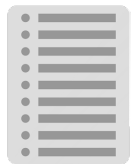


Comune di San Giuliano Milanese

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

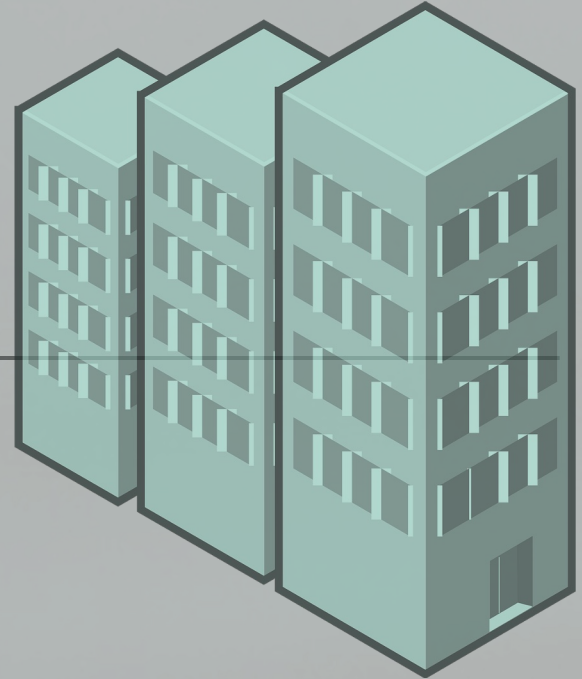
Disclaimer importante

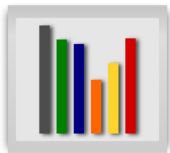
L'indagine di Citizen Satisfaction rivolta alla popolazione residente a San Giuliano Milanese, i cui risultati sono esposti nel presente rapporto, è stata realizzata dall'Istituto di ricerca Sylla negli anni 2020, 2021, 2024. Per gli anni 2022 e 2023 il trend complessivo 2020-2024 è stato ricostruito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



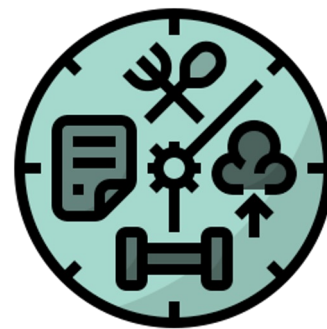


I risultati in 20 punti

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%).



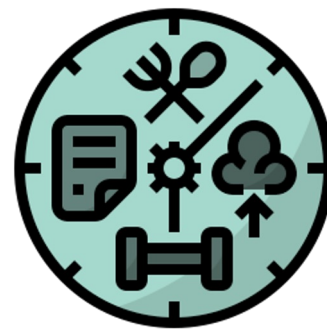


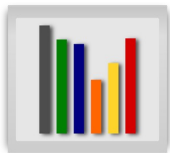
I risultati in 20 punti

La qualità della vita/2

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

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

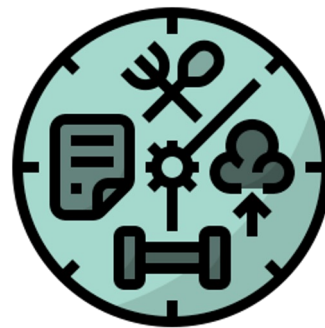


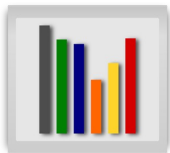


I risultati in 20 punti

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 1° posto lo **spaccio di stupefacenti** (28% sul totale della prima causa) e al 11° **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.



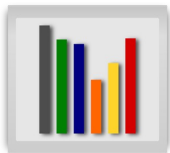


I risultati in 20 punti

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).



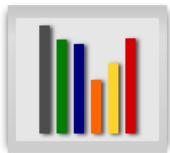
I risultati in 20 punti

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).

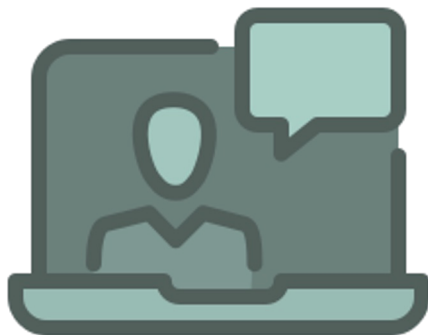
Tutti i servizi aumentano il grado di notorietà. I più noti sono il ritiro di **rifiuti ingombranti** e di **indumenti usati**.





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.



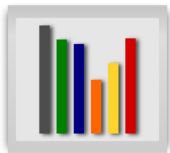
I risultati in 20 punti

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.

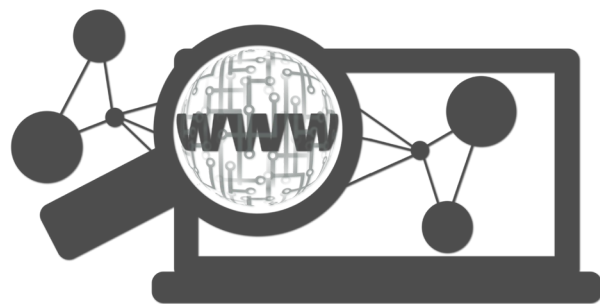


Tra i vari media digitali, **Facebook** si posiziona al 1° posto tra i canali di comunicazione preferiti.



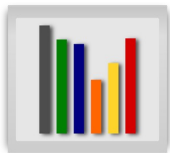
I risultati in 20 punti

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).



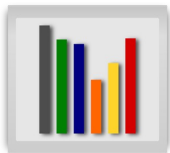
I risultati in 20 punti

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

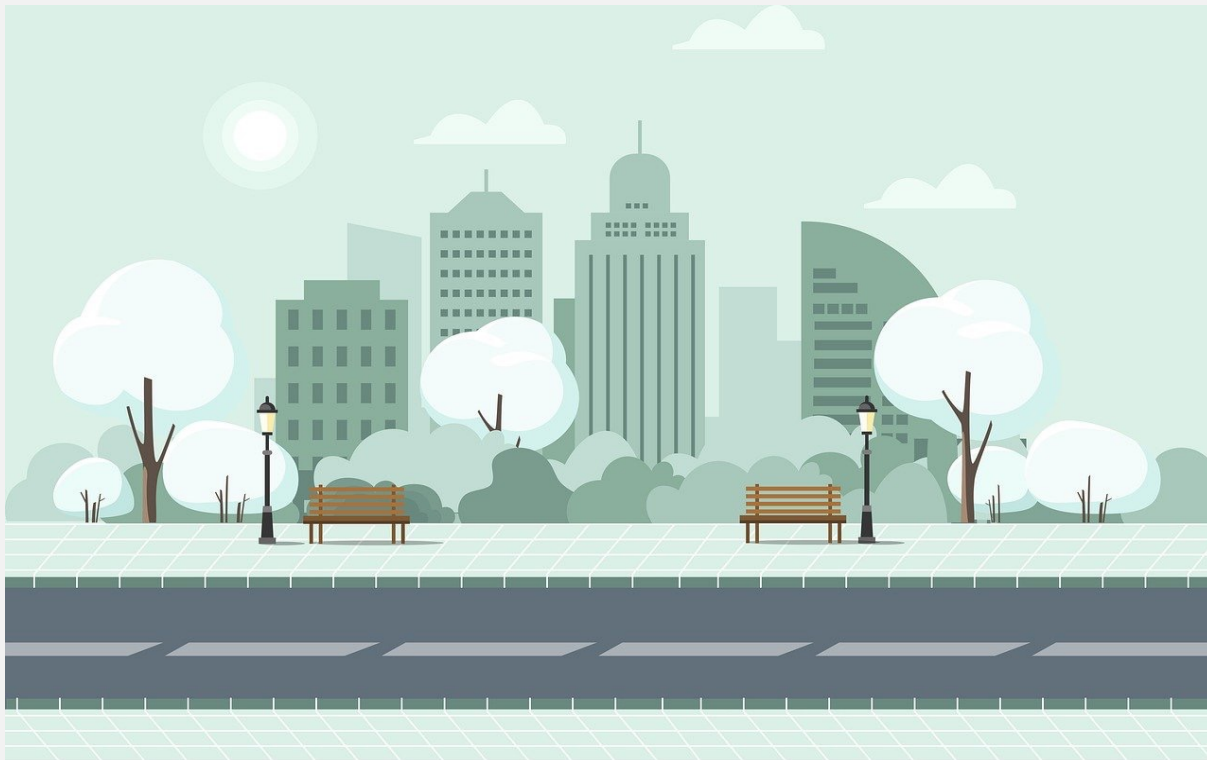
L'Amministrazione digitale/3



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.

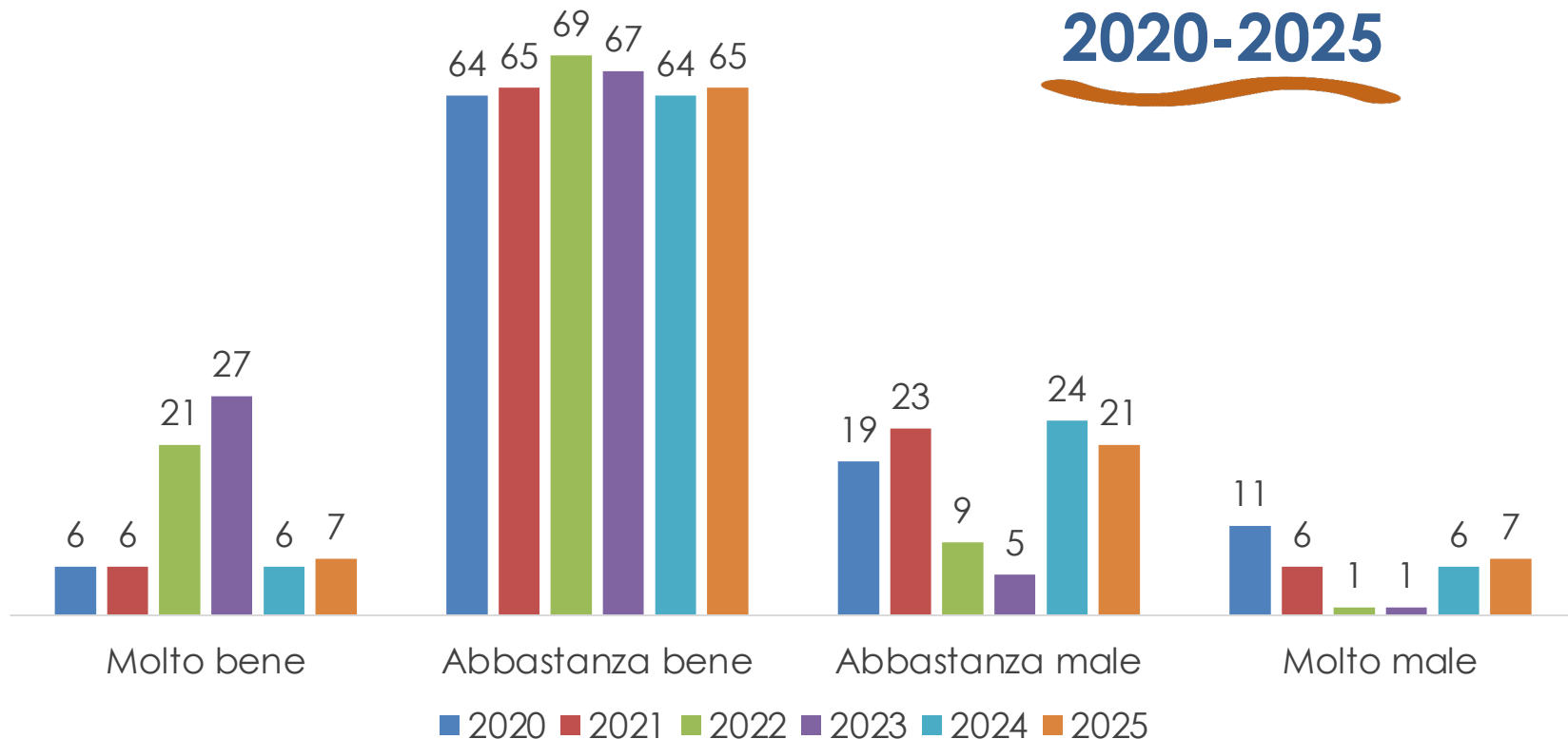
La città che vorrei





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.

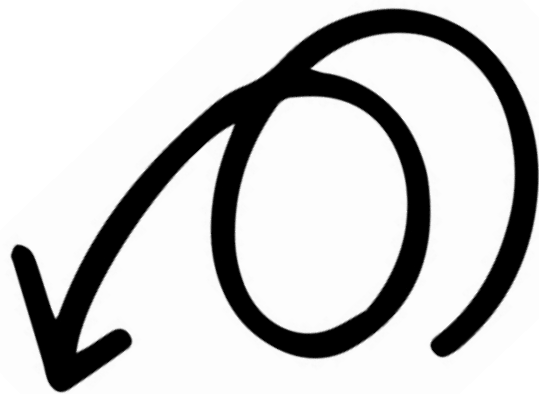


Le priorità da affrontare

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.





