



Comune di San Giuliano Milanese

CITIZEN SATISFACTION 2020

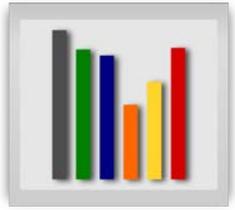
Dicembre | **2020**





Executive summary

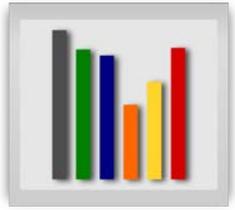
UNO SGUARDO D'INSIEME



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

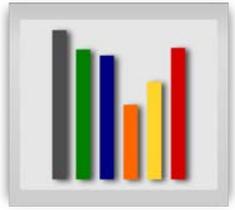
- Le valutazioni espresse dai cittadini verso i **servizi comunali** sono **globalmente positive**. Il livello di soddisfazione espresso nel 2020 è in **aumento** rispetto all'anno precedente.
- Tutti i servizi comunali indagati registrano valutazioni ampiamente **superiori alla sufficienza**. Il **servizio 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.

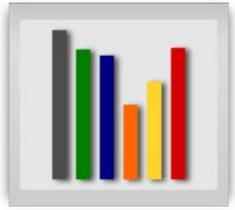




Executive summary/4

- 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.





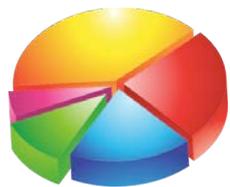
Executive summary/6

- 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?

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

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

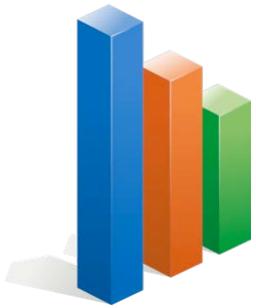
	2015	2017	2018	2019	2020
	%	%	%	%	%
Tra il campione	6,3	6,3	6,6	6,8	6,8
Tra i cittadini utenti	6,3	6,3	6,6	6,8	6,9

Voti medi su una scala 1-10.

