



Comune di San Giuliano Milanese

Citizen satisfaction 2025

Dicembre | 2025

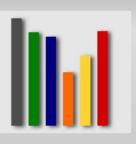


Indice

Premessa	3
Summary: uno sguardo di insieme sulla città	7
La città che vorrei	28
Governare la città	39
La dimensione sicurezza	44
Indicatori di citizen satisfaction - Il Sindaco	51
Indicatori di citizen satisfaction - I Servizi Comunali	53
Il rapporto con i cittadini - La comunicazione	87
Nota metodologica	104

Premessa

Citizen satisfaction 2025



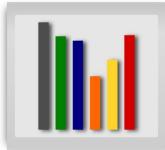
Premessa/1

Il rapporto illustra i risultati dell'indagine di **Citizen satisfaction** promossa dal Comune di **San Giuliano Milanese** nel **2025**.

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 cittadine e cittadini.

La ricerca prende in esame numerosi temi: la qualità della vita, la relazione bidirezionale tra la cittadinanza e l'Amministrazione, la conoscenza e soddisfazione verso i servizi comunali, i problemi del territorio, gli interventi auspicati, i progetti di sviluppo per la città.

Nel corso del tempo il disegno di ricerca è stato implementato per rispondere a nuovi fabbisogni informativi dell'Amministrazione.



Premessa/2

Superato il periodo di eccezionalità, caratterizzato dalla pandemia connessa al Covid-19, le città hanno ripreso la loro **vitalità**, registrando effetti di medio e lungo periodo legati alle caratteristiche **territoriali, sociodemografiche e socioeconomiche** di ogni singola realtà.

L'indagine di Citizen satisfaction rivolta alla popolazione residente a San Giuliano Milanese si inserisce in questo scenario. I risultati mostrano, **nell'ultimo anno**, così come **nell'ultimo quinquennio** considerato (2020-2024), molte aree di **soddisfazione**. E questo sembra essere un elemento significativo in un contesto nazionale e internazionale di profonda incertezza.

Tra gli elementi di criticità, la sicurezza è una costante degli anni più recenti, elemento che ricorre a livello nazionale in molte altre città italiane.



Note alla rilevazione e ai risultati

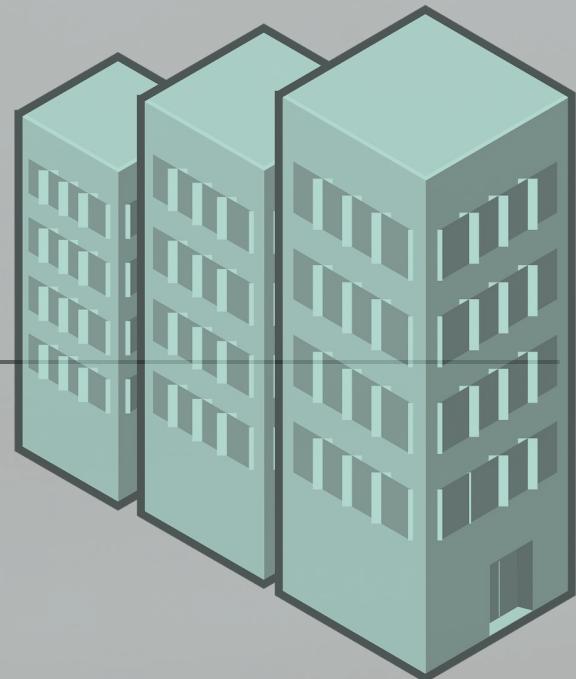
Disclaimer importante

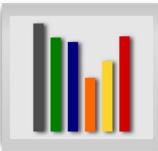
L'indagine di Citizen Satisfaction rivolta alla popolazione residente a San Giuliano Milanese, i cui risultati sono esposti nel presente rapporto, è stata realizzata dall'Istituto di ricerca Sylla negli anni 2020, 2021, 2024. Per gli anni 2022 e 2023 il trend complessivo 2020-2024 è stato ricostruito a partire dai report aggregati di altri istituti.

A causa di profonde differenze nella struttura dei campioni, nonché nella rappresentazione di alcune variabili, desumibili dai report, si suggerisce di considerare le comparazioni tra i risultati dei diversi istituti più come indicazioni che come risultati puntuali.

Summary

Uno sguardo di insieme sulla città



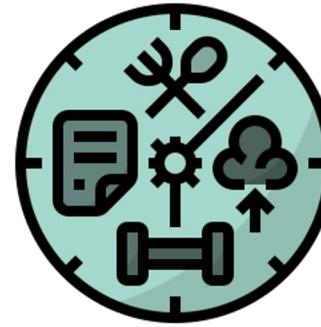


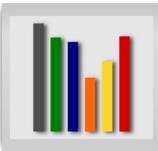
I risultati in 20 punti

La qualità della vita/1

La quota di cittadini che ritiene di **vivere complessivamente bene** a San Giuliano Milanese nel 2025 è pari a oltre 7 cittadini su dieci (72%).

Il dato dell'ultimo anno è in crescita, seppur lieve, rispetto a quello registrato nel 2024 (70%).



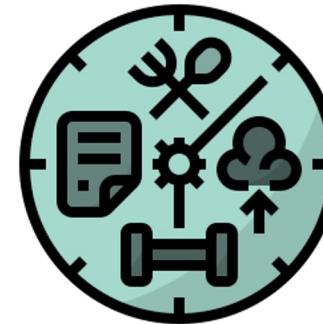


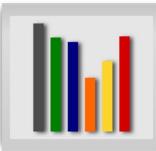
I risultati in 20 punti

La qualità della vita/2

Nel 2025 la dimensione della **sicurezza** si posiziona al 1º posto nelle priorità segnalate.

Segue la **manutenzione delle strade**, che è in miglioramento rispetto all'anno precedente, il **traffico** e i **trasporti pubblici urbani**.

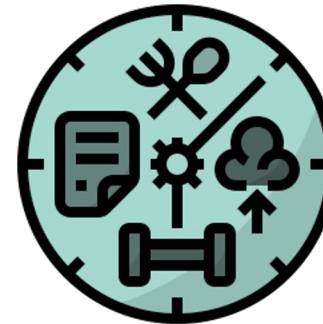


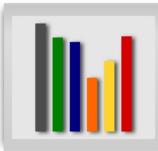


I risultati in 20 punti

La qualità della vita/3

Al 2° posto nelle priorità si posiziona la **manutenzione delle strade**, seguita dalla **sicurezza**, un tema percepito con un grado elevato di urgenza. Migliorano in modo rilevante le **aree verdi**. Il **traffico** mantiene il 3° posto nella graduatoria complessiva.





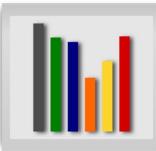
I risultati in 20 punti

Qualità della vita e sicurezza



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

Tra le cause dell'insicurezza nel 2025 si posiziona al I° posto lo **spaccio di stupefacenti** (28% sul totale della prima causa) e al II° **l'immigrazione clandestina** (22% sul totale della seconda causa).



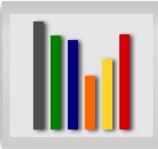
I risultati in 20 punti

La percezione dell'Amministrazione/1

Anche nel 2025 i cittadini e le cittadine 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.



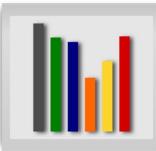


I risultati in 20 punti

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 **raccolta dei rifiuti** e la **cura del verde e dell'arredo urbano**.

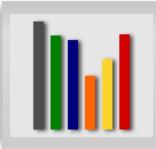
Rispetto al 2024 **cresce** la percezione nella cittadinanza degli sforzi realizzati dall'Amministrazione su **tutti** i settori.



I risultati in 20 punti

I progetti di sviluppo per la città

Tra i progetti di sviluppo, la possibilità di realizzare una **comunità energetica** con l'obiettivo di produrre e condividere energia da fonti rinnovabili ottiene il parere positivo del 18% delle persone intervistate. Tuttavia, considerato forse il suo carattere di **novità**, oltre il 70% delle cittadine e dei cittadini (74%) **non** sa esprimere un'opinione in merito.



I risultati in 20 punti

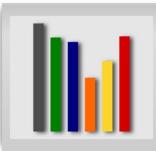
Il Sindaco



Tutte le valutazioni espresse nel 2025 verso la figura e l'operato del Sindaco appaiono **più elevate**

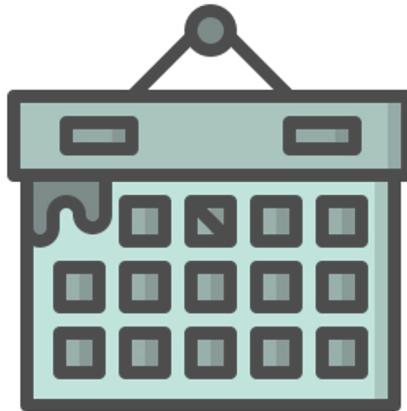
rispetto all'anno precedente.

Tra le varie caratteristiche del Sindaco emergono soprattutto la **serietà** (8,1), la **competenza** (8,0), la capacità di **ascolto** (7,9), la **conoscenza** dei problemi del territorio (7,8).



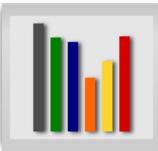
I risultati in 20 punti

I servizi comunali



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

La soddisfazione complessiva, espressa dai cittadini e dalle cittadine nel 2025 **aumenta** rispetto al 2024 (7,6), conquistando un punteggio pari a **7,8**.



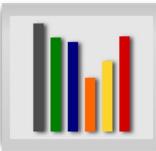
I risultati in 20 punti

Conferme/1

Il servizio dell'**Anagrafe** si conferma al primo posto, con una valutazione pari a 7,7.

Punto Comune (7,5) e l'**Urp** (7,3) consolidano il rispettivo gradimento registrato in precedenza.



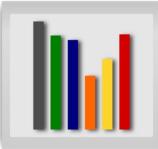


I risultati in 20 punti

Conferme/2



Il servizio **Tributi**, area spesso critica per ogni pubblica Amministrazione, conferma la progressione nelle valutazioni registrata nel 2024 e consolida nel 2025 un voto medio pari a 7,5, lo stesso valore di Punto Comune (7,5).



I risultati in 20 punti

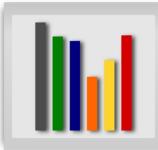
Novità

I servizi di Igiene ambientale/1

La valutazione complessiva dei servizi di **igiene ambientale** nel 2025 è in linea con i valori del 2024 (7,3). Cresce la soddisfazione

verso il servizio di **raccolta dei rifiuti urbani** (7,1). Si consolida la valutazione della **pulizia** (7,4) e dell'efficacia e efficienza dei **centri di raccolta** (7,6).





I risultati in 20 punti

Novità

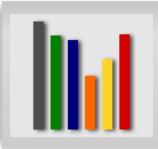
I servizi per il tempo libero

Tutti i servizi e le iniziative per il tempo libero **aumentano il livello di gradimento** rispetto al

2024, raggiungendo valori particolarmente elevati.

Sono molto apprezzati il Cinema all'aperto (8,5), la Rassegna teatrale (8,3) e le serate Venerdisco (8,3).





I risultati in 20 punti

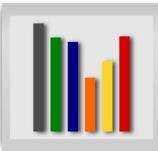
Novità

I servizi di Igiene ambientale/1

Il servizio di **ritiro a domicilio dei rifiuti** è particolarmente apprezzato e raggiunge nel 2025 il valore più elevato tra tutti i servizi comunali indagati (8,1).

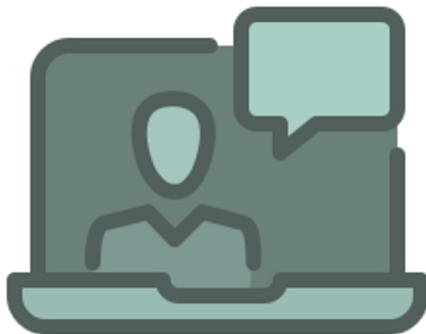
Tutti i servizi aumentano il grado di notorietà. I più noti sono il ritiro di **rifiuti ingombranti** e di **indumenti usati**.





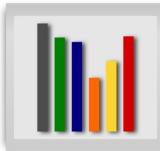
I risultati in 20 punti

La comunicazione



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

Faticano ancora a diffondersi alcuni canali digitali, in particolare la App Municipium, elemento legato anche all'età dei cluster di popolazione.



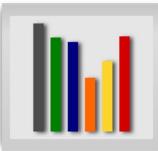
I risultati in 20 punti

Media digitali e tradizionali/1



Tra i vari canali **Tam Tam** si conferma al 1° posto con l'89% di lettori attivi.

Di questi, il 64% dichiara di leggere il periodico Tam Tam integralmente.



I risultati in 20 punti

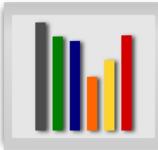
Media digitali e tradizionali/2



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

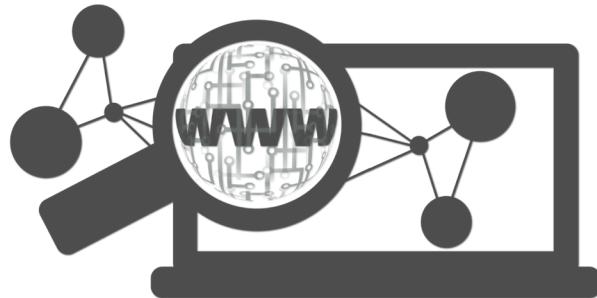


Tra i vari media digitali, **Facebook** si posiziona al 1º posto tra i canali di comunicazione preferiti.



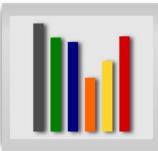
I risultati in 20 punti

L'Amministrazione digitale/1



Il gradimento verso il **sito web del Comune** è stabile nel periodo con qualche lieve oscillazione (7,3 nel 2025).

Tra le varie funzioni, sono particolarmente apprezzati gli **avvisi** (7,3), gli orari degli uffici (7,3), il portale tributi (7,3), le **notizie** (7,2) e le funzioni di **ricerca** (7,1).



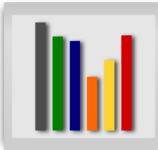
I risultati in 20 punti

L'Amministrazione digitale/2



Lo **Sportello telematico polifunzionale aumenta nel 2025 il livello di gradimento** che raggiunge un valore **pari a 7,6**.

La metà degli utilizzatori (52%) lo giudica nel complesso fruibile (52%), evidenziando alcuni margini per 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** all'ingresso del Municipio.

Oltre 6 intervistati su 10 (64%) sono interessati a sperimentare autonomamente questo strumento con eventuale supporto, se valutato necessario.

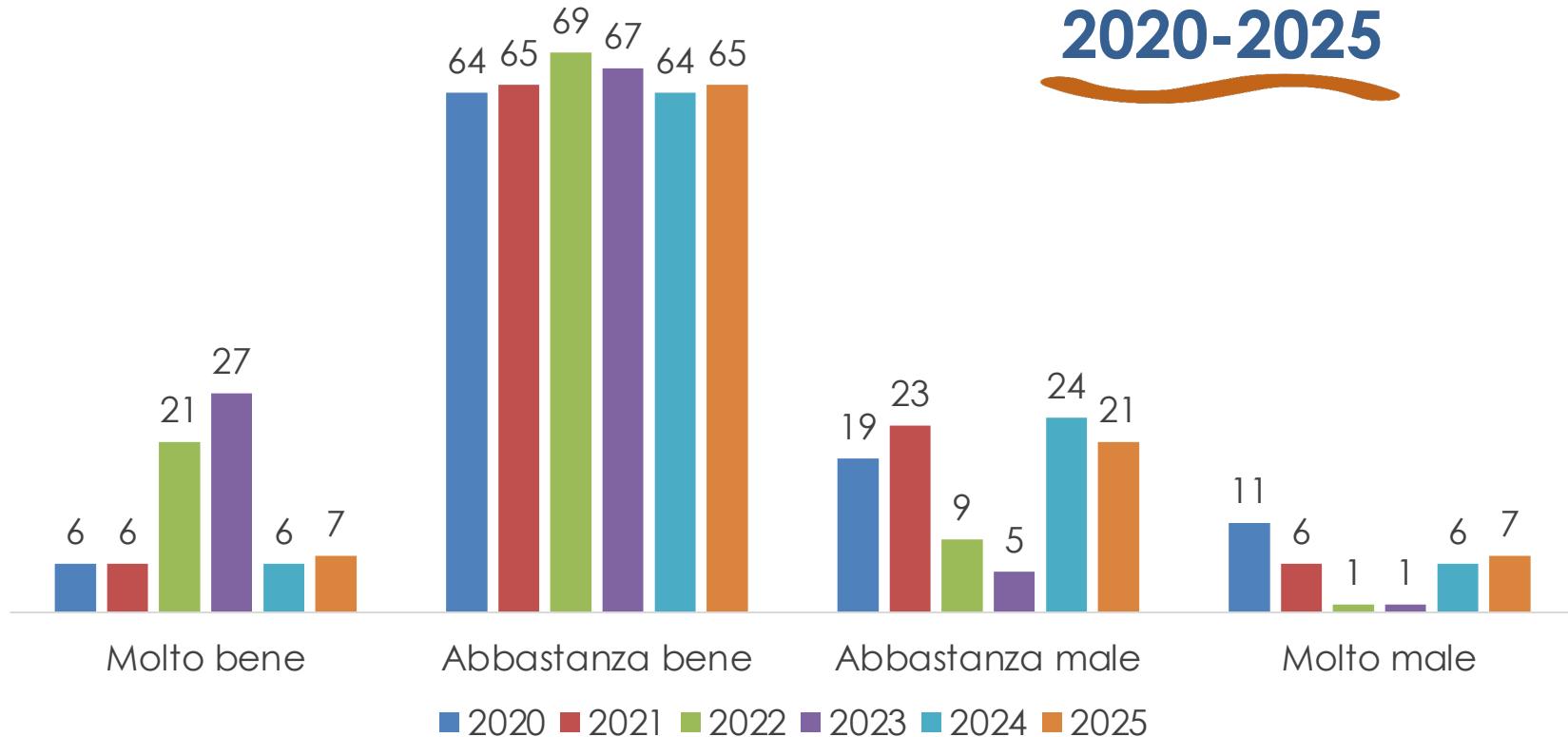
La città che vorrei





Come si vive a San Giuliano Milanese?