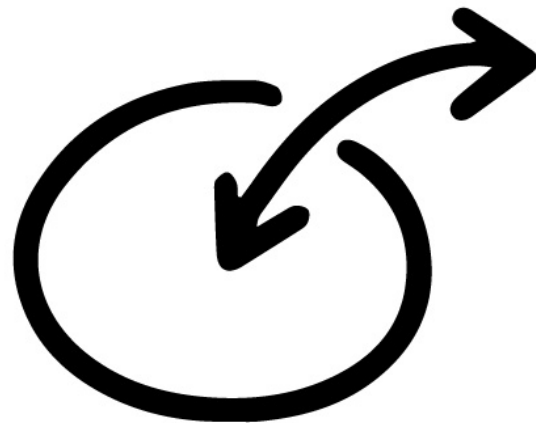
Le priorità da affrontare

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

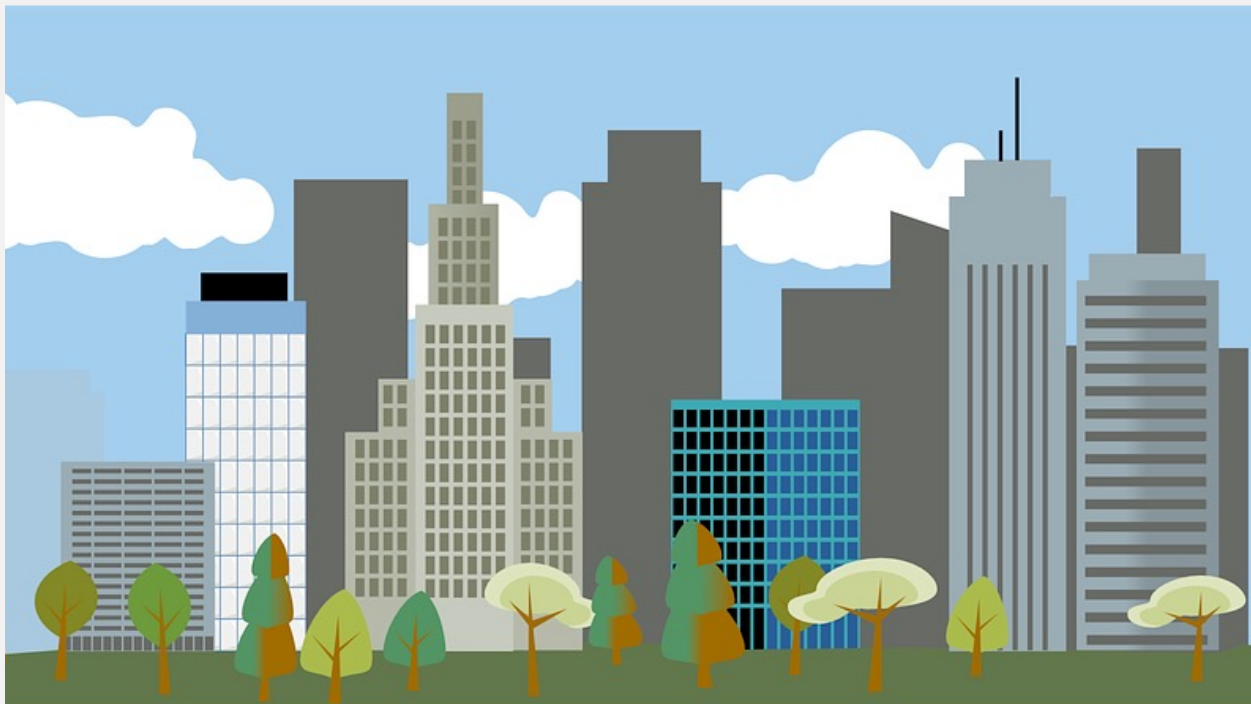
Variazioni 2025/2024

SECONDO aspetto

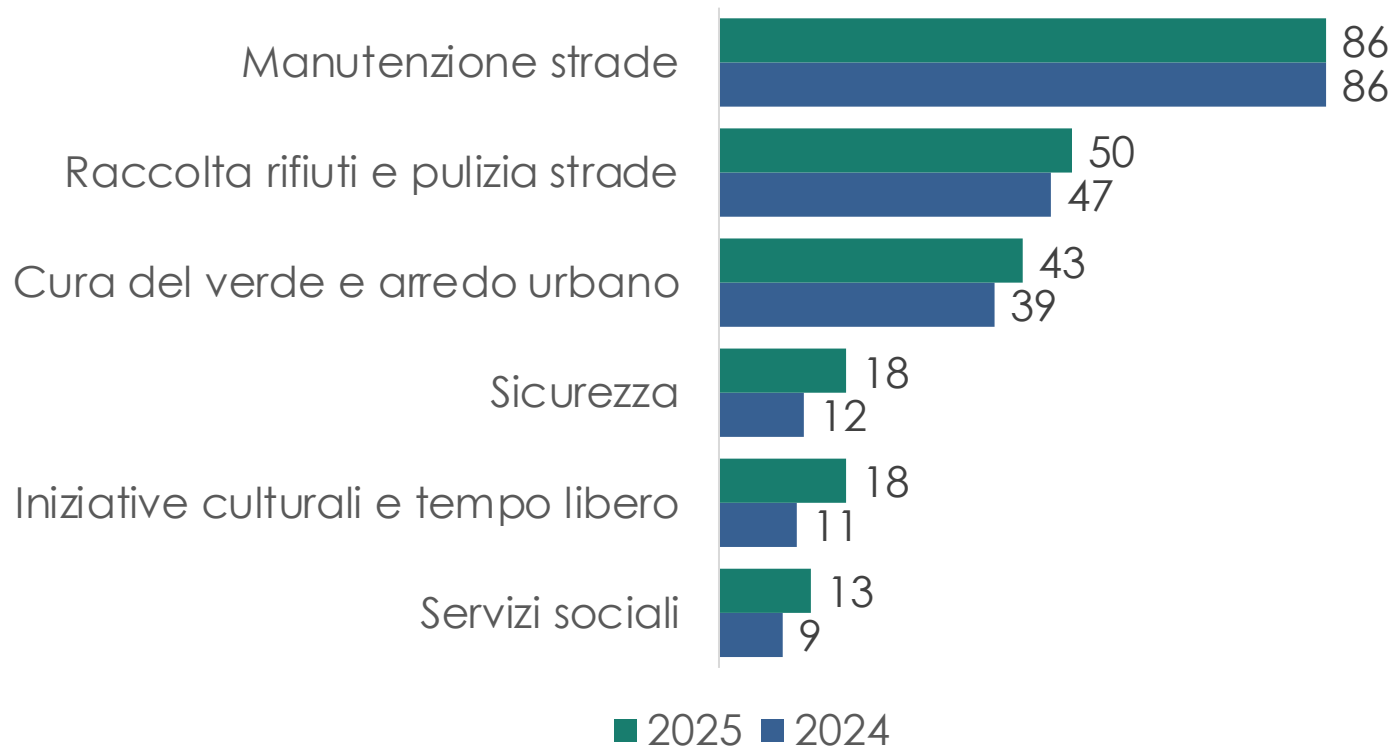


Variazioni percentuali.

Governare la città

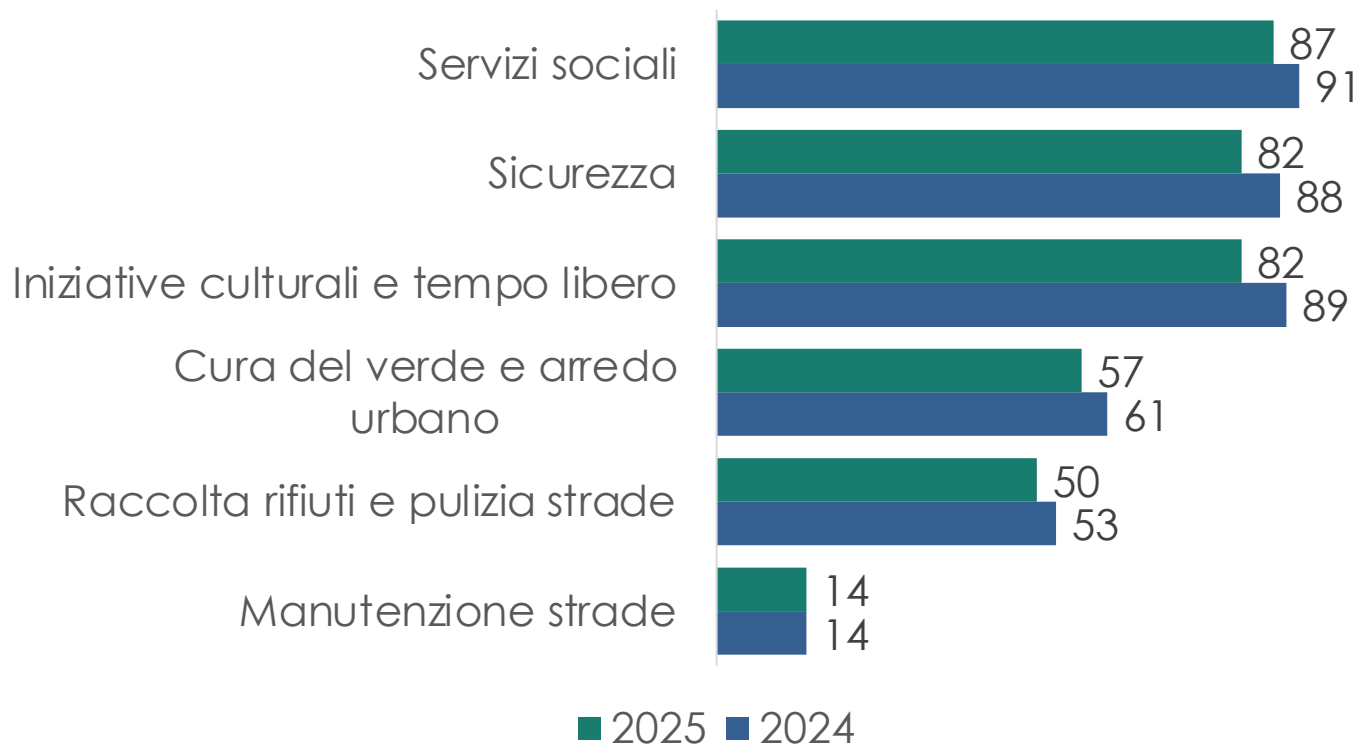


La percezione dell'impegno dell'Amministrazione comunale

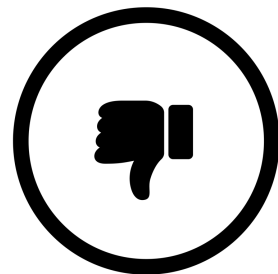


Valori percentuali, intervistati che dichiarano di percepire l'impegno negli aspetti considerati.

La percezione dell'impegno dell'Amministrazione comunale



NO



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?

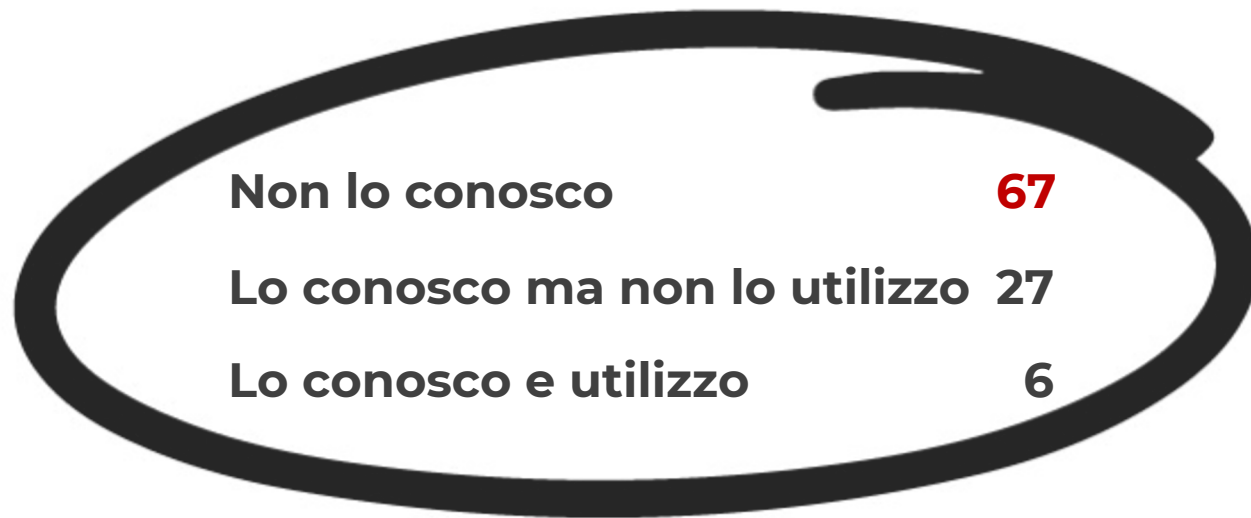


Valori percentuali.

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.



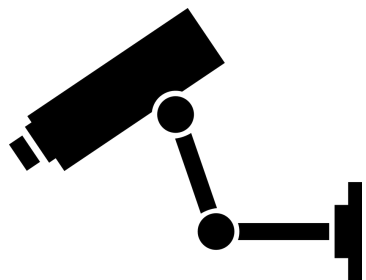


La dimensione sicurezza

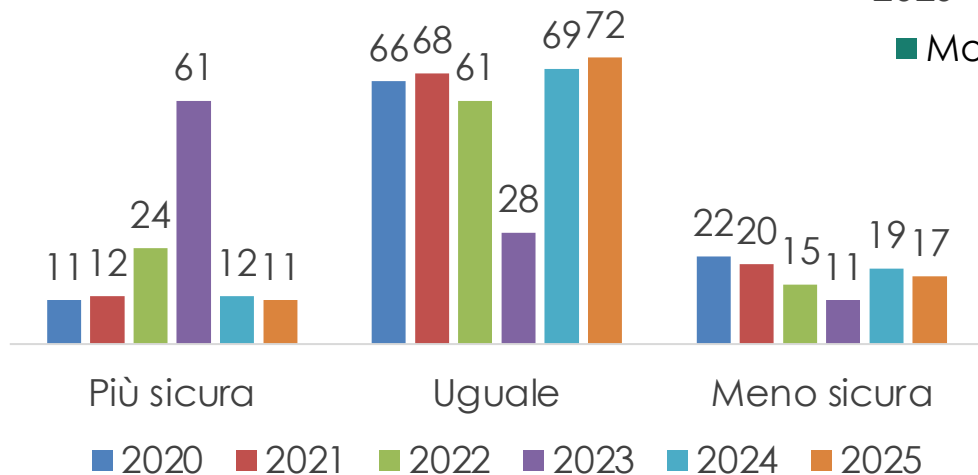
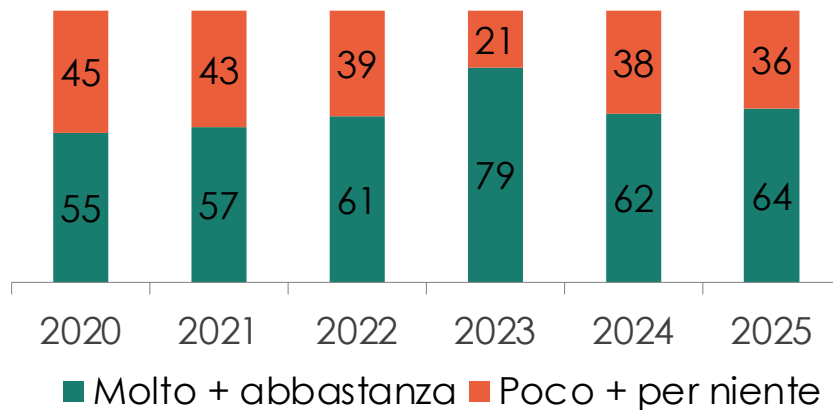
Approfondimento



La dimensione sicurezza



Lei avverte
San Giuliano
un luogo
sicuro?

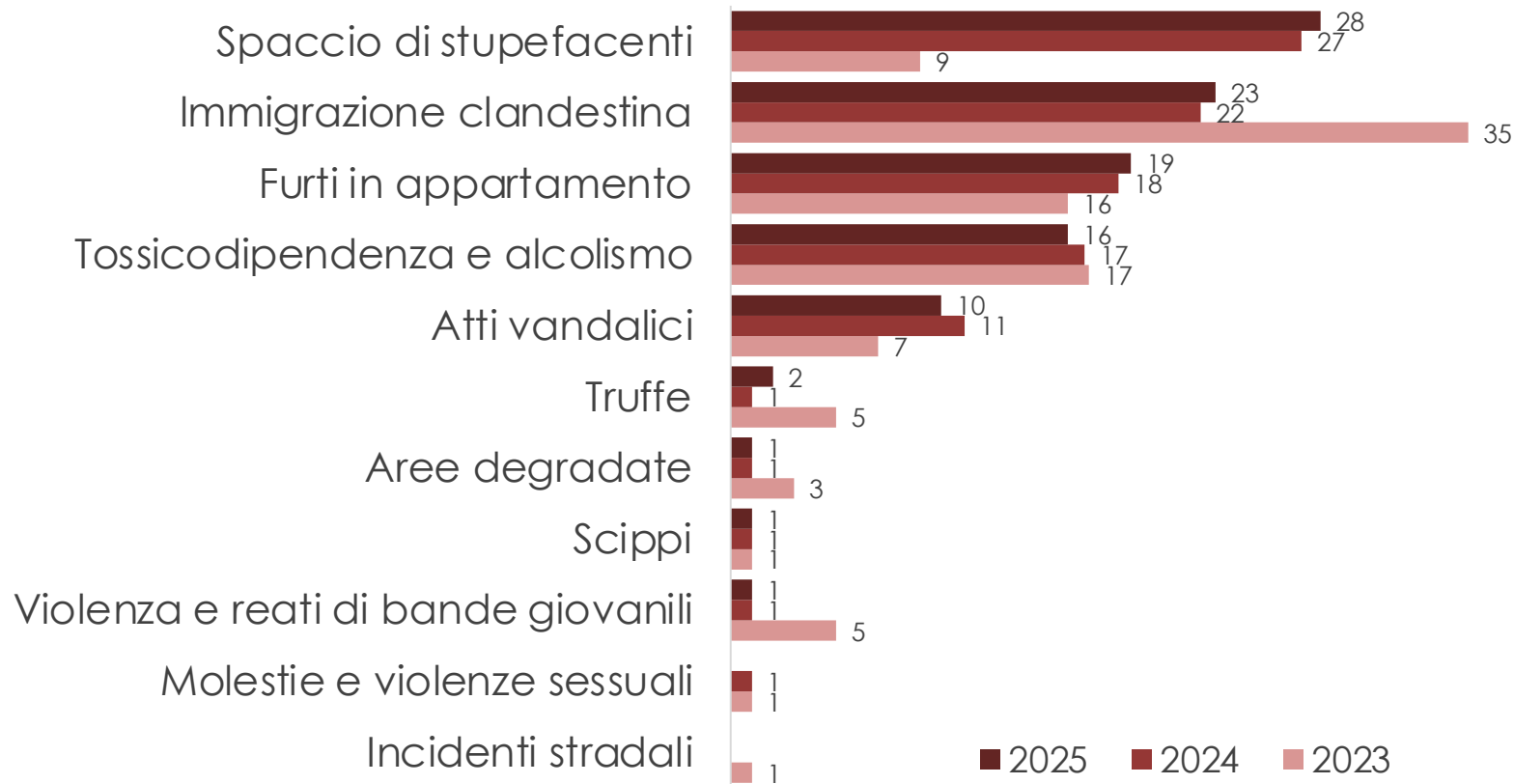


San Giuliano oggi è:



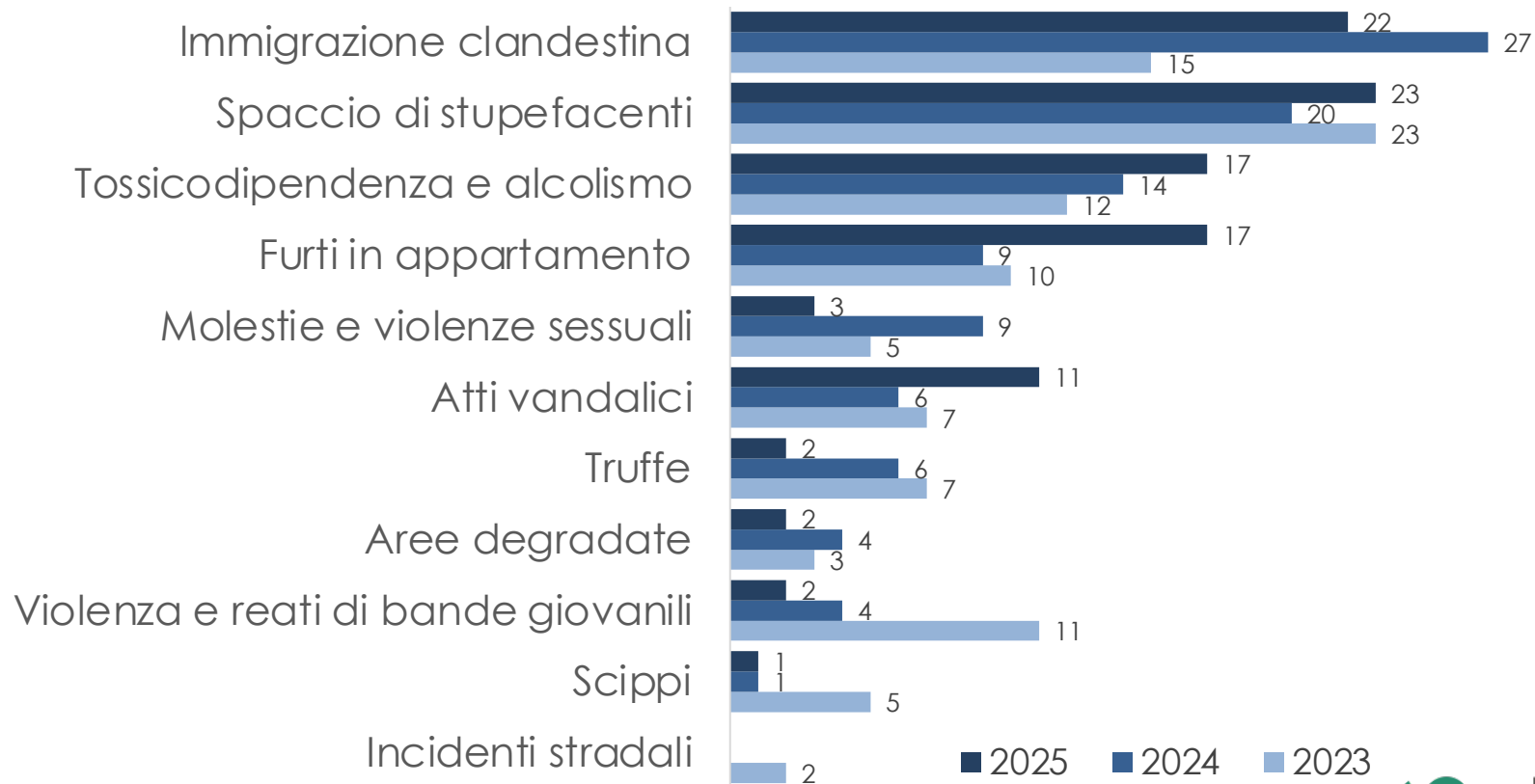
Valori percentuali.

Le cause dell'insicurezza – primo motivo



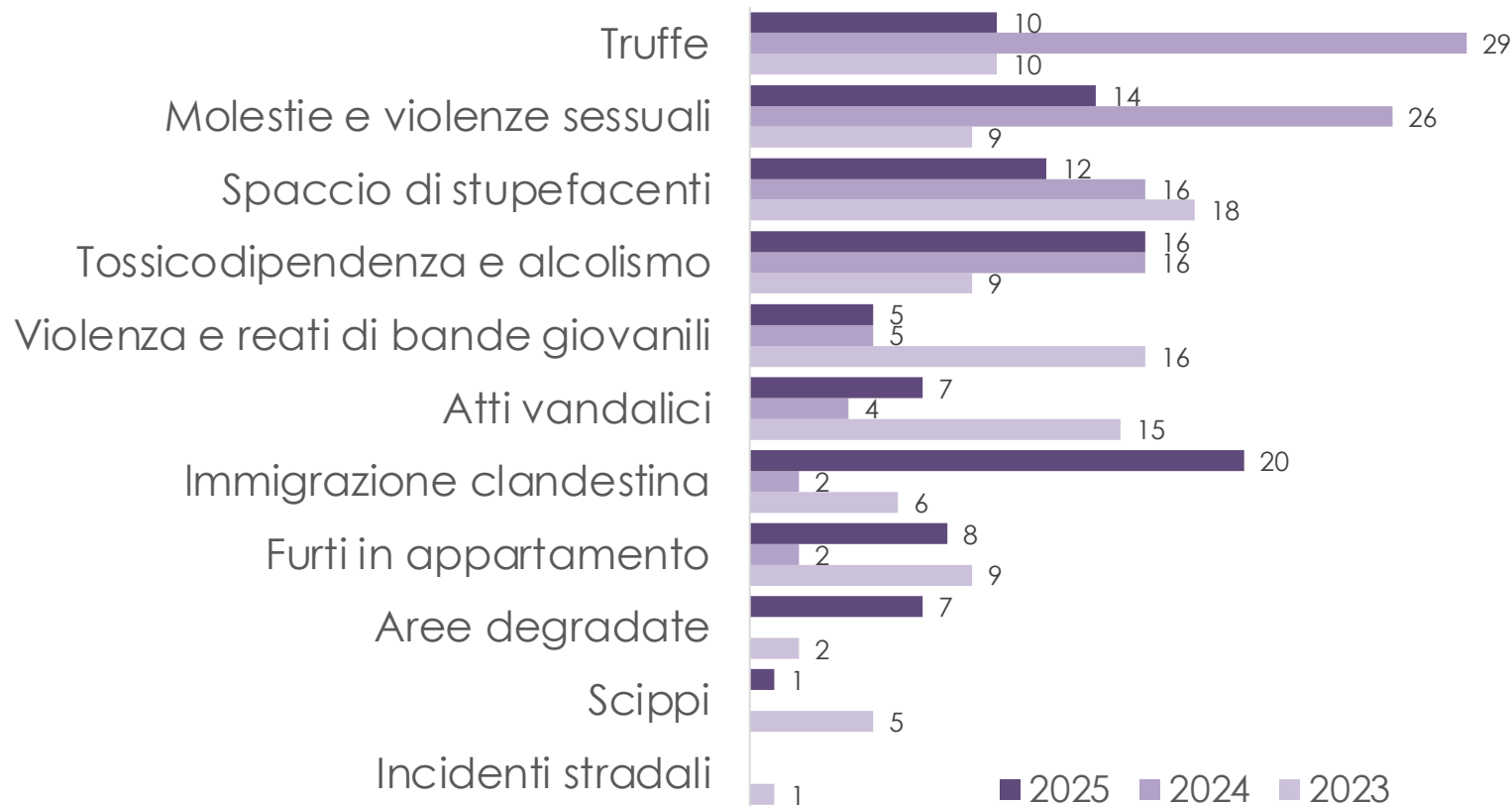
Valori percentuali.

Le cause dell'insicurezza – secondo motivo



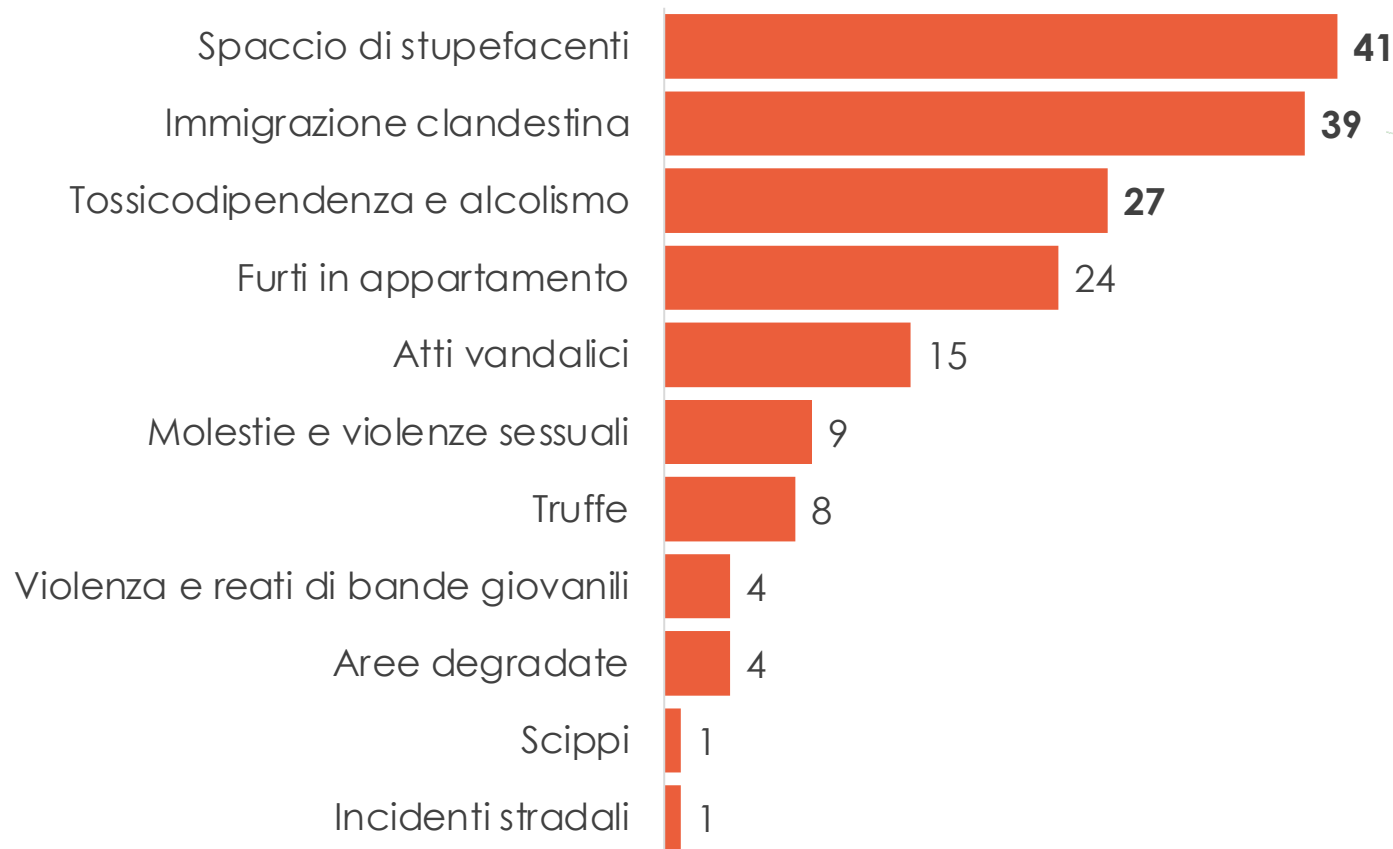
Valori percentuali.

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.



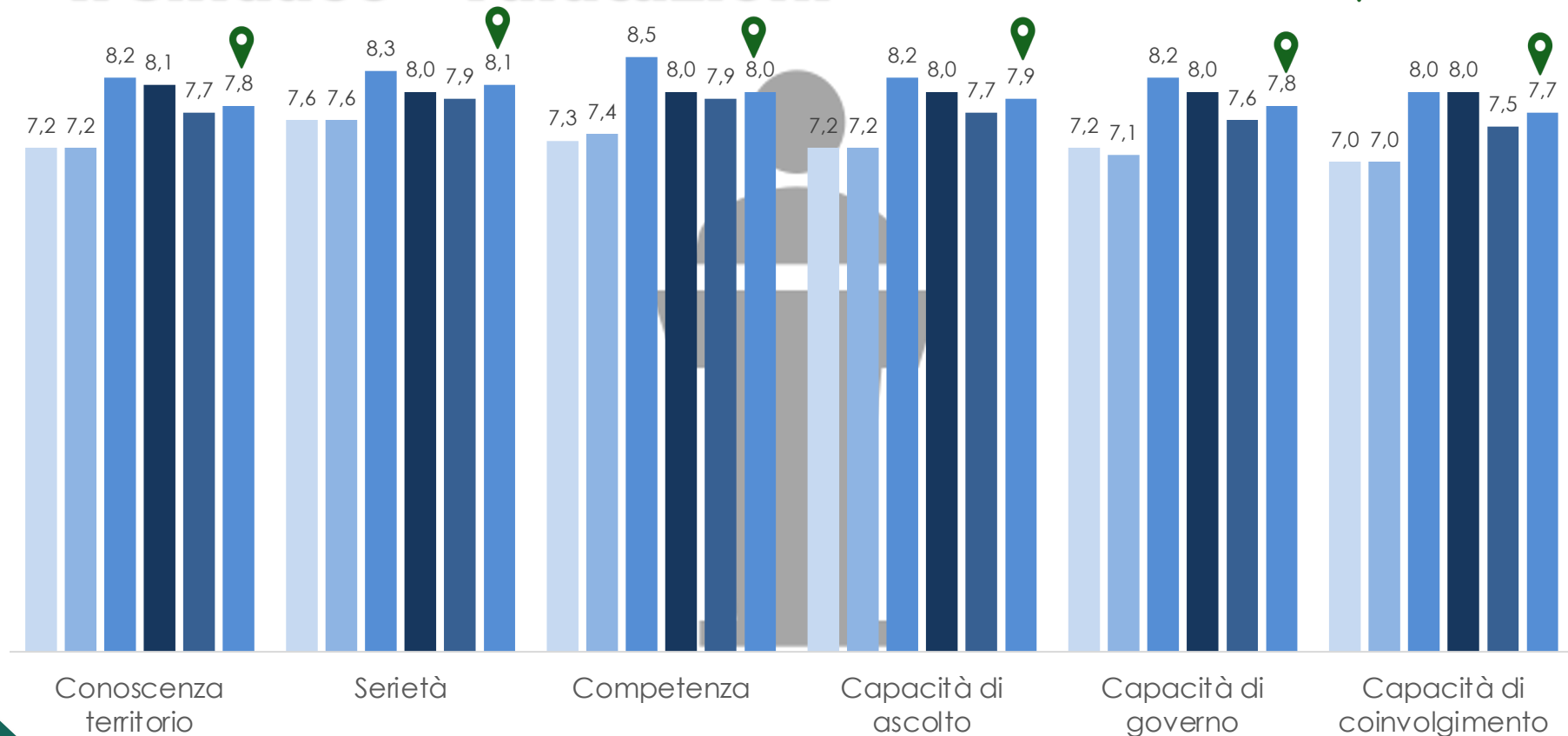
Indicatori di citizen satisfaction

Il sindaco



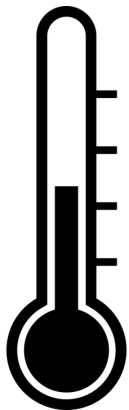
Il sindaco - valutazioni

📍 2025



Voti medi su una scala da 1 a 10.