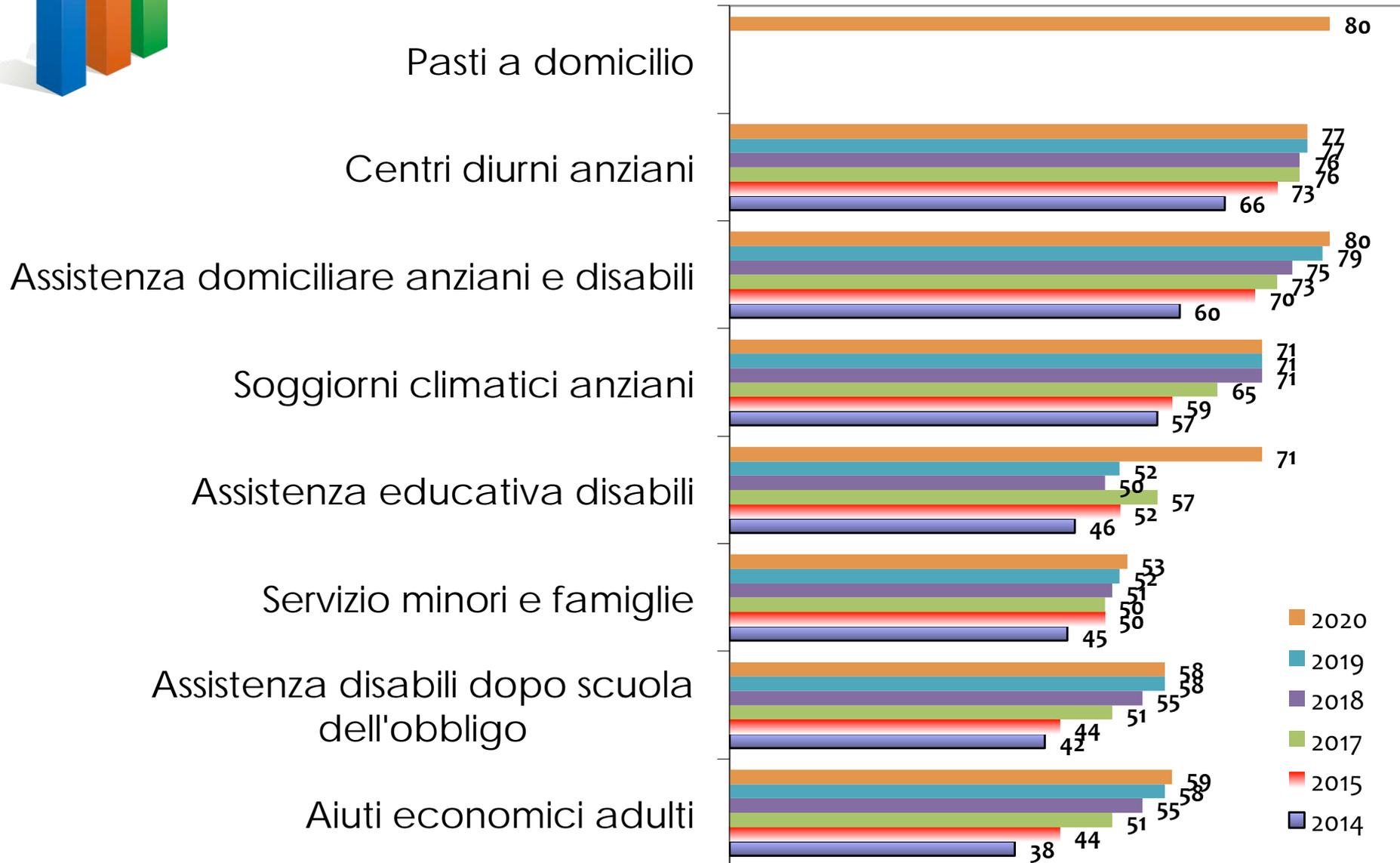


Servizi sociali

CONOSCENZA E SODDISFAZIONE



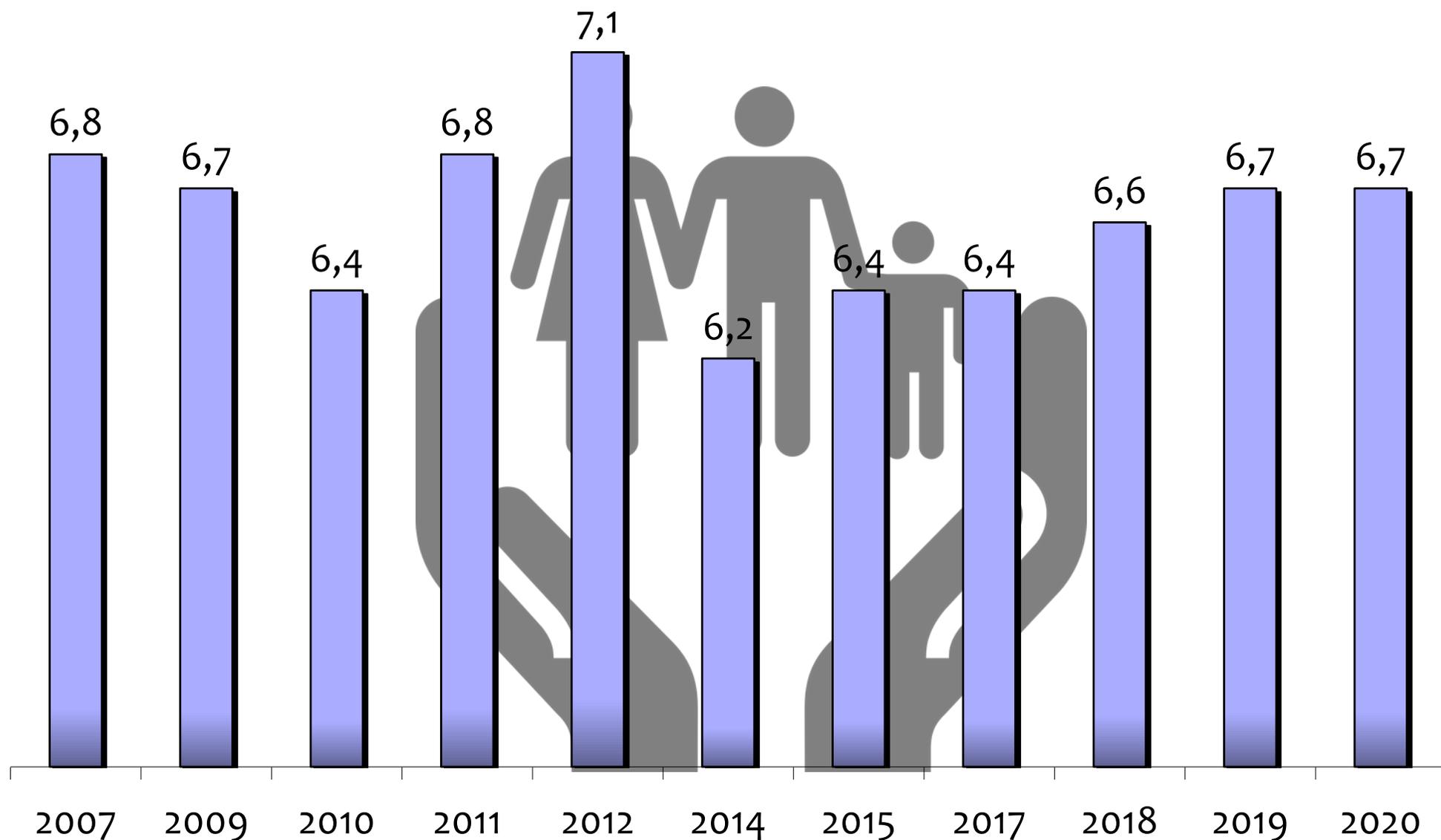
Servizi sociali: conoscenza



% risposte positive



Servizi sociali: soddisfazione

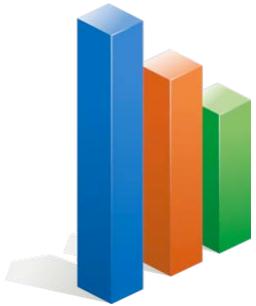


Voti medi su una scala 1-10.

