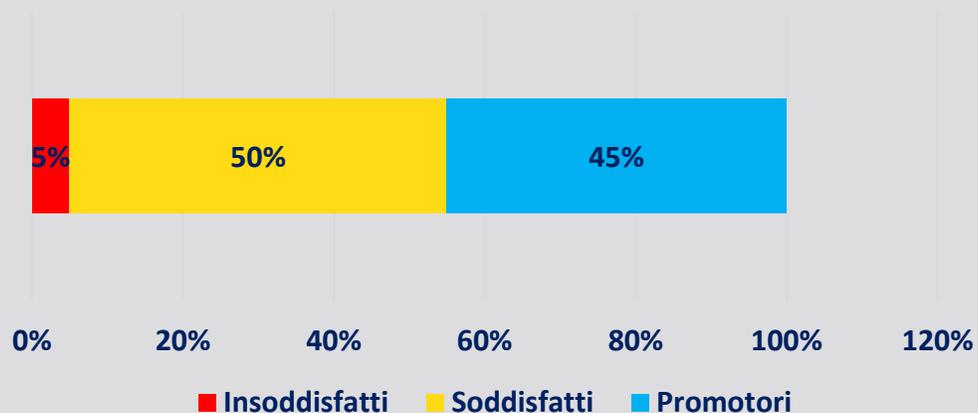
Dom.18 Parliamo ora dell'URP, l'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO di San Giuliano Milanese. In generale, per quanto è a sua conoscenza o ha sentito dire da altri, quanto è soddisfatto/a dell'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO con un voto da 1 a 10, dove 1 significa che Lei non è per niente soddisfatto/a e 10, al contrario, che Lei è completamente soddisfatto/a?

	2020	2021	2022
Media	6,7	6,7	7,1

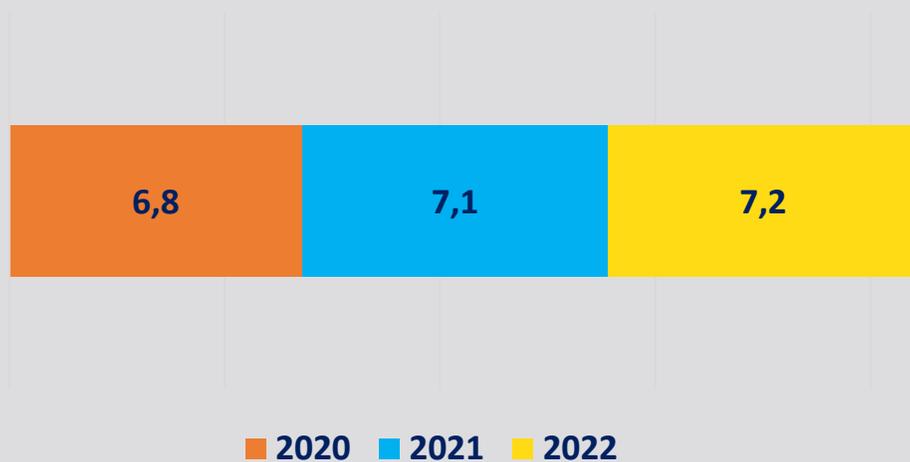
Ufficio Tributi



Ufficio Tributi 2020-2021-2022



Soddisfazione



GIUDIZI PER ANNUALITÀ E TREND

Dom.19 Parliamo ora dell'UFFICIO TRIBUTI del Comune di San Giuliano Milanese. In generale, per quanto è a sua conoscenza o ha sentito dire da altri, quanto è soddisfatto delle informazioni e del servizio fornito dall'UFFICIO con un voto da 1 a 10, dove 1 significa che Lei non è per niente soddisfatto/a e 10, al contrario, che Lei è completamente soddisfatto/a?

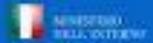
	2020	2021	2022
Media	6,8	7,1	7,2

Ufficio Anagrafe

CERTIFICATI DISPONIBILI GRATUITAMENTE ONLINE
DAL 15 NOVEMBRE

- Anagrafico di nascita
- Anagrafico di matrimonio
- di Cittadinanza
- di Esistenza in vita
- di Residenza
- di Residenza AIRE
- di Stato civile

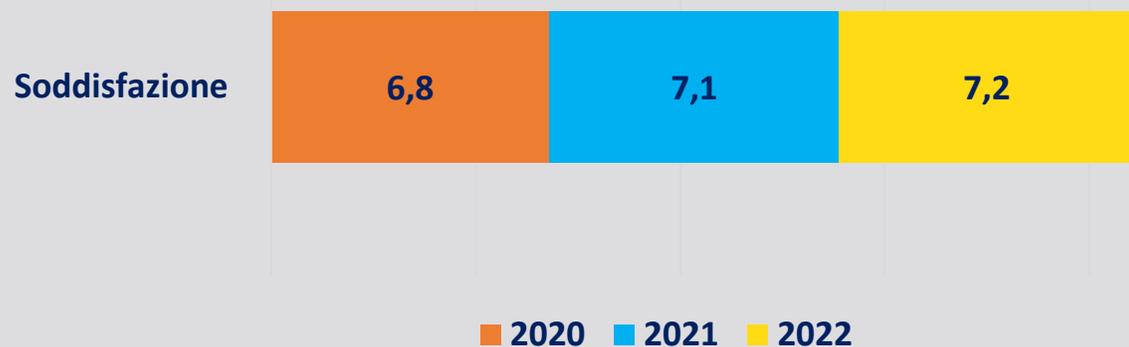
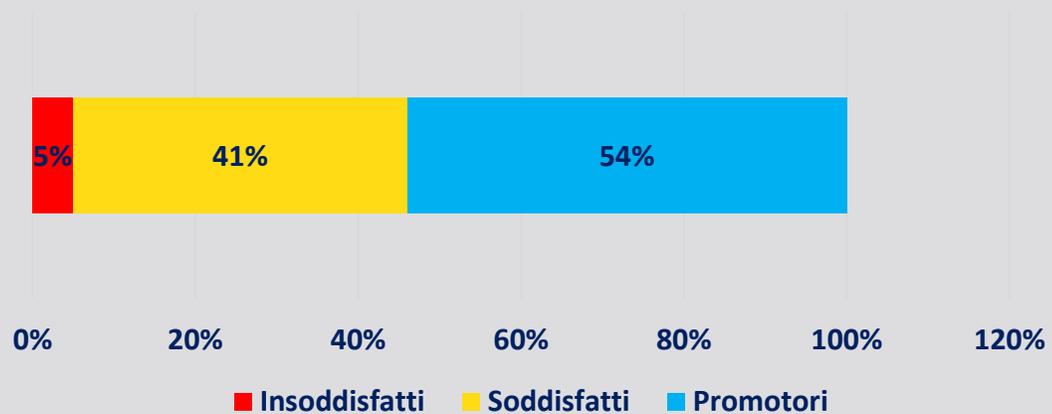
- di Stato di famiglia
- di Stato di famiglia e civile
- di Residenza in convivenza
- di Stato di famiglia AIRE
- di Stato di famiglia con rapporti di parentela
- di Stato Libero
- Anagrafico di Unione Civile
- di Contratto di Convivenza

 **MINISTERO DELL'INTERNO**

 **DIPARTIMENTO PER LA TRASFORMAZIONE DIGITALE**

 **sogei**

Ufficio Anagrafe 2020-2021-2022



GIUDIZI PER ANNUALITÀ E TREND

Dom.20 Parliamo ora del servizio ANAGRAFE del Comune di San Giuliano Milanese. In generale, per quanto è a sua conoscenza o ha sentito dire da altri, quanto è soddisfatto/a del servizio ANAGRAFE del suo Comune con un voto da 1 a 10, dove 1 significa che Lei non è per niente soddisfatto/a e 10, al contrario, che Lei è completamente soddisfatto/a?

	2020	2021	2022
Media	7,3	7,4	7,5

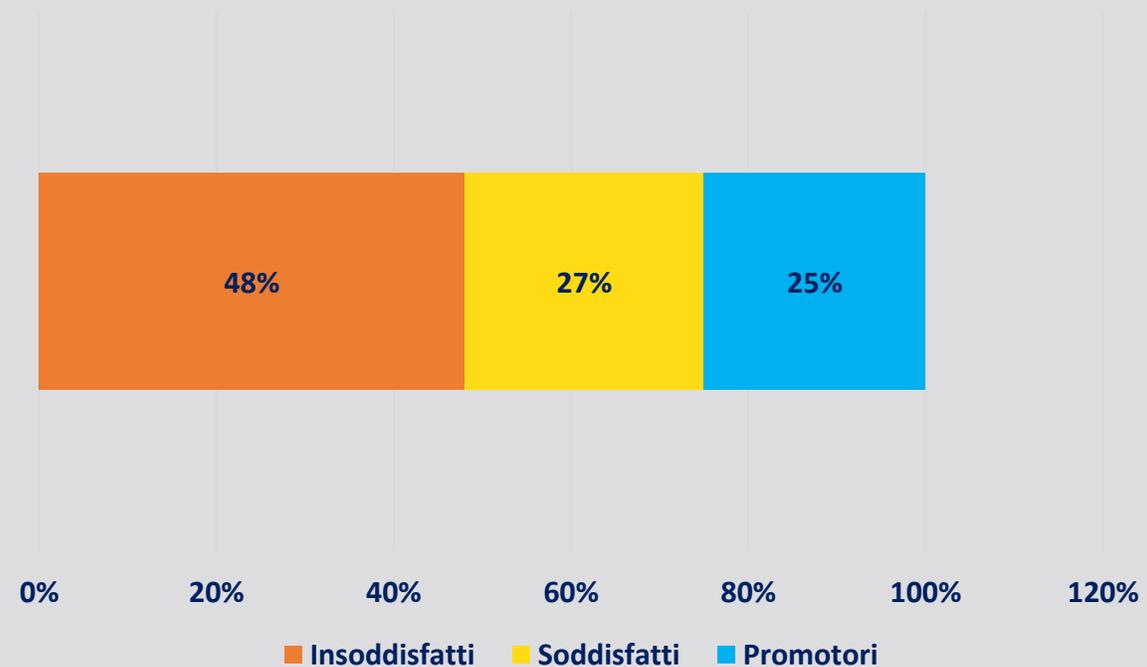
Igiene Urbana



Pulizia Strade & Marciapiedi Qualità Percepita 2022

Dom.21 Parliamo ora del servizio di pulizia strade e marciapiedi, gestito da Amsa: quanto è soddisfatto nel complesso della pulizia di strade e marciapiedi in città?

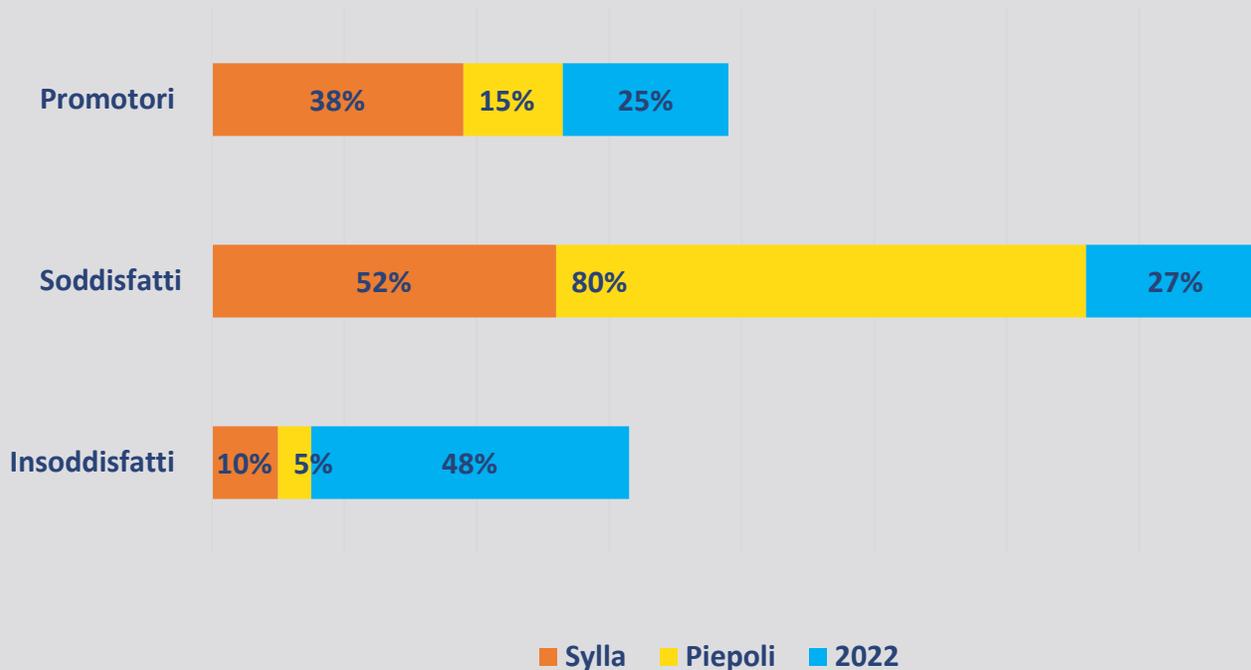
Item	Percentuale
1	0%
2	3%
3	5%
4	18%
5	22%
6	12%
7	15%
8	10%
9	12%
10	3%
Totale	100%



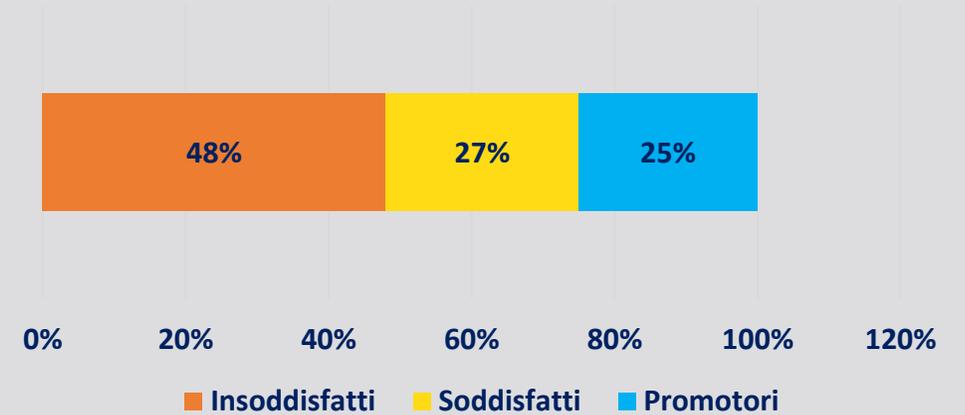
Pulizia Strade & Marciapiedi Qualità Percepita

Confronto Sylla 2021 e Istituto Piepoli 2021-2022 per Amsa

Dom.21 Parliamo ora del servizio di pulizia strade e marciapiedi, gestito da Amsa: quanto è soddisfatto nel complesso della pulizia di strade e marciapiedi in città?