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



Indicatori di citizen satisfaction

I Servizi comunali Indicatori analitici





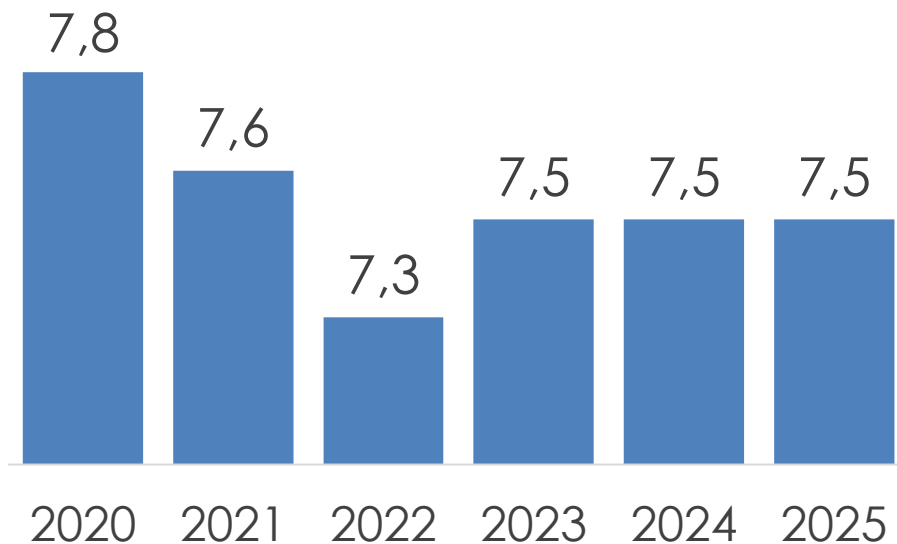
Punto Comune

Utilizzo e soddisfazione





Punto Comune



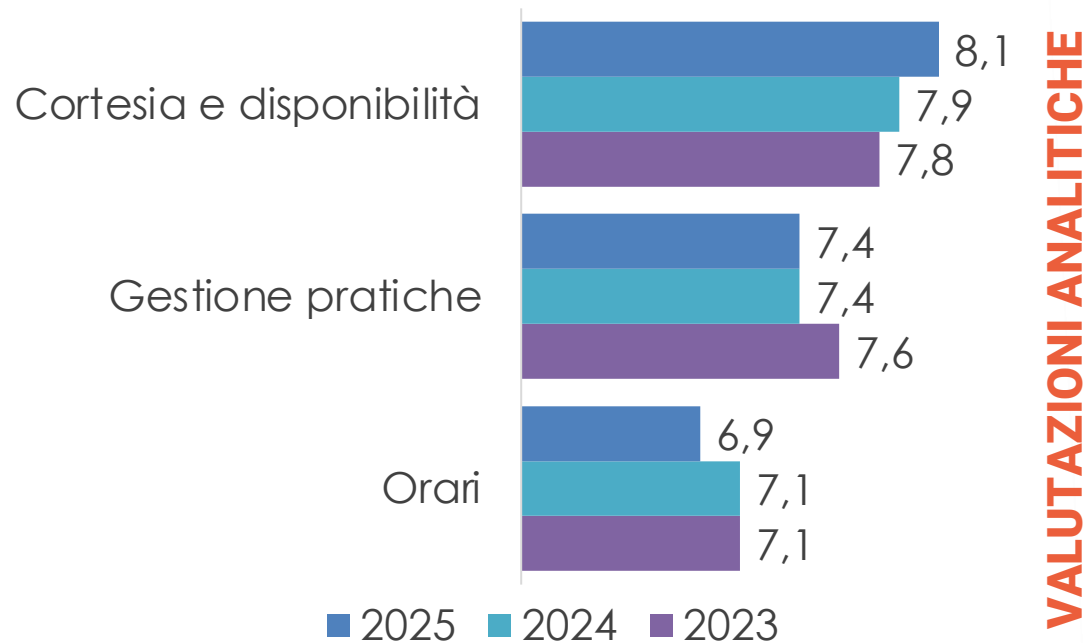
Voti medi su una scala da 1 a 10.

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



Voti medi su una scala da 1 a 10.



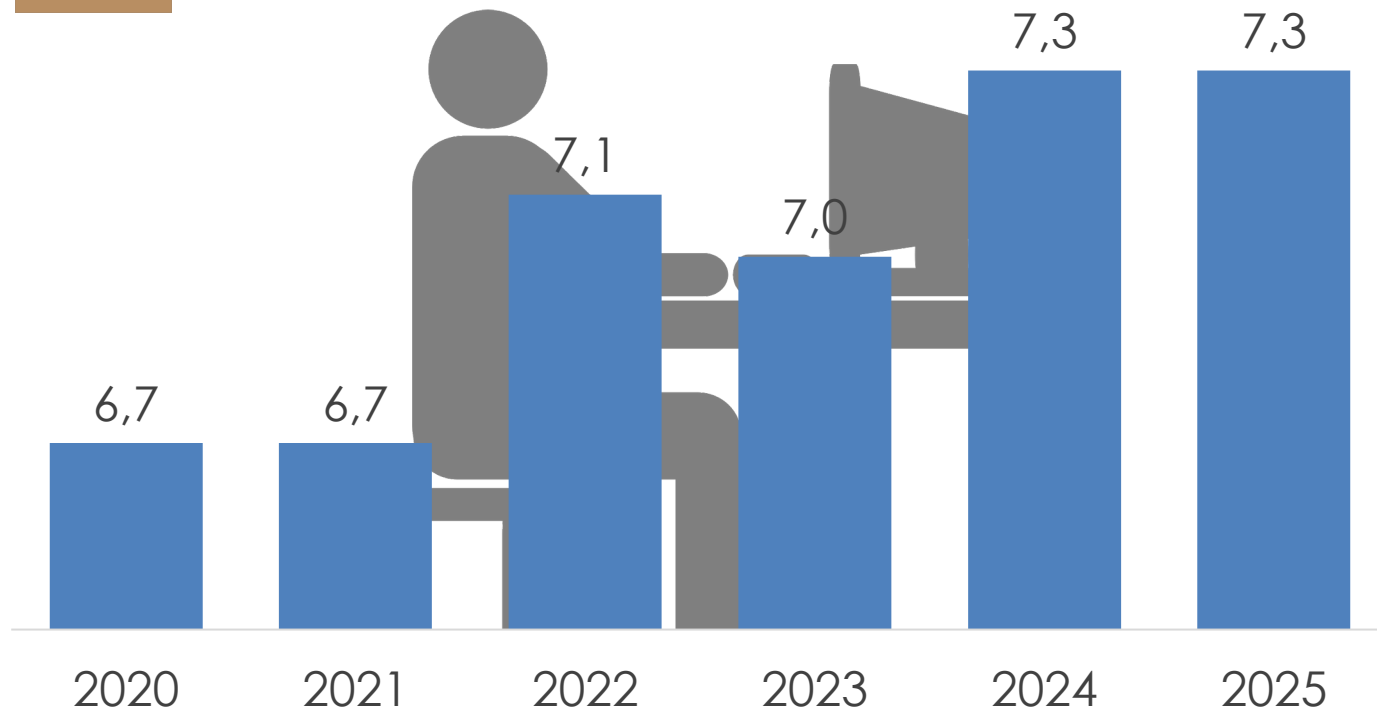
L'URP

Livelli di soddisfazione





URP: soddisfazione



Voti medi su una scala da 1 a 10.



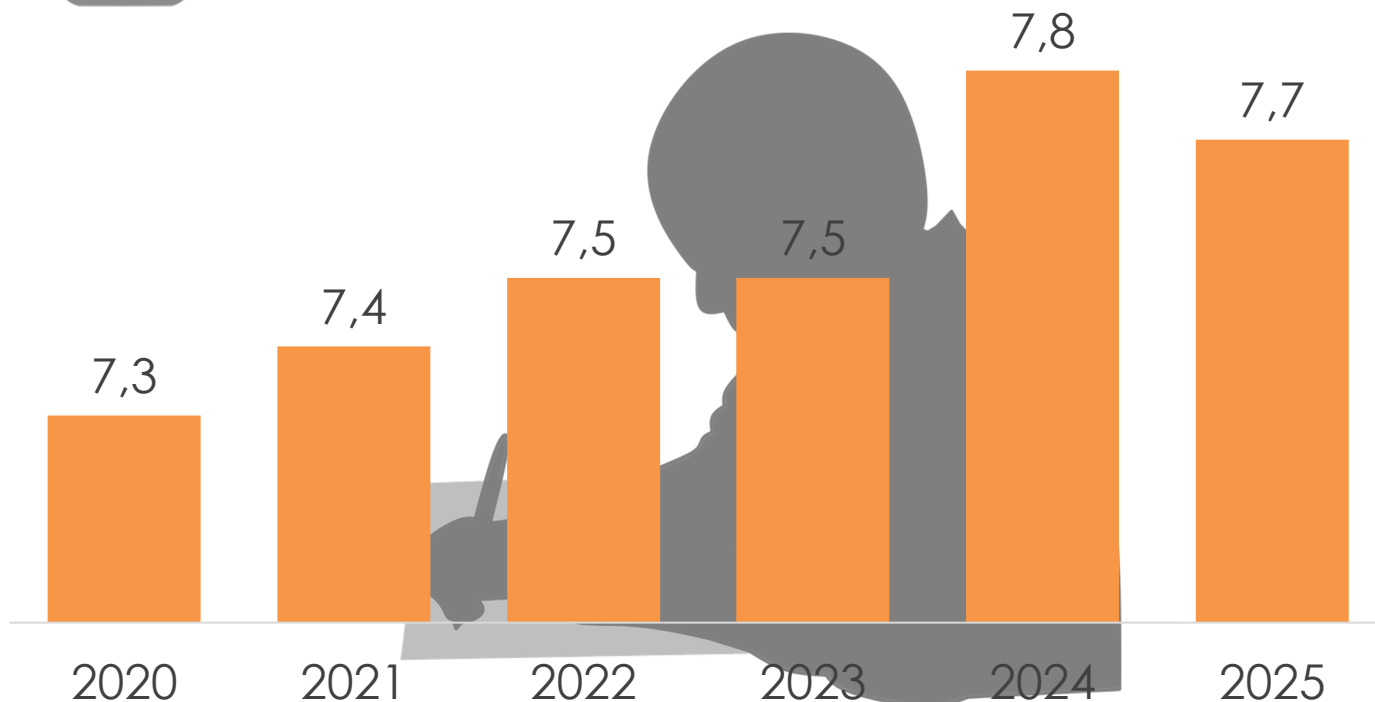
Il servizio Anagrafe

Livelli di soddisfazione





Anagrafe: soddisfazione



Voti medi su una scala da 1 a 10.



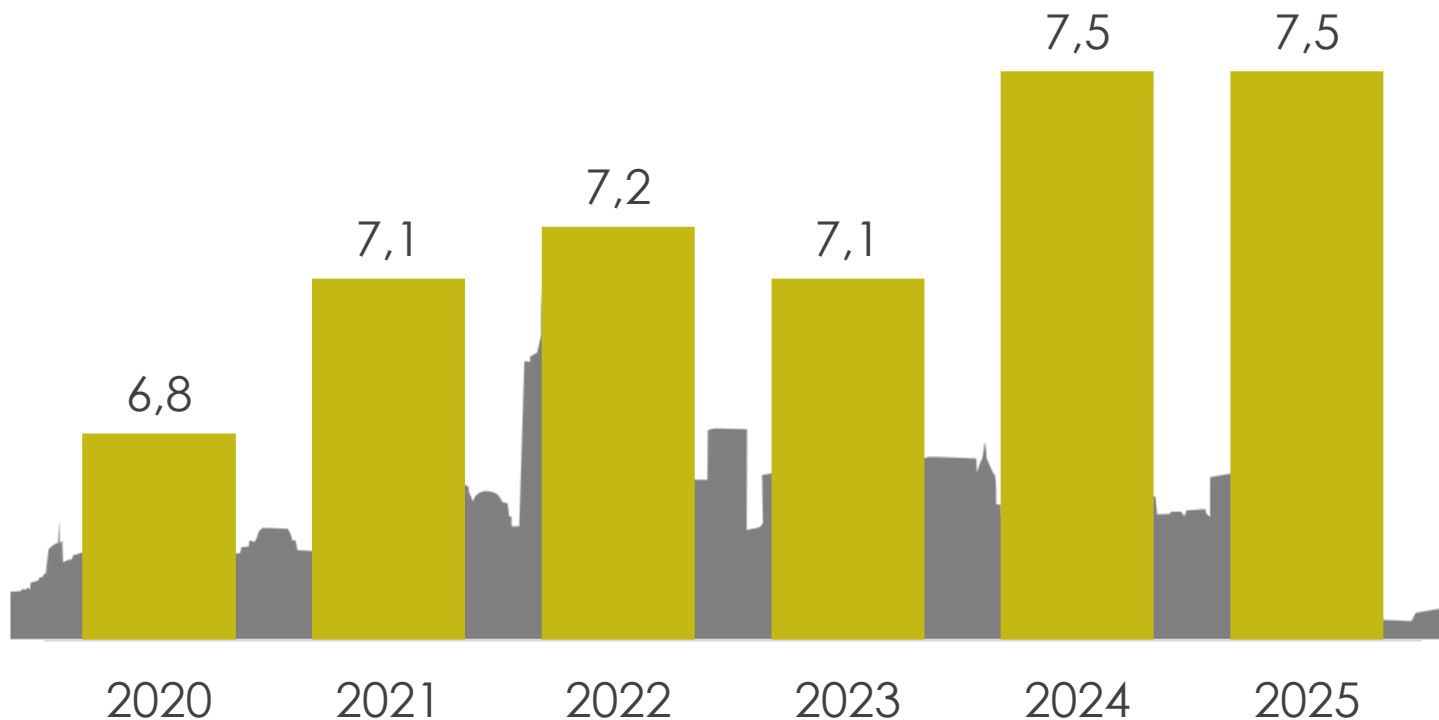
Il servizio Tributi

Livelli di soddisfazione





Tributi: soddisfazione



Voti medi su una scala da 1 a 10.



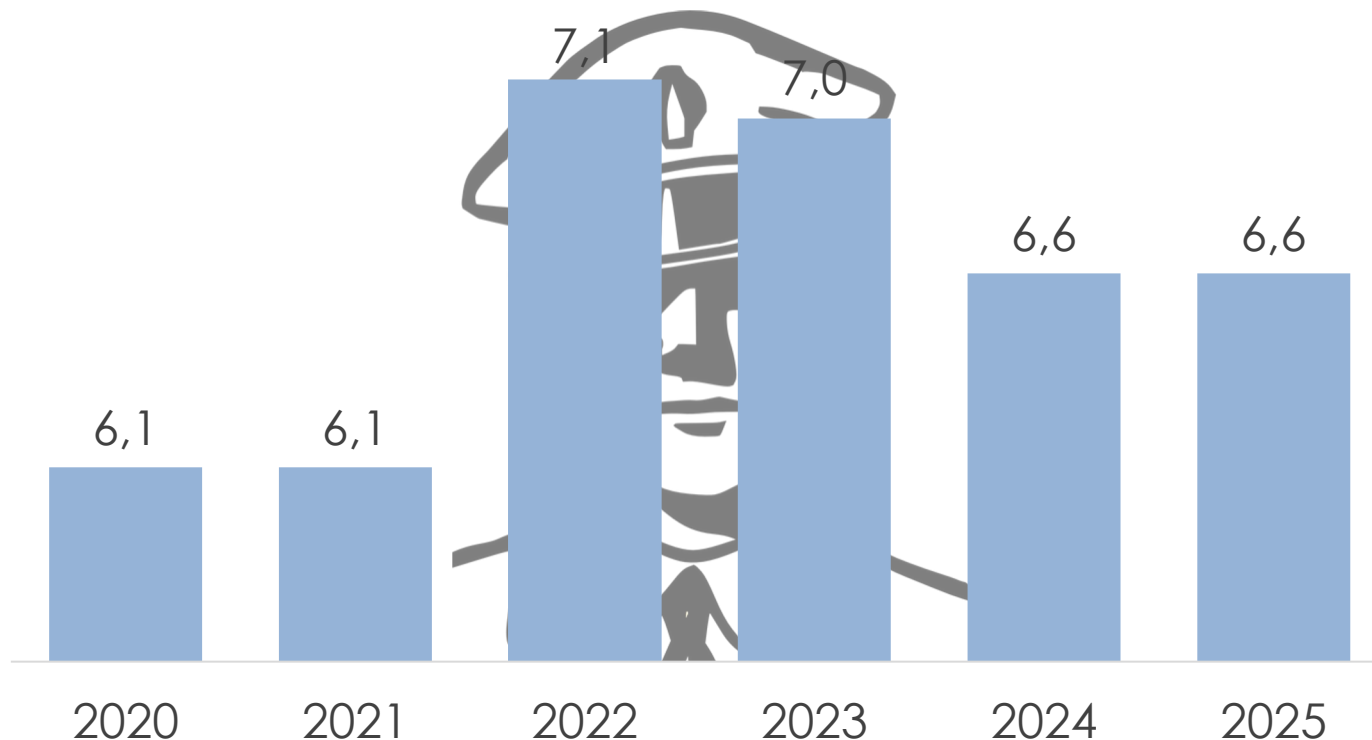
Il servizio di Polizia Locale

Livelli di soddisfazione





Polizia Locale: soddisfazione



Voti medi su una scala da 1 a 10.