2020-2025



Valori percentuali.



Le priorità da affrontare - anno 2025

Primo aspetto



Valori percentuali.



Le priorità da affrontare - anno 2025

Secondo aspetto



Valori percentuali.



Le priorità da affrontare - anno 2025

TOTALE indicazioni



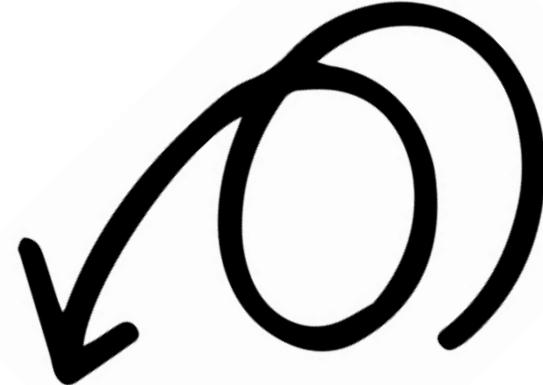
Valori percentuali, il totale è superiore a 100 poiché è calcolato sul totale delle indicazioni.



Le priorità da affrontare

Variazioni 2025/2024

Anche nel 2025 la **sicurezza** si mantiene al primo posto nella graduatoria delle priorità da affrontare.



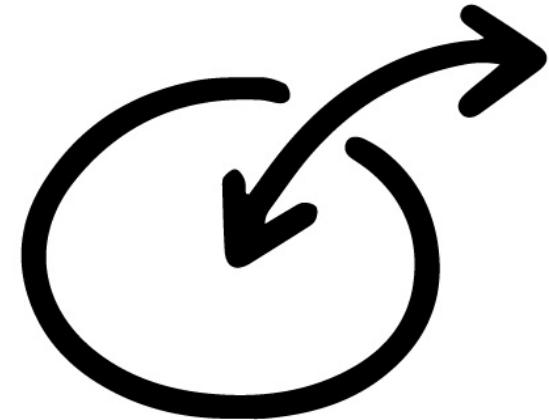
Tra le cause percepite di insicurezza, ai primi 3 posti si posizionano lo spaccio di stupefacenti, l'immigrazione clandestina, la tossicodipendenza e l'alcolismo.



Le priorità da affrontare

Variazioni 2025/2024

Migliora in modo rilevante la valutazione della condizione e situazione delle **aree verdi**.



Migliora anche la valutazione della **manutenzione delle strade**.

Peggiora la percezione del **traffico**.



Le priorità da affrontare - anno 2025

PRIMO aspetto

Gerarchia delle 3 citazioni



Valori percentuali.



Le priorità da affrontare - anno 2025

SECONDO aspetto

Gerarchia delle 3 citazioni



Valori percentuali.



Le priorità da affrontare

Variazioni 2025/2024

PRIMO aspetto



Variazioni percentuali.



Le priorità da affrontare

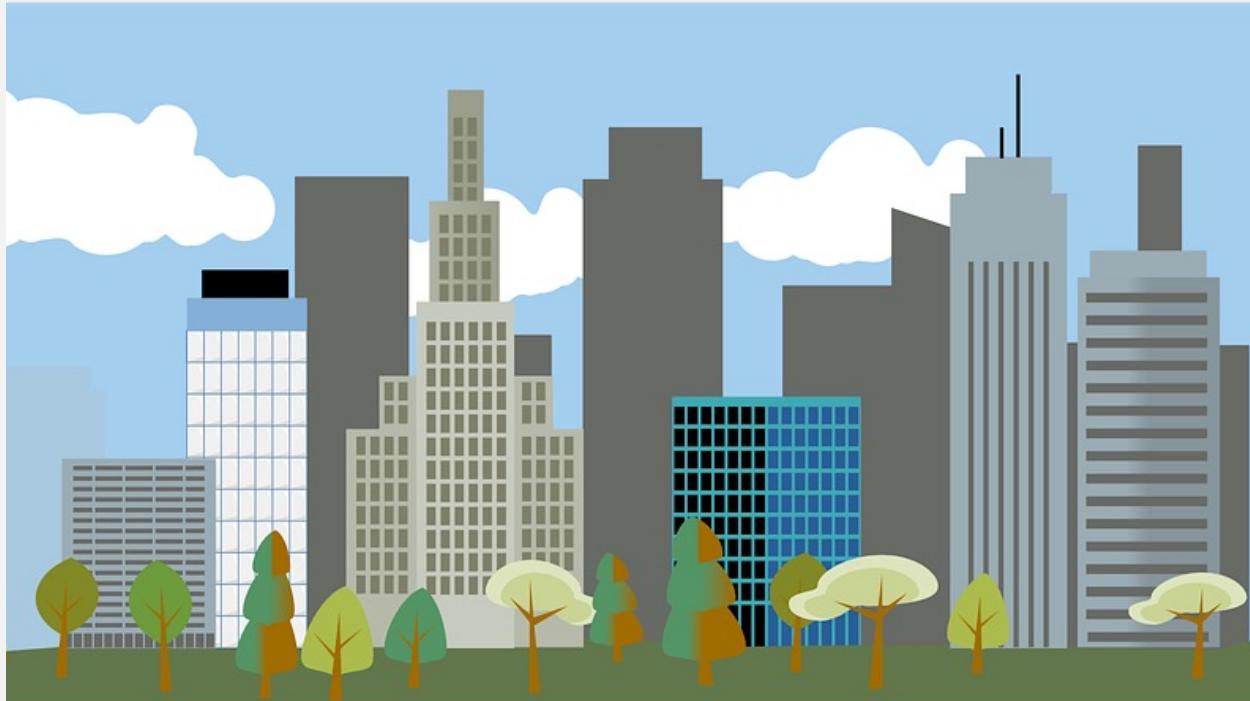
Variazioni 2025/2024

SECONDO aspetto

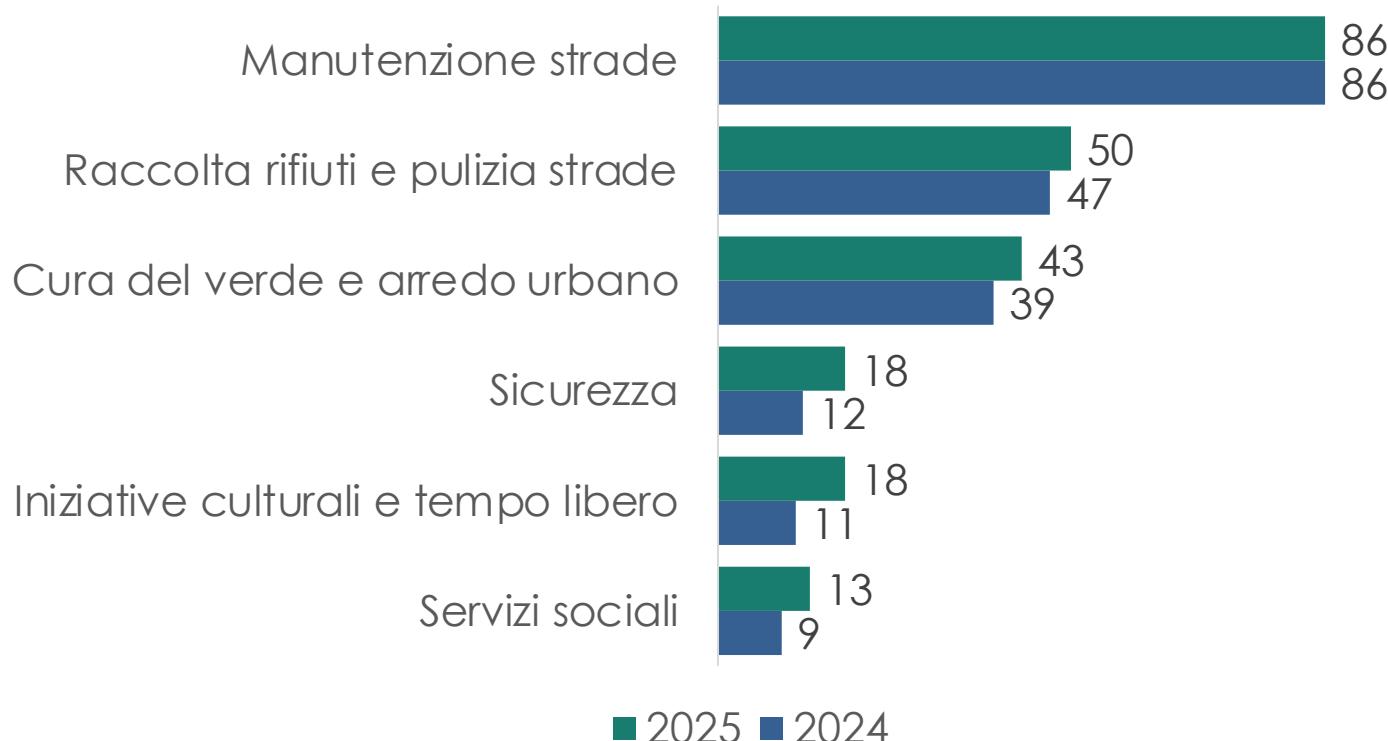


Variazioni percentuali.

Governare la città

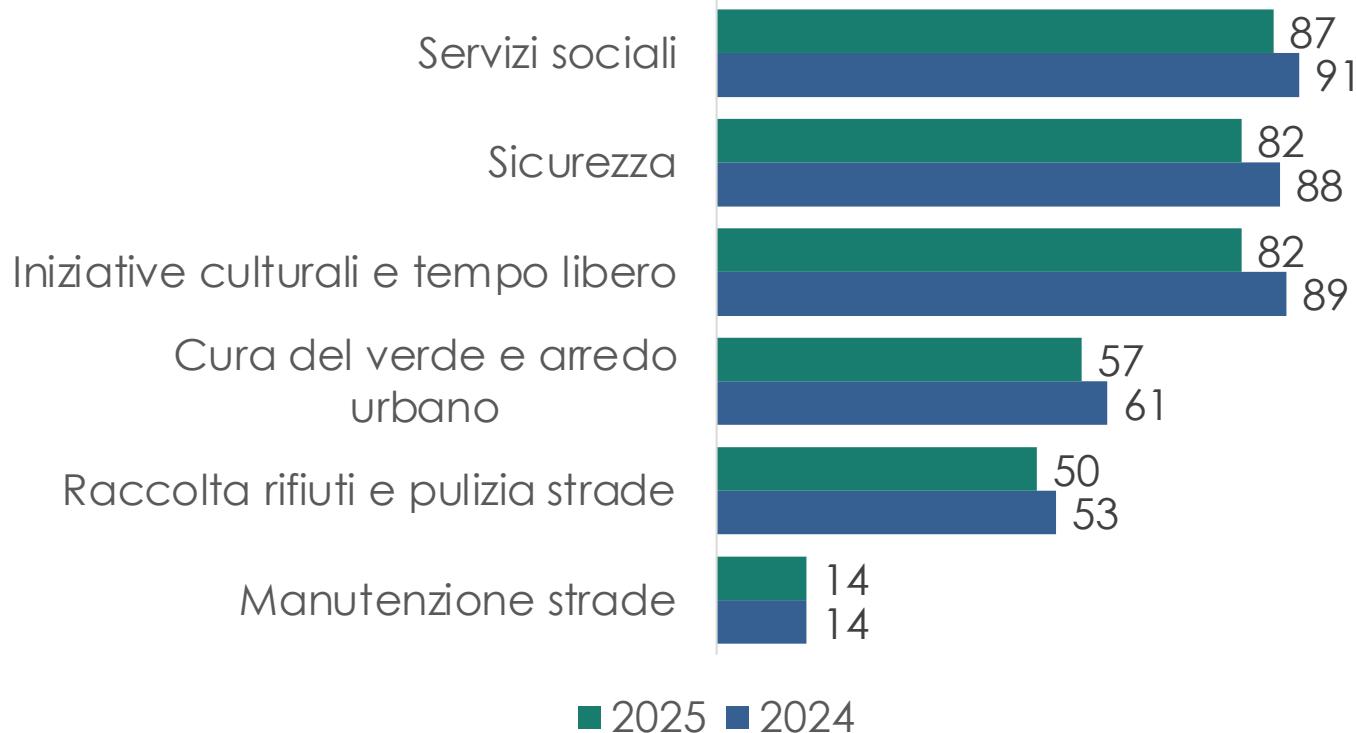


La percezione dell'impegno dell'Amministrazione comunale



Valori percentuali, intervistati che dichiarano di percepire l'impegno negli aspetti considerati.

La percezione dell'impegno dell'Amministrazione comunale



Valori percentuali, intervistati che dichiarano di non percepire l'impegno negli aspetti considerati.



I progetti di sviluppo per la città

L'Amministrazione Comunale sta lavorando per la realizzazione di una comunità energetica con l'obiettivo di produrre e condividere energia da fonti rinnovabili.



Sarebbe interessato ad aderire all'iniziativa?

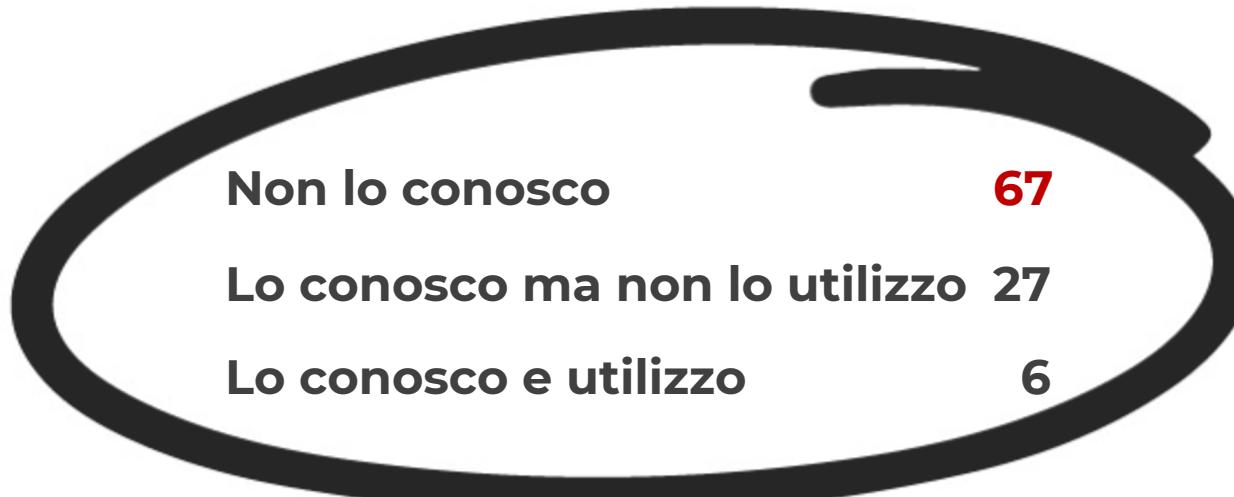


Valori percentuali.

I progetti di sviluppo per la città

L'Amministrazione Comunale, attraverso Afol, ha aperto Red Point, un nuovo servizio presso SpazioCultura per aiutare i cittadini nella ricerca di un lavoro.

Lei ha utilizzato o conosce per sentito dire il nuovo servizio e le attività?



Valori percentuali.