2022

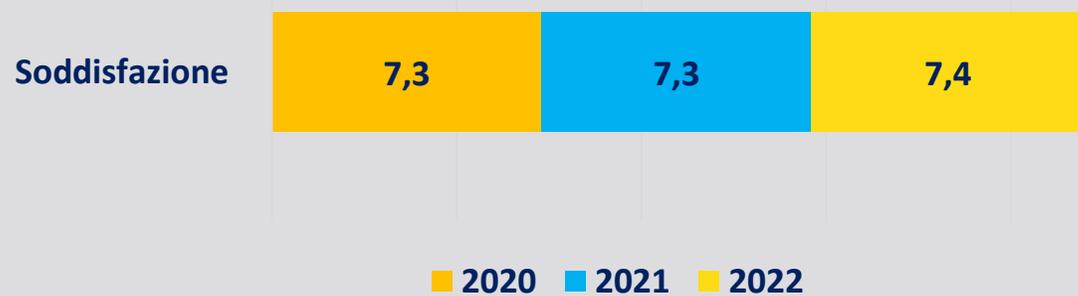
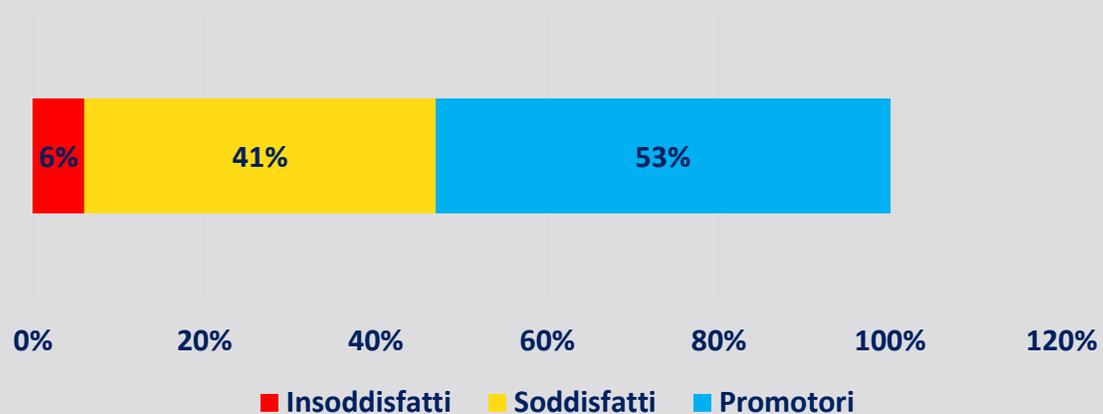


Occorre specificare che la ricerca effettuata dalla società Sylla è stata realizzata nel 2021 su un campione di 600 individui, mentre quella realizzata dall'Istituto Piepoli ha coinvolto un campione di 200 residenti a fronte di una popolazione di 39.253 (Fonte Istat censimento 2021).

Entrambe le ricerche presentano pertanto un livello di confidenza basso e margine di errore superiore al 5%. Occorre anche evidenziare che «l'agevolatore» di spazzamento è stato introdotto nel Comune solo dal 15 settembre 2022. L'agevolatore è un'attrezzatura brevettata da Amsa che, proprio per essere una novità e confrontando i dati emersi per quei Comuni laddove è stato utilizzato, richiede almeno (stima) un minimo di 12/15 mesi affinché la percezione di pulizia da parte dei cittadini possa emergere pienamente a fronte del malcontento e lamentele attuali. Occorre, quindi, monitorare e cercare anche attraverso adeguata comunicazione di evidenziare i vantaggi che il nuovo piano, in vigore da lunedì 9 gennaio 2023, prevede:

- la conferma delle vie in cui pulizia sarà effettuata con l'impiego dell'agevolatore;
- l'eliminazione dei divieti di sosta per la maggior parte delle vie pulite con lo spazzamento meccanizzato e la presenza dell'operatore con il soffiatore.

Raccolta Rifiuti Urbani Qualità Percepita 2020 – 2021 -2022



GIUDIZI PER ANNUALITÀ E TREND

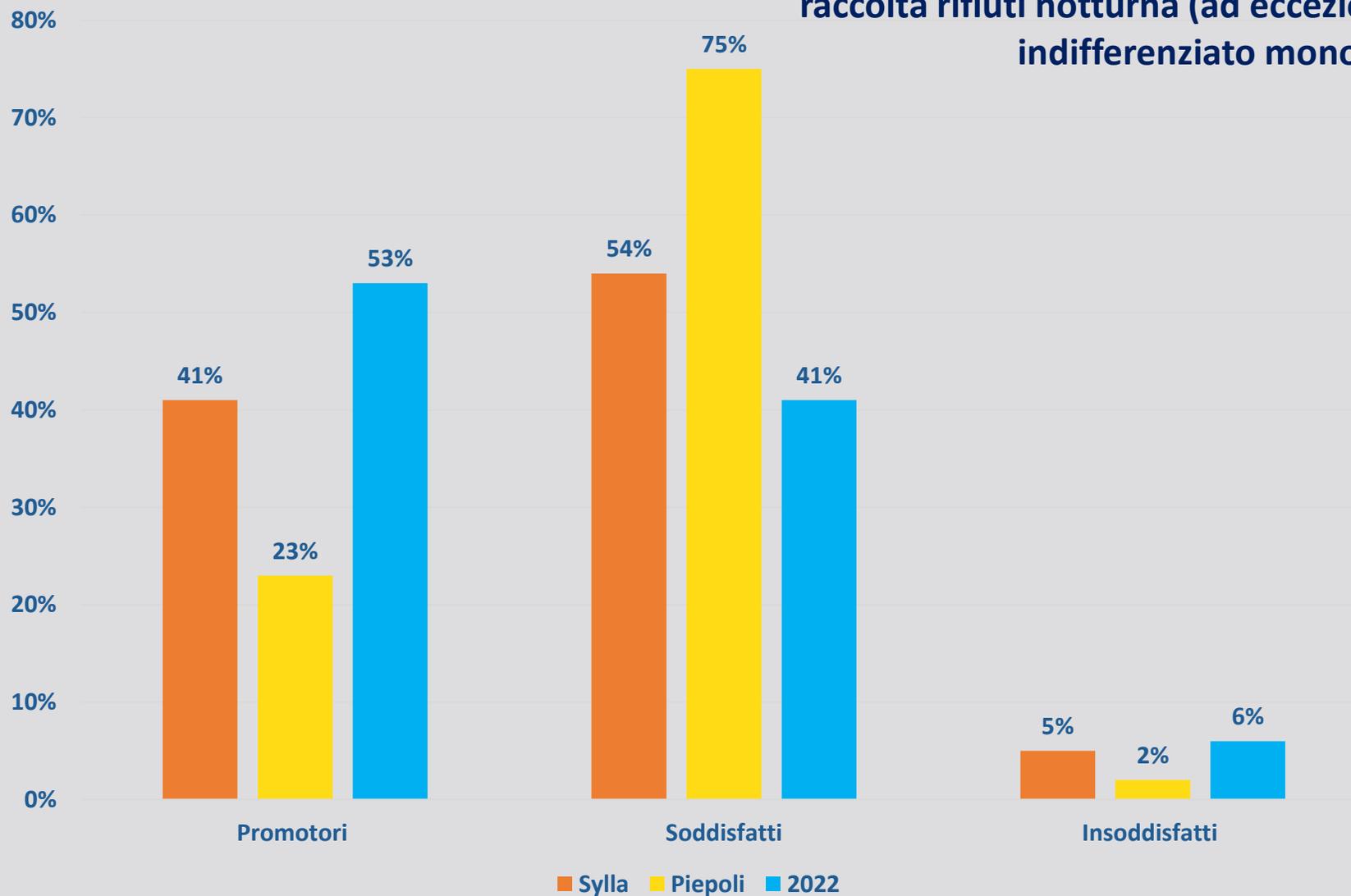
Dom.22 Quanto è soddisfatto del servizio di raccolta rifiuti urbani, recentemente modificato, che prevede ad esempio la raccolta rifiuti notturna (ad eccezione del vetro) e la raccolta indifferenziato mono settimanale

	2020	2021	2022
Media	7,3	7,3	7,4

Raccolta Rifiuti Urbani

Qualità Percepita

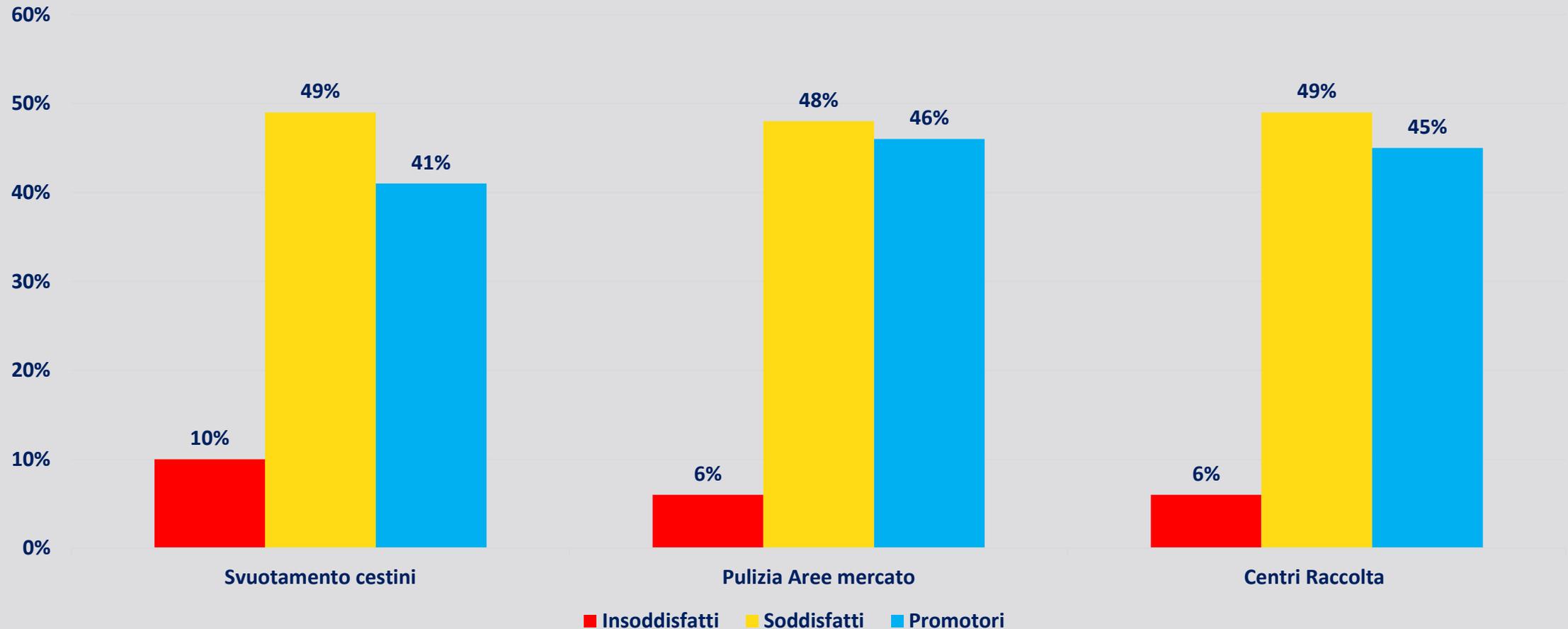
Confronto Sylla 2021 e Istituto Piepoli 2021-2022 Amsa



Dom.22 Quanto è soddisfatto del servizio di raccolta rifiuti urbani, recentemente modificato, che prevede ad esempio la raccolta rifiuti notturna (ad eccezione del vetro) e la raccolta indifferenziato mono settimanale