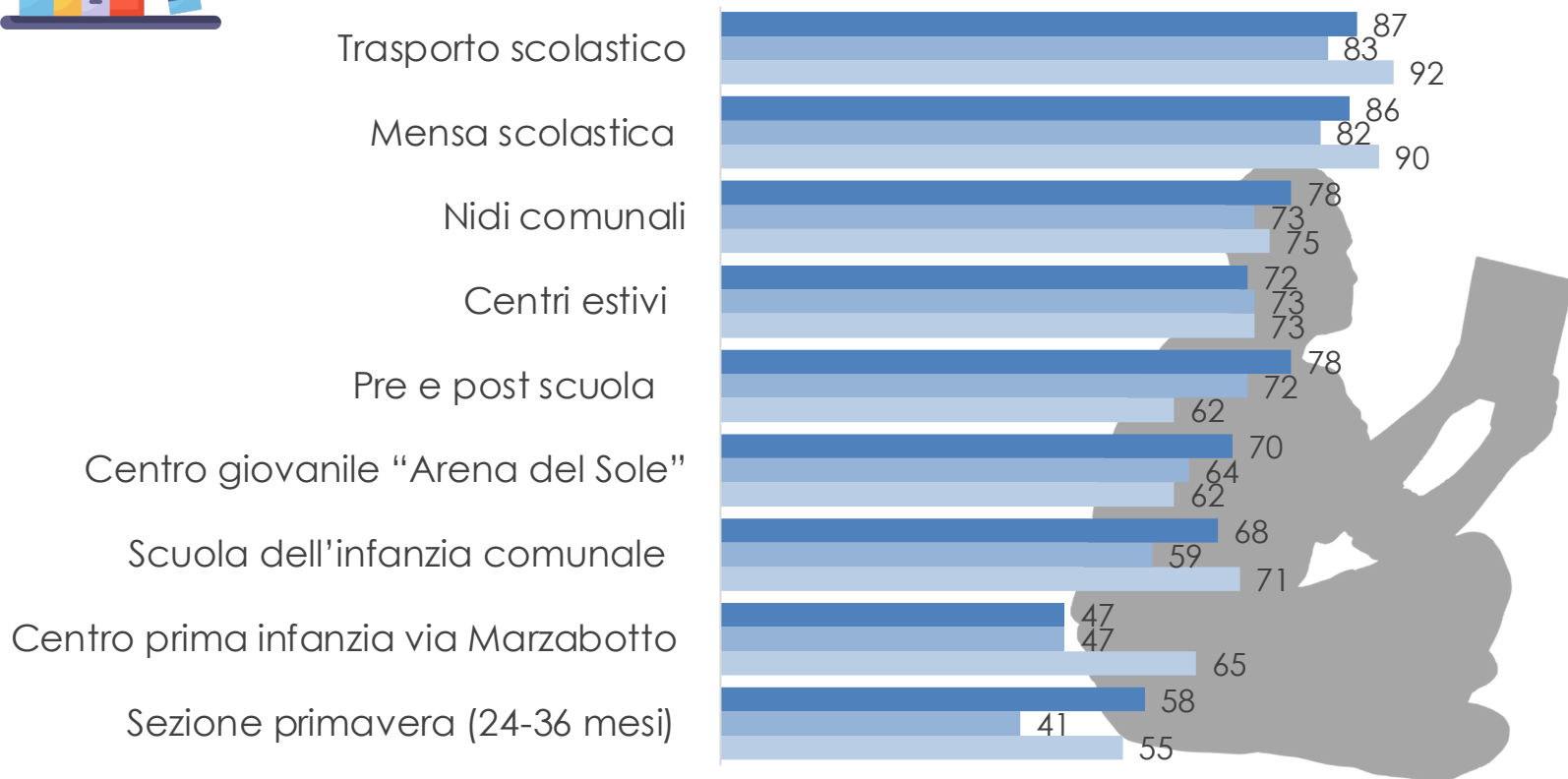
I servizi Educativi

Livelli di soddisfazione





Servizi Educativi: conoscenza

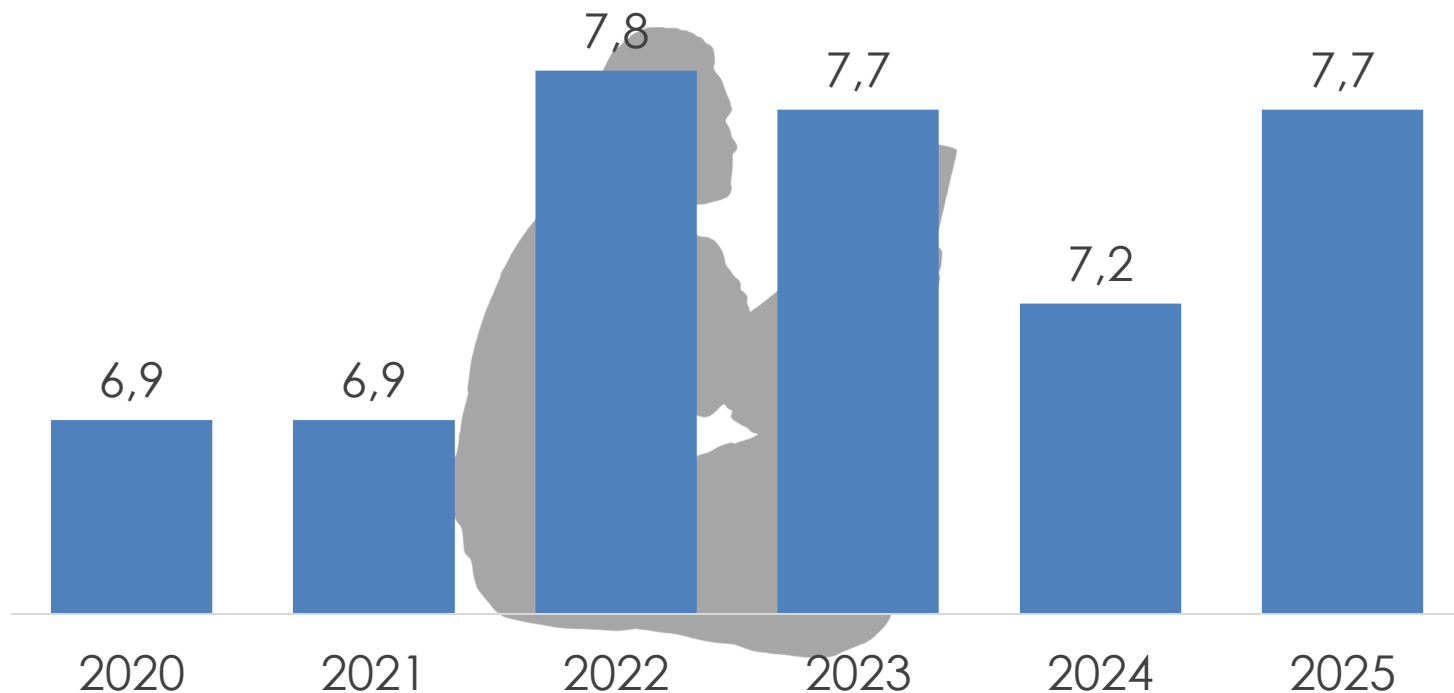


Valori percentuali.

■ 2025 ■ 2024 ■ 2023



Servizi Educativi: soddisfazione

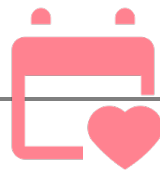


Voti medi su una scala da 1 a 10.



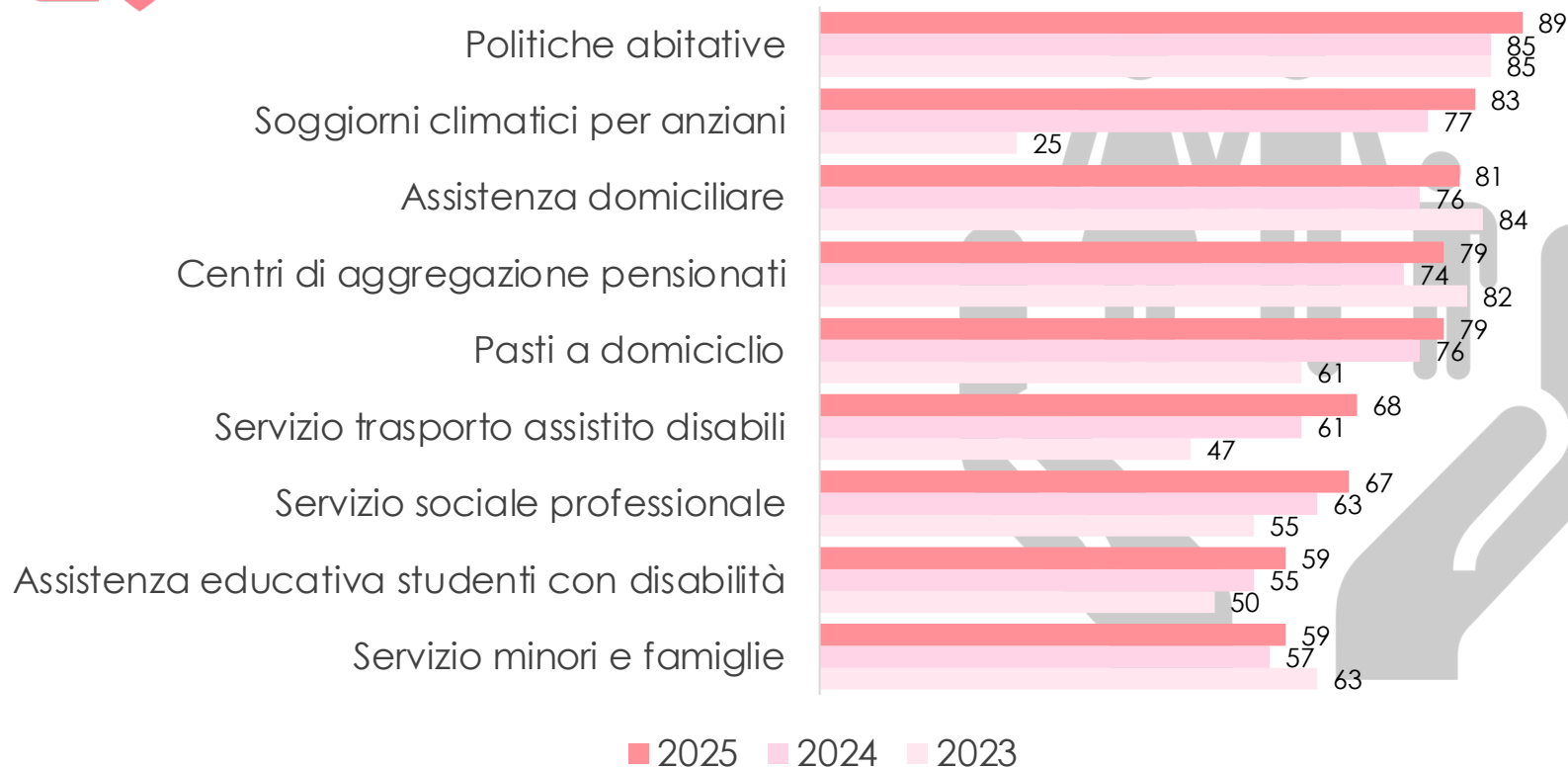
I servizi Sociali

Livelli di soddisfazione





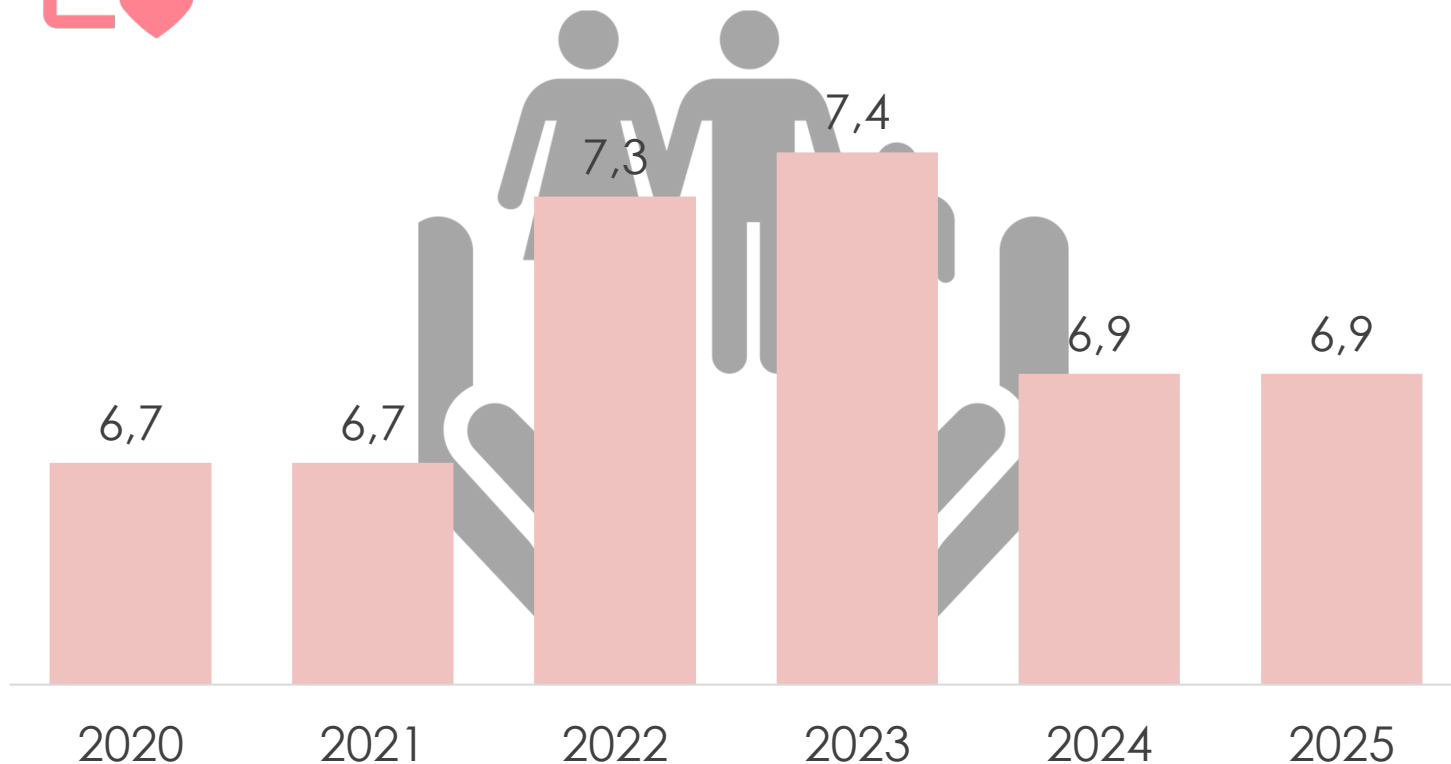
Servizi Sociali: conoscenza



Valori percentuali.



Servizi Sociali: soddisfazione



Voti medi su una scala da 1 a 10.