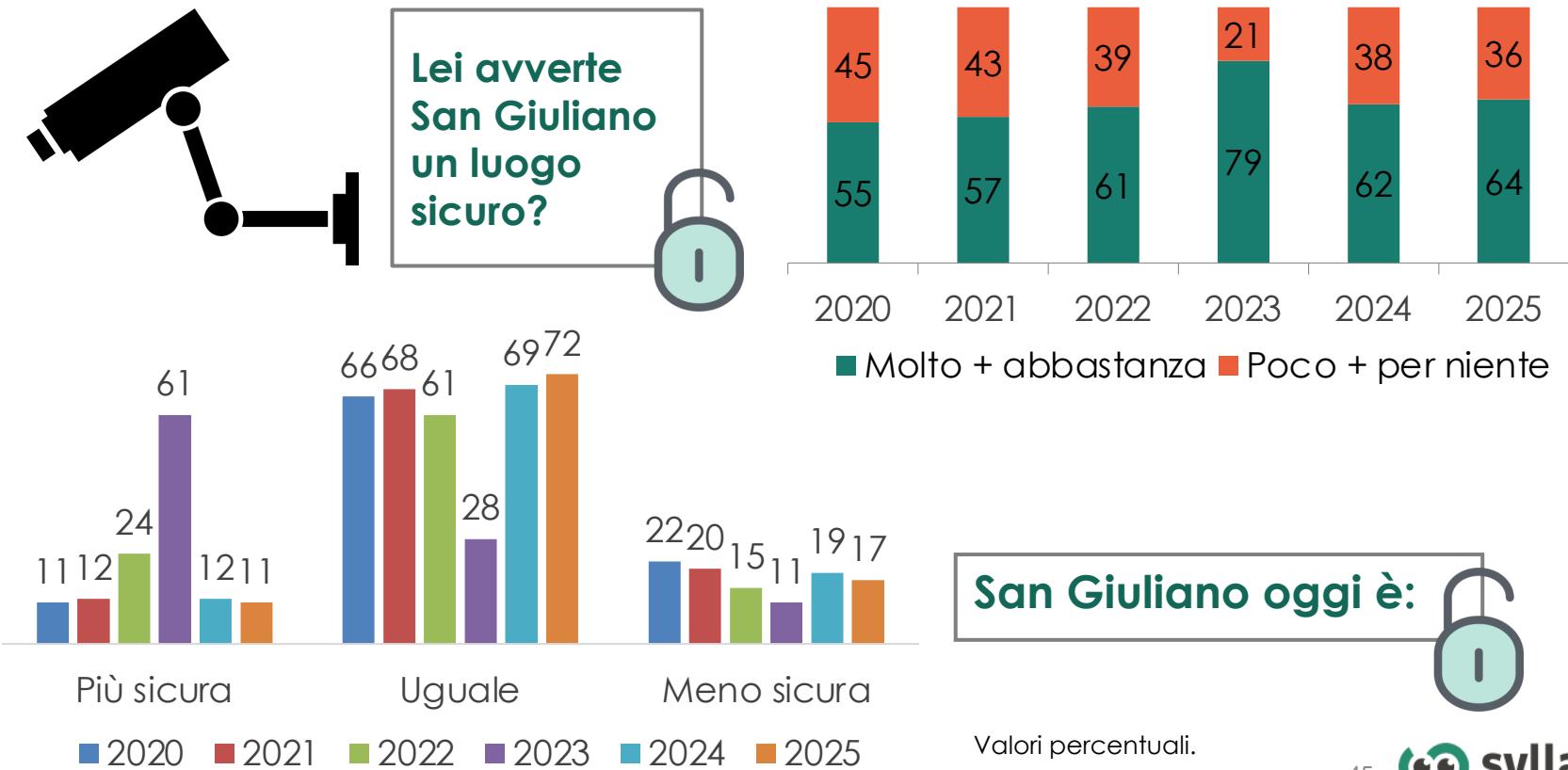


La dimensione sicurezza

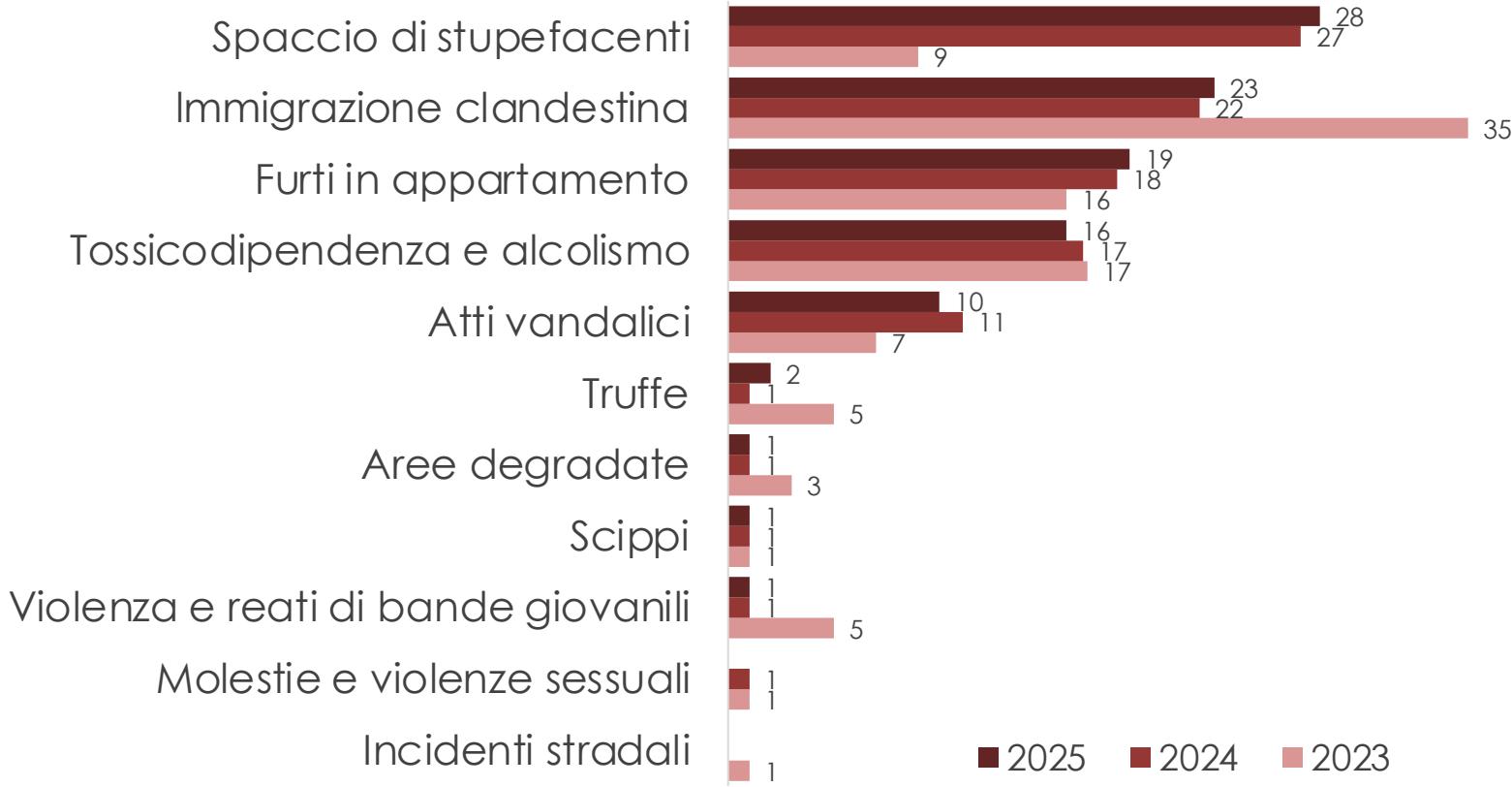
Approfondimento



La dimensione sicurezza

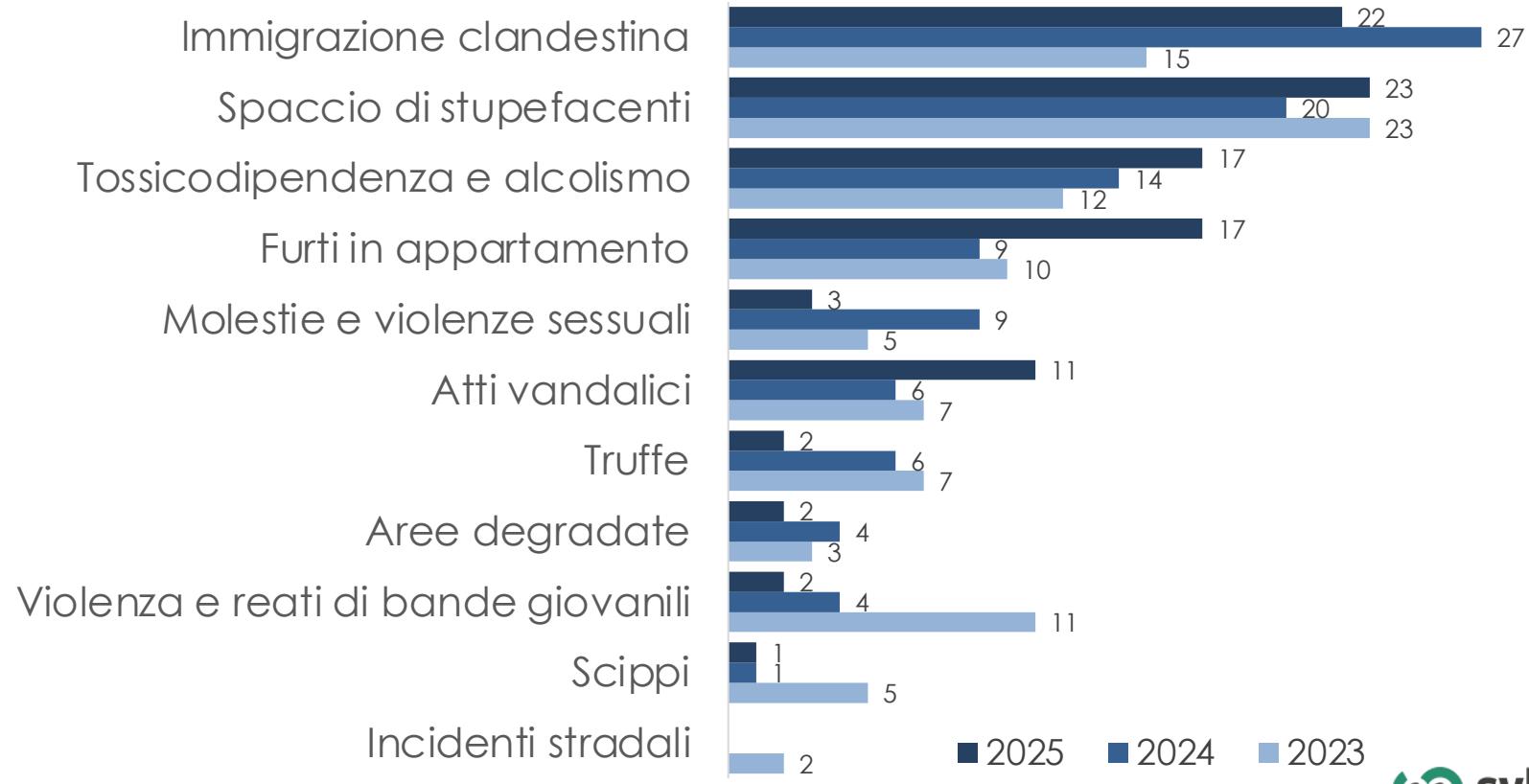


Le cause dell'insicurezza – primo motivo



Valori percentuali.

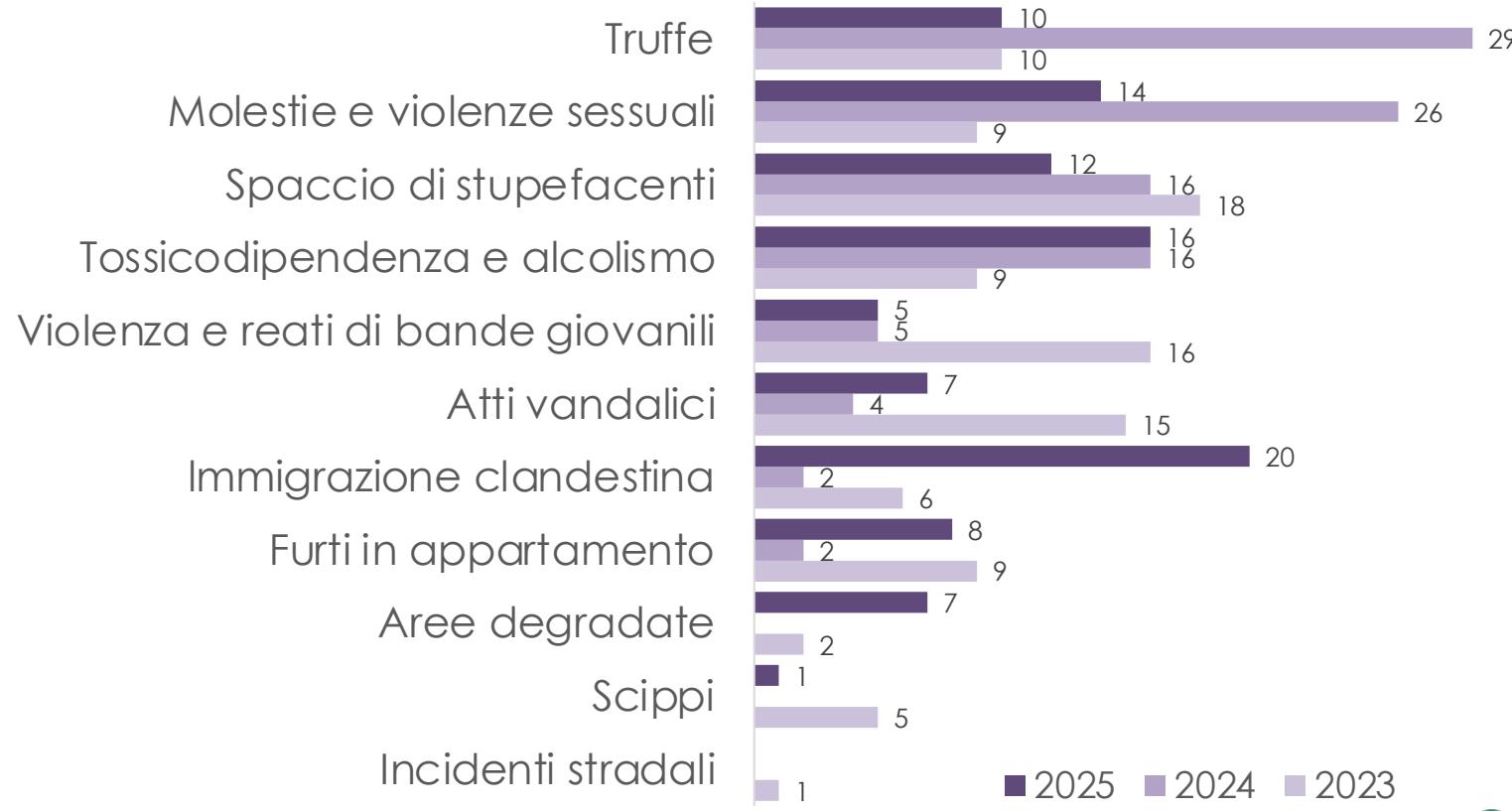
Le cause dell'insicurezza – secondo motivo



Valori percentuali.

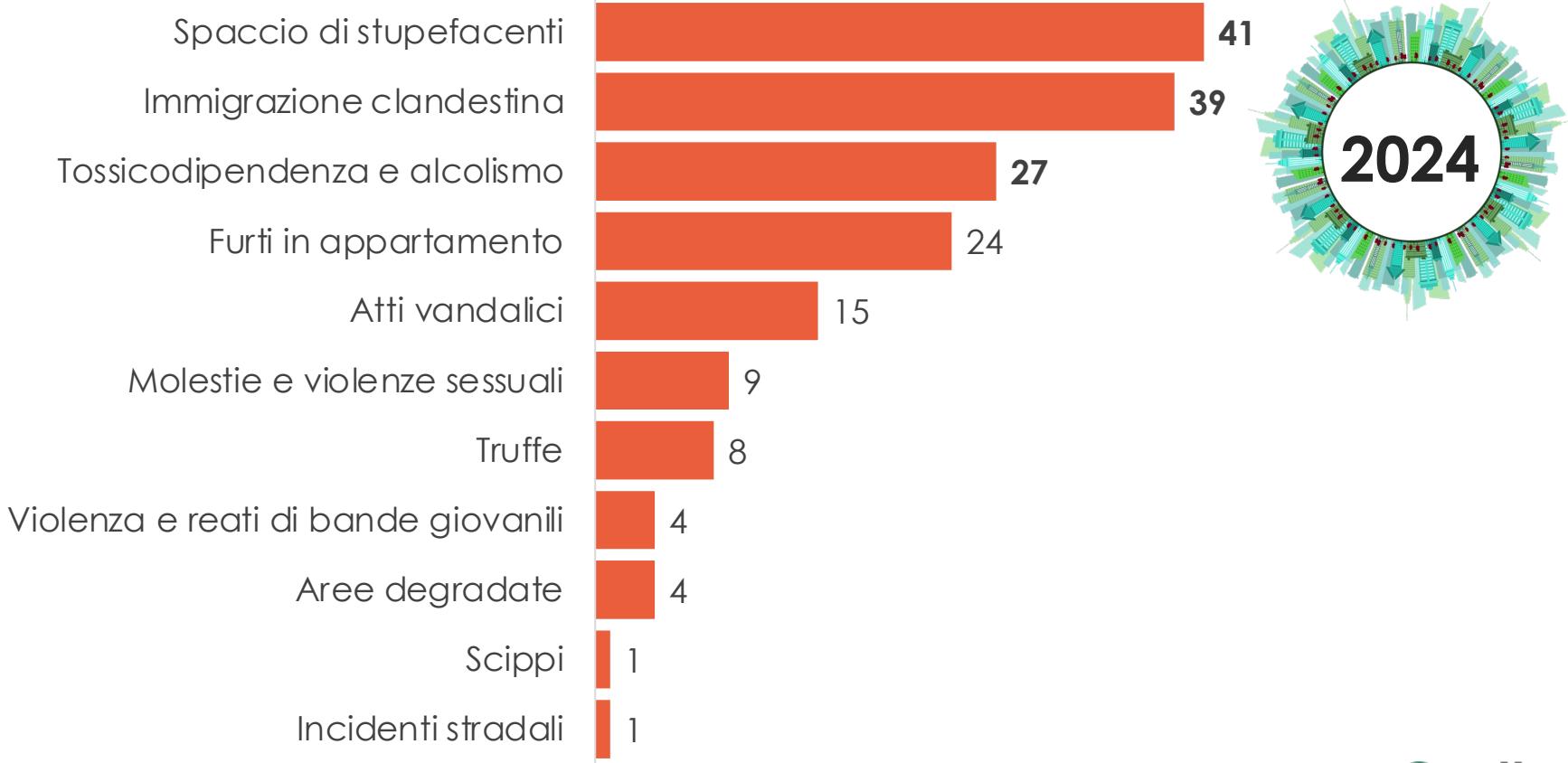
■ 2025 ■ 2024 ■ 2023

Le cause dell'insicurezza - terzo motivo



Valori percentuali.