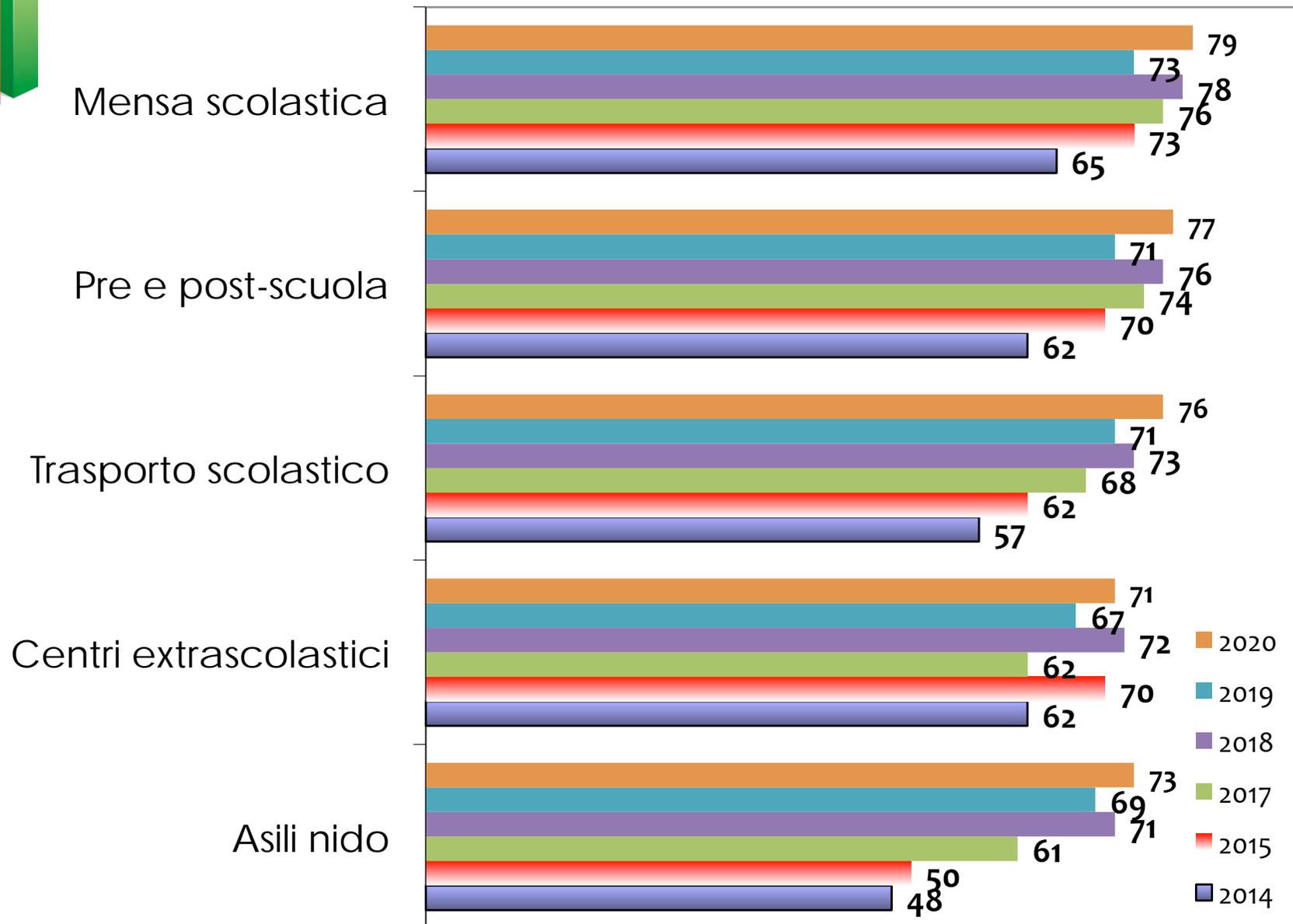


Servizi educativi

CONOSCENZA E SODDISFAZIONE



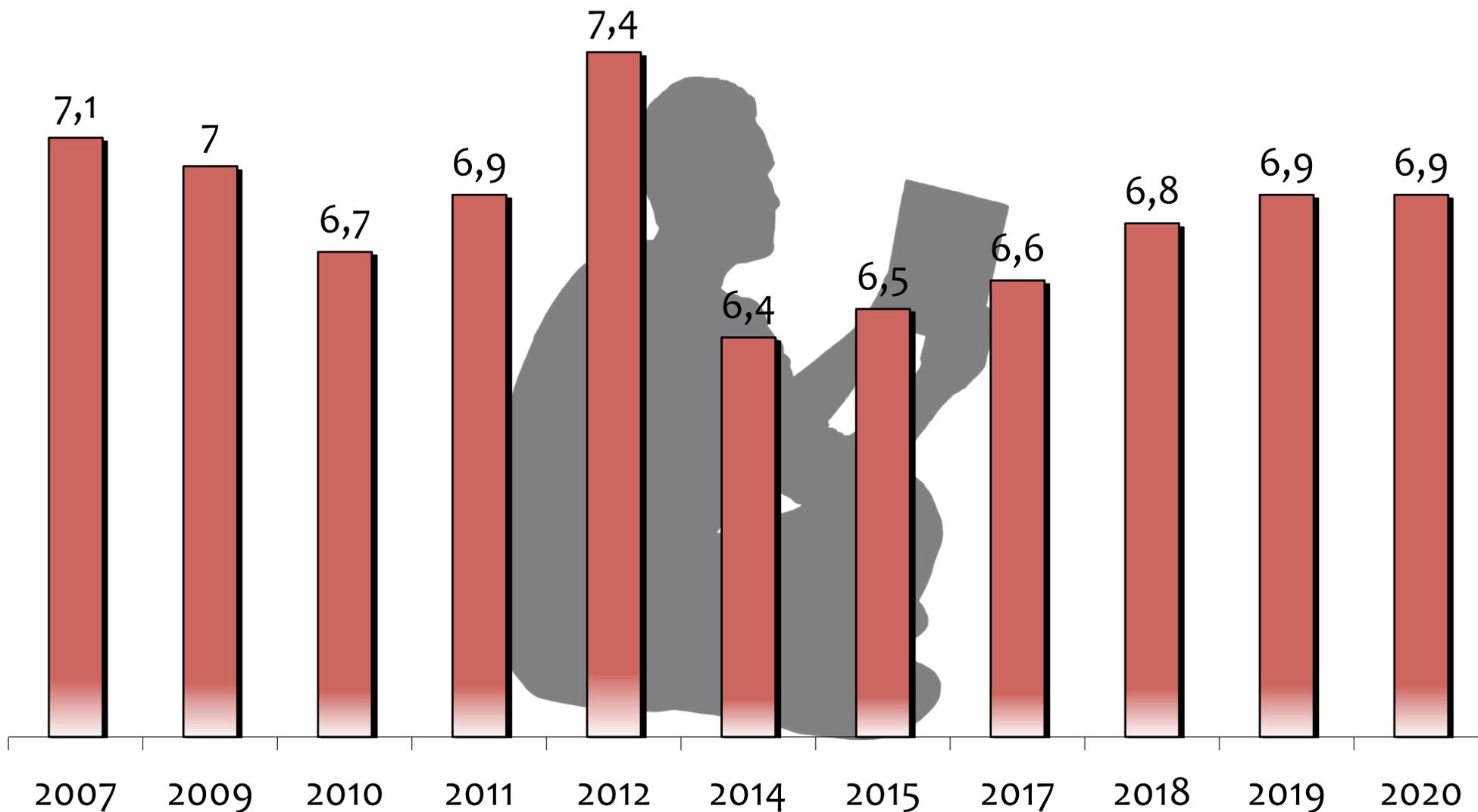
Servizi educativi: conoscenza



% risposte positive



Servizi educativi: soddisfazione



Voti medi su una scala 1-10.

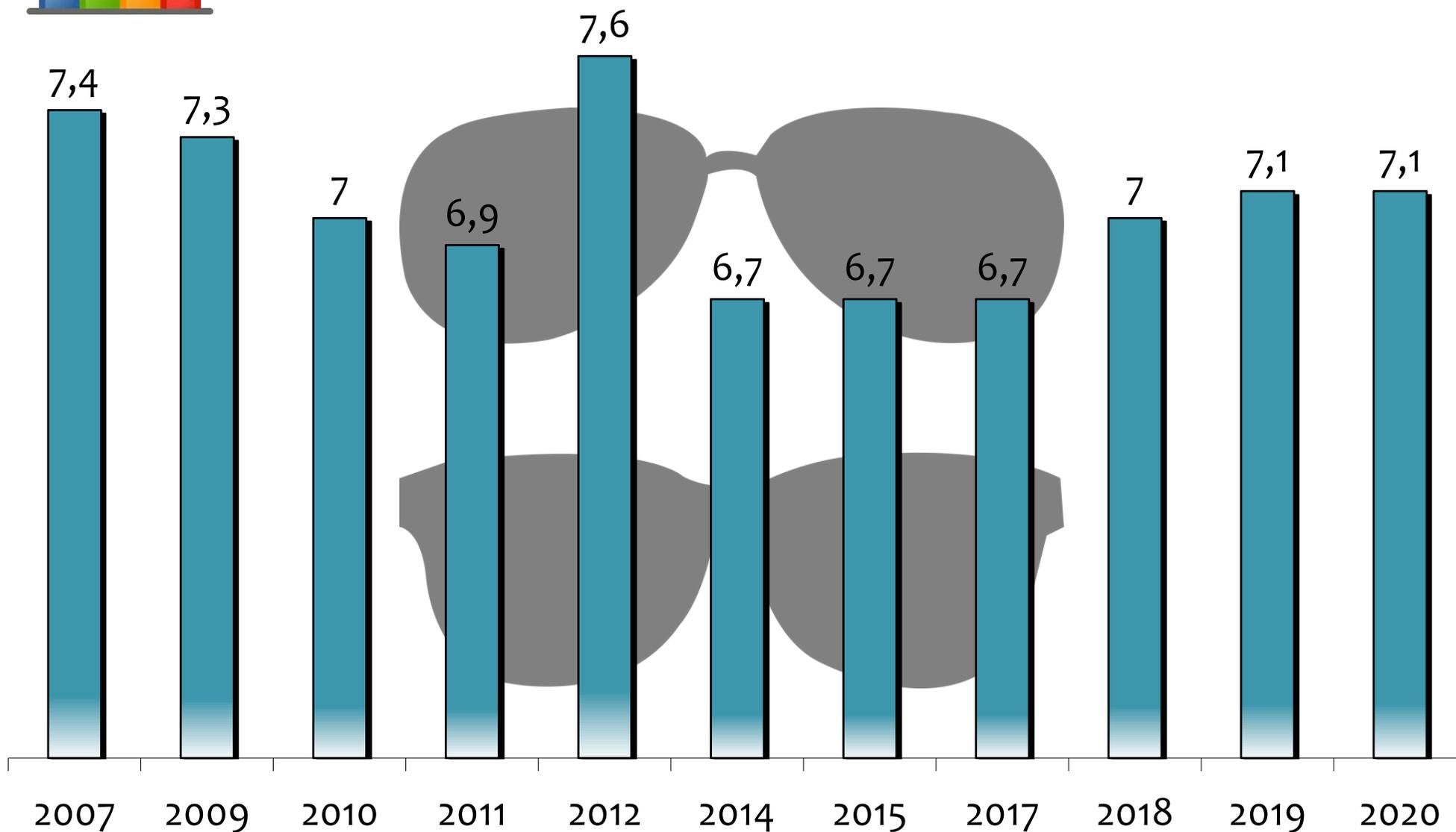


Servizi per il tempo libero

CONOSCENZA E SODDISFAZIONE



Servizi tempo libero: soddisfazione



Voti medi su una scala 1-10.