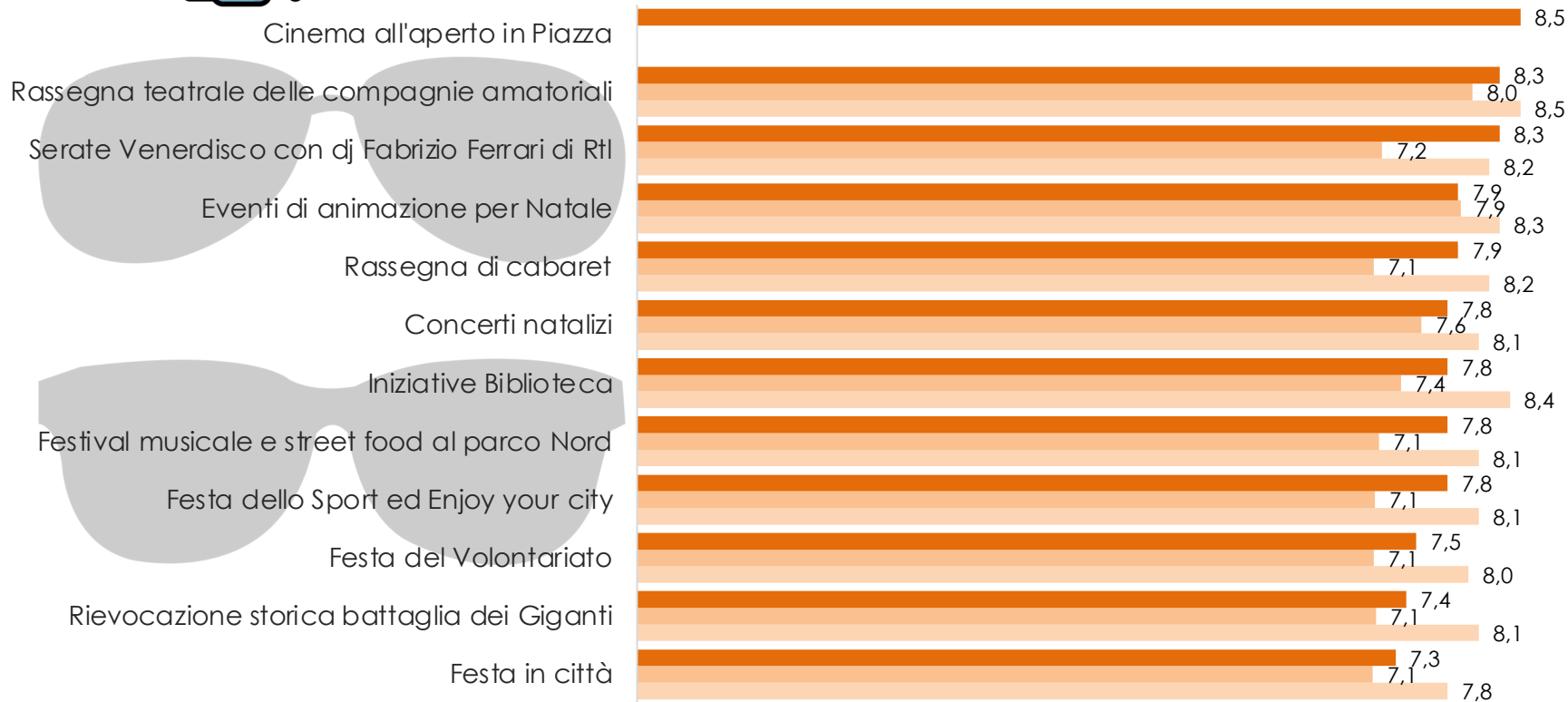
I servizi per il Tempo Libero

Livelli di soddisfazione





Servizi per il Tempo Libero: soddisfazione



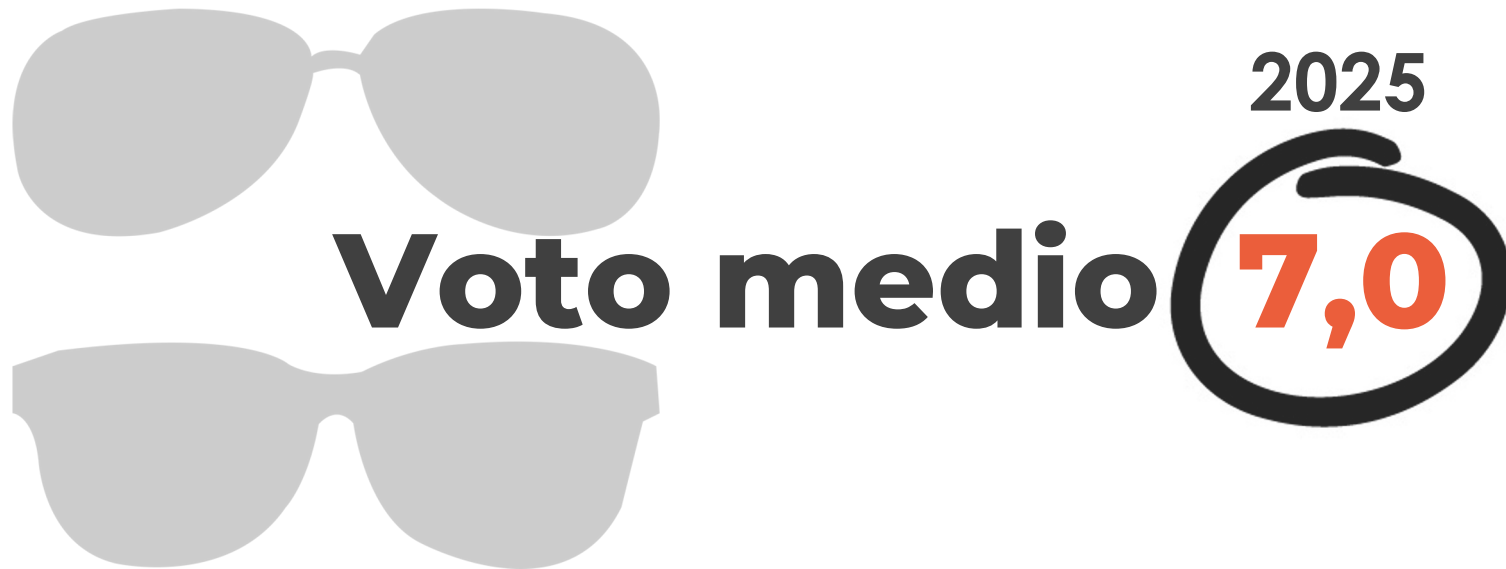
Voti medi su una scala da 1 a 10.

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

■ 2025 ■ 2024 ■ 2023



Servizi per il Tempo Libero: soddisfazione



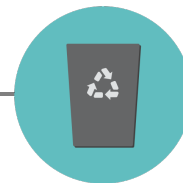
Voto medio su una scala da 1 a 10.

*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**

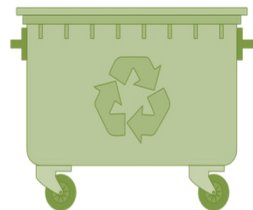
Voto medio su una scala da 1 a 10.



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

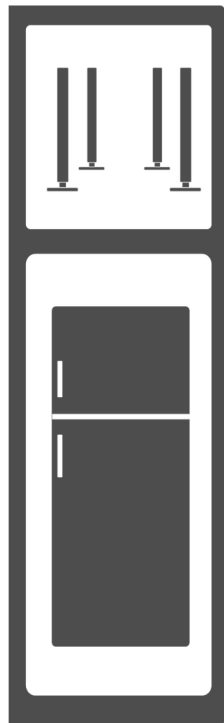


*Solo intervistati che hanno indicato una valutazione insufficiente, totale citazioni: 48.

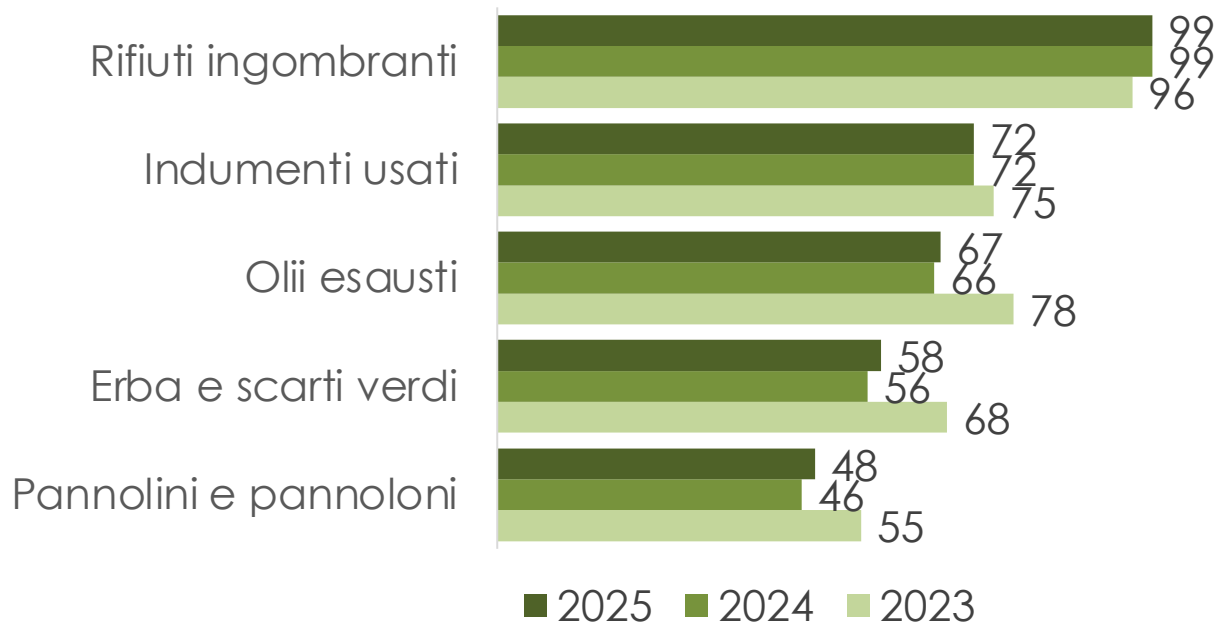


Igiene ambientale

Servizi gratuiti di ritiro a domicilio



SERVIZI DI RITIRO A DOMICILIO



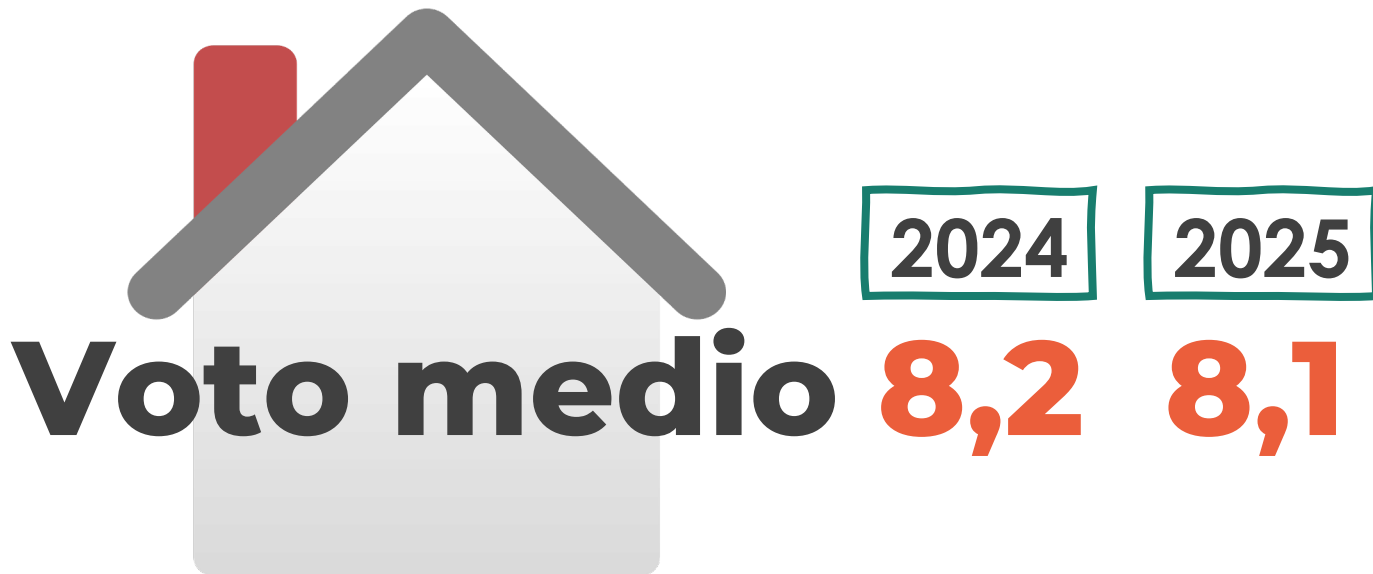
Valori percentuali, intervistati che conoscono il servizio.



Igiene ambientale

Servizi gratuiti di ritiro a domicilio

SERVIZI DI RITIRO A DOMICILIO



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



Igiene ambientale: soddisfazione

Servizi specifici



Pulizia aree di mercato

2024

7,4

2025

7,4

Centri di raccolta

(via della Pace e Via Brianza)

7,5

7,6

Svuotamento dei cestini

7,4

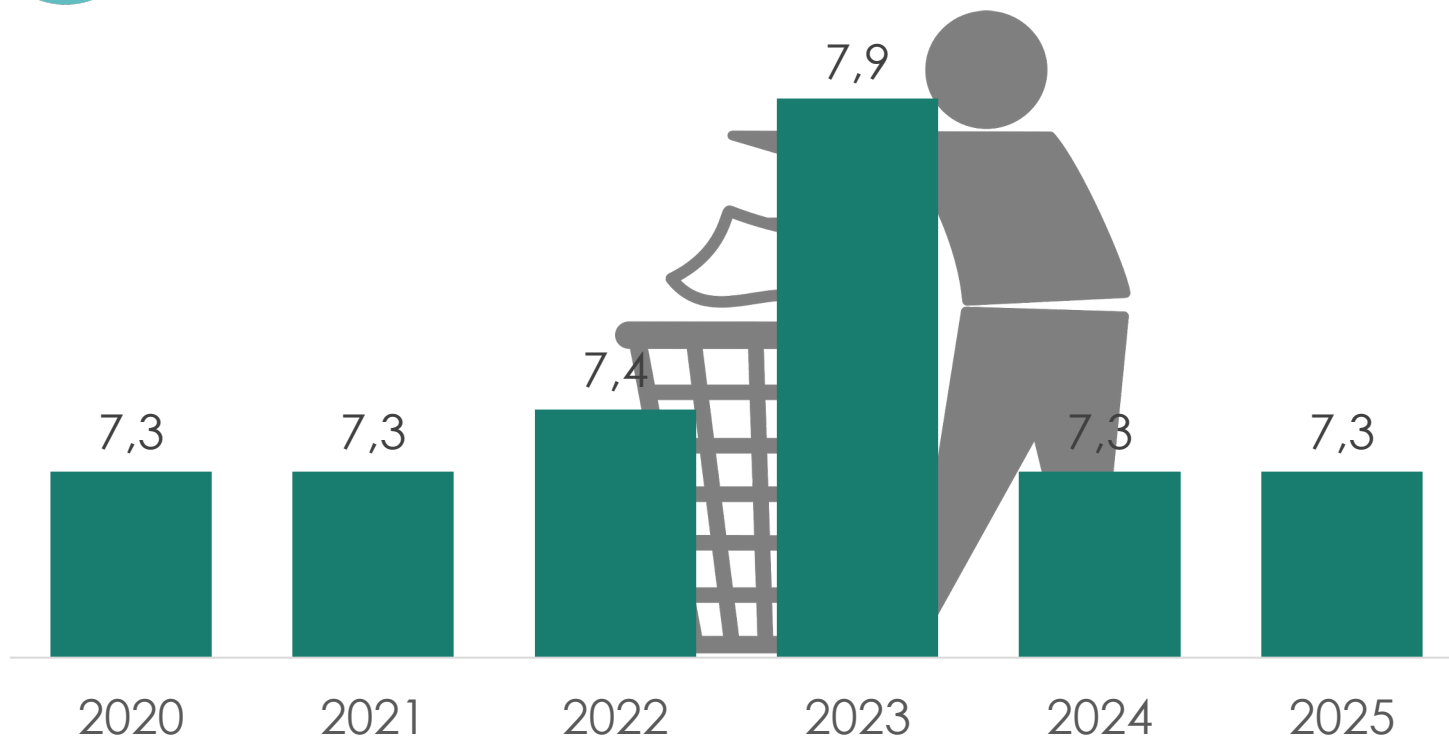
6,9

VALUTAZIONI ANALITICHE

Voti medi su una scala da 1 a 10.



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



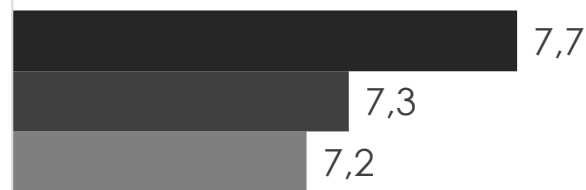
Servizi cimiteriali: soddisfazione



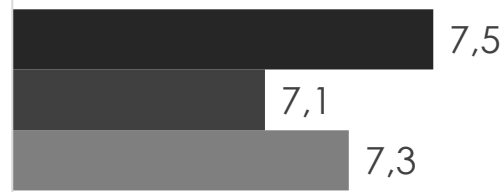
Cortesía e disponibilità del
personale



Gestione delle pratiche



Giorni e orari apertura
cimiteri e uffici



■ 2025 ■ 2024 ■ 2023

Voti medi su una scala da 1 a 10.

*Indicatore rilevato dal 2023.