Le cause dell'insicurezza – totale citazioni



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

Le cause dell'insicurezza – totale citazioni



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



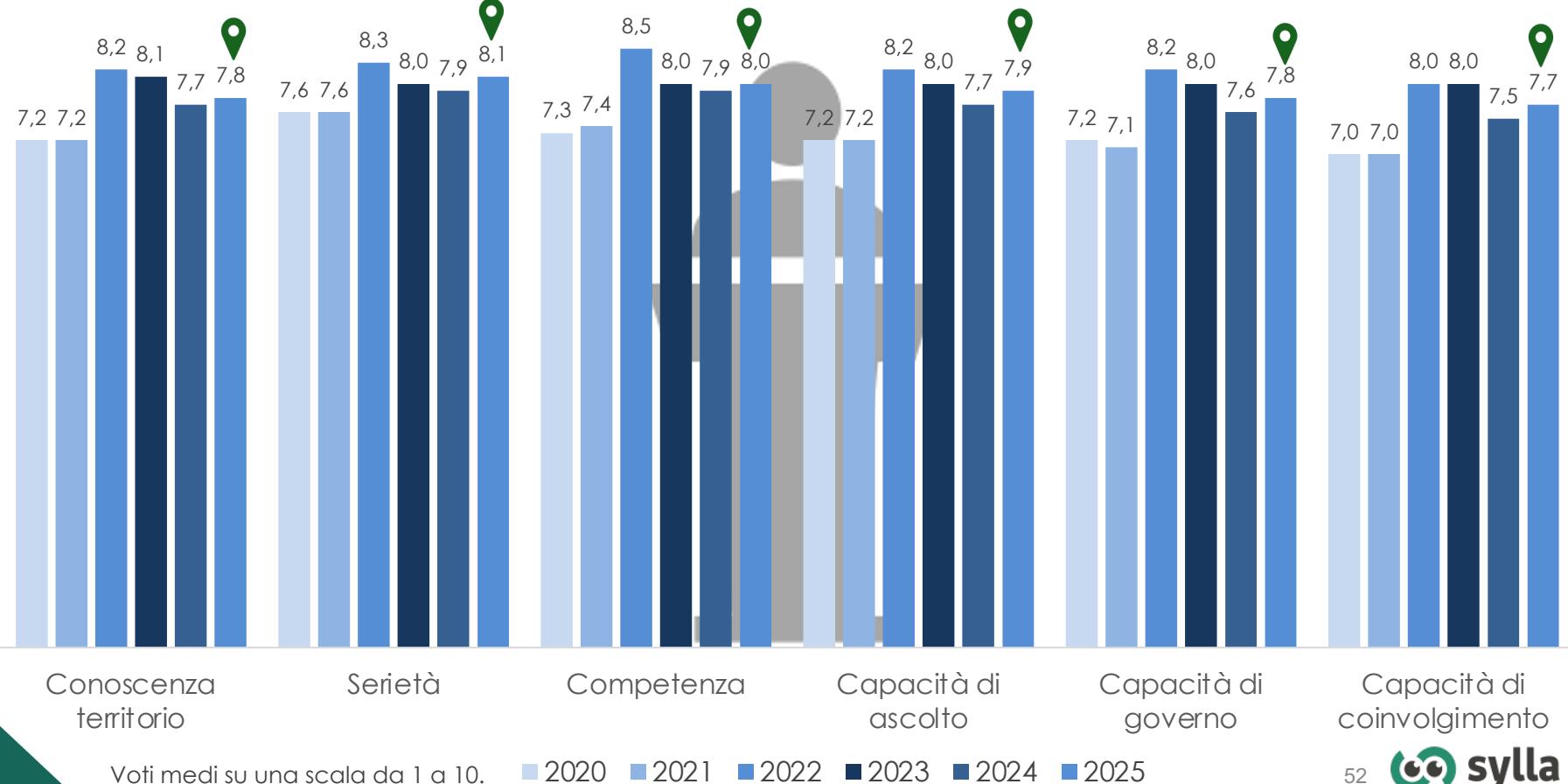
Indicatori di citizen satisfaction

Il sindaco



Il sindaco - valutazioni

2025





Indicatori di citizen satisfaction

I Servizi comunali Indicatori analitici



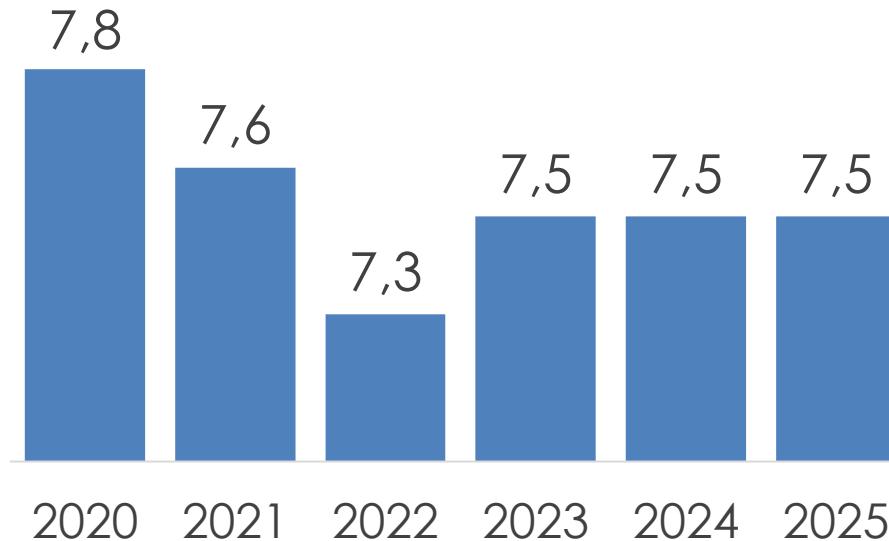


Punto Comune
Utilizzo e soddisfazione





Punto Comune



Voti medi su una scala da 1 a 10.



UTILIZZATO PER:

Tributi (27%)
Recupero crediti (15%)
Carta di identità (14%)
URP (12%)
Sostegno al reddito (9%)
Polizia Locale (8%)
Punto informazioni (8%)
Segretariato sociale (2%)



Punto Comune

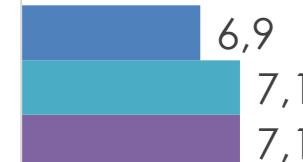
Cortesia e disponibilità



Gestione pratiche



Orari



■ 2025 ■ 2024 ■ 2023

Voti medi su una scala da 1 a 10.

VALUTAZIONI ANALITICHE



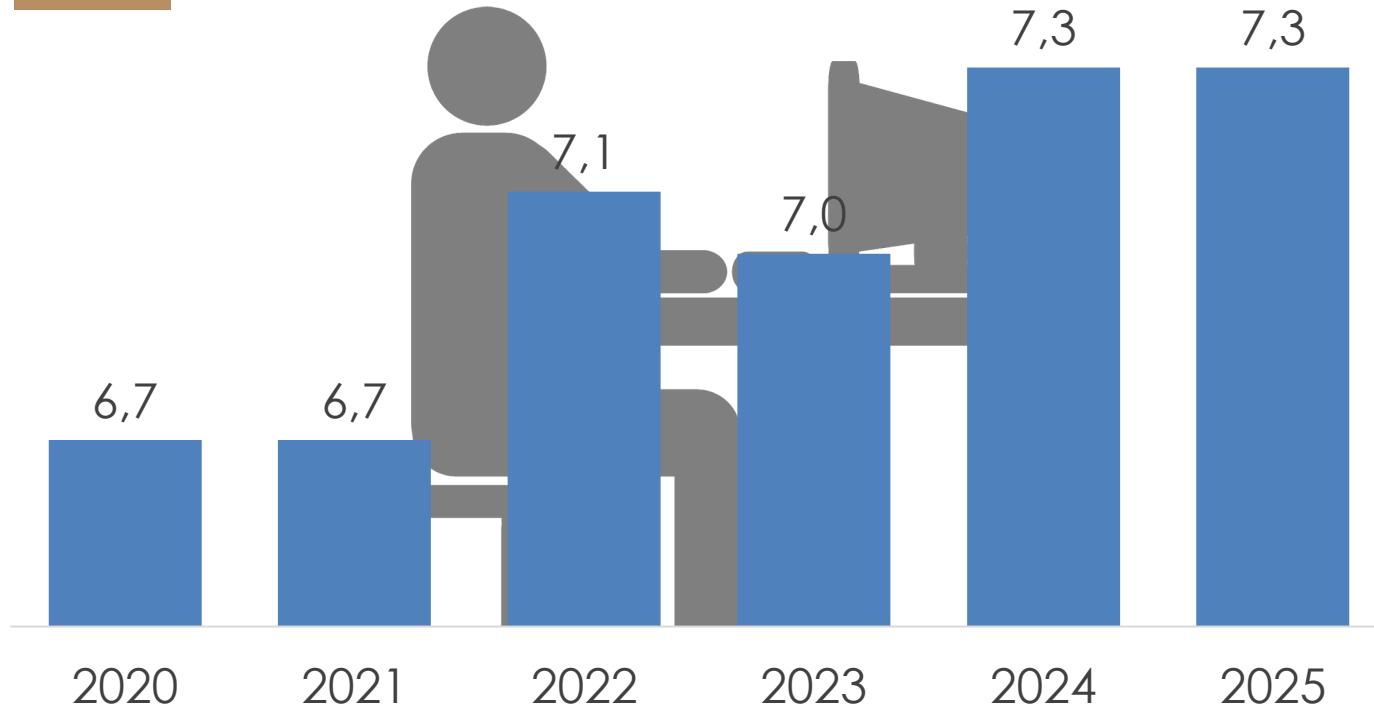
L'URP

Livelli di soddisfazione





URP: soddisfazione



Voti medi su una scala da 1 a 10.



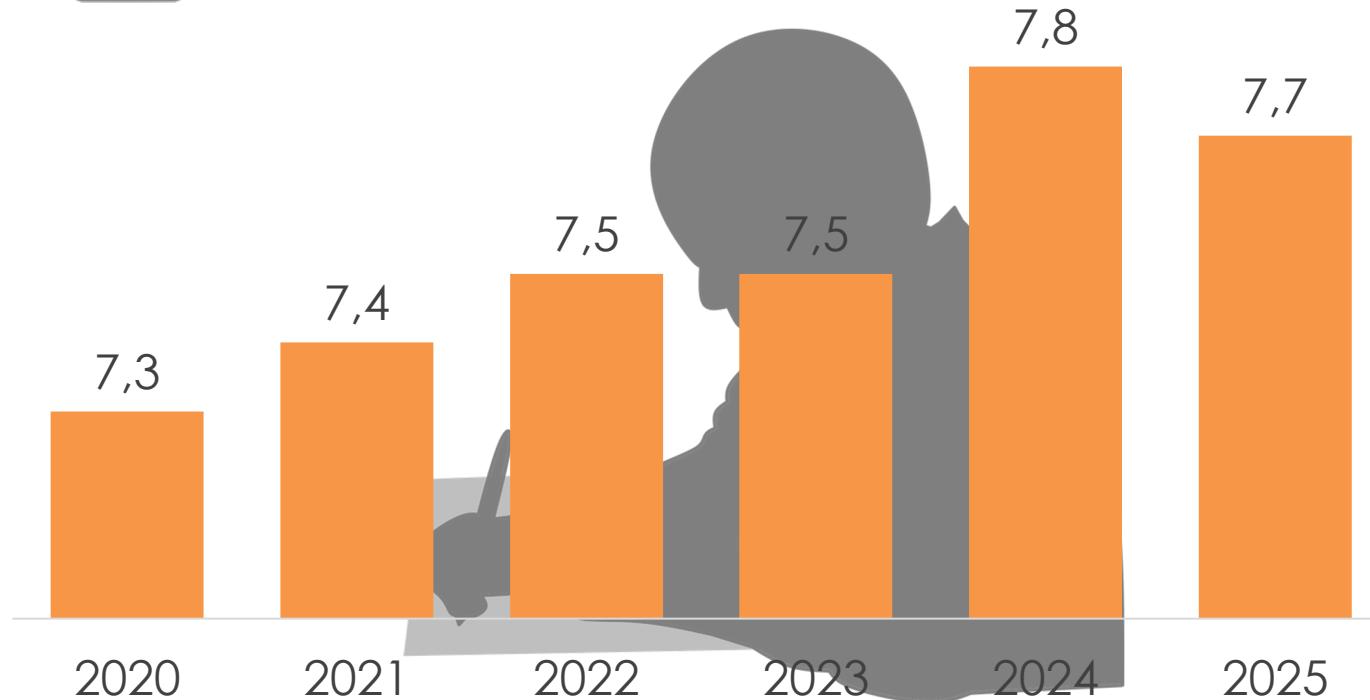
Il servizio Anagrafe

Livelli di soddisfazione





Anagrafe: soddisfazione



Voti medi su una scala da 1 a 10.



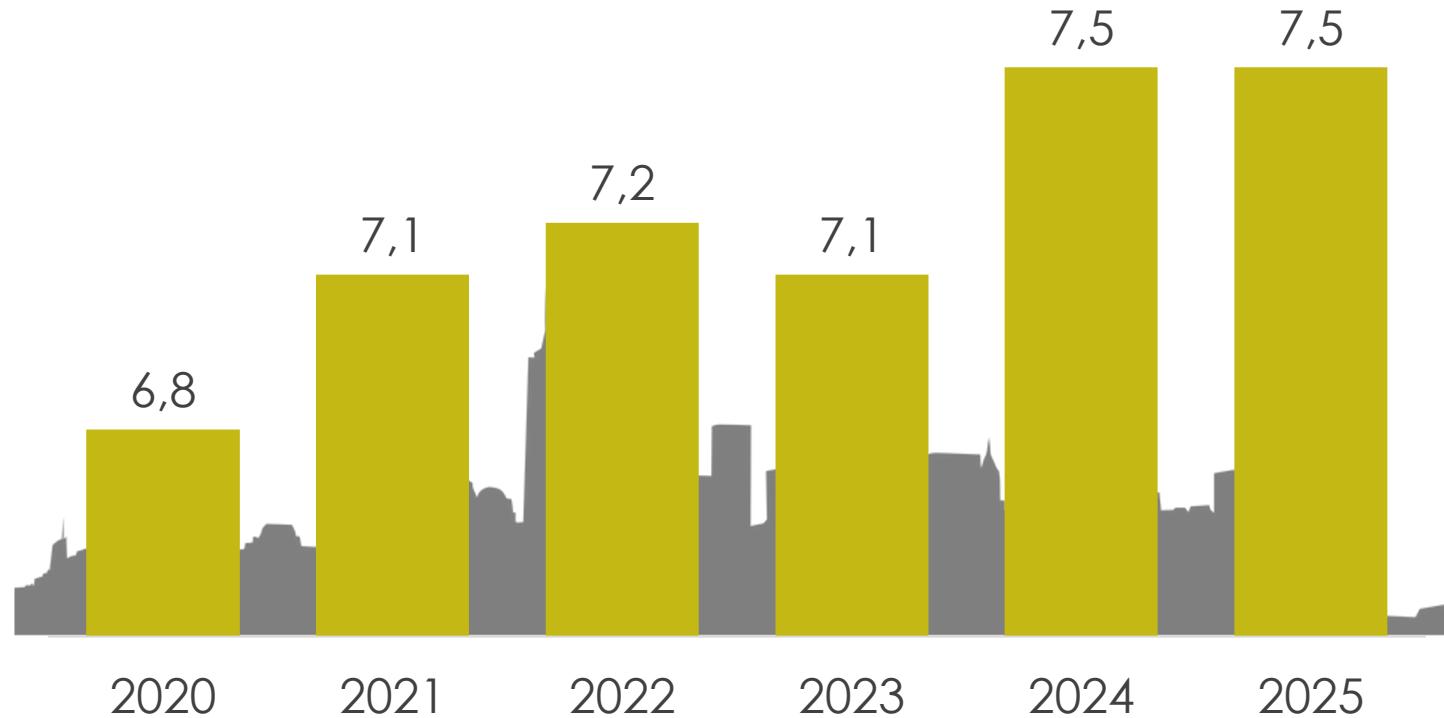
Il servizio Tributi

Livelli di soddisfazione





Tributi: soddisfazione



Voti medi su una scala da 1 a 10.



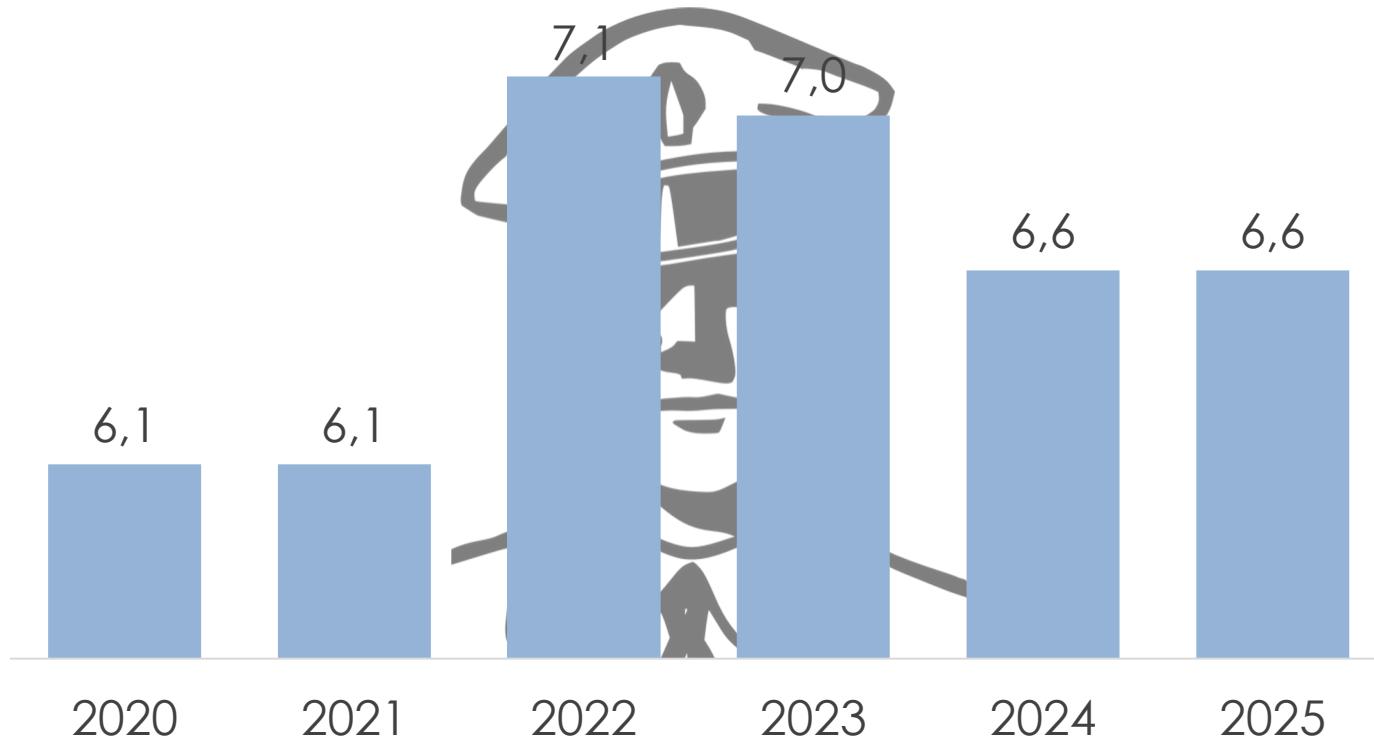
Il servizio di Polizia Locale

Livelli di soddisfazione





Polizia Locale: soddisfazione



Voti medi su una scala da 1 a 10.