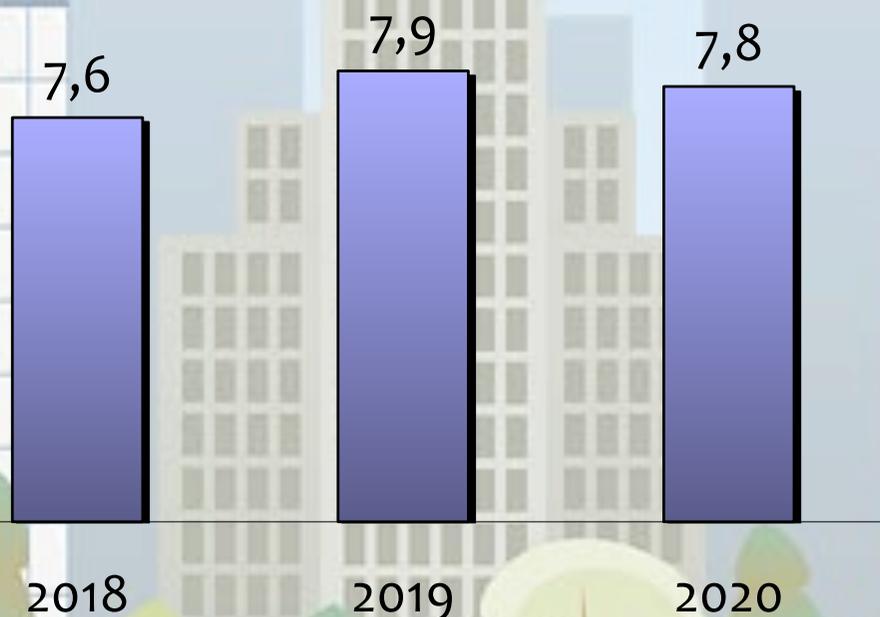
Punto comune

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%)