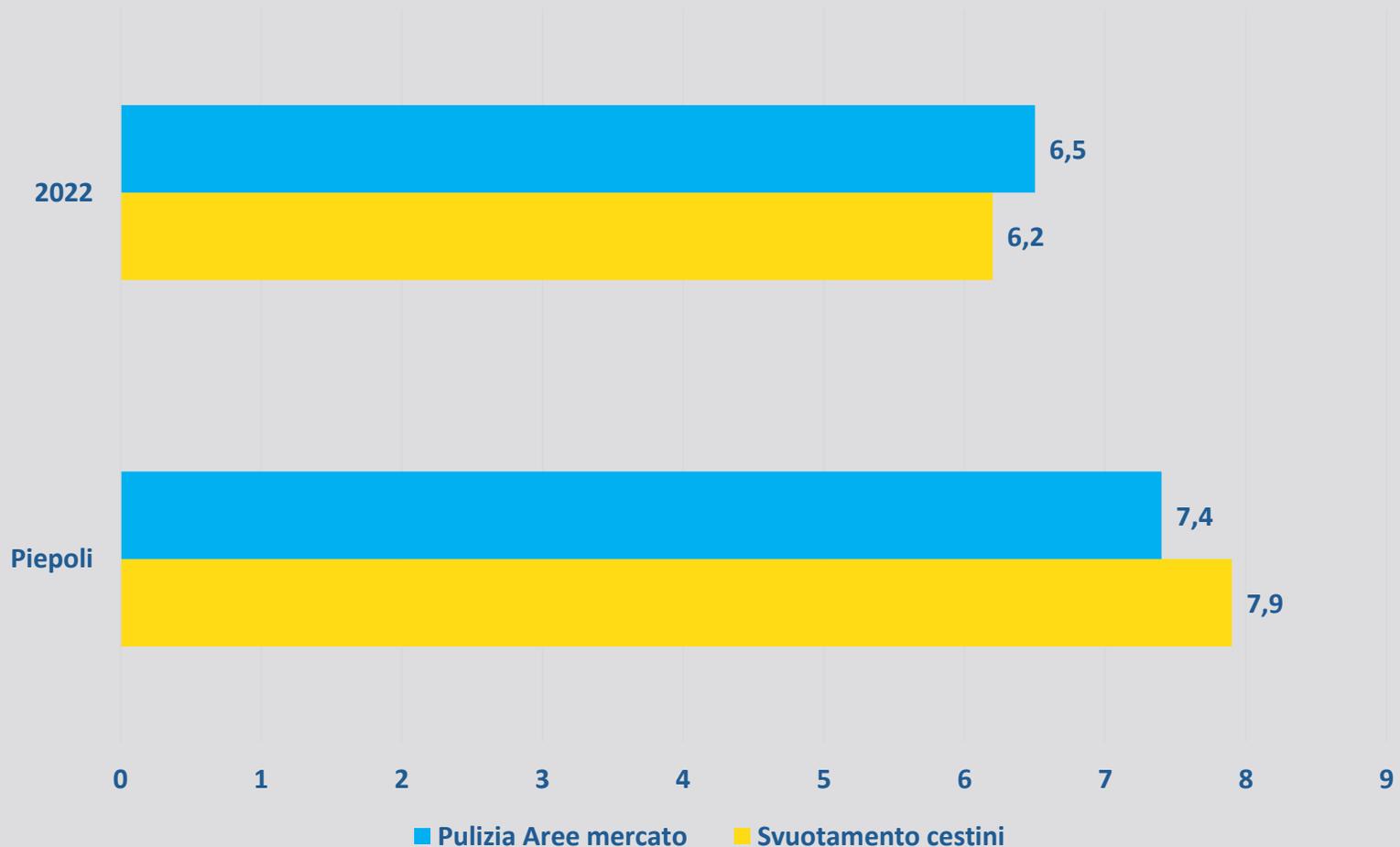
Servizi svolti da AMSA EGEA Qualità Percepita 2022

Dom.23 Le elencherò ora una serie di servizi svolti da Amsa Egea: potrebbe dirmi il suo giudizio per ognuno, con un voto da 1 a 10, dove 1 significa che Lei non è per niente soddisfatto/a e 10, al contrario, che Lei è completamente soddisfatto/a?



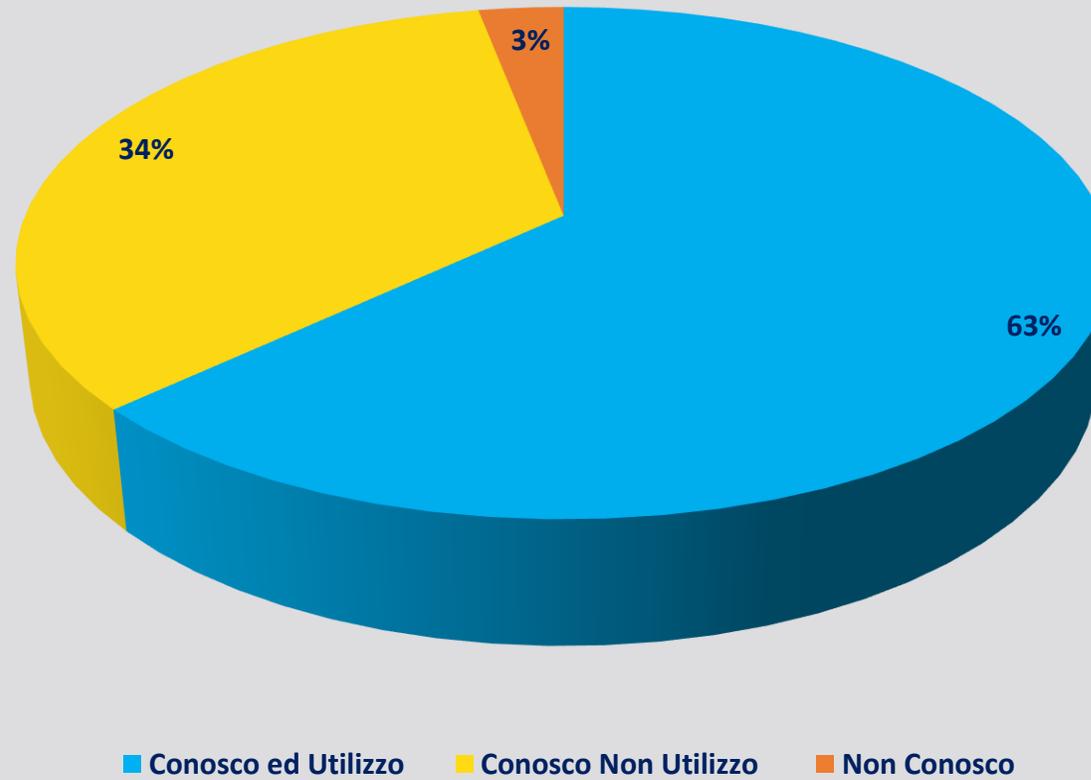
Servizi svolti da AMSA EGEA
Qualità Percepita
Confronto Istituto Piepoli 2021-2022 Amsa

Dom.23 Le elencherò ora una serie di servizi svolti da Amsa Egea: potrebbe dirmi il suo giudizio per ognuno, con un voto da 1 a 10, dove 1 significa che Lei non è per niente soddisfatto/a e 10, al contrario, che Lei è completamente soddisfatto/a?



Servizio ritiro rifiuti ingombranti a domicilio 2022

Dom.24 Conosce il servizio di ritiro a domicilio gratuito dei rifiuti
ingombranti?

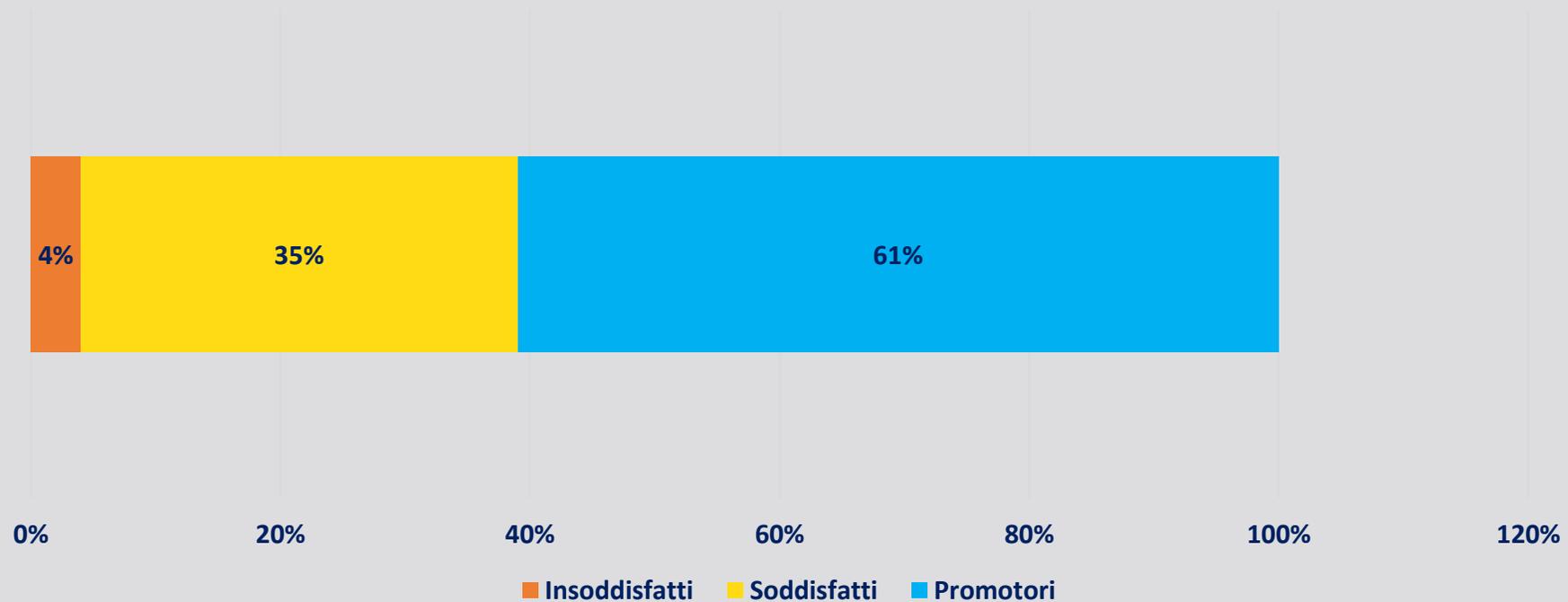


Nota: negli anni 2020-2021 non è stato rilevato il servizio di ritiro rifiuti ingombranti a domicilio

Servizio ritiro rifiuti ingombranti a domicilio Qualità Percepita 2022

Dom.25 In generale, per quanto è a sua conoscenza o ha sentito dire da altri, quanto è soddisfatto/a del servizio di ritiro a domicilio gratuito dei rifiuti ingombranti con un voto da 1 a 10, dove 1 significa che Lei non è per niente soddisfatto/a e 10, al contrario, che Lei è completamente soddisfatto/a?

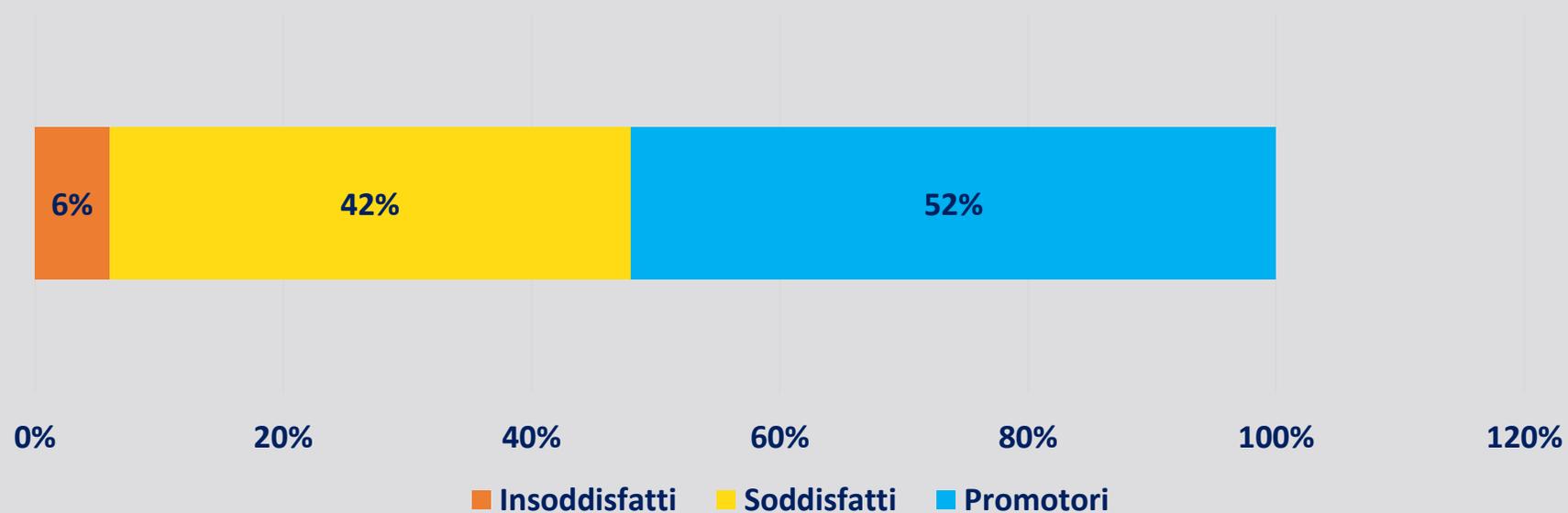
(Base campione residenti 1213)



Nota: negli anni 2020-2021 non è stato rilevato il servizio di ritiro rifiuti ingombranti a domicilio

Servizio Igiene Urbana AMSA EGEA Qualità Percepita 2022

Dom.26 Infine, ripensando complessivamente al servizio di Igiene Urbana gestito da AMSA EGEA, quanto è soddisfatto/a del servizio con un voto da 1 a 10, dove 1 significa che Lei non è per niente soddisfatto/a e 10, al contrario, che Lei è completamente soddisfatto/a?