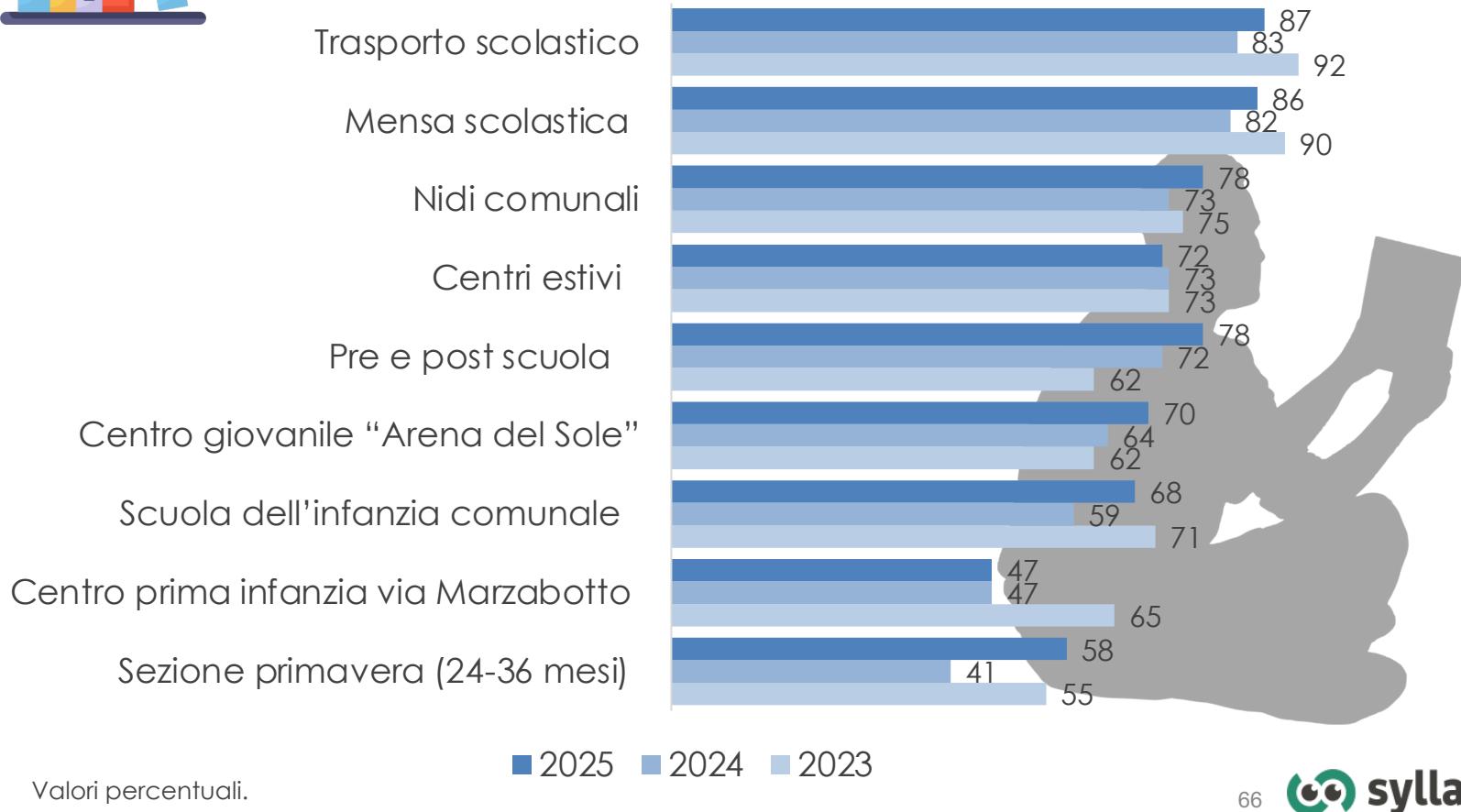
I servizi Educativi

Livelli di soddisfazione



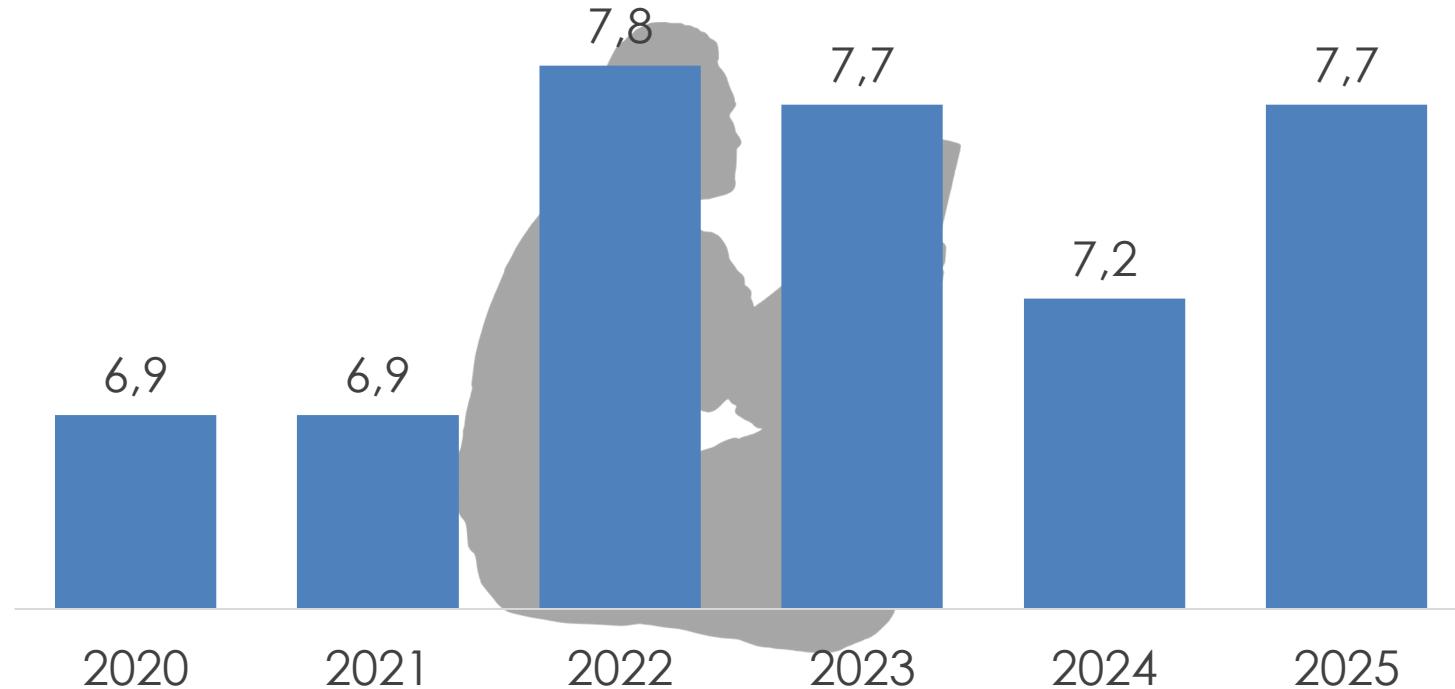


Servizi Educativi: conoscenza





Servizi Educativi: soddisfazione



Voti medi su una scala da 1 a 10.



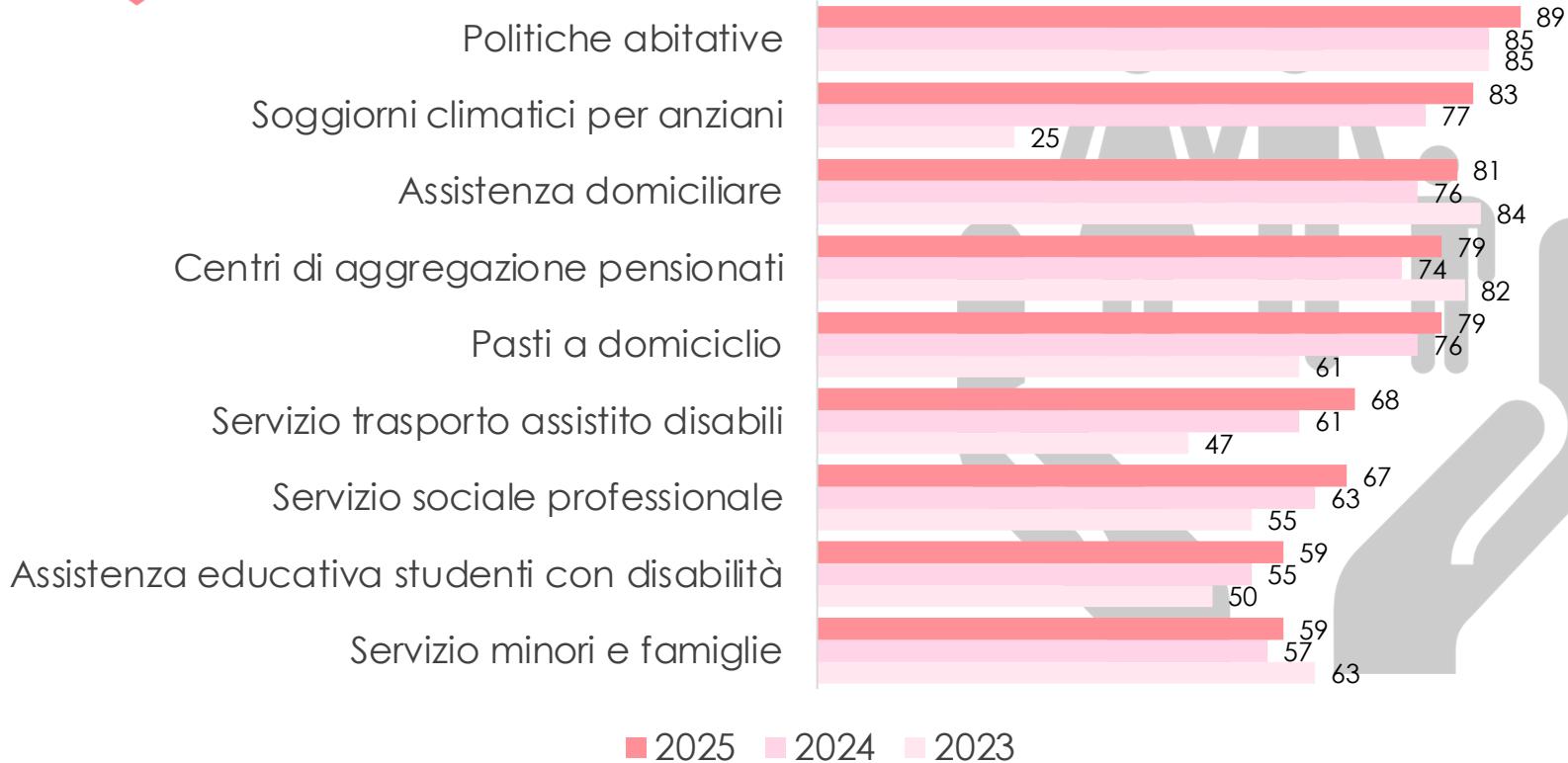
I servizi Sociali

Livelli di soddisfazione





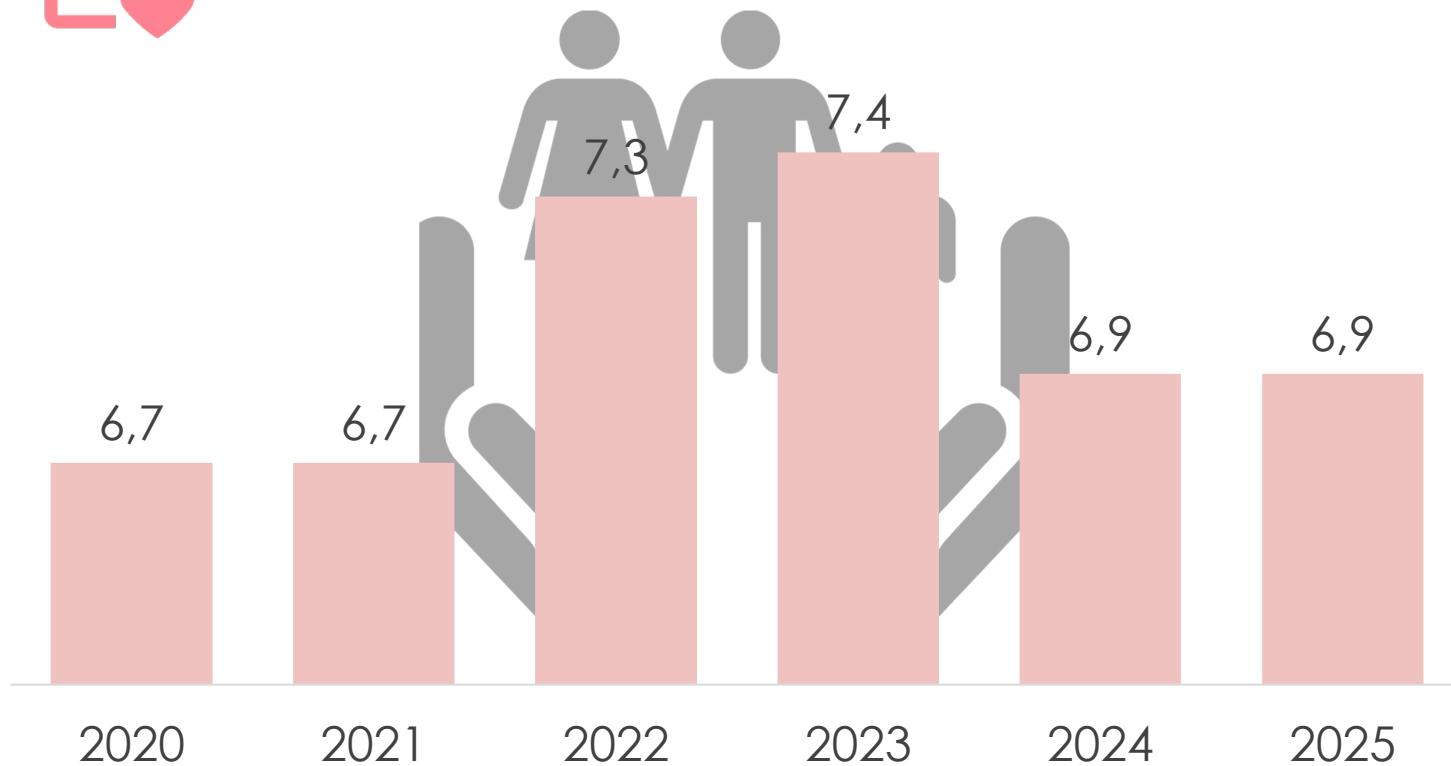
Servizi Sociali: conoscenza



Valori percentuali.



Servizi Sociali: soddisfazione



Voti medi su una scala da 1 a 10.



I servizi per il Tempo Libero

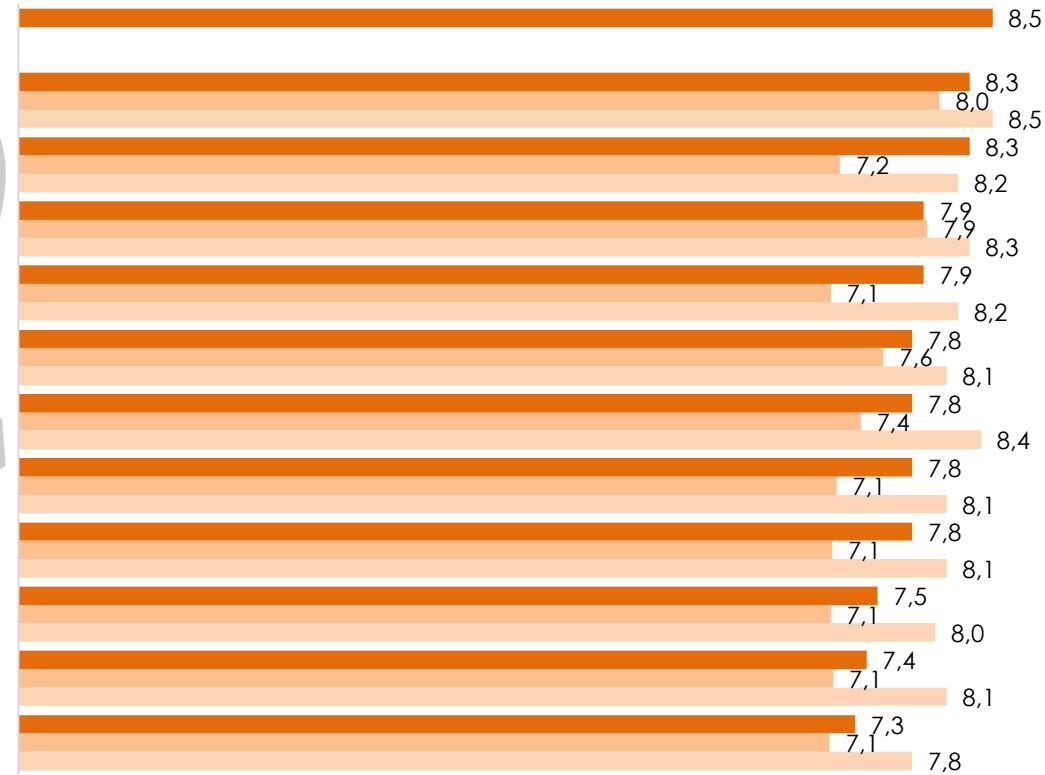
Livelli di soddisfazione





Servizi per il Tempo Libero: soddisfazione

- Cinema all'aperto in Piazza
- Rassegna teatrale delle compagnie amatoriali
- Serate Venerdisco con dj Fabrizio Ferrari di Rtl
- Eventi di animazione per Natale
- Rassegna di cabaret
- Concerti natalizi
- Iniziative Biblioteca
- Festival musicale e street food al parco Nord
- Festa dello Sport ed Enjoy your city
- Festa del Volontariato
- Rievocazione storica battaglia dei Giganti
- Festa in città



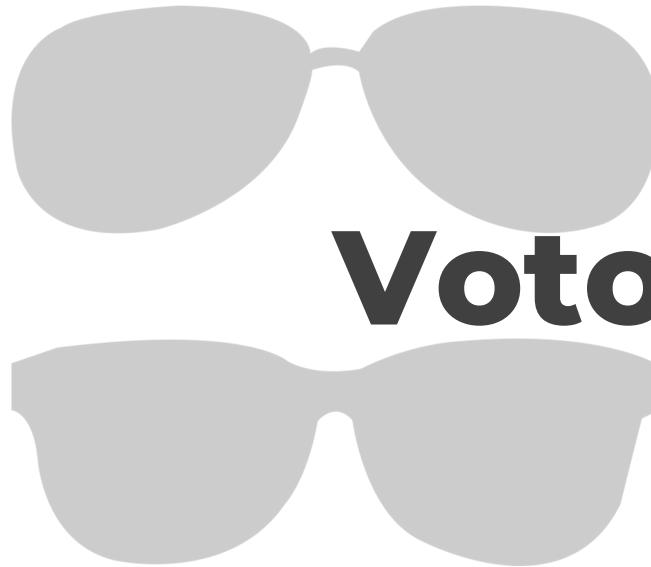
Voti medi su una scala da 1 a 10.