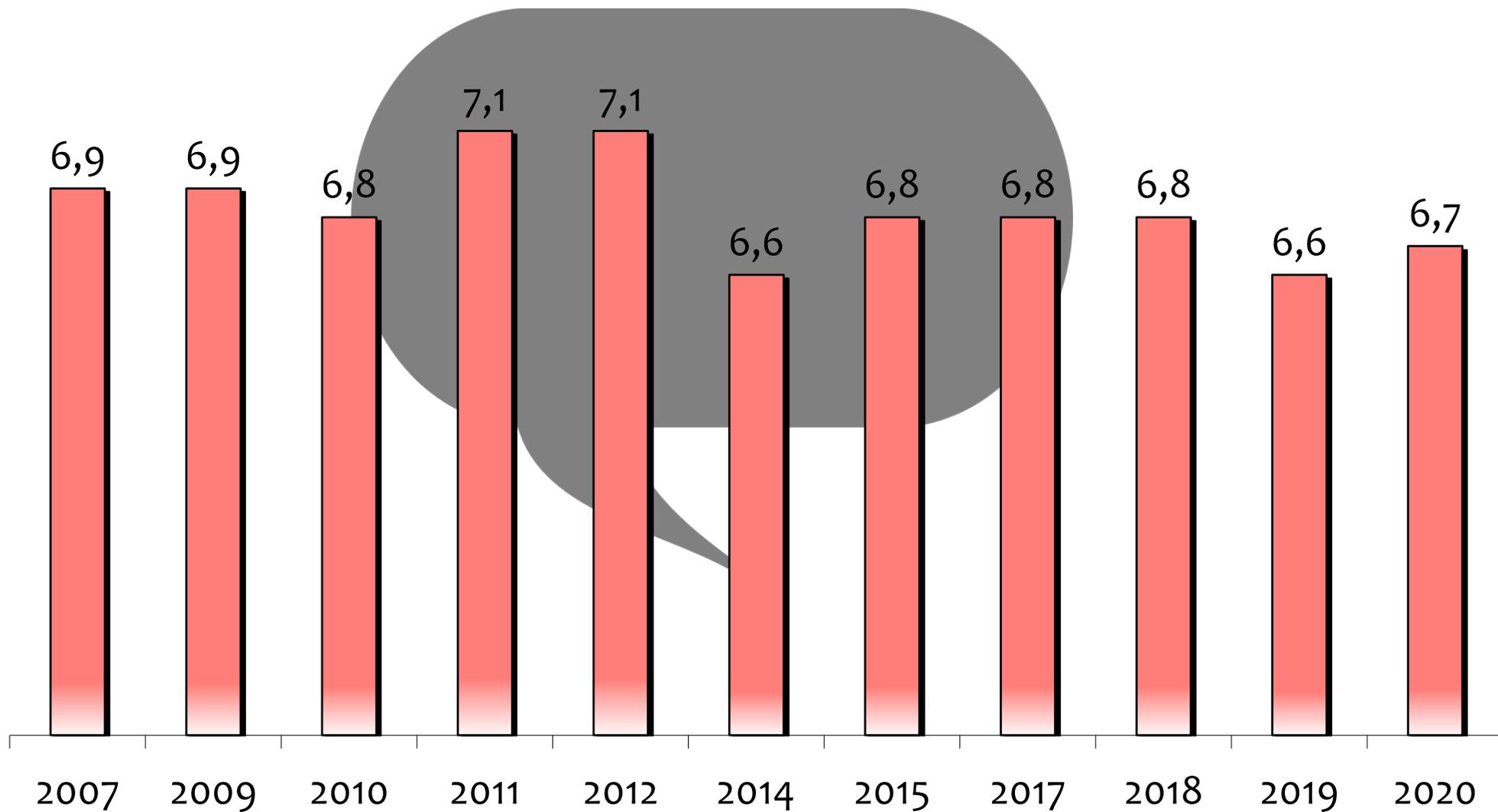


Gli altri servizi comunali

LIVELLI DI SODDISFAZIONE



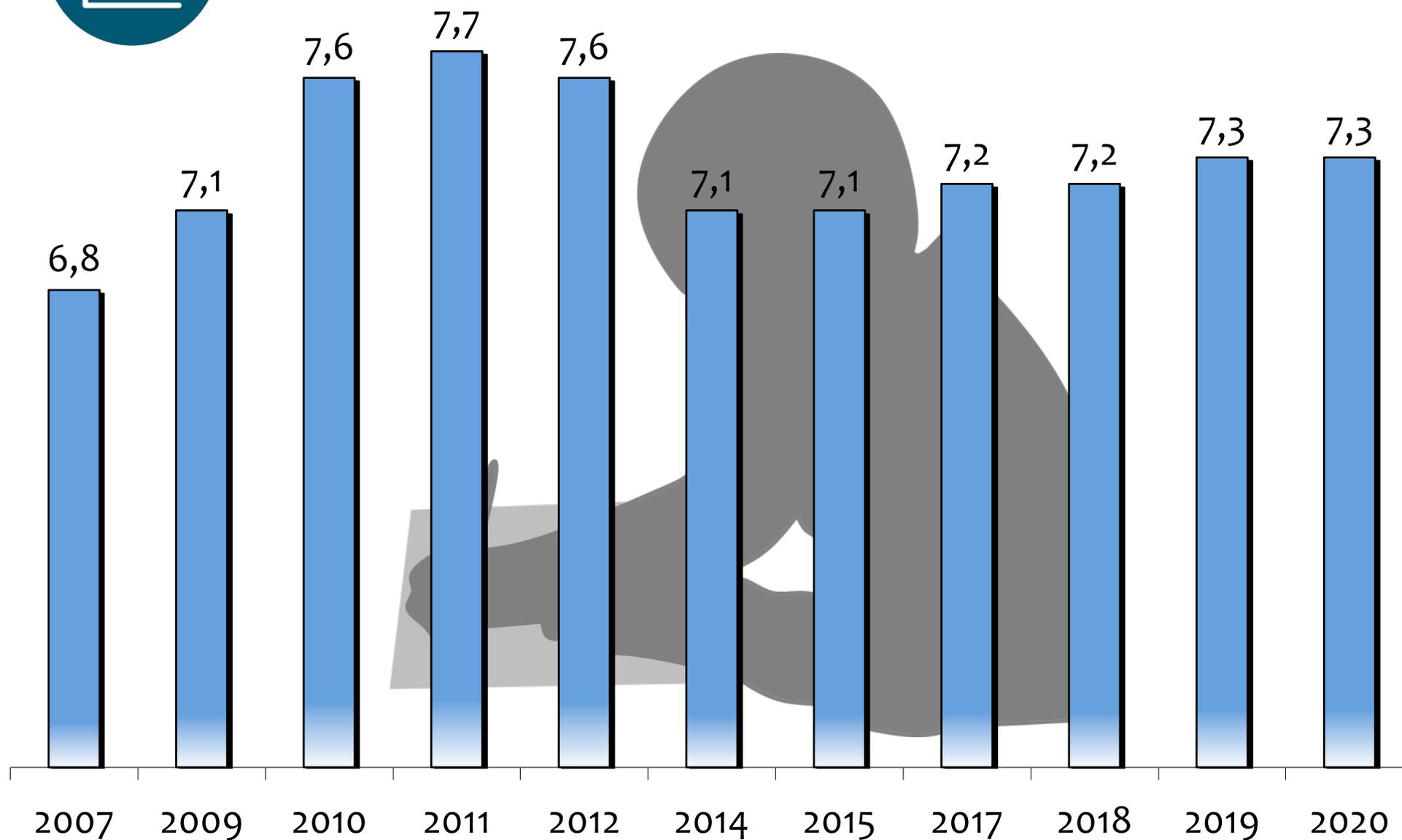
URP: soddisfazione



Voti medi su una scala 1-10.



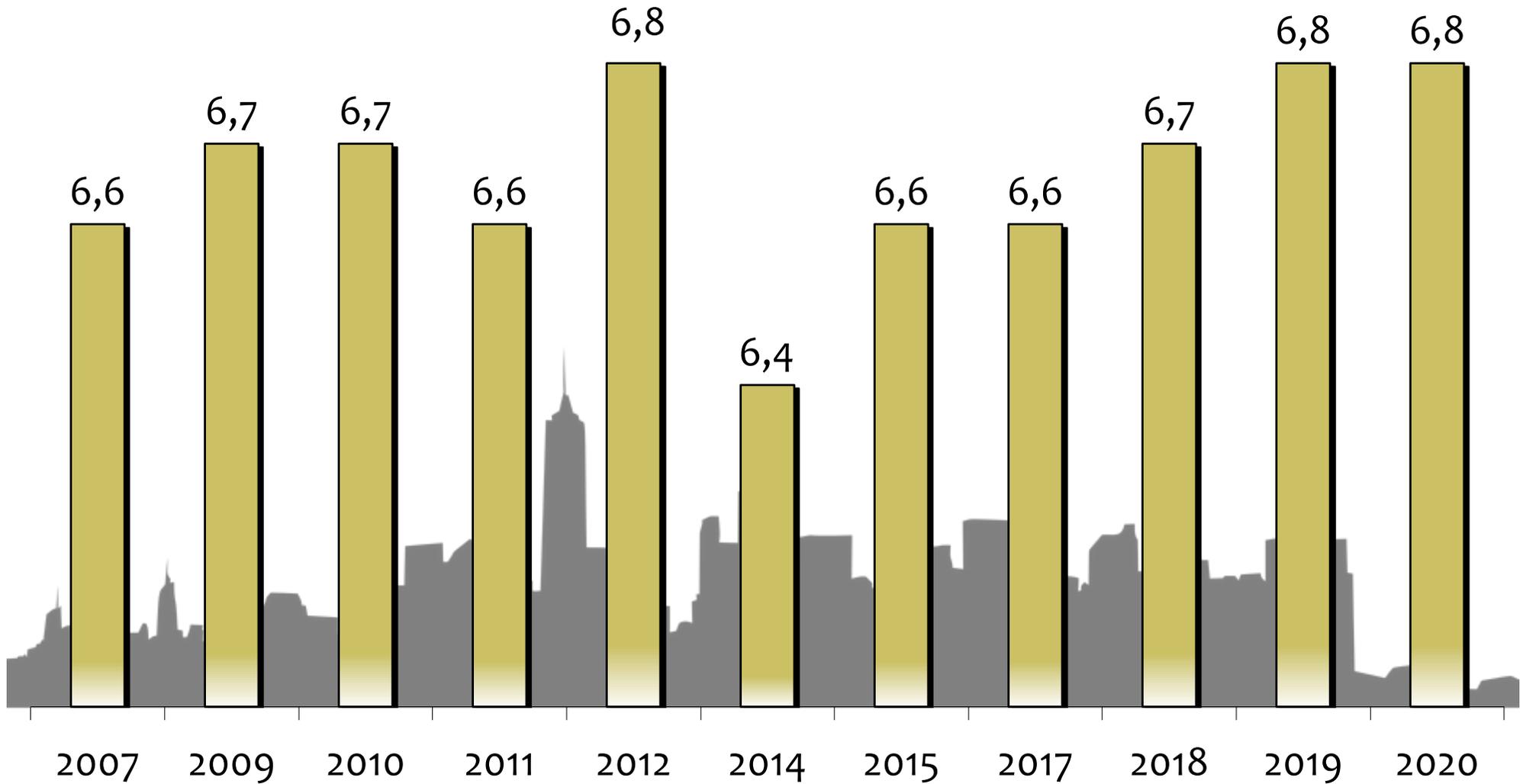
Anagrafe: soddisfazione



Voti medi su una scala 1-10.