Nota: negli anni 2020-2021 non è stata rilevata la valutazione complessiva del servizio di Igiene Urbana gestito da AMSA EGEA

Servizio di Polizia Locale



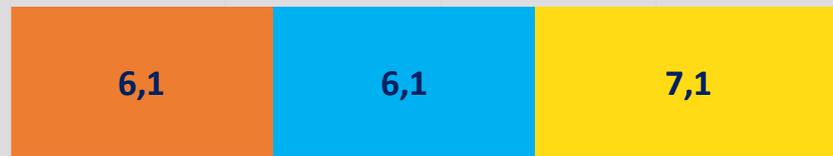
LE ATTIVITA' DELLA POLIZIA LOCALE NEL 2022

Servizio di Polizia Locale 2020-2021-2022



■ Insoddisfatti ■ Soddisfatti ■ Promotori

Soddisfazione



■ 2020 ■ 2021 ■ 2022

GIUDIZI PER ANNUALITÀ E TREND

Dom.27 Parliamo ora del servizio di POLIZIA LOCALE del Comune di San Giuliano Milanese. In generale, per quanto è a sua conoscenza o ha sentito dire da altri, quanto è soddisfatto/a del servizio di POLIZIA LOCALE del Comune con un voto da 1 a 10, dove 1 significa che Lei non è per niente soddisfatto/a e 10, al contrario, che Lei è completamente soddisfatto/a?

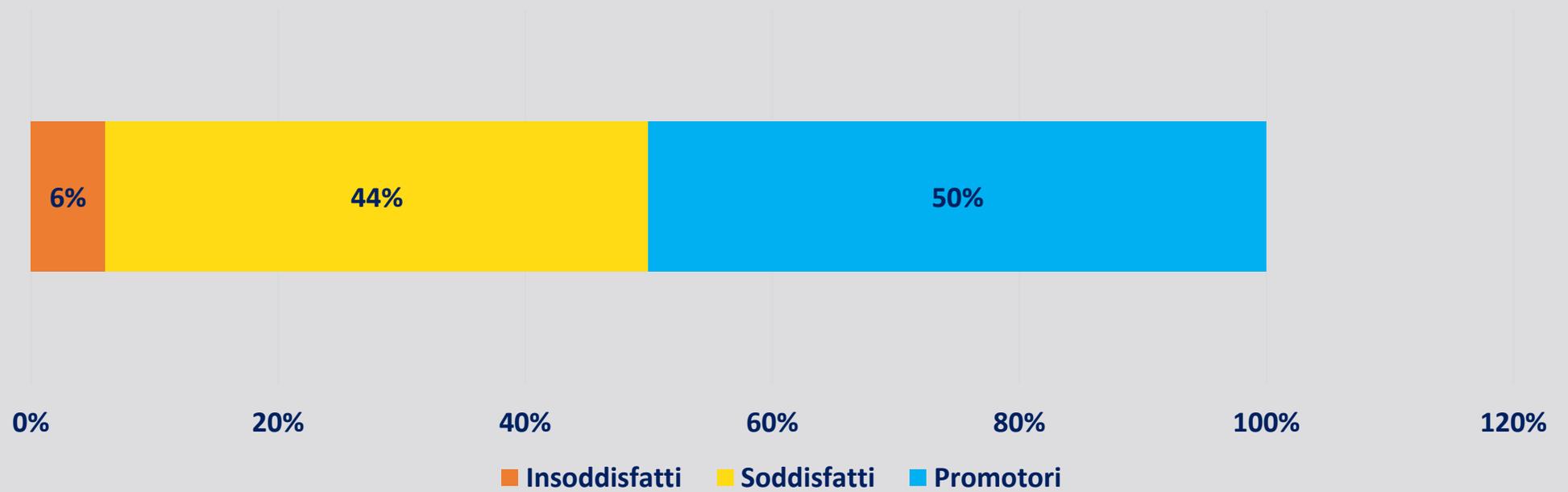
	2020	2021	2022
Media	6,1	6,1	7,1

Attività Culturali

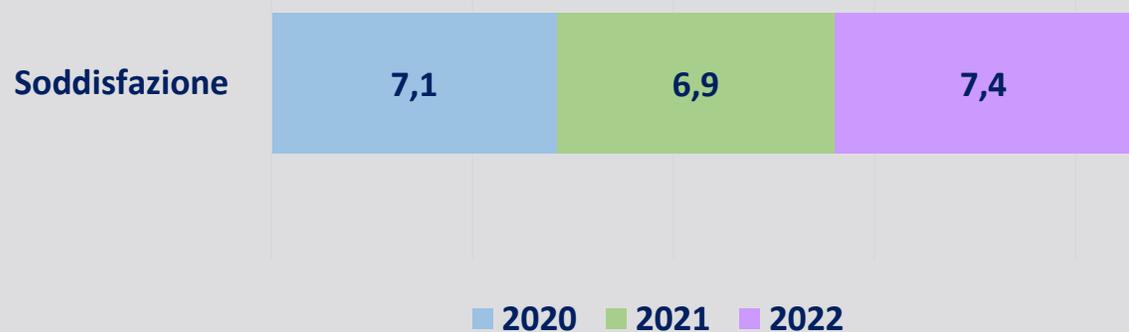
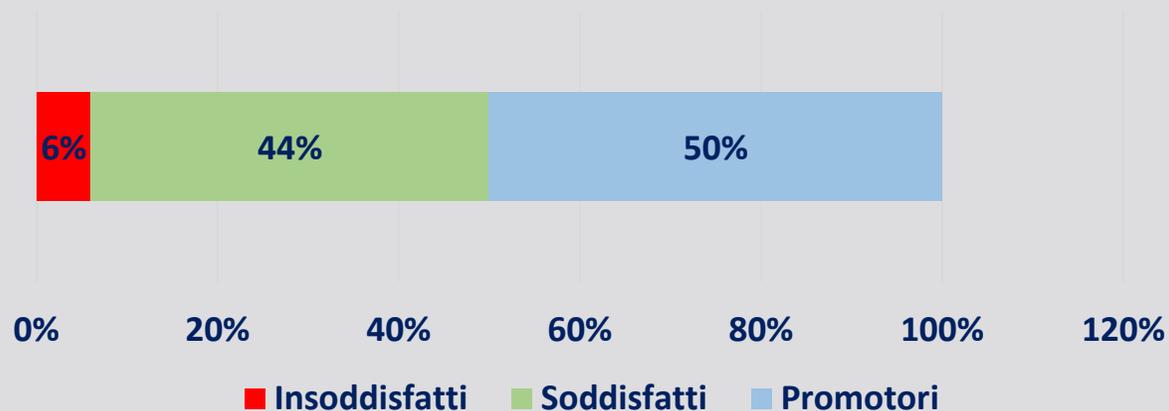


Attività Culturali Qualità Percepita 2022

Dom.28 In generale, per quanto è a sua conoscenza o ha sentito dire da altri, quanto è soddisfatto/a delle ATTIVITA CULTURALI E DEL TEMPO LIBERO promosse dal Comune nell'ultimo anno, ad esempio la rievocazione della battaglia dei Giganti a Zivido, il Festival al parco Nord, la mostra su Giotto, le attività della Biblioteca, con un voto da 1 a 10, dove 1 significa che Lei non è per niente soddisfatto/a e 10, al contrario, che Lei è completamente soddisfatto/a?



Attività Culturali Qualità Percepita 2020 – 2021 - 2022



GIUDIZI PER ANNUALITÀ E TREND

Dom.28 In generale, per quanto è a sua conoscenza o ha sentito dire da altri, quanto è soddisfatto/a delle ATTIVITÀ CULTURALI E DEL TEMPO LIBERO promosse dal Comune nell'ultimo anno, ad esempio la rievocazione della battaglia dei Giganti a Zivido, il Festival al parco Nord, la mostra su Giotto, le attività della Biblioteca, con un voto da 1 a 10, dove 1 significa che Lei non è per niente soddisfatto/a e 10, al contrario, che Lei è completamente soddisfatto/a?

	2020*	2021	2022
Media	6,1	6,1	7,4

**Considerata l'eccezionalità del periodo contingente dal 2020 in poi e le restrizioni conseguenti alla diffusione del Covid-19, il settore delle attività culturali e del tempo libero è stato rilevato con la seguente domanda: "In generale, per quanto è a sua conoscenza, quanto è soddisfatto/a delle attività culturali e del tempo libero promosse dal Comune nell'ultimo anno, ad esempio il Festival estivo al parco Nord, la mostra su Monet, le attività della Biblioteca e sala studio organizzate nel rispetto delle disposizioni anti Covid?"*

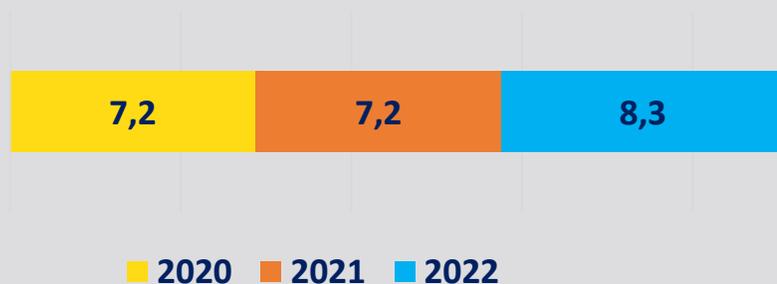
Il Sindaco



Il Sindaco: opinioni & gradimento 2020-2021-2022

GIUDIZI PER ANNUALITÀ E TREND

Media General



Dom.29 Come valuta il Sindaco Marco Segala per ciascuno dei seguenti aspetti? Esprima il suo giudizio con un voto da 1 a 10, dove 1 significa che Lei non è per niente soddisfatto/a e 10, al contrario, che Lei è completamente soddisfatto/a?

Item	Serietà	Competenza	Conoscenza problemi del territorio	Capacità di ascolto dei cittadini	Capacità di governare l'Amministrazione e la città	Capacità di coinvolgere i cittadini nelle politiche
2020	7,6	7,3	7,2	7,2	7,2	7,0
2021	7,6	7,4	7,2	7,2	7,1	7,0
2022	8,8	8,5	8,3	8,2	8,2	8,0

Focus Comunicazione



Periodico del Comune di San Giuliano Milanese n. 125 - Ottobre 2022



Festa in città:
tutti gli appuntamenti
per grandi e piccoli

- Agenda: Iniziative in Biblioteca - Adozione cani - Eventi culturali
- Sanità: Controllo gratuito funghi ATS - Tessera sanitaria senza chip
- Giovani: Corsi - Inaugurazione "Spazio Stilo"
- Sociale: Le attività dei Centri Aggregazione Pensionati
- Cultura: Mostre a SpazioCultura
- Territorio: Progetti per il risparmio energetico - Piano strade - Lavori aree giochi
- Ambiente: Nuovo piano spazzamento strade
- Sicurezza: Azioni a presidio del territorio
- Gruppi Consiliari

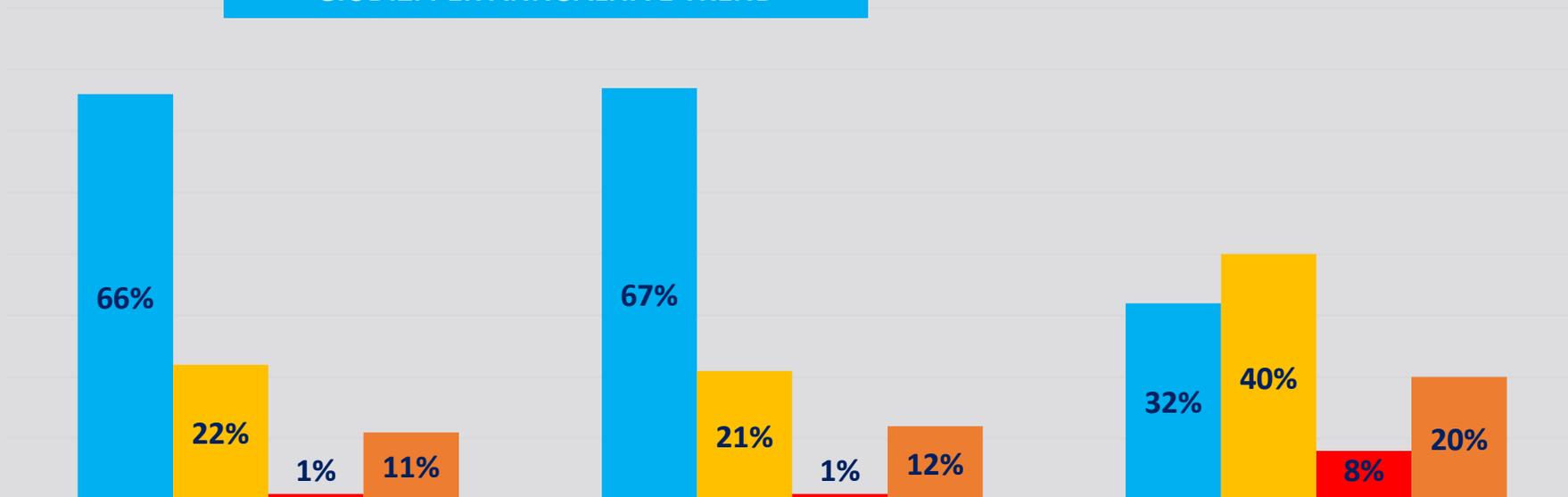
Comune di San Giuliano Milanese



Informazioni sui Servizi Comunali
Periodico TAM TAM
2020-2021-2022

Dom.32 Lei riceve TAM TAM, il periodico del Comune realizzato a costo zero per i cittadini residenti ?