*Il Cinema all'aperto è rilevato a partire dal 2025.

■ 2025 ■ 2024 ■ 2023



Servizi per il Tempo Libero: soddisfazione



Voto medio

2025

7,0

Voto medio su una scala da 1 a 10.

*La domanda è stata reinserita a partire dal 2025.



I servizi di Igiene Ambientale

Livelli di soddisfazione





Igiene ambientale: soddisfazione Pulizia strade e marciapiedi

2024

2025

Voto medio **6,7** **6,6**

Voto medio su una scala da 1 a 10.



Igiene ambientale: soddisfazione

Servizio raccolta rifiuti urbani

(raccolta rifiuti notturna, indifferenziata monosettimanale)



2024

2025

Voto medio **7,0** **7,1**

Voto medio su una scala da 1 a 10.



Igiene ambientale: soddisfazione Servizio raccolta rifiuti urbani

Aumentare la frequenza di raccolta

Aumentare il numero di cassonetti

Realizzare campagne di sensibilizzazione

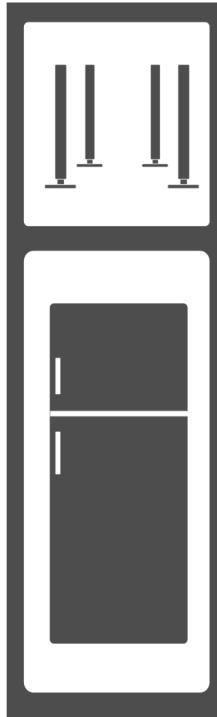
Intensificare le multe ai trasgressori



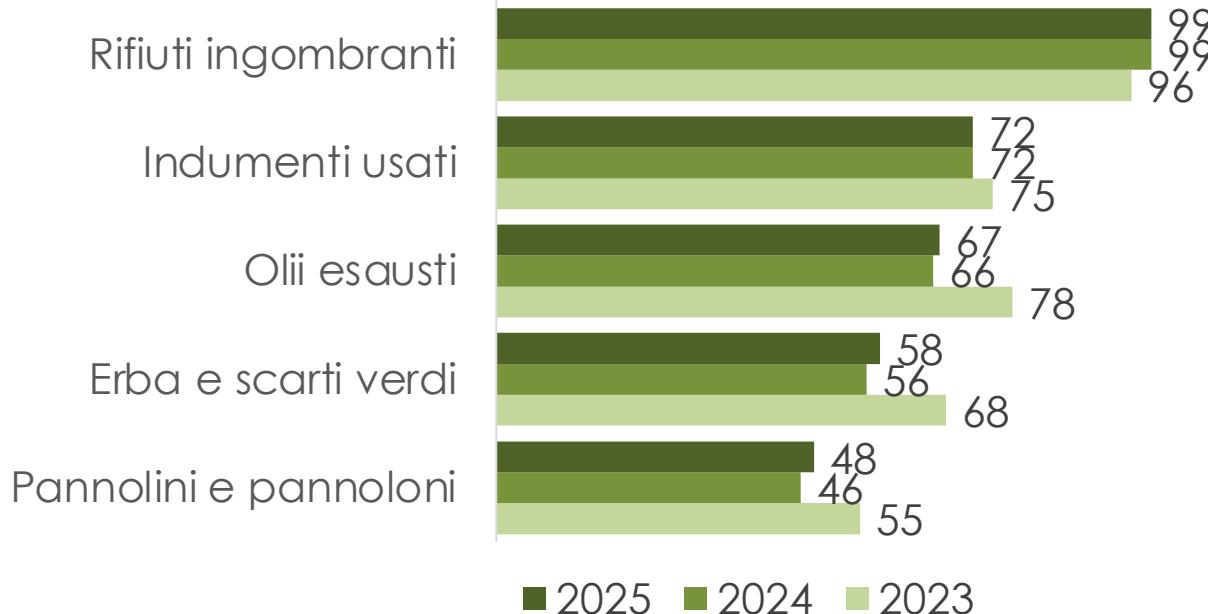
*Solo intervistati che hanno indicato una valutazione insufficiente, totale citazioni: 48.



Igiene ambientale Servizi gratuiti di ritiro a domicilio



SERVIZI DI RITIRO A DOMICILIO



Valori percentuali, intervistati che conoscono il servizio.



SERVIZI DI RITIRO A DOMICILIO

Igiene ambientale Servizi gratuiti di ritiro a domicilio



Voto medio su una scala da 1 a 10, intervistati che conoscono il servizio.



Igiene ambientale: soddisfazione Servizi specifici



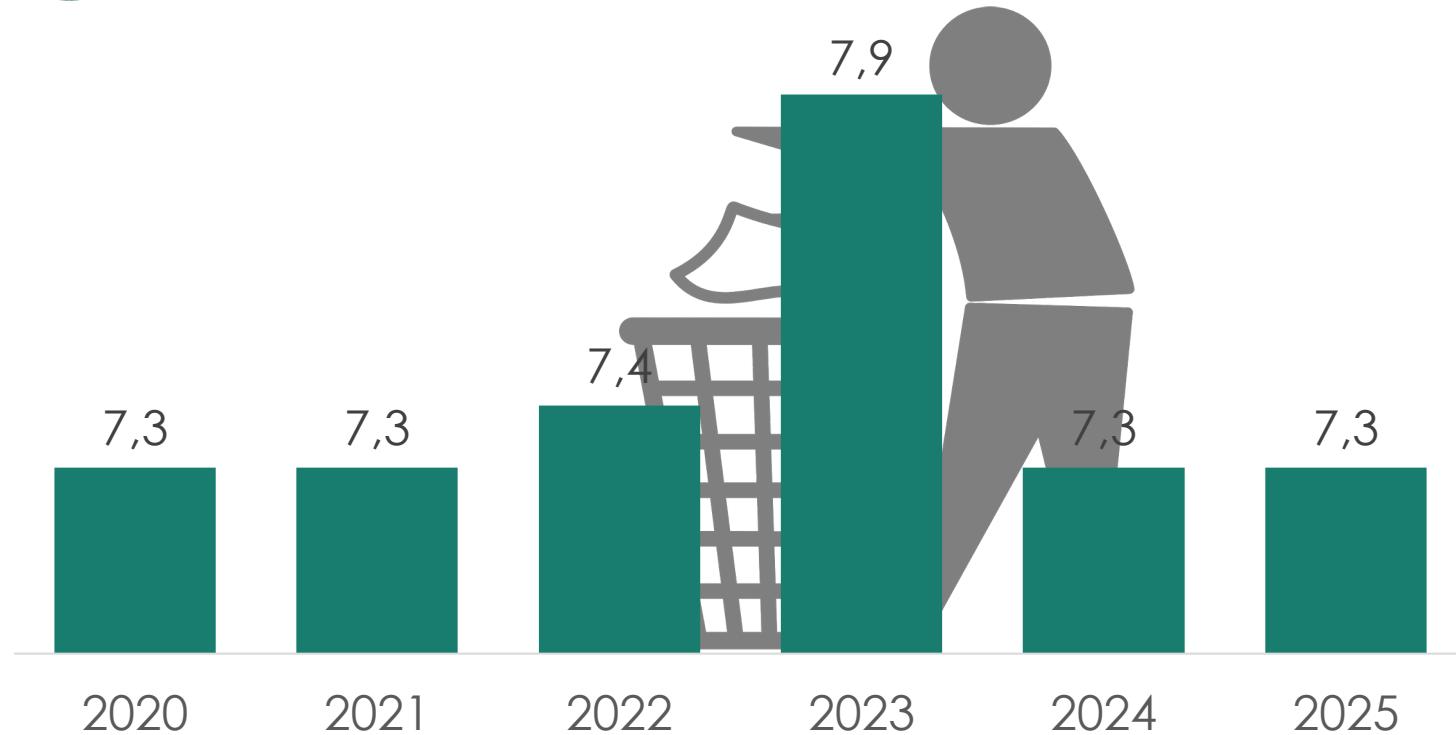
	2024	2025
Pulizia aree di mercato	7,4	7,4
Centri di raccolta (via della Pace e Via Brianza)	7,5	7,6
Svuotamento dei cestini	7,4	6,9

Voti medi su una scala da 1 a 10.

VALUTAZIONI ANALITICHE



Igiene ambientale: soddisfazione



Voti medi su una scala da 1 a 10.

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



I servizi cimiteriali

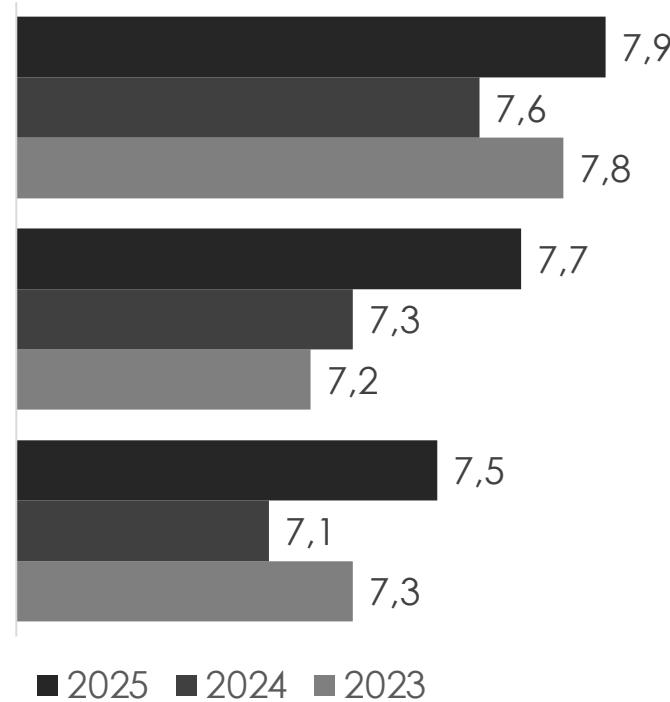
Livelli di soddisfazione



Servizi cimiteriali: soddisfazione



Cortesia e disponibilità del personale



Voti medi su una scala da 1 a 10.

*Indicatore rilevato dal 2023.



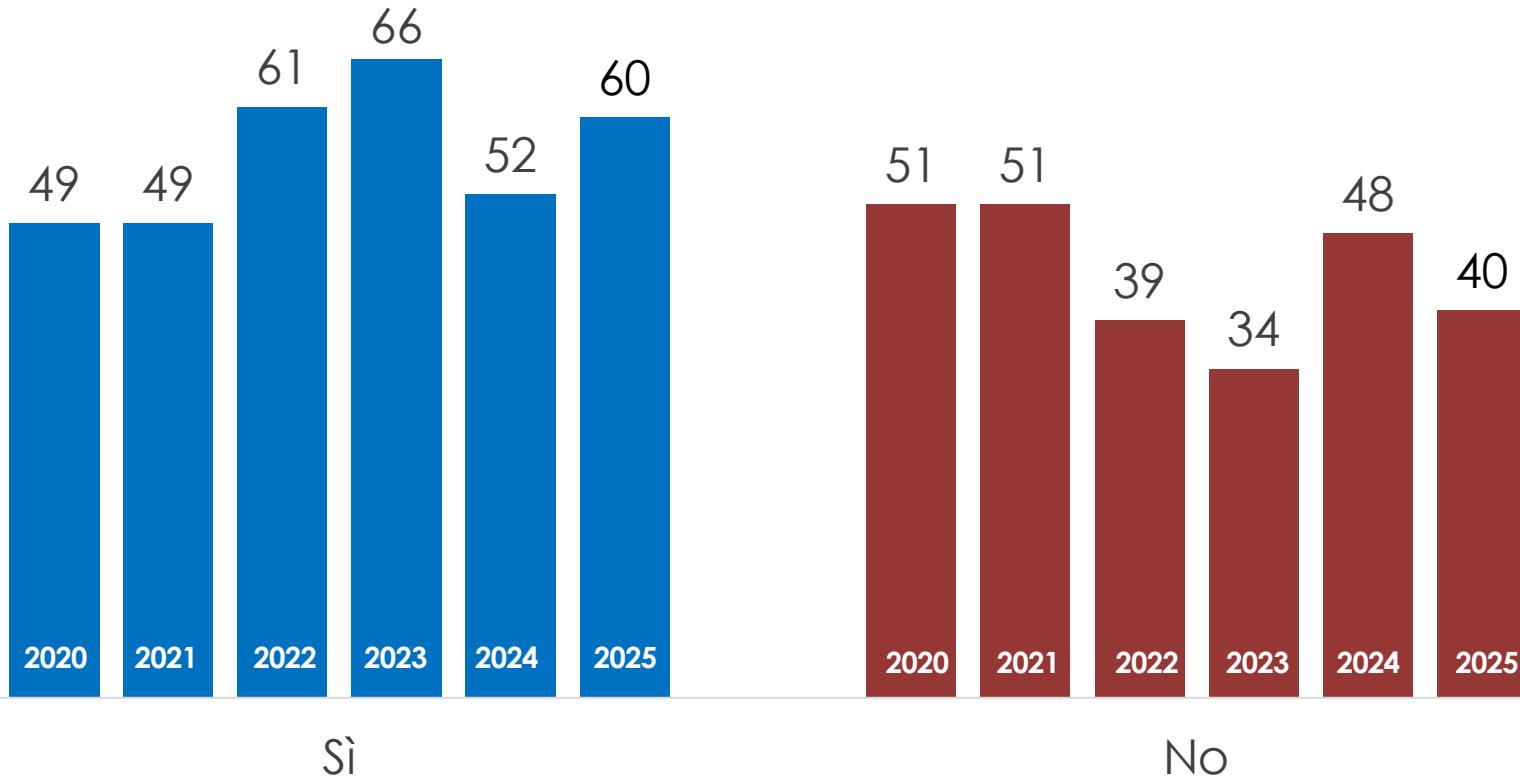
Indicatori di citizen satisfaction

I servizi comunali Indicatori di sintesi





Accesso ai servizi comunali

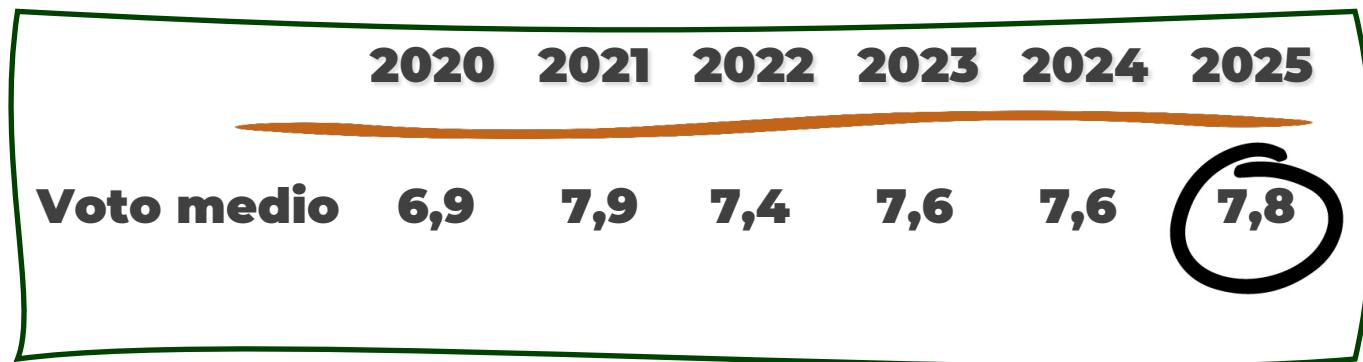
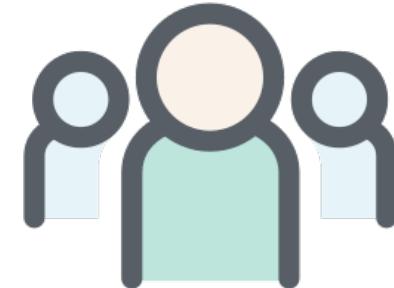


Valori percentuali, intervistati che hanno o non hanno avuto contatti con il Comune negli ultimi 12 mesi.



I servizi comunali

Livello di soddisfazione complessiva



Voti medi su una scala da 1 a 10.