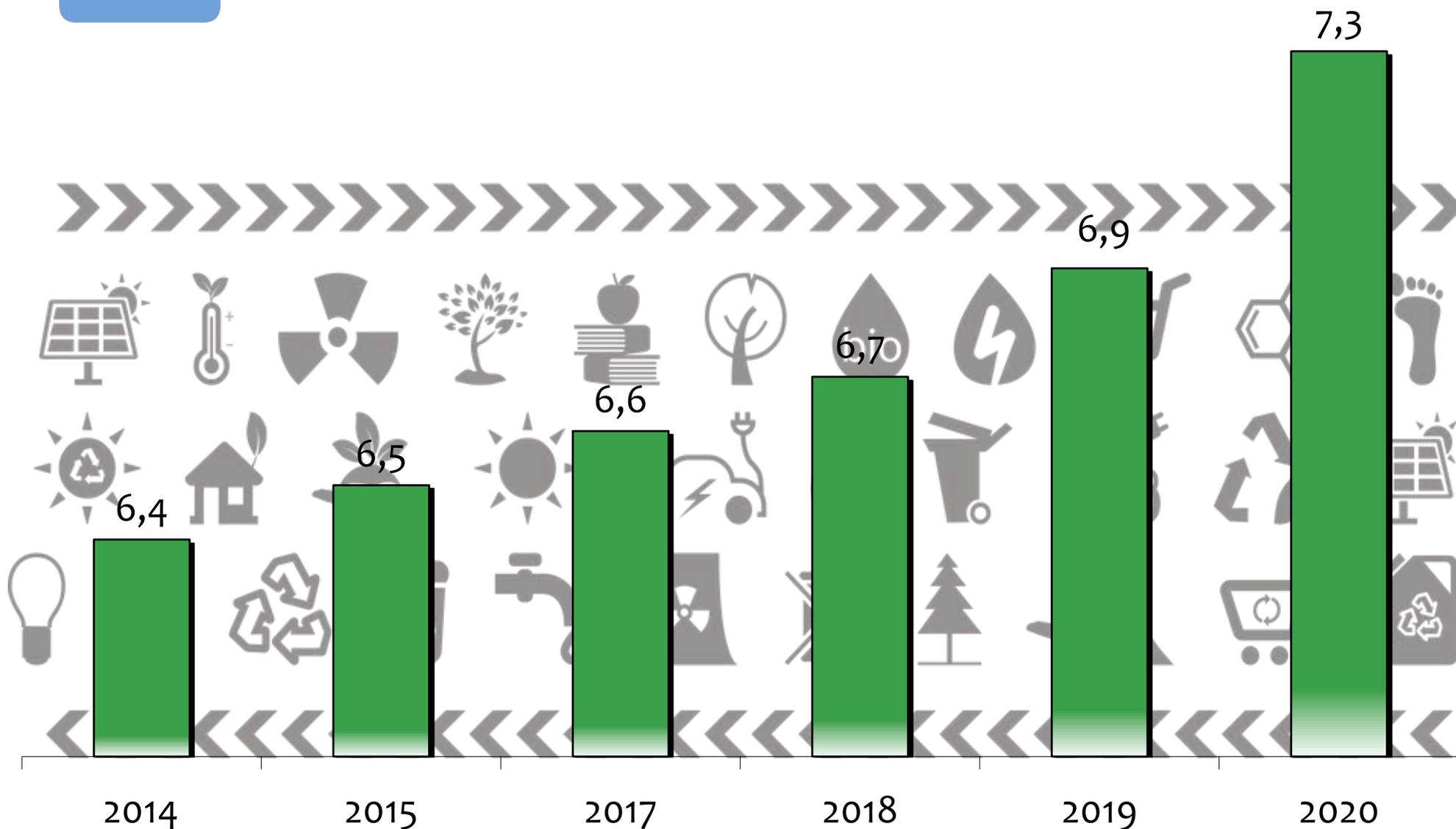
Tributi: soddisfazione



Voti medi su una scala 1-10.



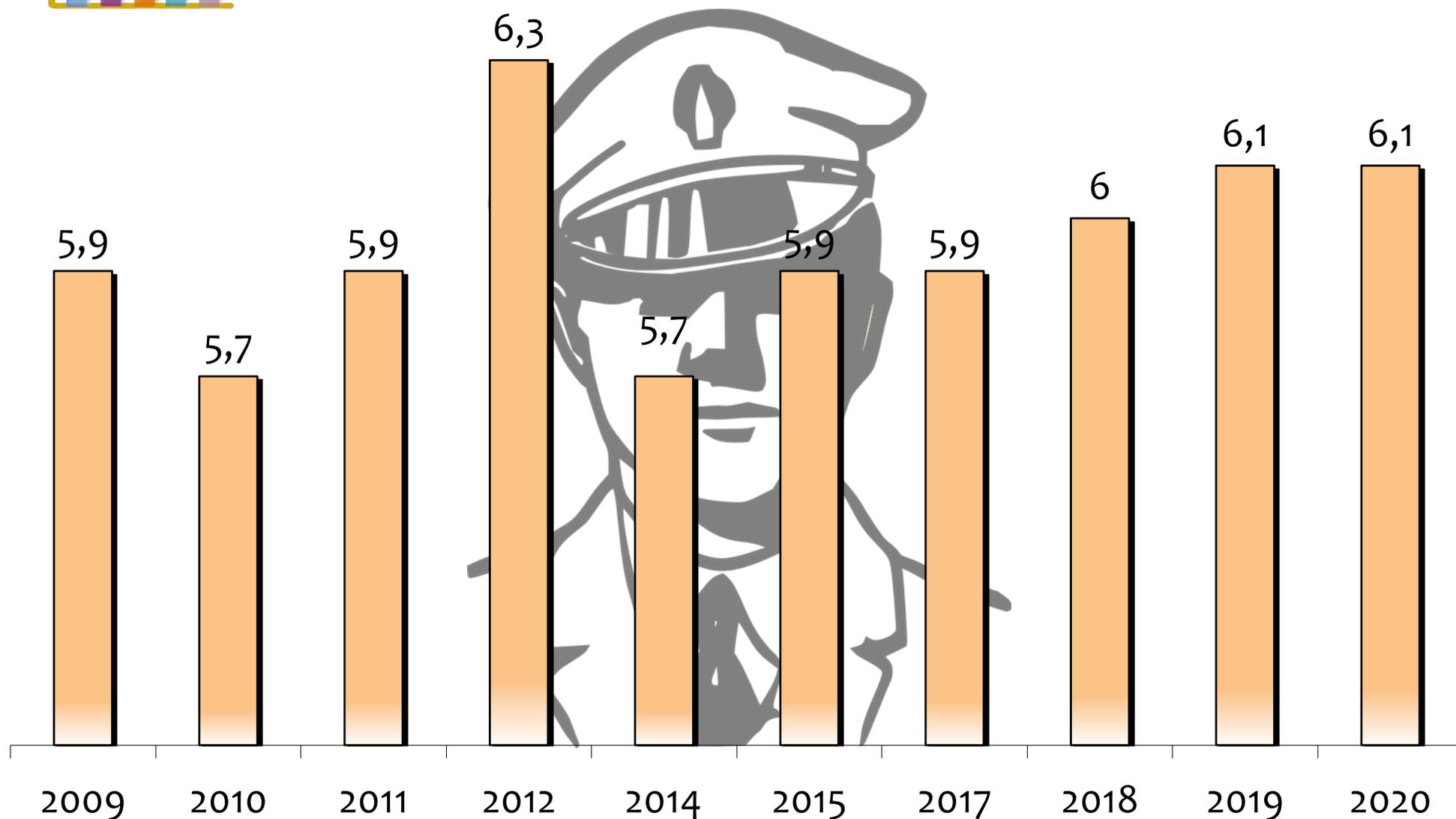
Raccolta rifiuti: soddisfazione



Voti medi su una scala 1-10.