GIUDIZI PER ANNUALITÀ E TREND

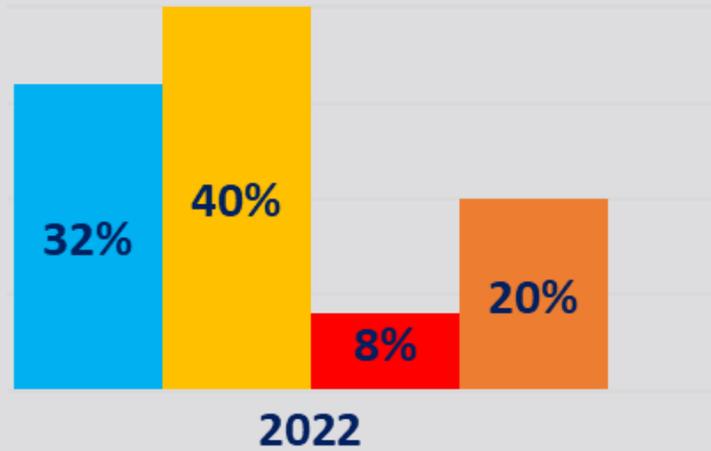


	2020	2021	2022
■ Si ricevo e leggo interamente	66%	67%	32%
■ Si, ricevo e leggo parzialmente	22%	21%	40%
■ Sì, ricevo e non leggo	1%	1%	8%
■ No, non ricevo	11%	12%	20%

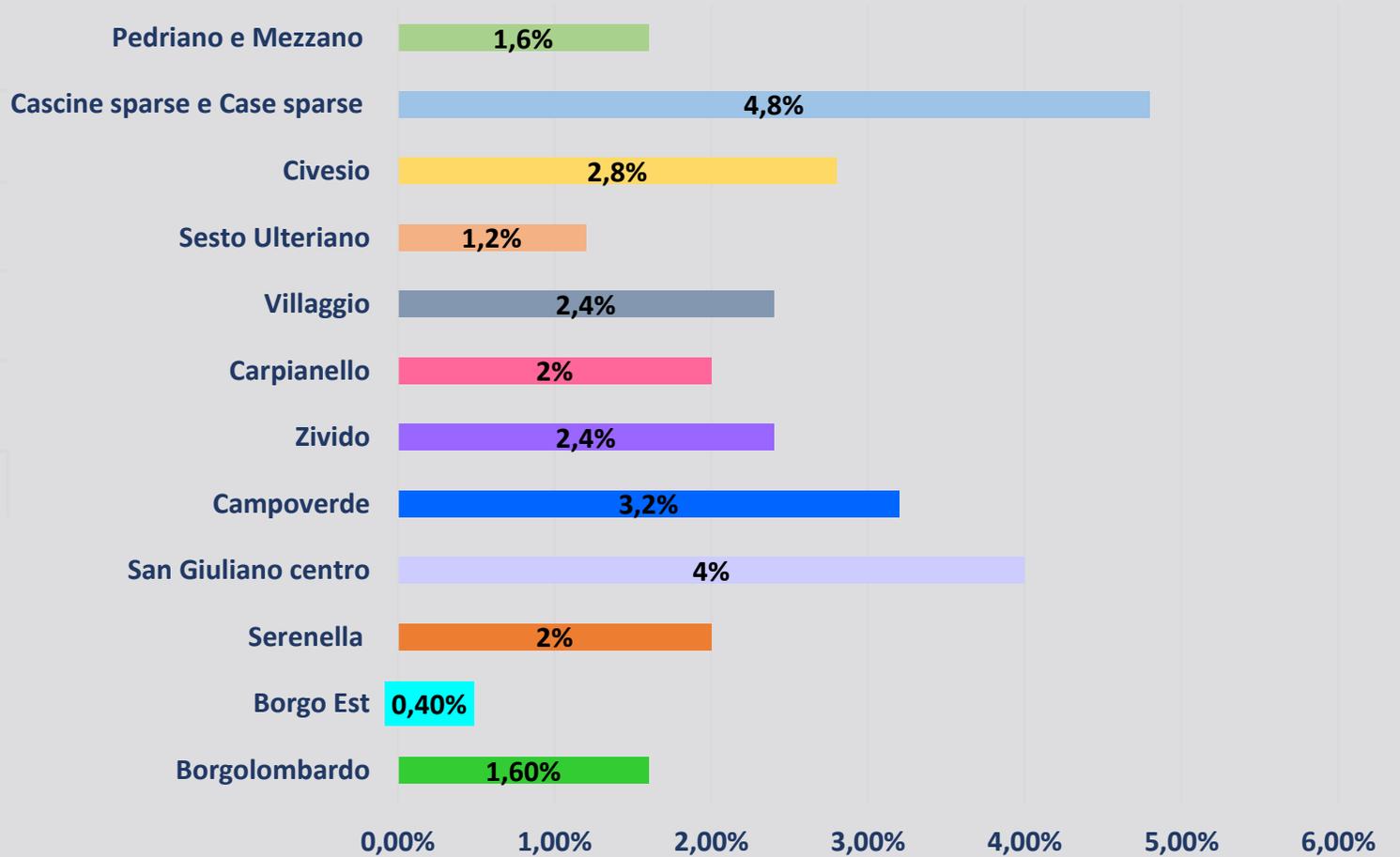
■ Si ricevo e leggo interamente ■ Si, ricevo e leggo parzialmente ■ Sì, ricevo e non leggo ■ No, non ricevo

Dom.32 Lei riceve TAM TAM, il periodico del Comune realizzato a costo zero per i cittadini residenti ?

Informazioni sui Servizi Comunali Periodico TAM TAM 2022

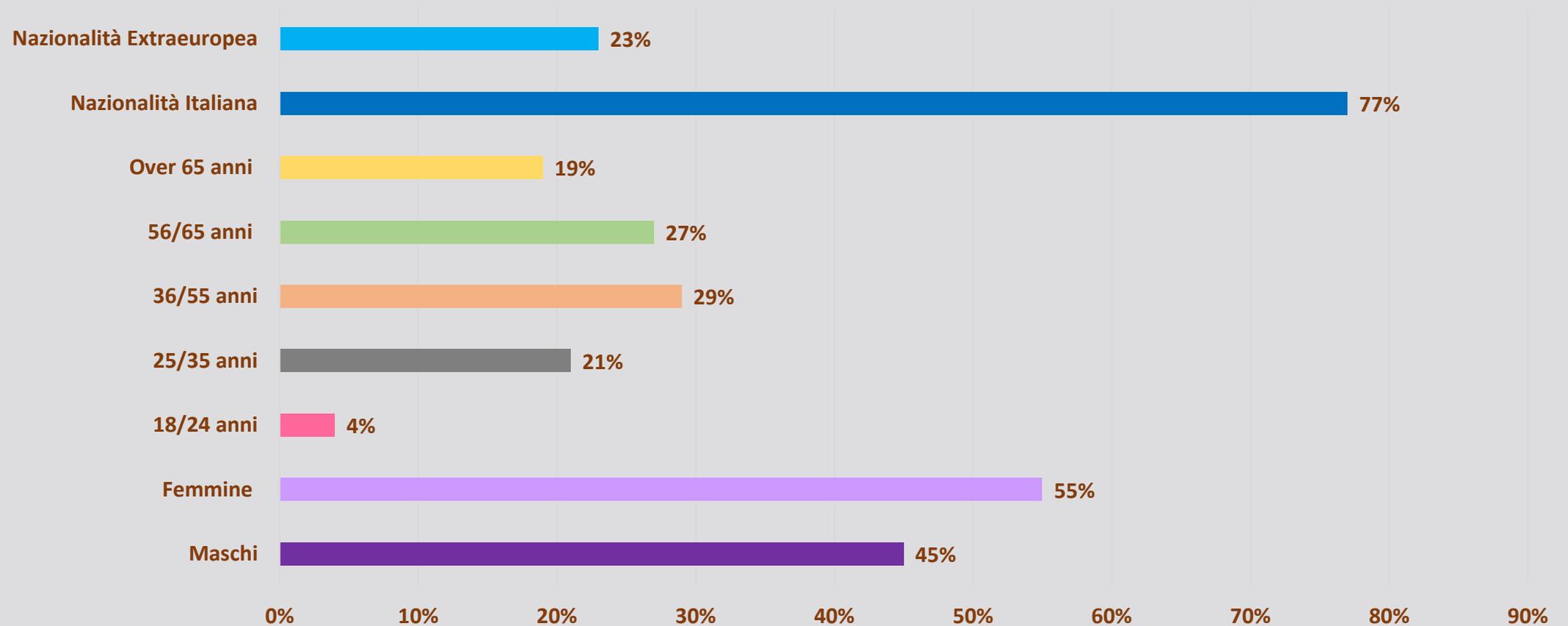


Il 20% che non riceve il periodico del Comune Tam Tam è costituito da 250 cittadini



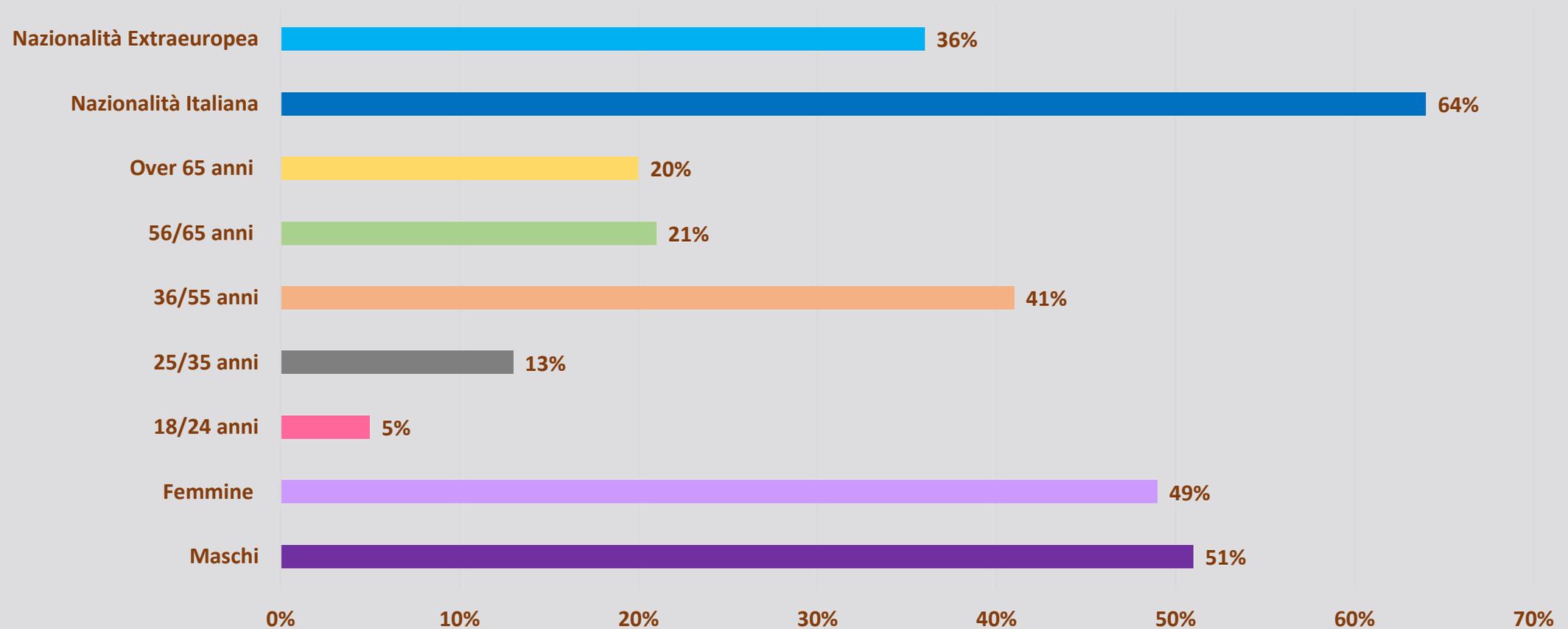
Informazioni sui Servizi Comunali
Periodico TAM TAM
2022

32% Ricevo e leggo interamente



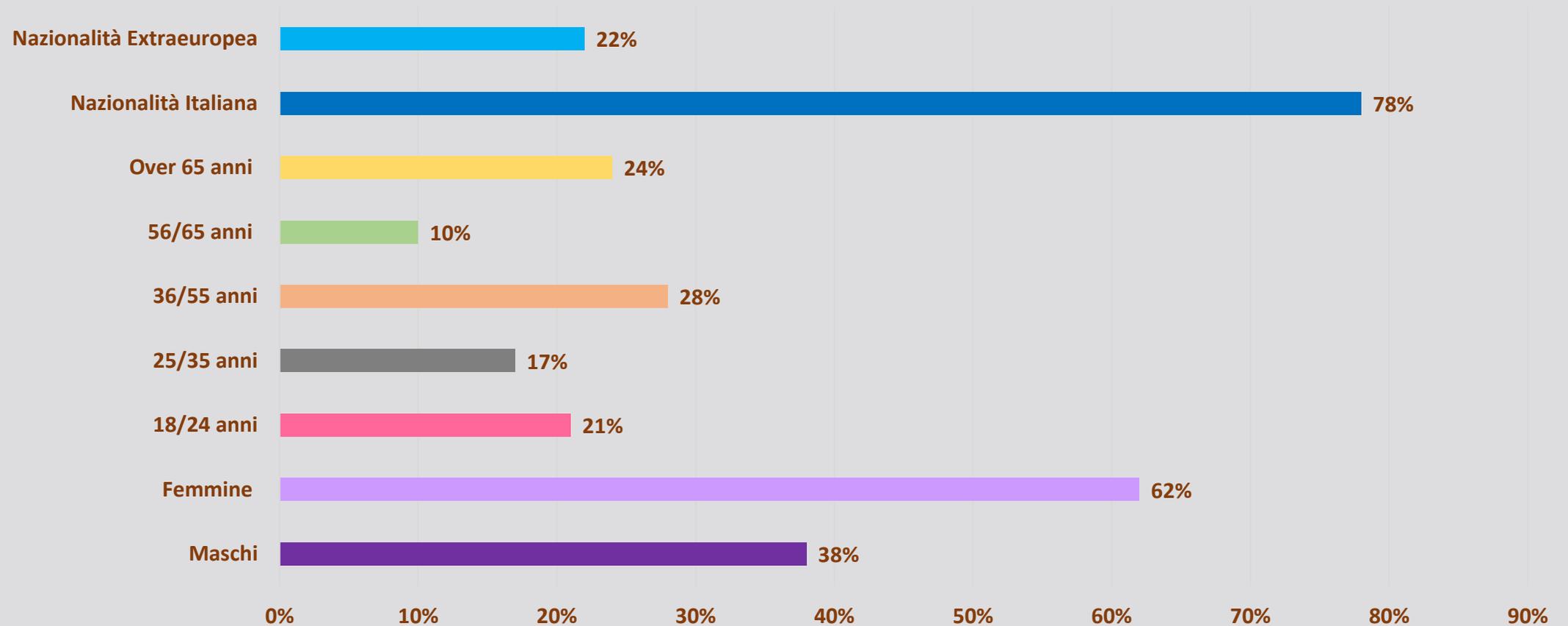
Informazioni sui Servizi Comunali
Periodico TAM TAM
2022