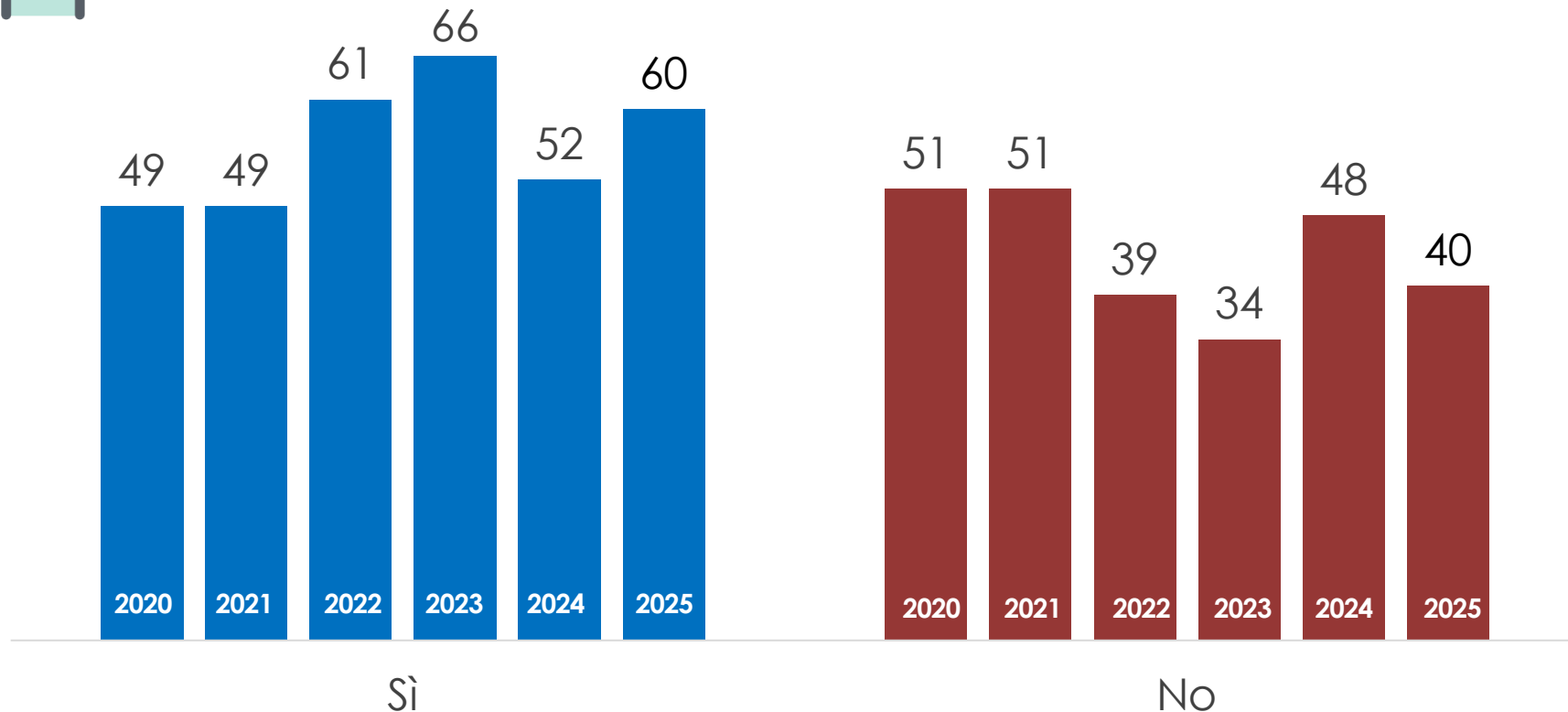
Indicatori di citizen satisfaction

I servizi comunali Indicatori di sintesi





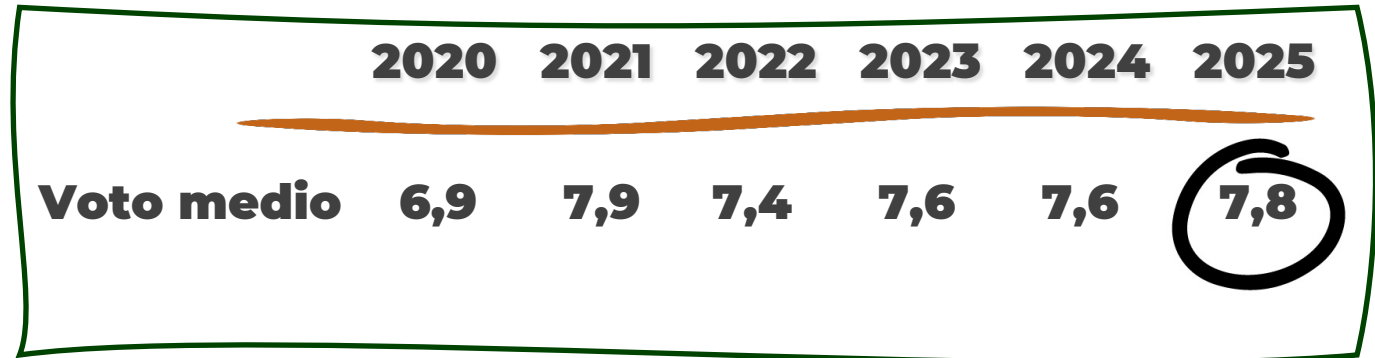
Accesso ai servizi comunali



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.

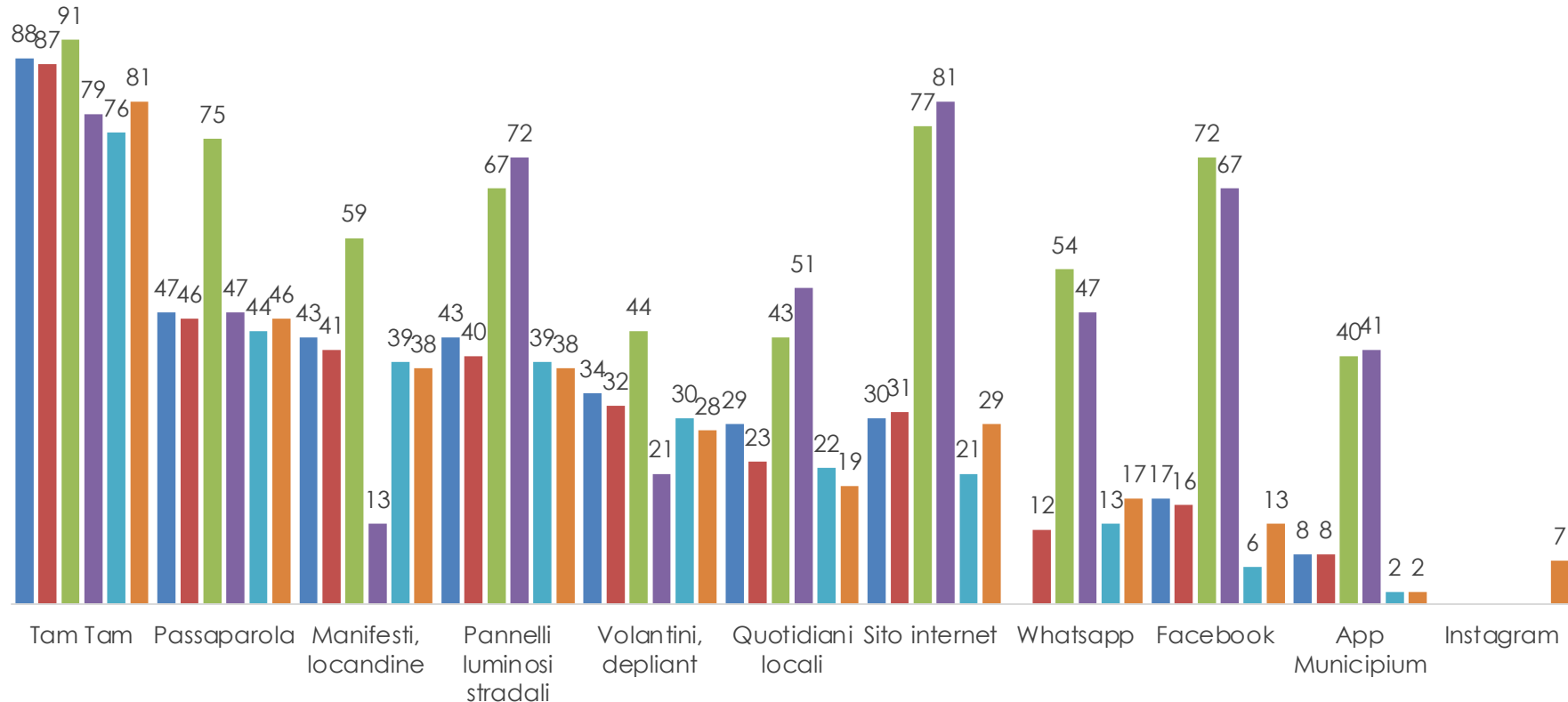


Il rapporto con i cittadini

La comunicazione



I canali di comunicazione: conoscenza



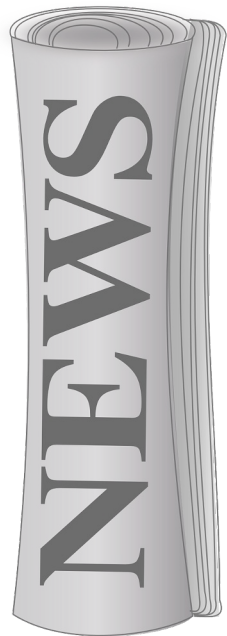
Valori percentuali, canali noti e utilizzati.

*Instagram rilevato a partire dal 2025.

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



TAM TAM: frequenza di lettura



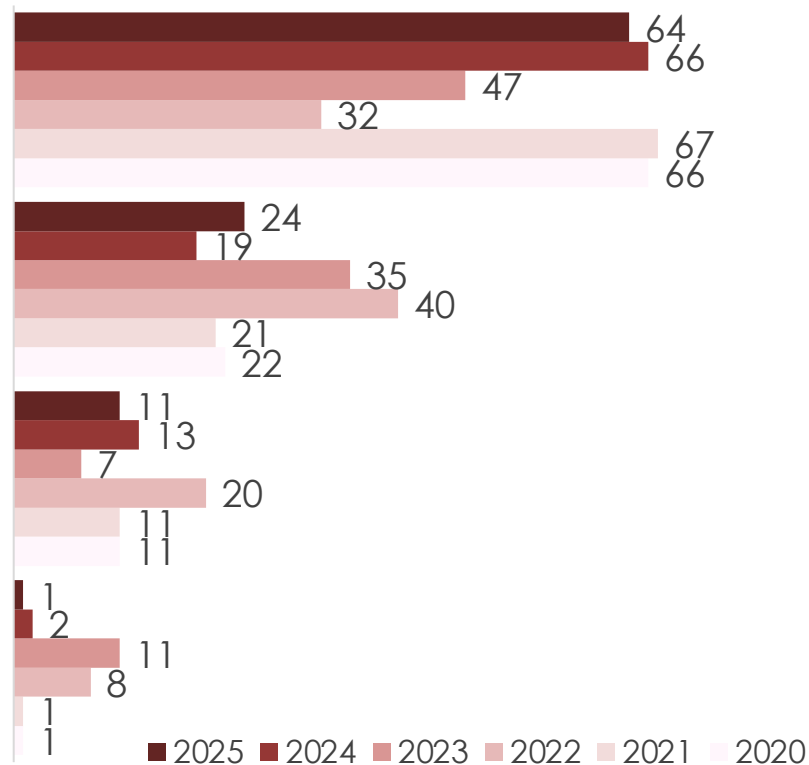
Lo ricevo e lo leggo integralmente

Lo ricevo ma leggo solo qualche notizia

Non lo ricevo

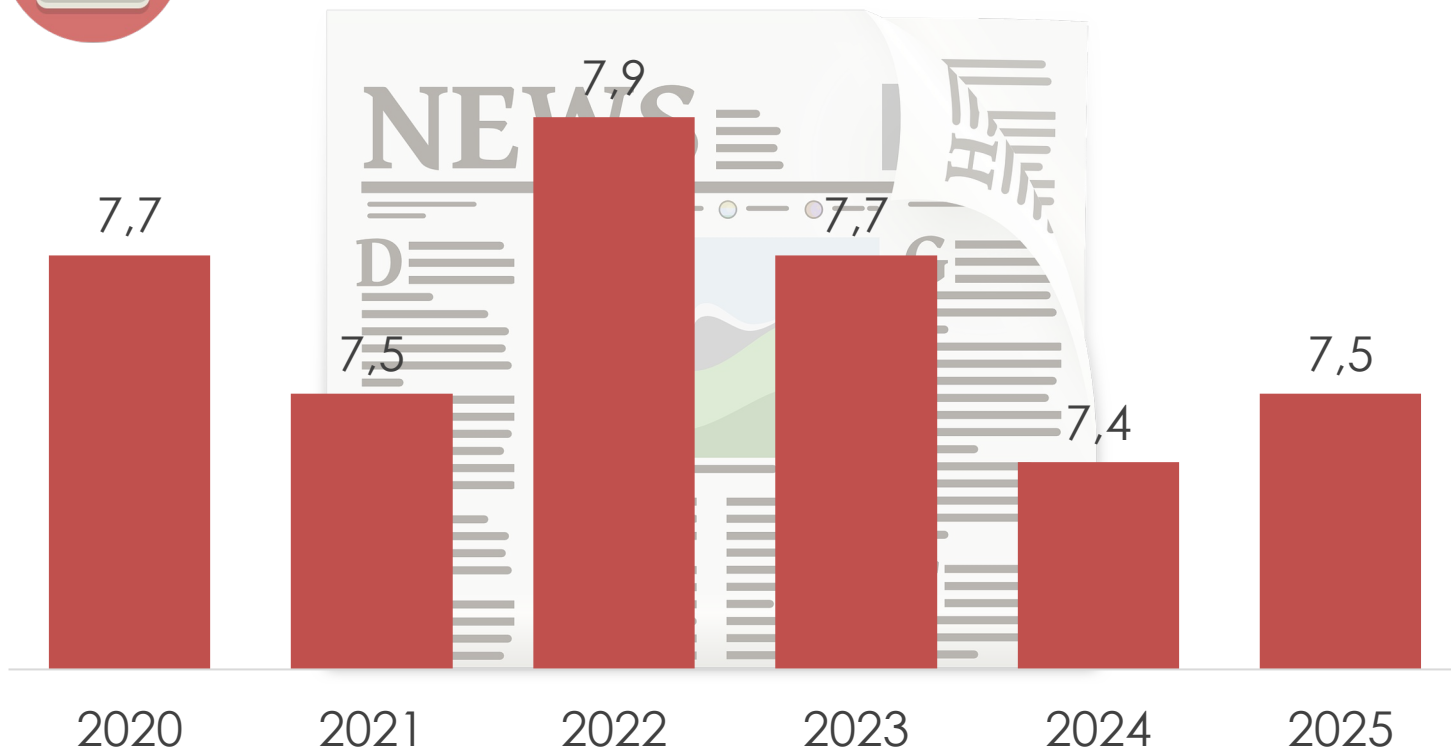
Lo ricevo ma non lo leggo

Valori percentuali.

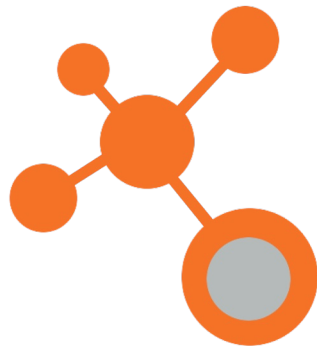




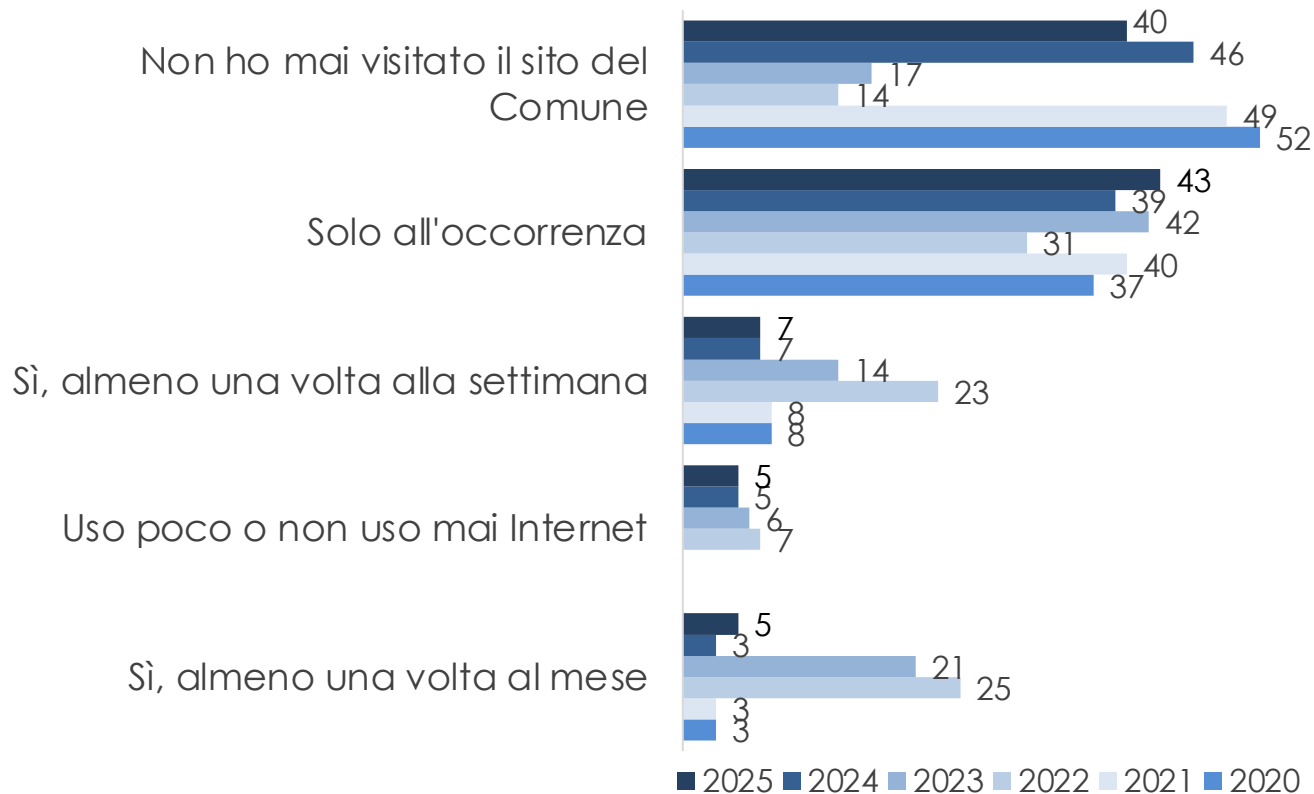
TAM TAM: soddisfazione



Voti medi su una scala da 1 a 10.