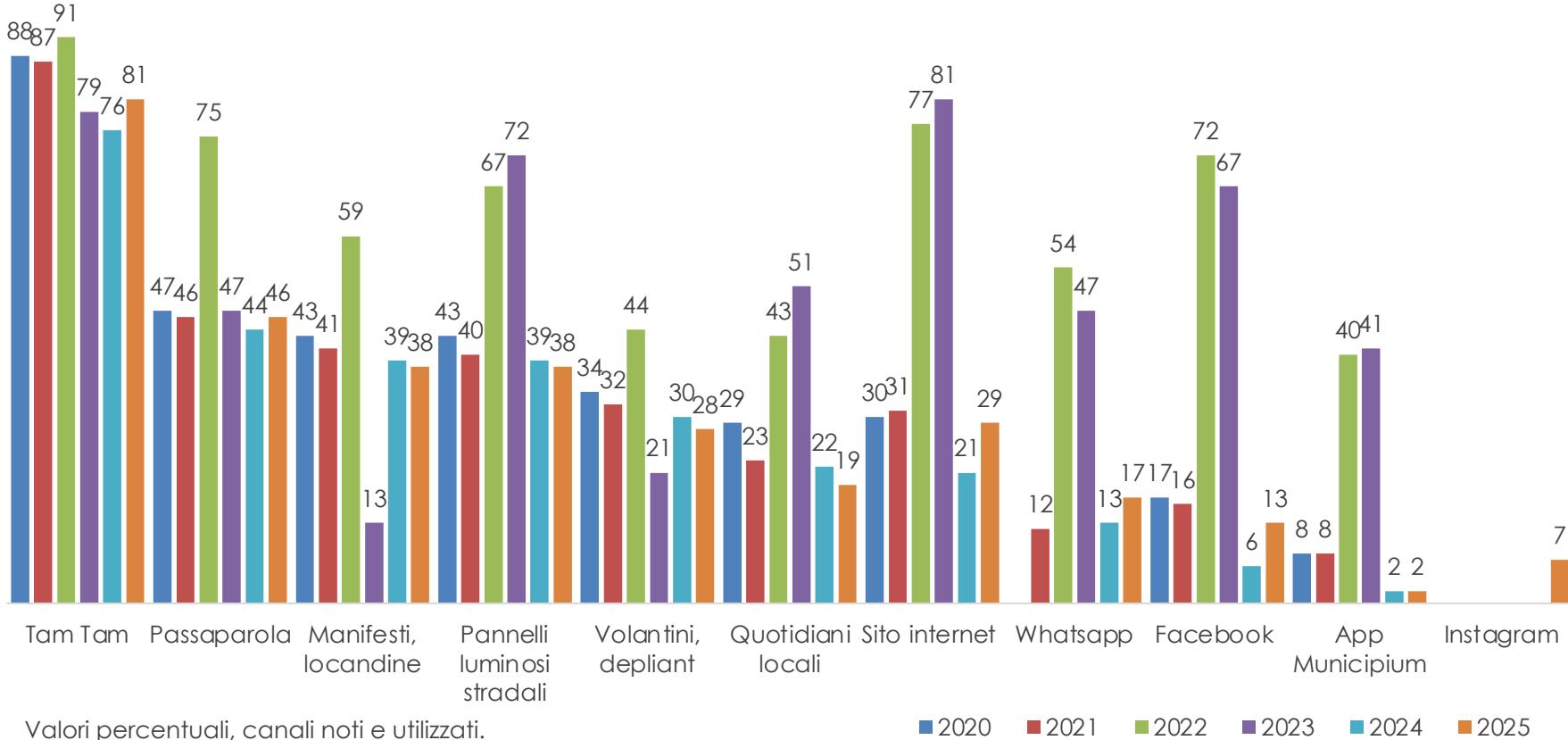


Il rapporto con i cittadini

La comunicazione



I canali di comunicazione: conoscenza

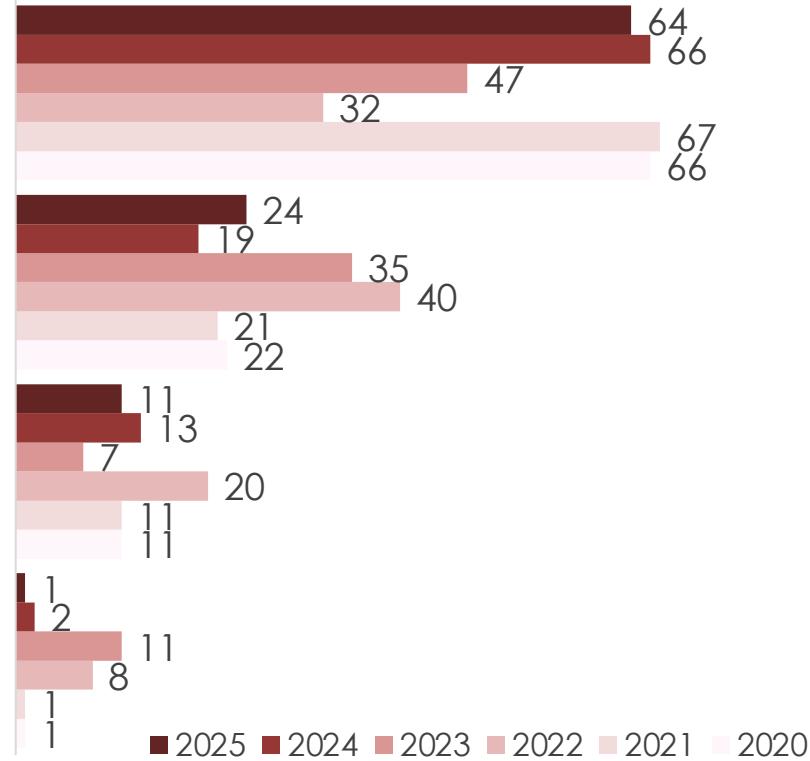




TAM TAM: frequenza di lettura

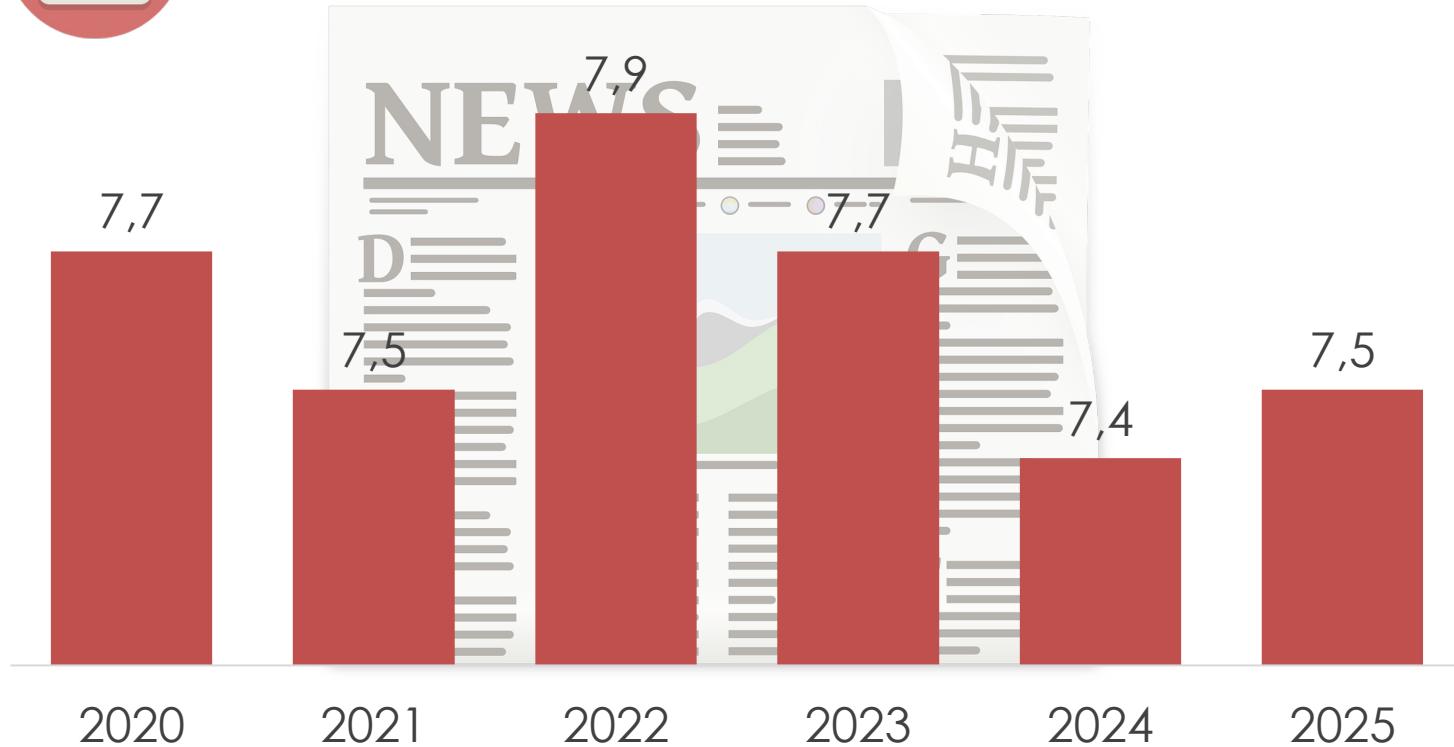
- Lo ricevo e lo leggo integralmente
- Lo ricevo ma leggo solo qualche notizia
- Non lo ricevo
- Lo ricevo ma non lo leggo

Valori percentuali.

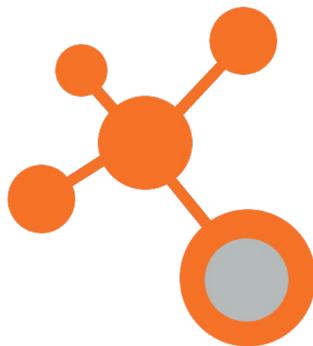




TAM TAM: soddisfazione



Voti medi su una scala da 1 a 10.

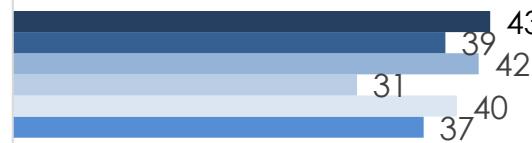


Sito internet del Comune

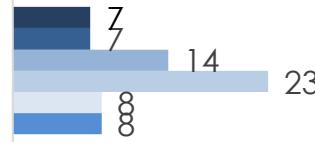
Non ho mai visitato il sito del Comune



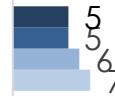
Solo all'occorrenza



Sì, almeno una volta alla settimana



Uso poco o non uso mai Internet



Sì, almeno una volta al mese



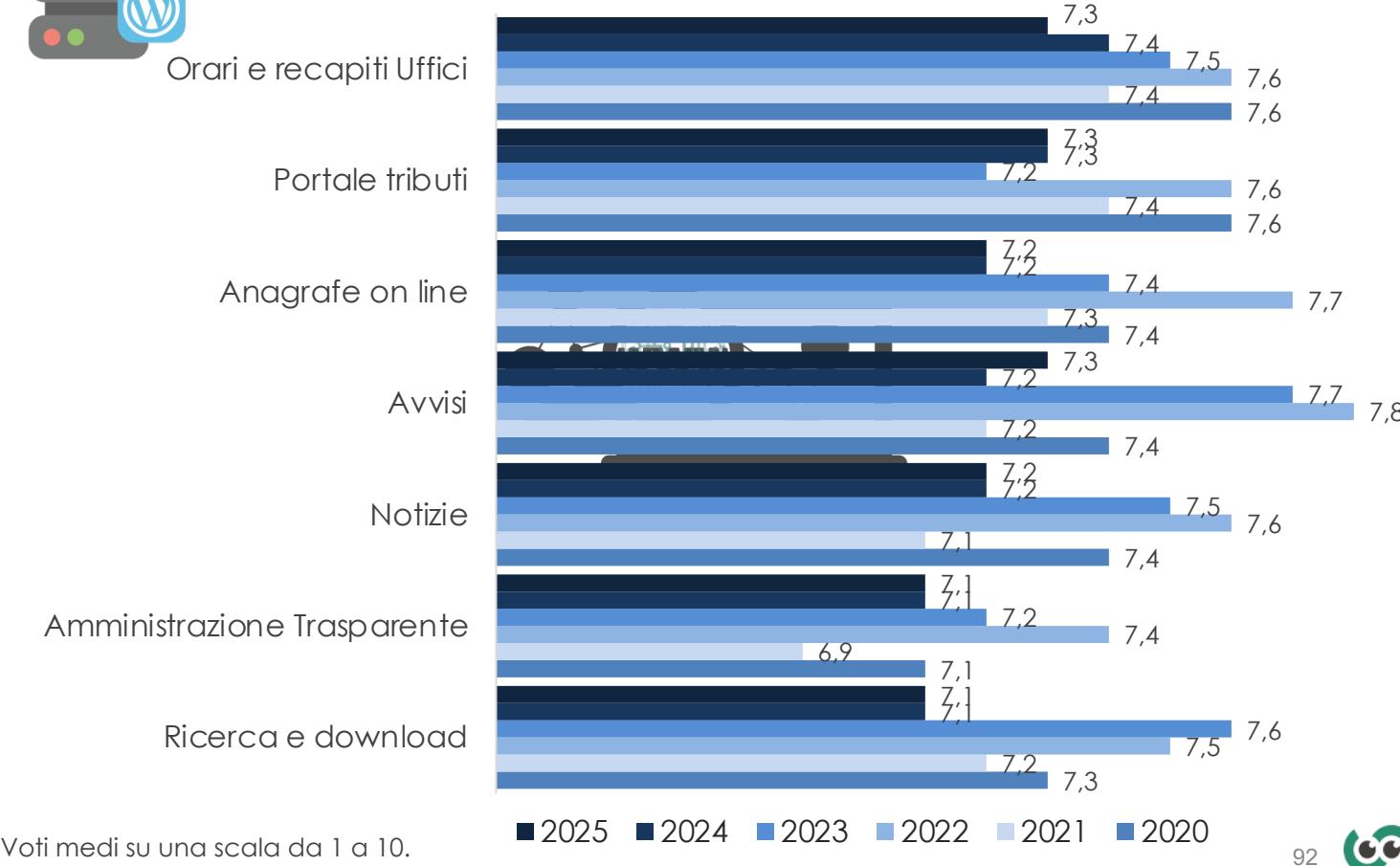
■ 2025 ■ 2024 ■ 2023 ■ 2022 ■ 2021 ■ 2020

Valori percentuali.

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



Sito: soddisfazione analitica



■ 2025 ■ 2024 ■ 2023 ■ 2022 ■ 2021 ■ 2020



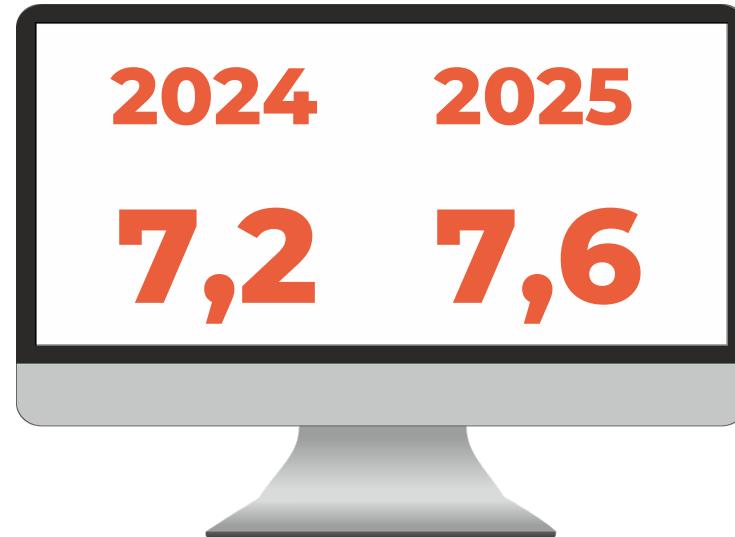
Sito: soddisfazione analitica

Sportello telematico polifunzionale

Voto medio

Voti medi su una scala da 1 a 10.

*Indicatore rilevato dal 2024.





Sito: soddisfazione analitica

Sportello telematico polifunzionale

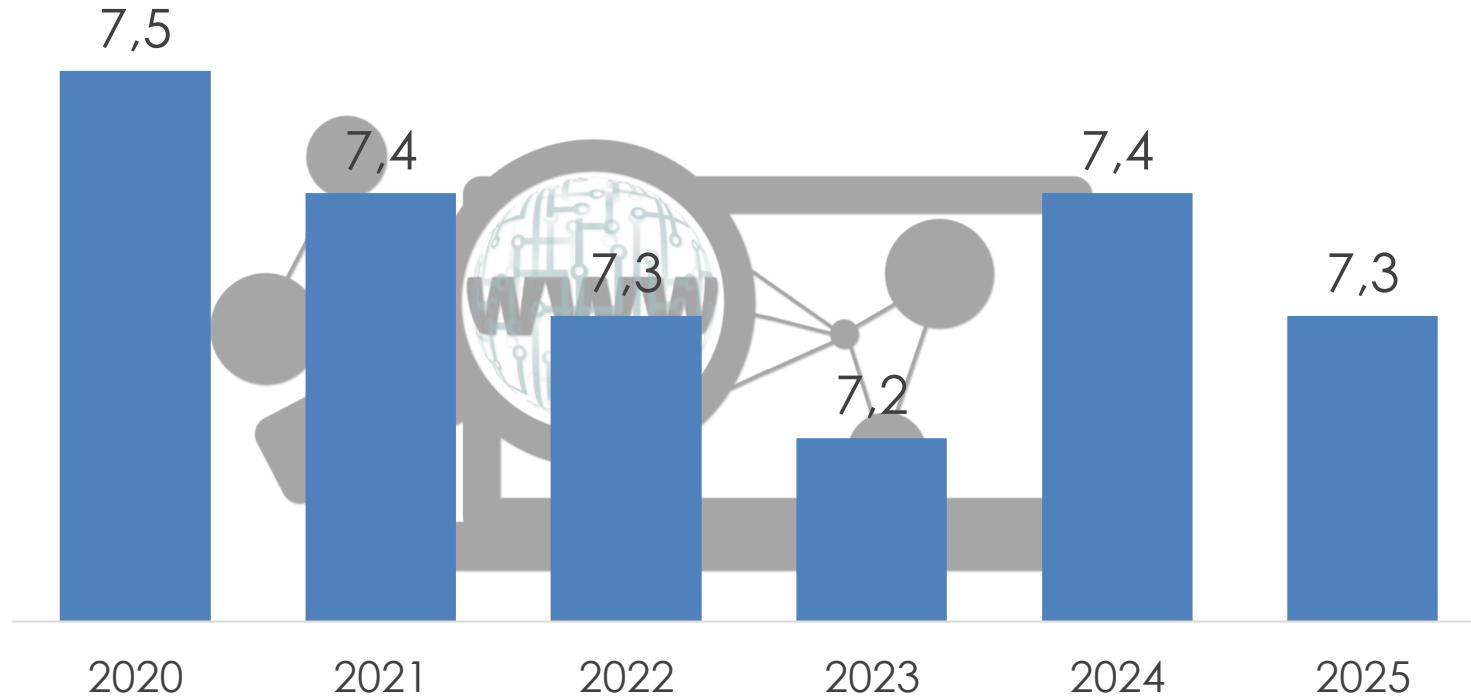
	2024	2025
Non immediatamente comprensibile ma nel complesso fruibile	52	52
Troppo complesso da utilizzare	33	32
Semplice e intuitivo	15	16

Valori percentuali.