40% Ricevo e leggo parzialmente

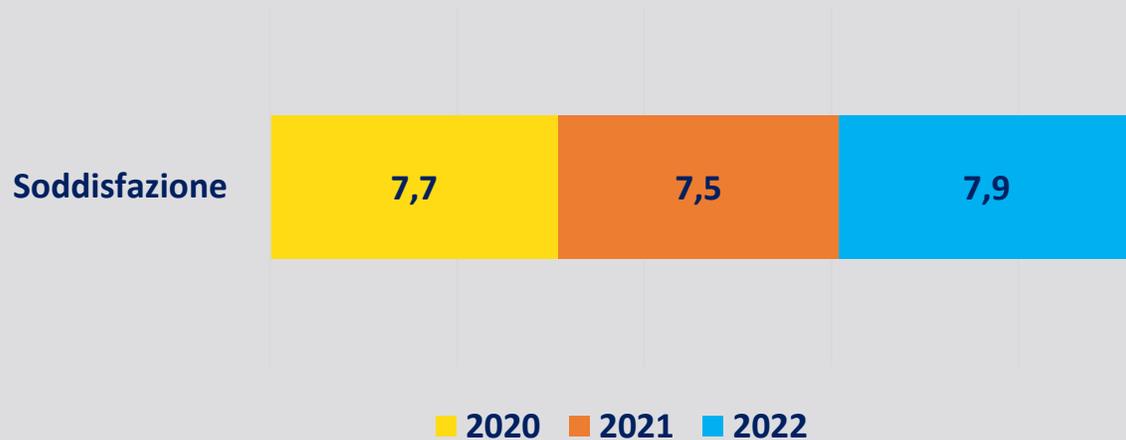
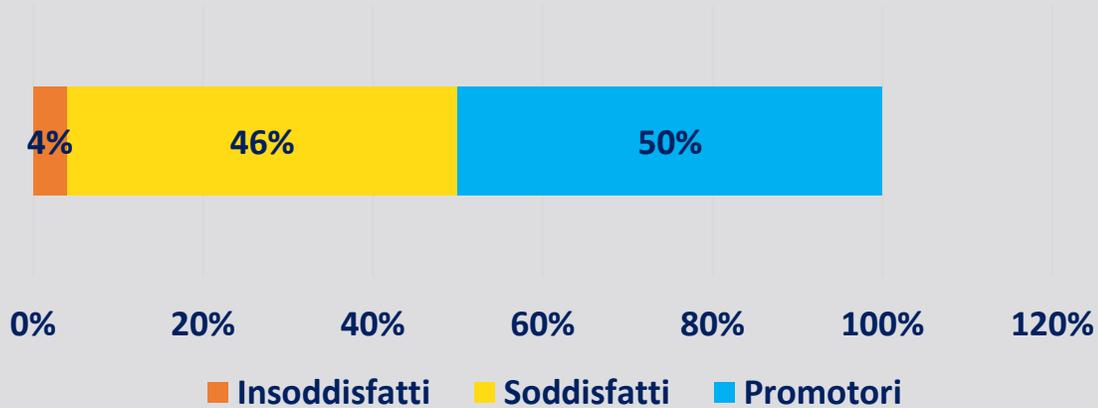


Informazioni sui Servizi Comunali
Periodico TAM TAM
2022

8% Ricevo e Non leggo



Informazioni sui Servizi Comunali Periodico TAM TAM 2020-2021-2022



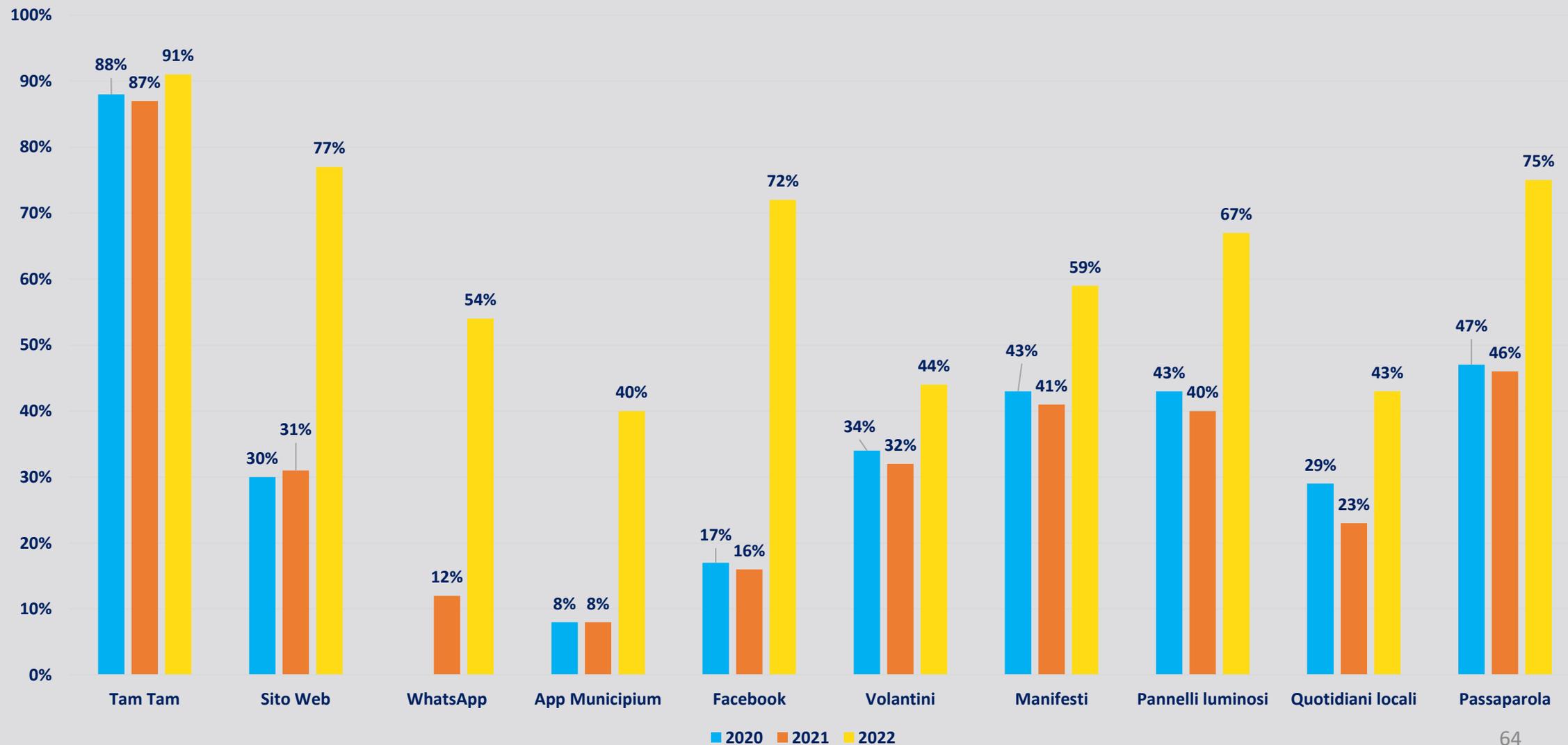
GIUDIZI PER ANNUALITÀ E TREND

35) In generale, per quanto è a sua conoscenza, quanto è soddisfatto/a del periodico del Comune TAM TAM con un voto da 1 a 10, dove 1 significa che Lei non è per niente soddisfatto/a e 10, al contrario, che Lei è completamente soddisfatto/a?

	2020	2021	2022
Media	7,7	7,5	7,9

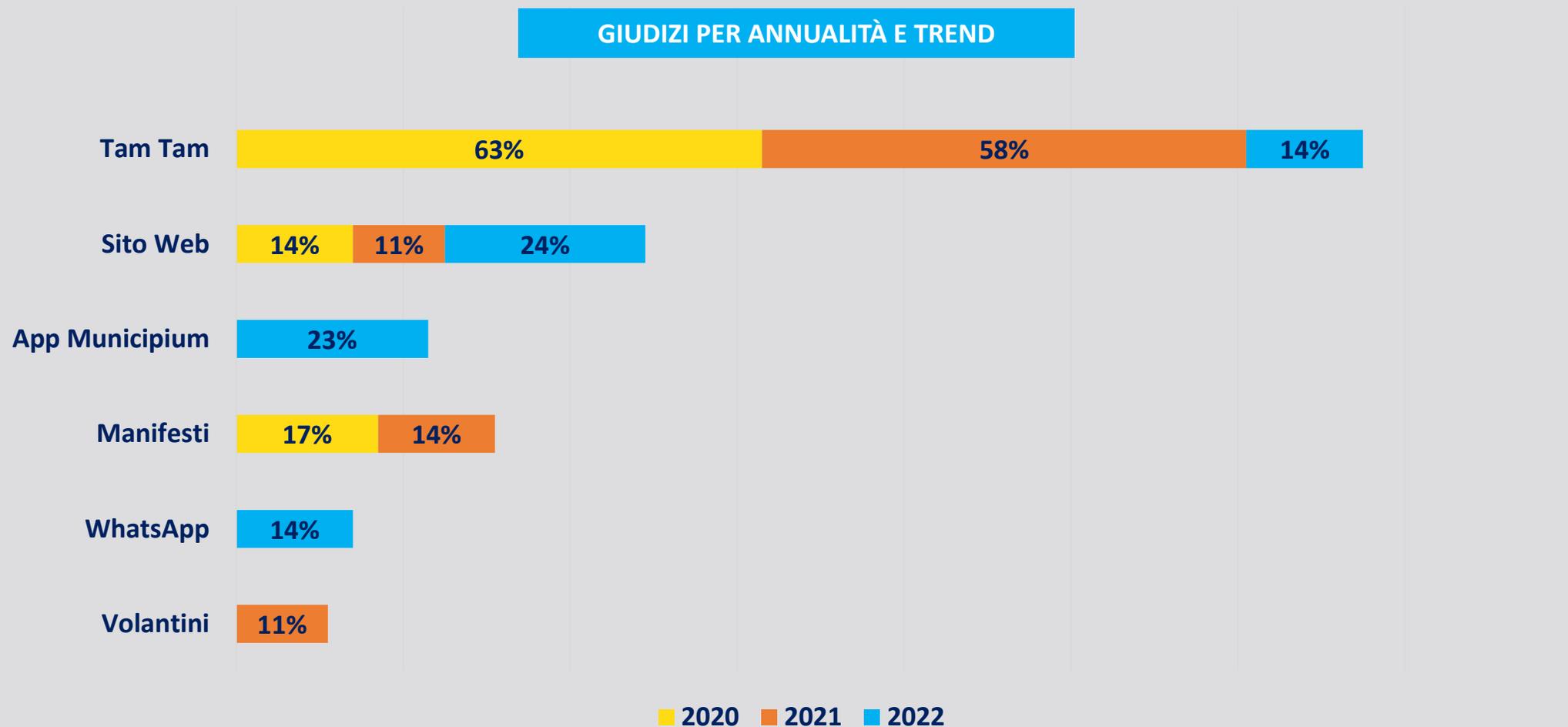
Informazioni sui Servizi Comunali mezzi e/o canali informativi 2020-2021-2022

Dom.30 Attraverso quali tra i mezzi e/o i canali informativi che le citerò lei
solitamente riceve, vede o sente le informazioni relative alle attività
comunali?