Polizia locale: soddisfazione

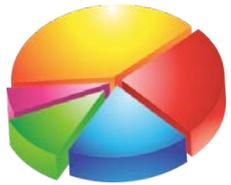


Voti medi su una scala 1-10.

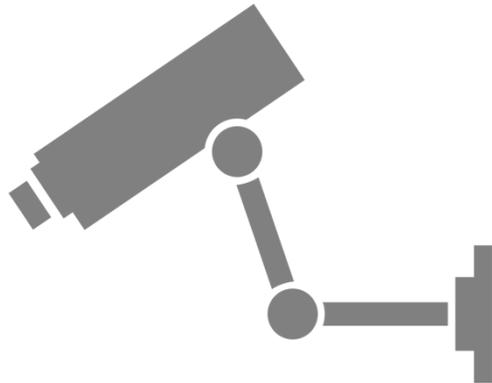


Comune di San Giuliano Milanese

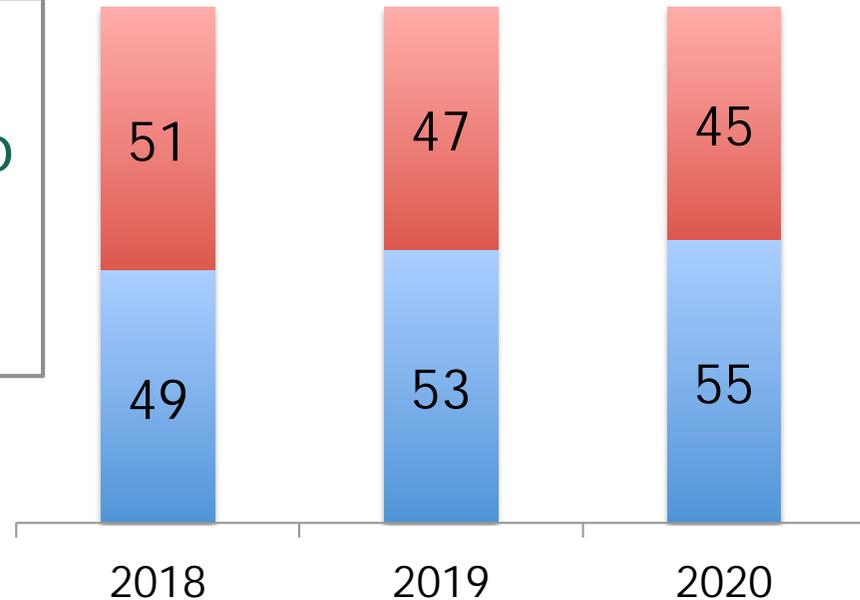
LA SICUREZZA



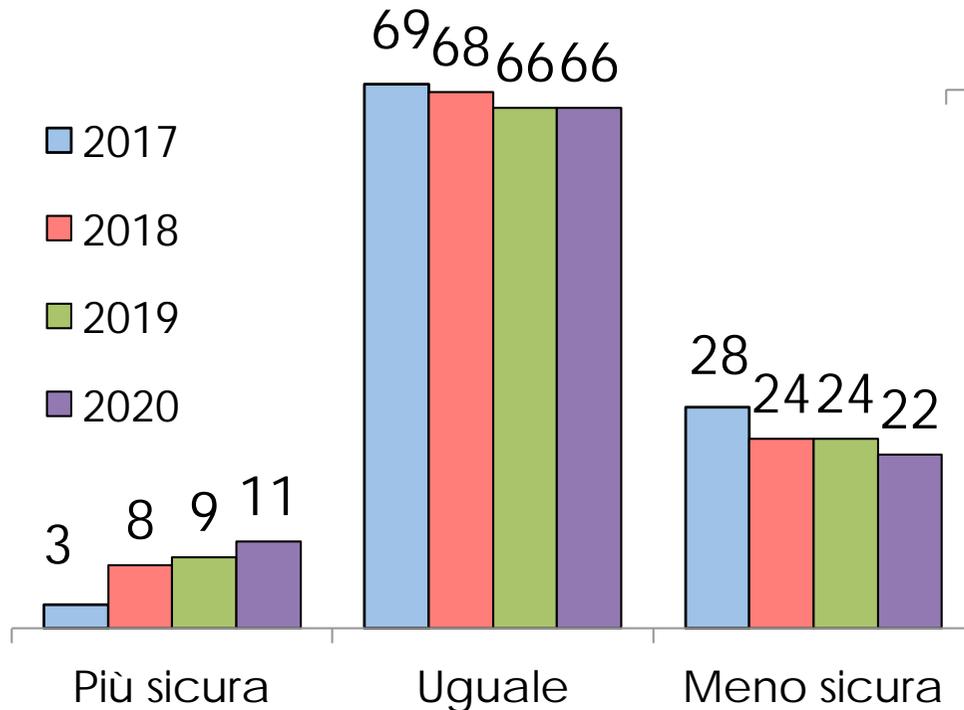
San Giuliano e la sicurezza



Lei avverte San Giuliano un luogo sicuro:



■ Poco + per niente ■ Molto + abbastanza

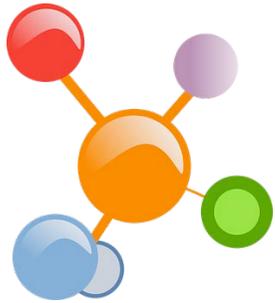


Rispetto a un anno fa, San Giuliano oggi è:



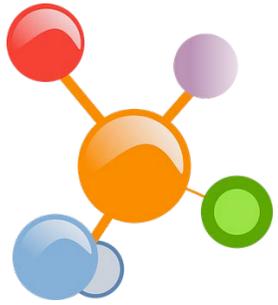
Comune di San Giuliano Milanese

LA COMUNICAZIONE

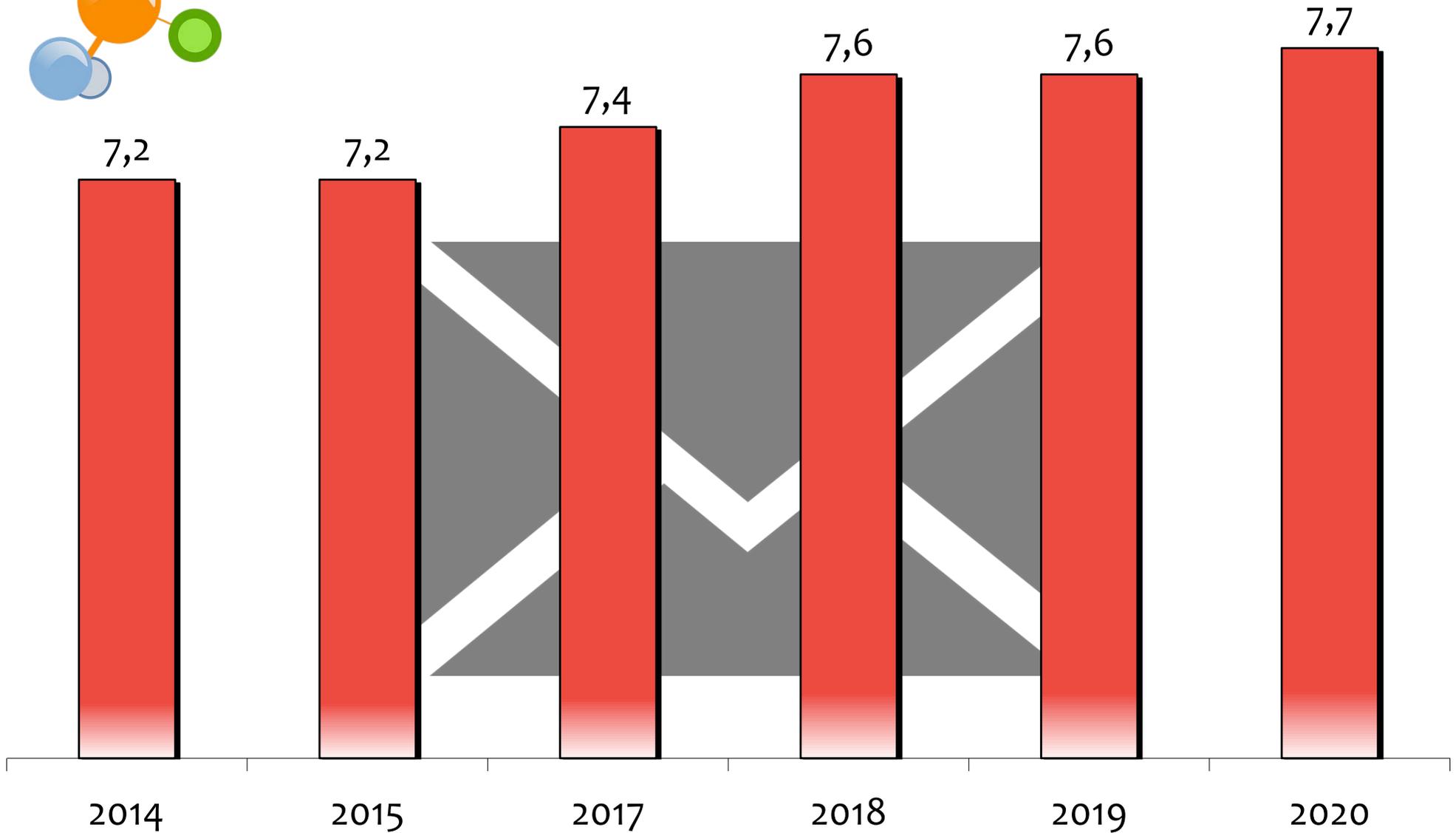


La comunicazione istituzionale

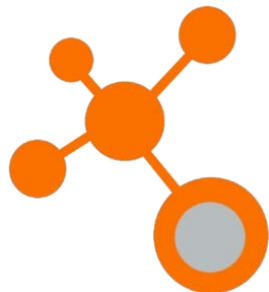
- **TAM TAM**: si posiziona al **primo posto** tra i canali d'informazione utilizzati dai cittadini (88%).
- È al **primo posto** tra gli strumenti preferiti dai cittadini (58%).
- Ha un eccellente livello di penetrazione: 66% lettori assidui, 23% più sporadici.
- Livello di soddisfazione di TAM TAM: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



TAM TAM: soddisfazione

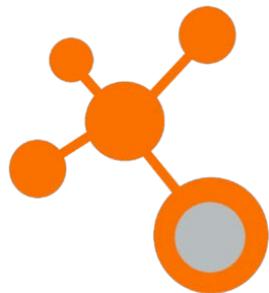


Voti medi su una scala 1-10.

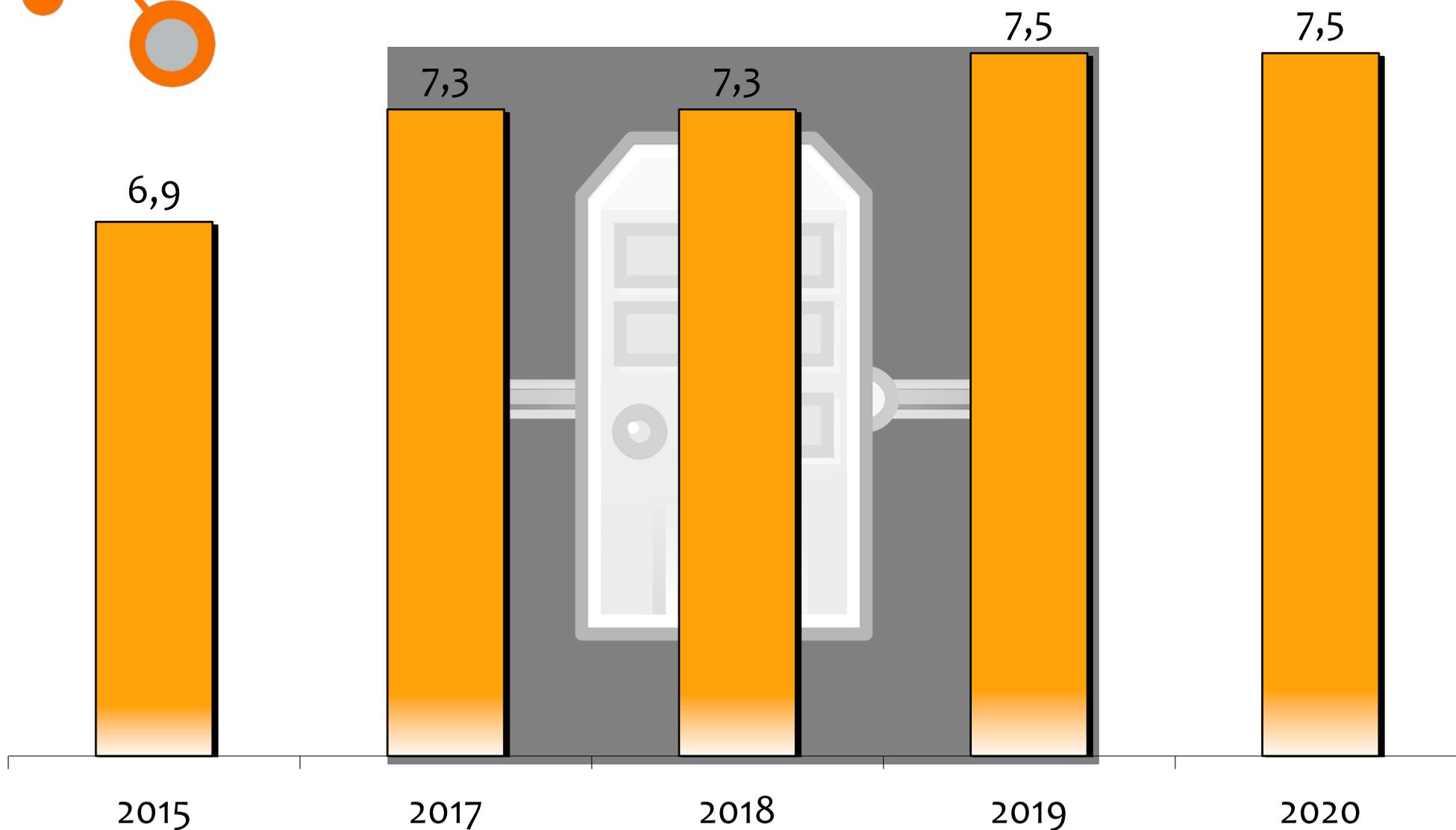


L'Amministrazione digitale: il sito web del Comune

- 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
info@sylla.it