*Indicatore rilevato dal 2024.



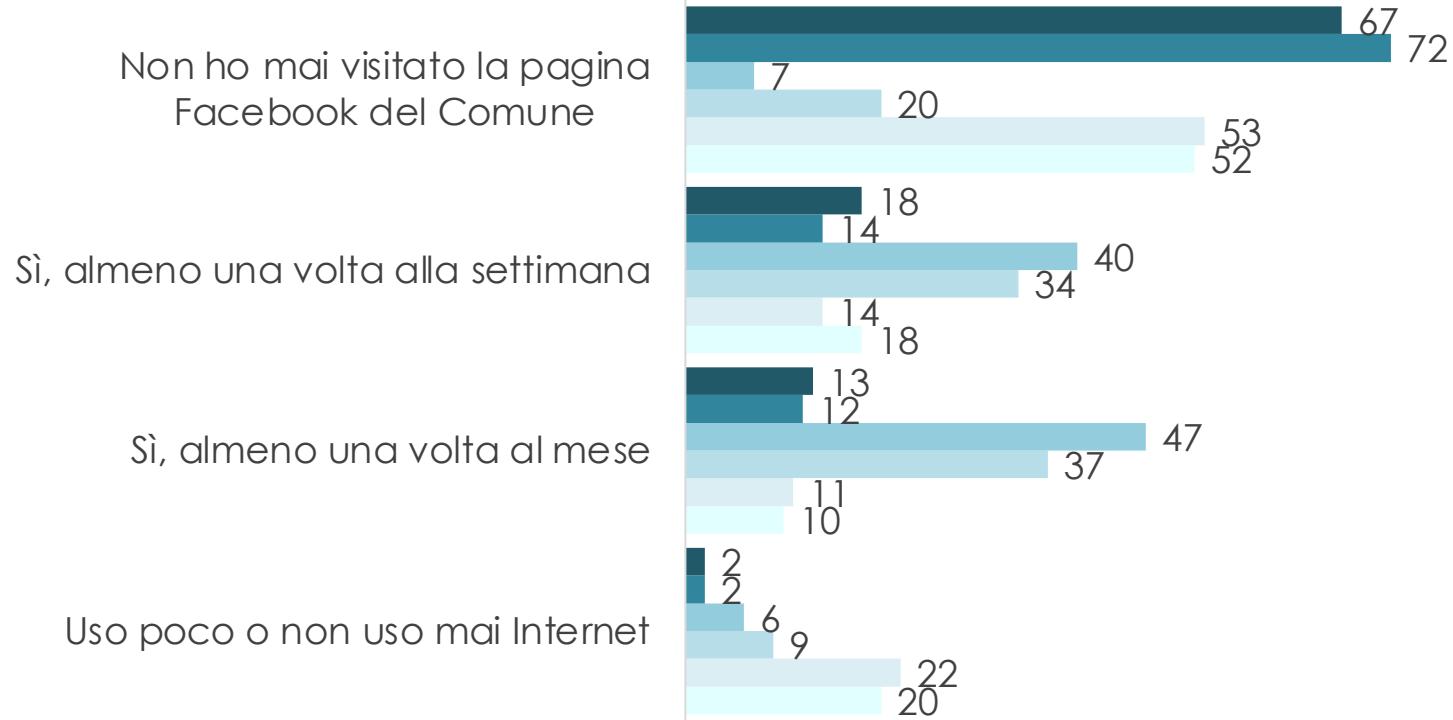
Sito: soddisfazione complessiva



Voti medi su una scala da 1 a 10.



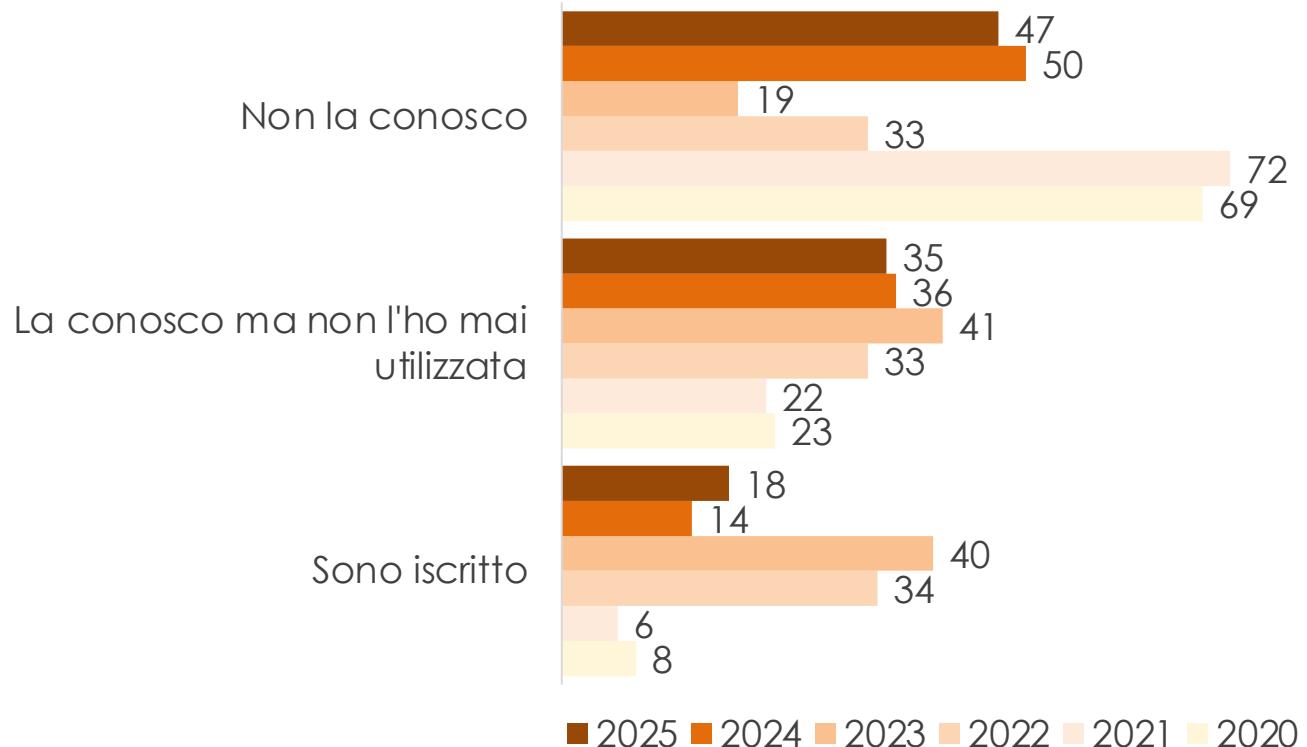
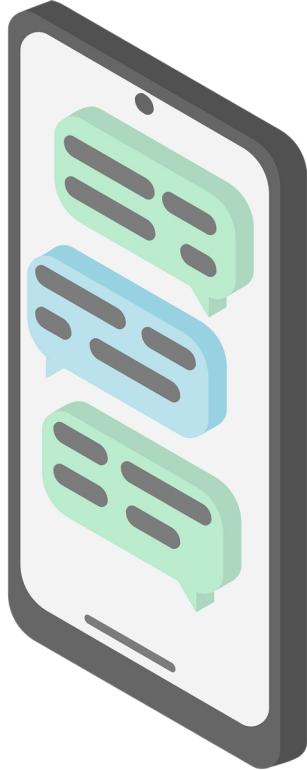
Pagina Facebook del Comune



Valori percentuali.

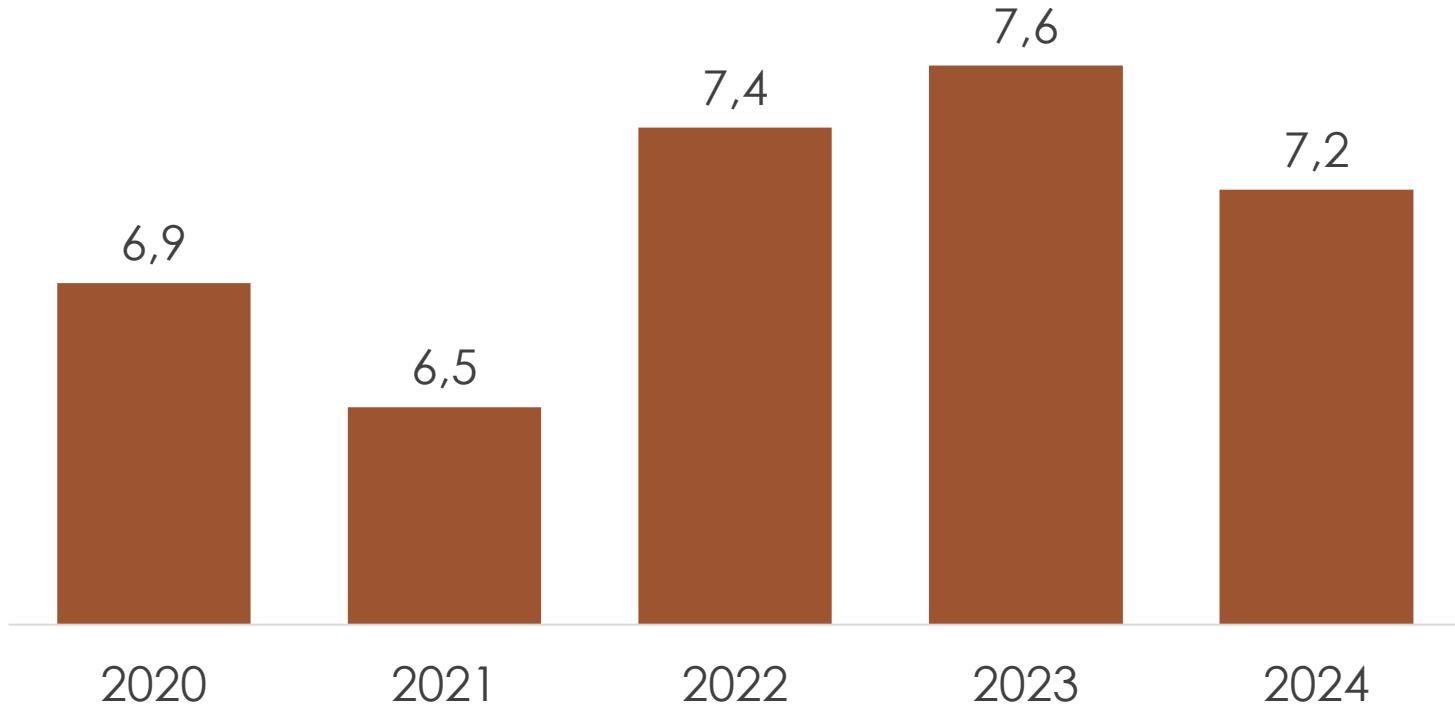
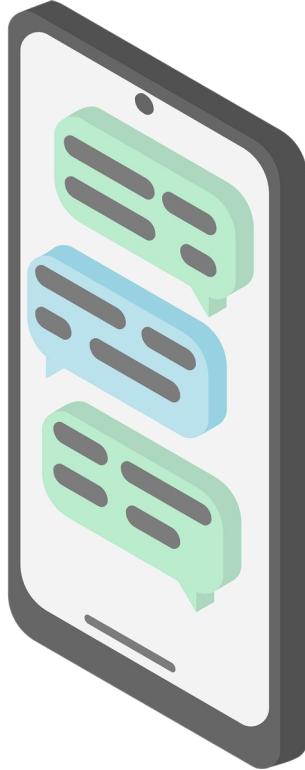
■ 2025 ■ 2024 ■ 2023 ■ 2022 ■ 2021 ■ 2020

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?

	2024	2025
--	------	------

Sì, vorrei provare da sola/o ma avere supporto se necessario	63	64
Sì, mi piacerebbe poter fare da sola/o	12	13
Preferisco andare allo sportello	6	7
Non so	19	16

Valori percentuali.



I canali di comunicazione: desiderata Prima preferenza

	2024	2025
Tam Tam	45	51
Manifesti, locandine	11	13
Pannelli luminosi	8	7
Volantini, depliant	8	8
Whatsapp	8	7
Sito internet	6	8
App Municipium	2	4
Facebook	2	2

Valori percentuali.

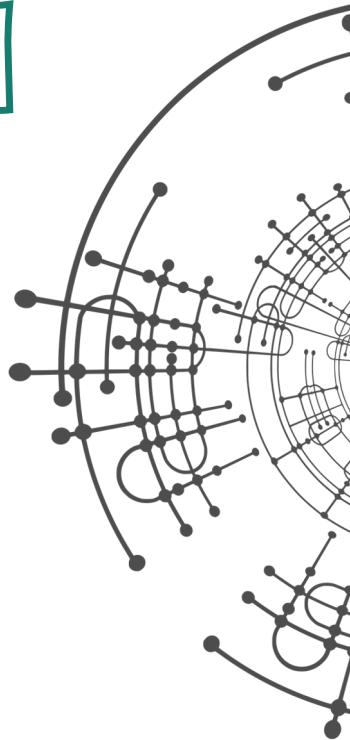
100



I canali di comunicazione: desiderata Seconda preferenza

	2024	2025
Facebook	31	25
Manifesti, locandine	29	24
Volantini, depliant	20	19
Instagram	-	9
Whatsapp	7	6
Sito internet	5	4
App Municipium	4	4
Tam Tam	3	4
Pannelli luminosi	1	5

Valori percentuali.





I canali di comunicazione: desiderata Terza preferenza

Tam Tam

Sito internet

App Municipium

Manifesti, locandine

Pannelli luminosi

2024

84

8

8

-

-

2025

30

10

20

20

20

Valori percentuali.

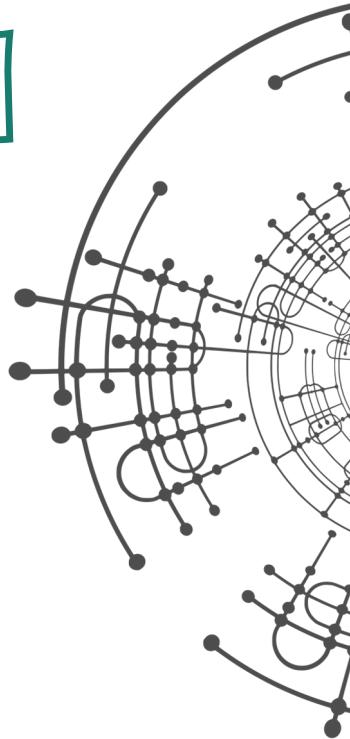
102



I canali di comunicazione: desiderata TOTALE indicazioni

	2024	2025
Tam Tam	52	52
Manifesti, locandine	18	18
Volantini, depliant	12	12
Whatsapp	10	9
Pannelli luminosi	8	9
Facebook	8	8
Sito internet	7	9
App Municipium	6	5
Instagram	-	2

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





sylla

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:** 1001.
- **Campione:** stratificato, proporzionale per genere e fascia di età (base: popolazione residente).
- **Rilevazione:** questionario somministrato tramite sistema CATI.
- **Date di rilevazione:** 3-11/12/2025.
- **Trend:** comparazione con indagini precedenti.

GENERE



UOMINI

49%

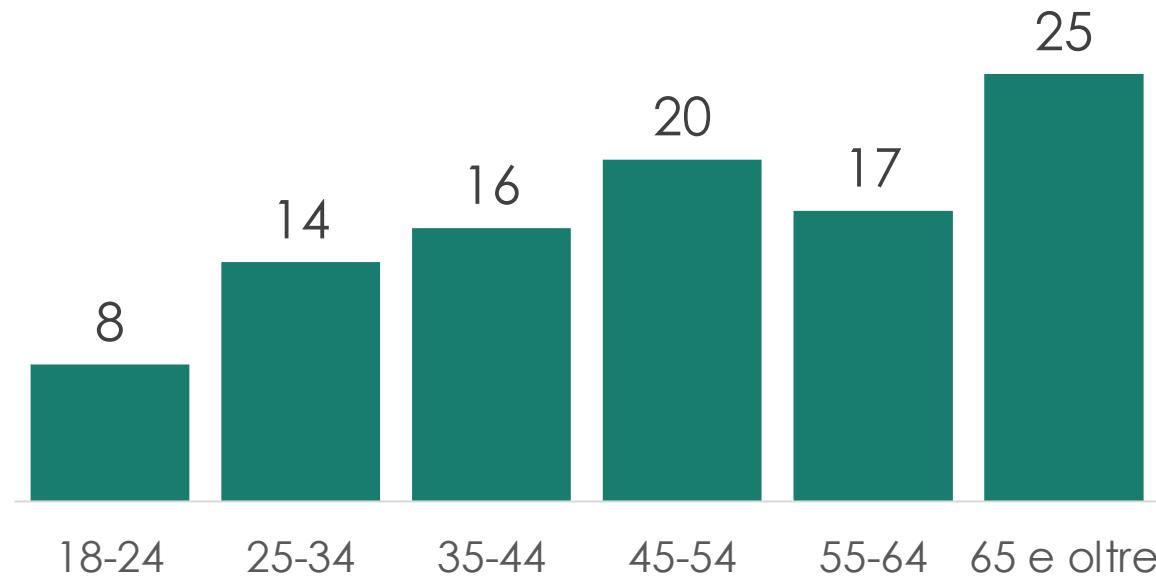


DONNE

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)
Tel +39.051.0312255
C.F./P.Iva: 04284830405

www.sylla.it
info@sylla.it