Informazioni sui Servizi Comunali Strumenti di Comunicazione 2020-2021-2022

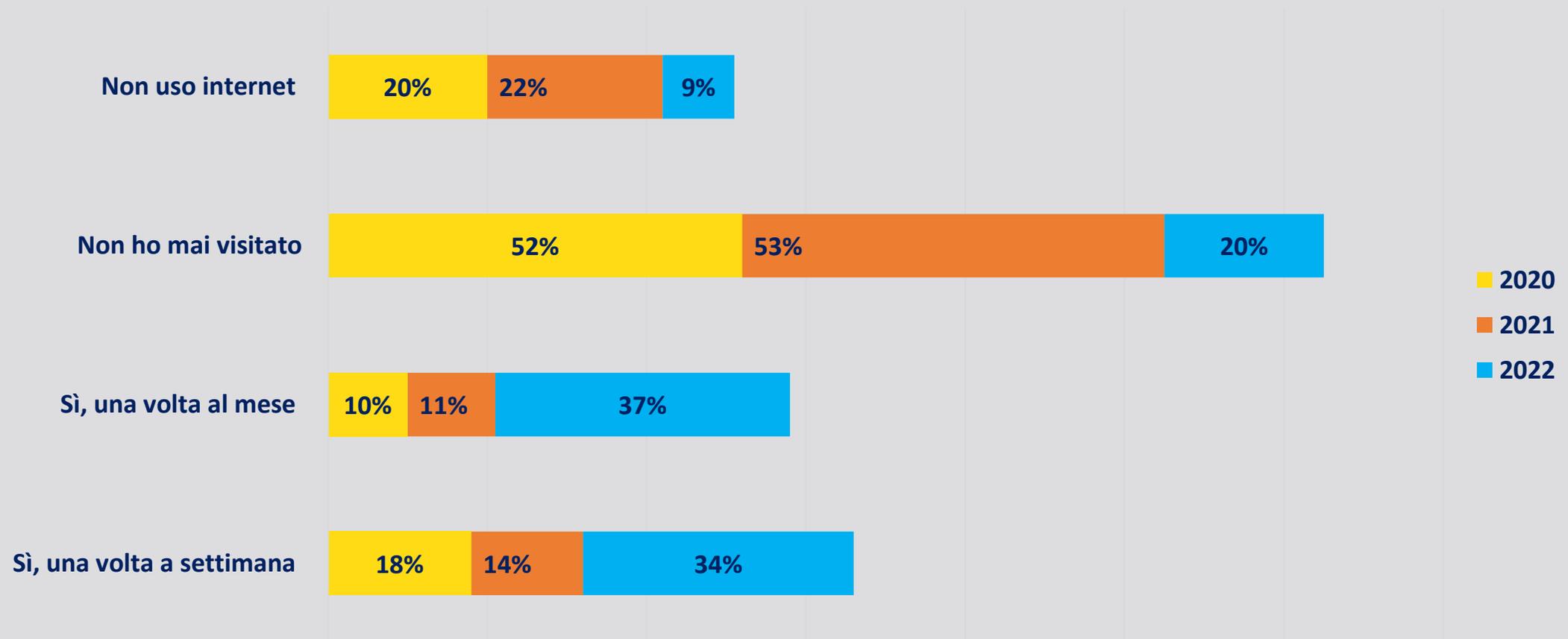
Dom.31 Quale tra questi strumenti di comunicazione Le piacerebbe fosse utilizzato o maggiormente sviluppato dal Comune per garantire una migliore e più ampia diffusione delle informazioni? Mi dica il primo, quello che Lei preferirebbe, poi il secondo e poi il terzo in ordine di importanza



Pagina Facebook del Comune 2020-2021-2022

Dom.35 Le capita di visitare la pagina Facebook del Comune di
San Giuliano Milanese?

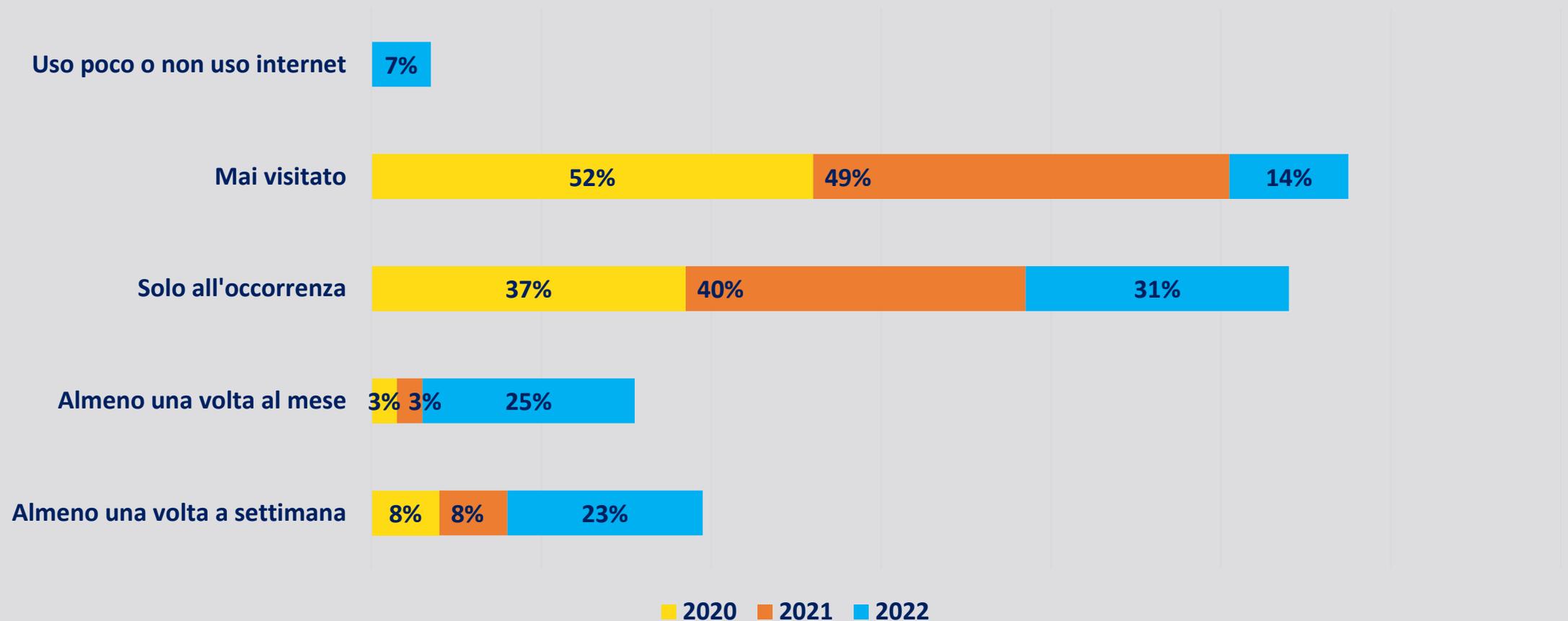
GIUDIZI PER ANNUALITÀ E TREND



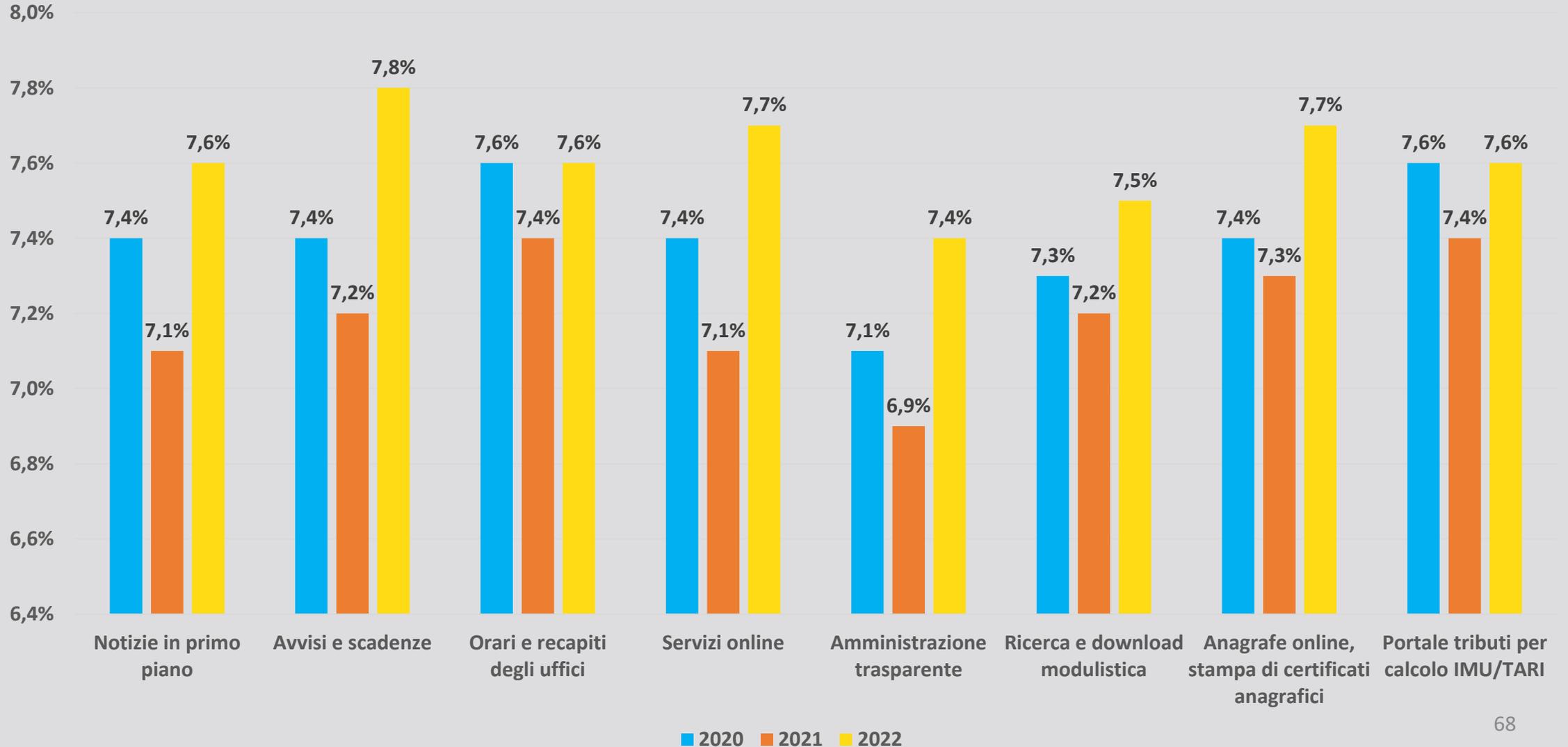
Sito Internet del Comune 200-2021-2022

Dom.36 Le capita di utilizzare il sito internet del Comune di San
Giuliano?

GIUDIZI PER ANNUALITÀ E TREND



Sezioni del Sito Internet del Comune: Qualità Percepita 2020-2021- 2022



Valutazione Sito Internet del Comune 2020-2021-2022

Soddisfazione



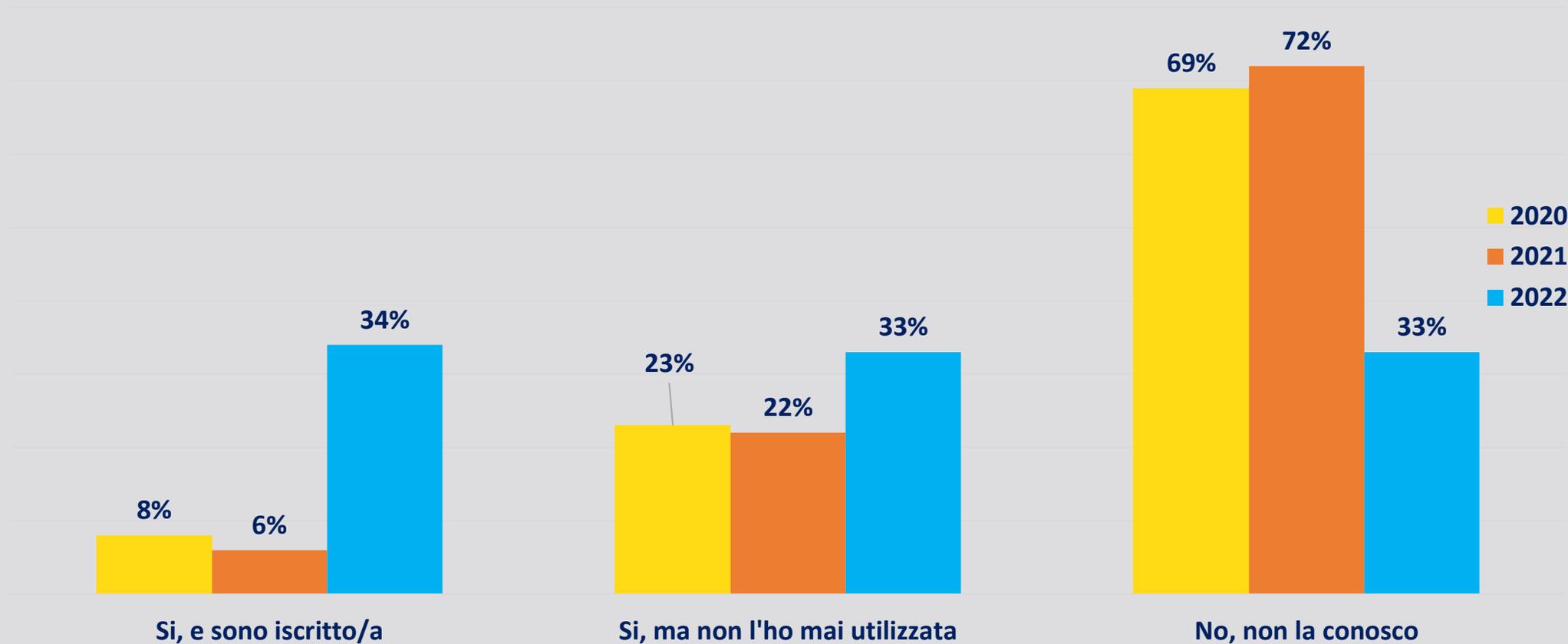
GIUDIZI PER ANNUALITÀ E TREND

Dom.38 Può indicarmi quanto è soddisfatto/a del sito del Comune con un voto da 1 a 10, dove 1 significa che Lei non è per niente soddisfatto/a e 10, al contrario, che Lei è completamente soddisfatto/a?

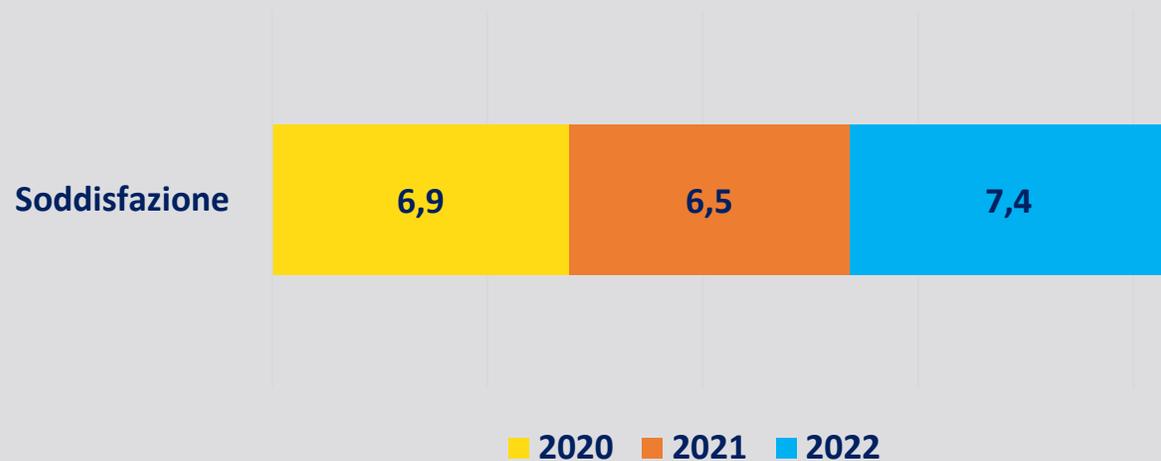
	2020	2021	2022
Media	7,5	7,4	7,3

Applicazione Municipium 2020-2021-2022

Dom.39 Lei conosce "Municipium", l'App gratuita del Comune per ricevere informazioni e fare segnalazioni direttamente dal suo smartphone?



Valutazione applicazione Municipium 2020-2021-2022

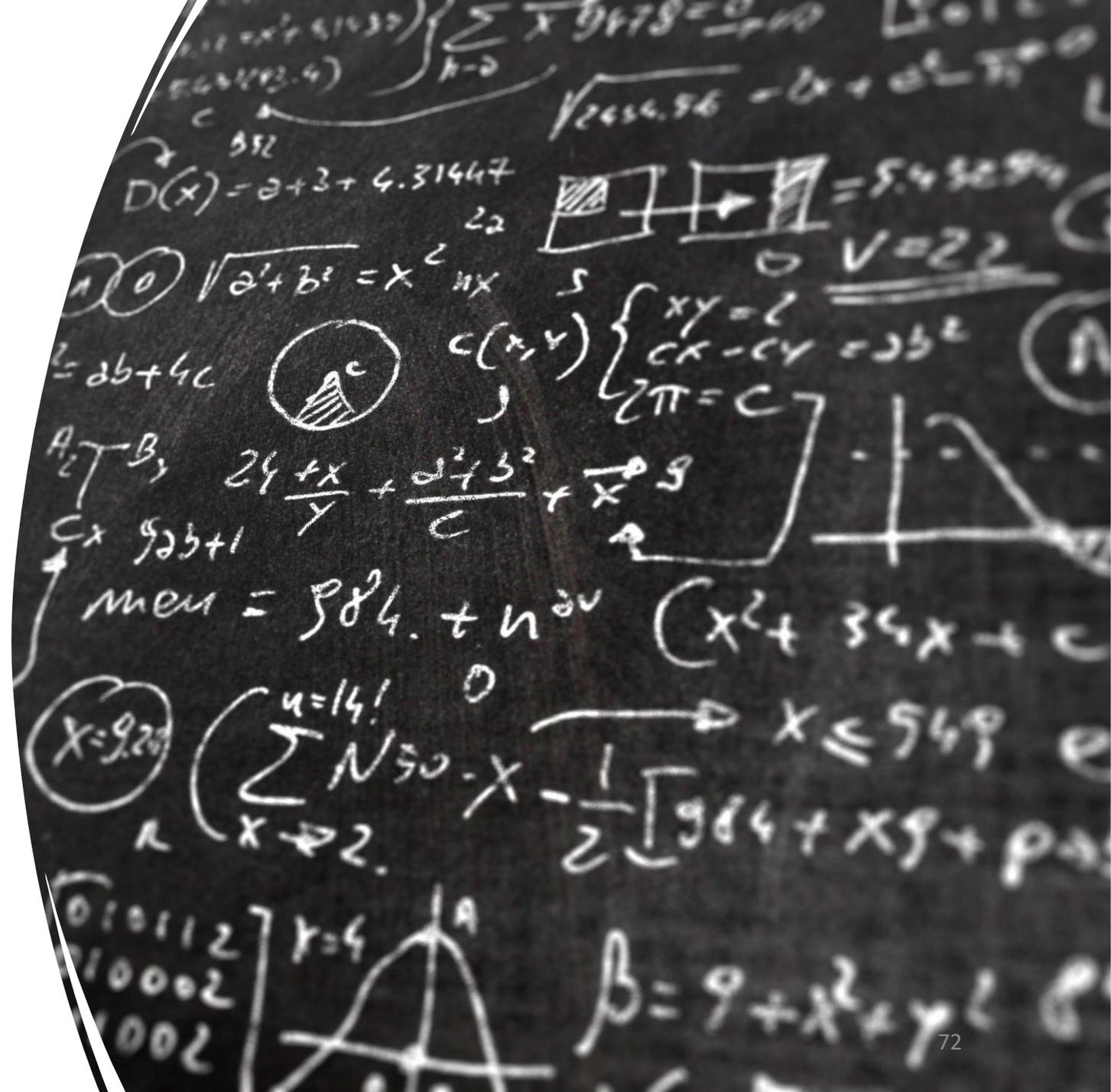


GIUDIZI PER ANNUALITÀ E TREND

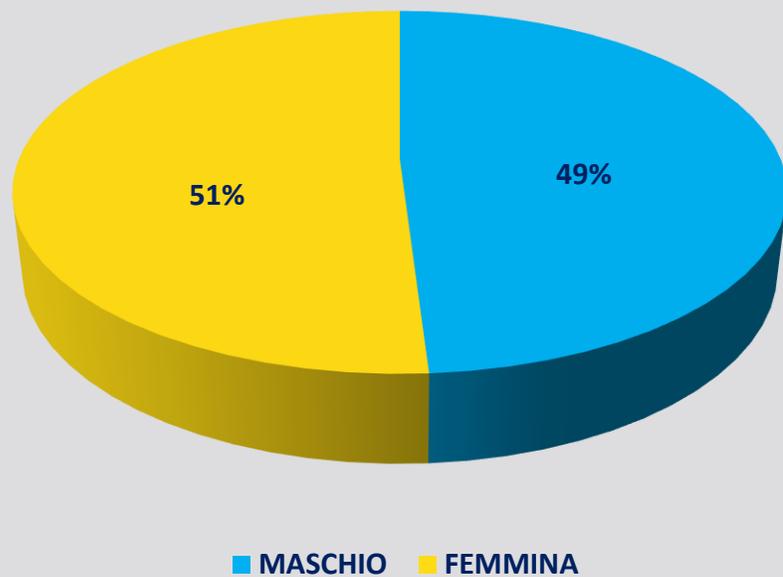
Dom.40 Può indicarmi quanto è soddisfatto/a dell'App Municipium con un voto da 1 a 10, dove 1 significa che Lei non è per niente soddisfatto/a e 10, al contrario, che Lei è completamente soddisfatto/a?

	2020	2021	2022
Media	6,9	6,5	7,4

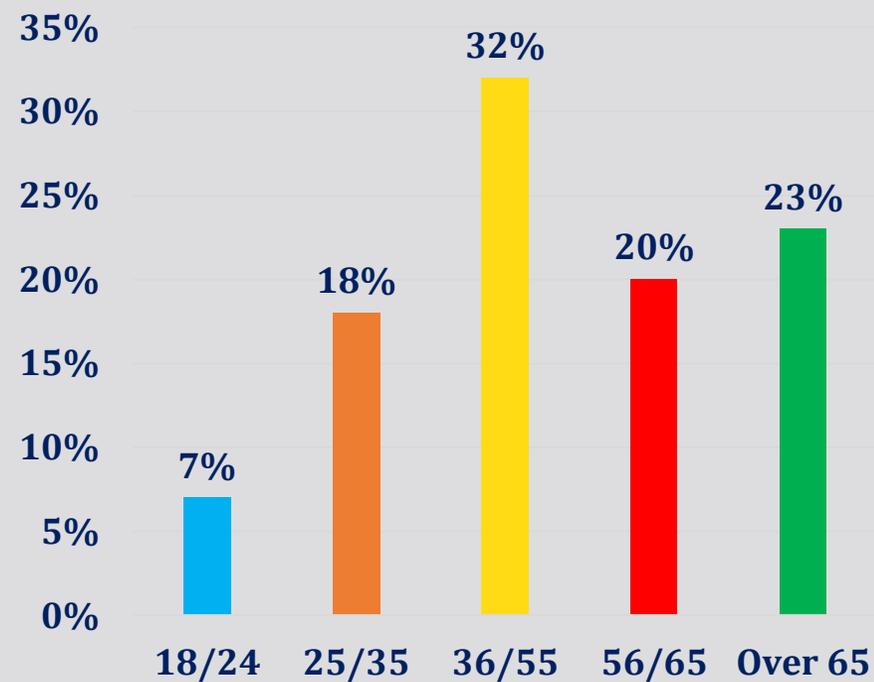
Variabili Campionarie



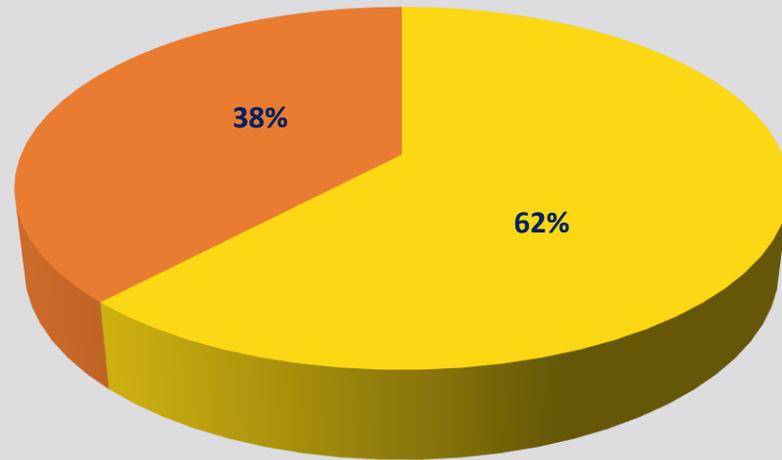
Variabili Campionarie Genere Biologico 2022



Variabili Campionarie Fascia d'età 2022



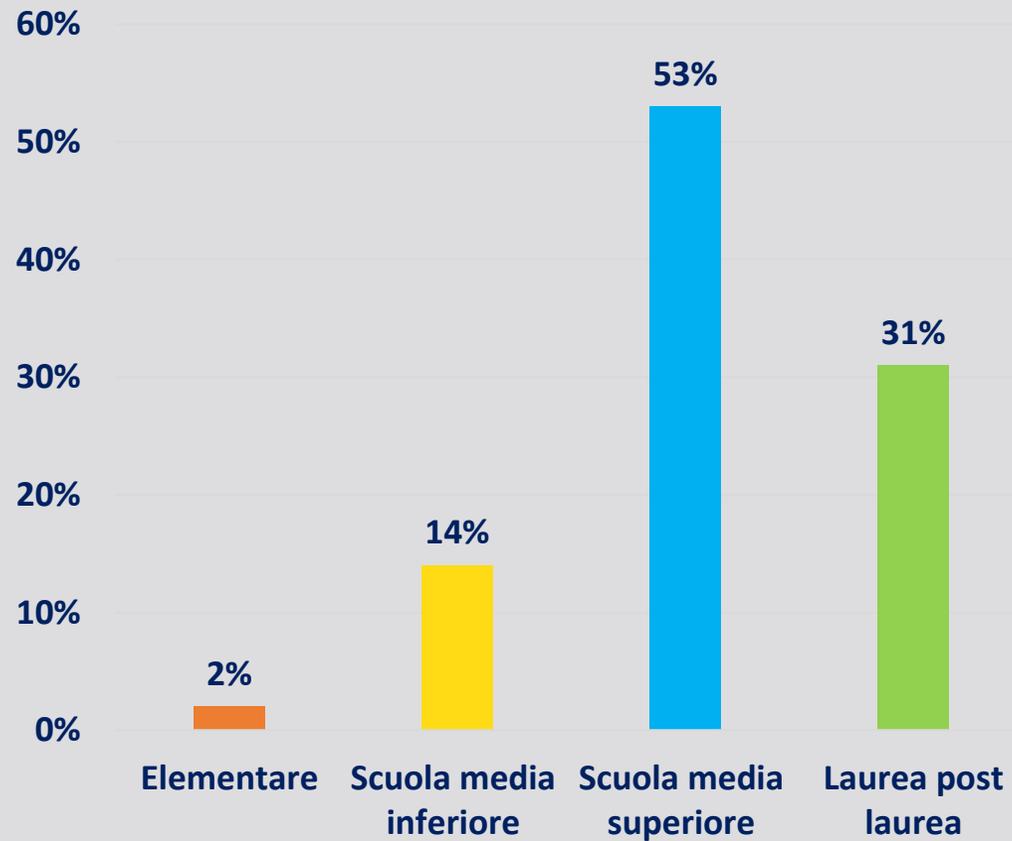
Variabili Campionarie Nazionalità 2022



■ ITALIANA DI ORIGINE ■ STRANIERA



Variabili Sociodemografiche Scolarità 2022



Dom.46 Scolarità:	
Item	Percentuale
Elementare	2%
Scuola media inferiore	14%
Scuola media superiore	53%
Laurea/post-laurea	31%
Totale	100%