Sito internet del Comune

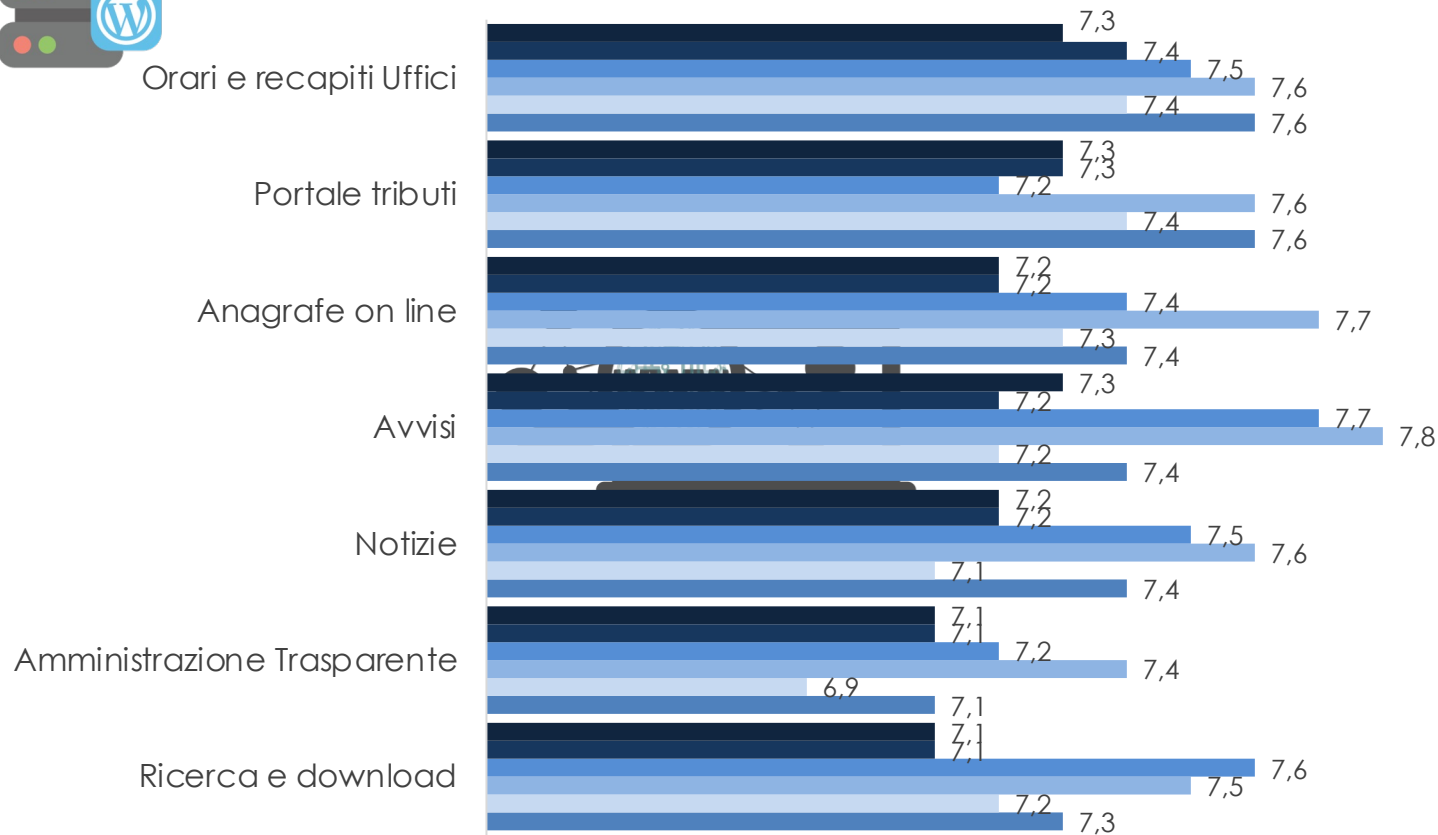


Valori percentuali.

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



Sito: soddisfazione analitica



Voti medi su una scala da 1 a 10.

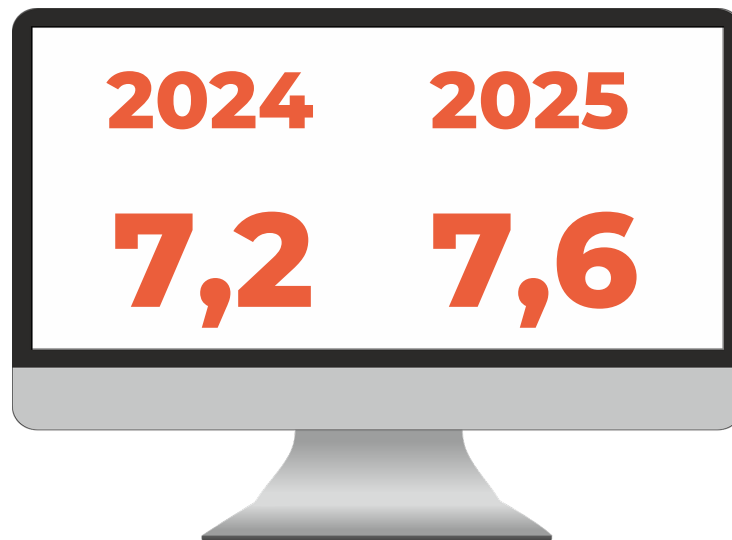
■ 2025 ■ 2024 ■ 2023 ■ 2022 ■ 2021 ■ 2020



Sito: soddisfazione analitica

Sportello telematico polifunzionale

Voto medio



Voti medi su una scala da 1 a 10.

*Indicatore rilevato dal 2024.



Sito: soddisfazione analitica

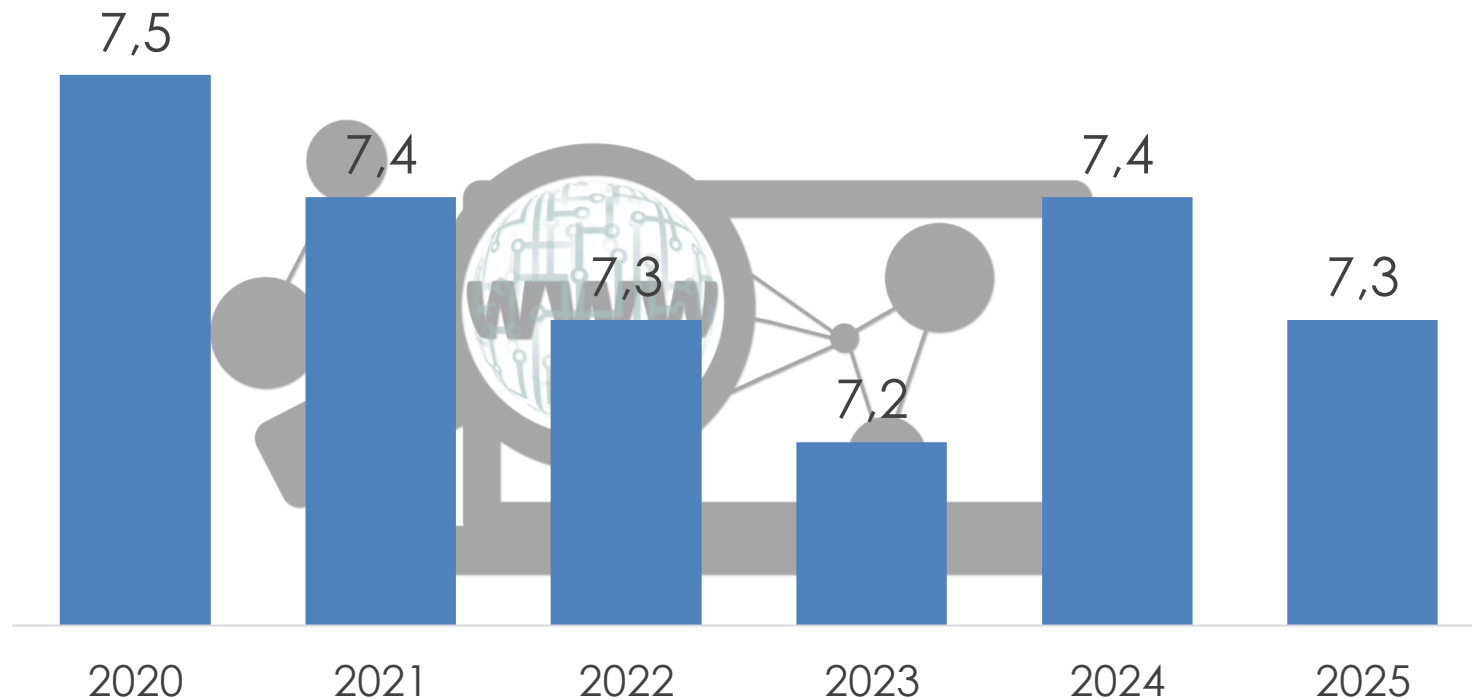
Sportello telematico polifunzionale

	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.



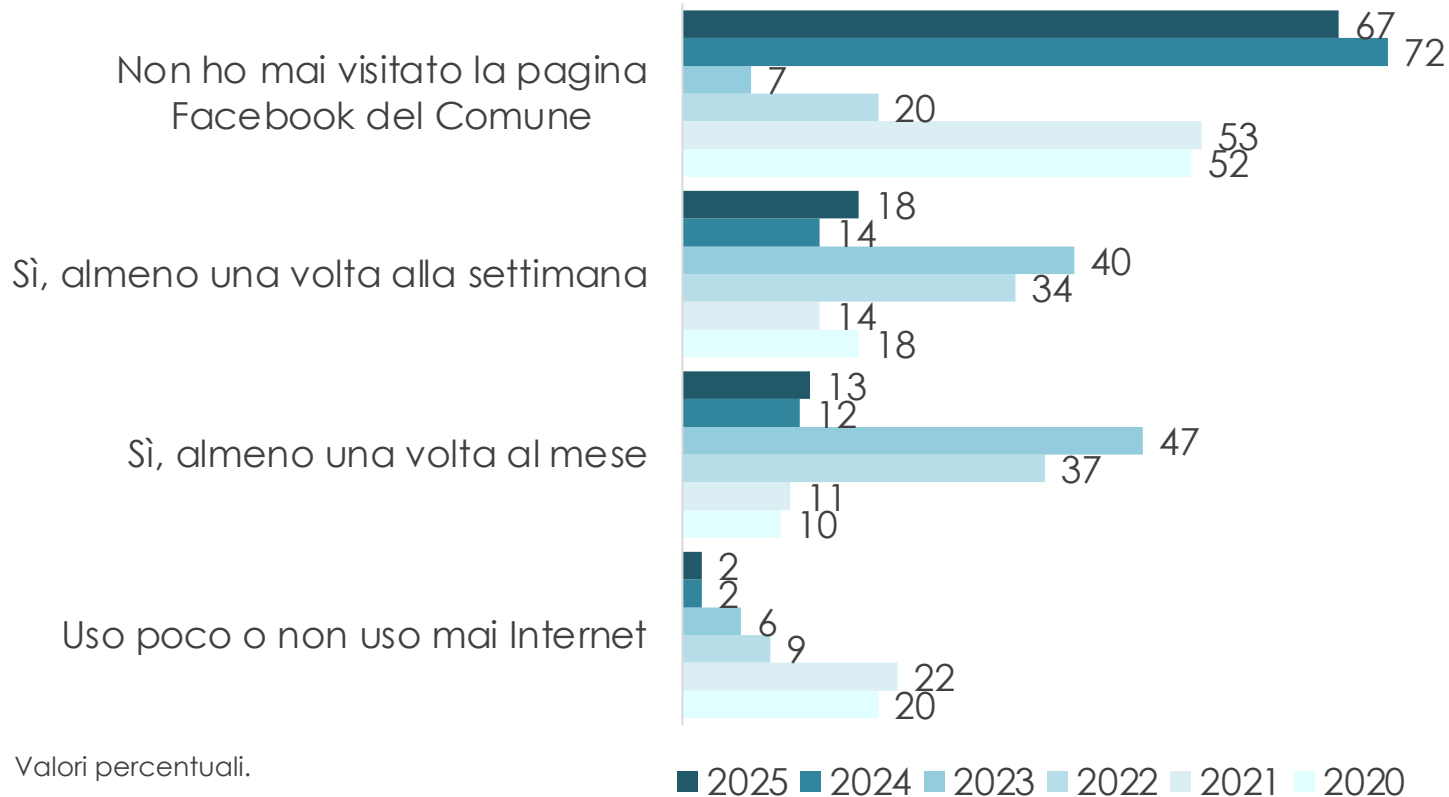
Sito: soddisfazione complessiva



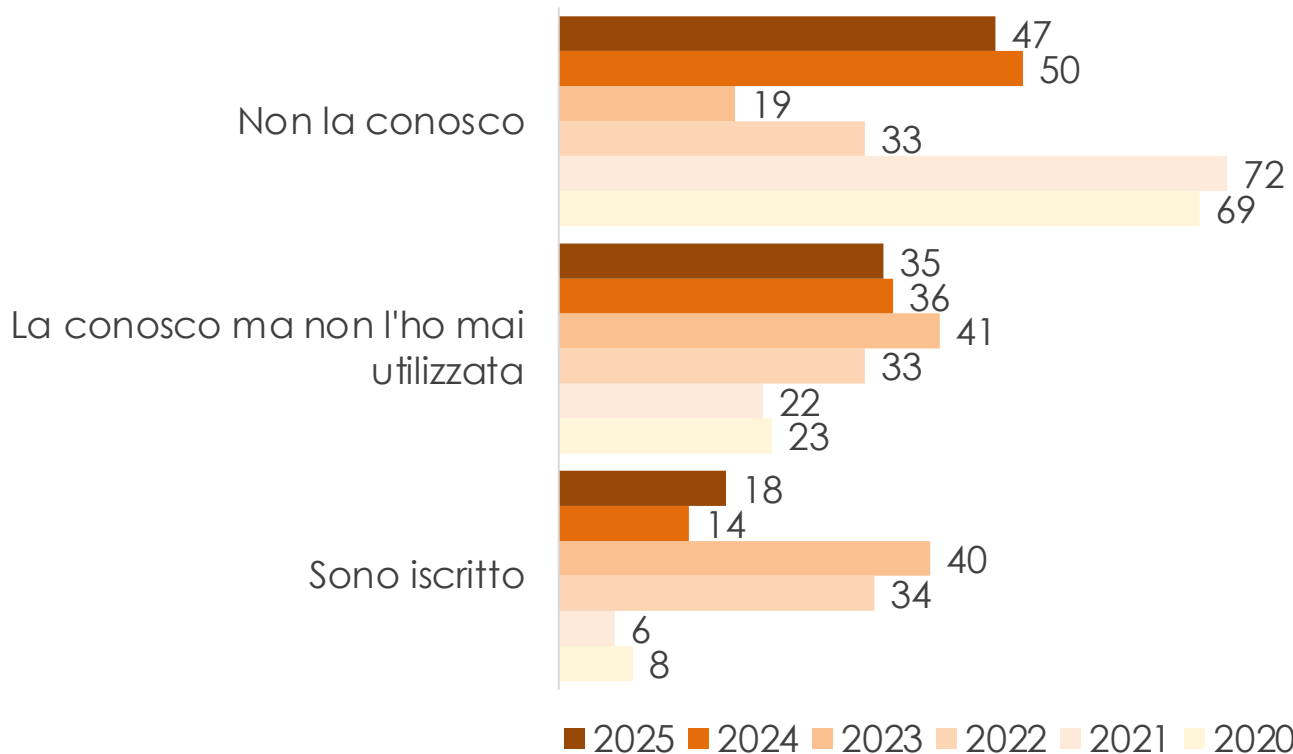
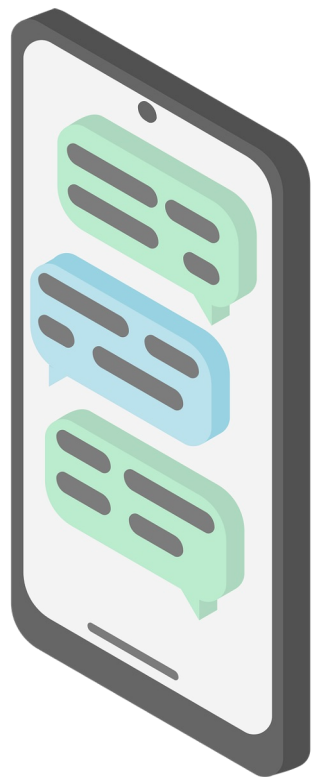
Voti medi su una scala da 1 a 10.



Pagina Facebook del Comune

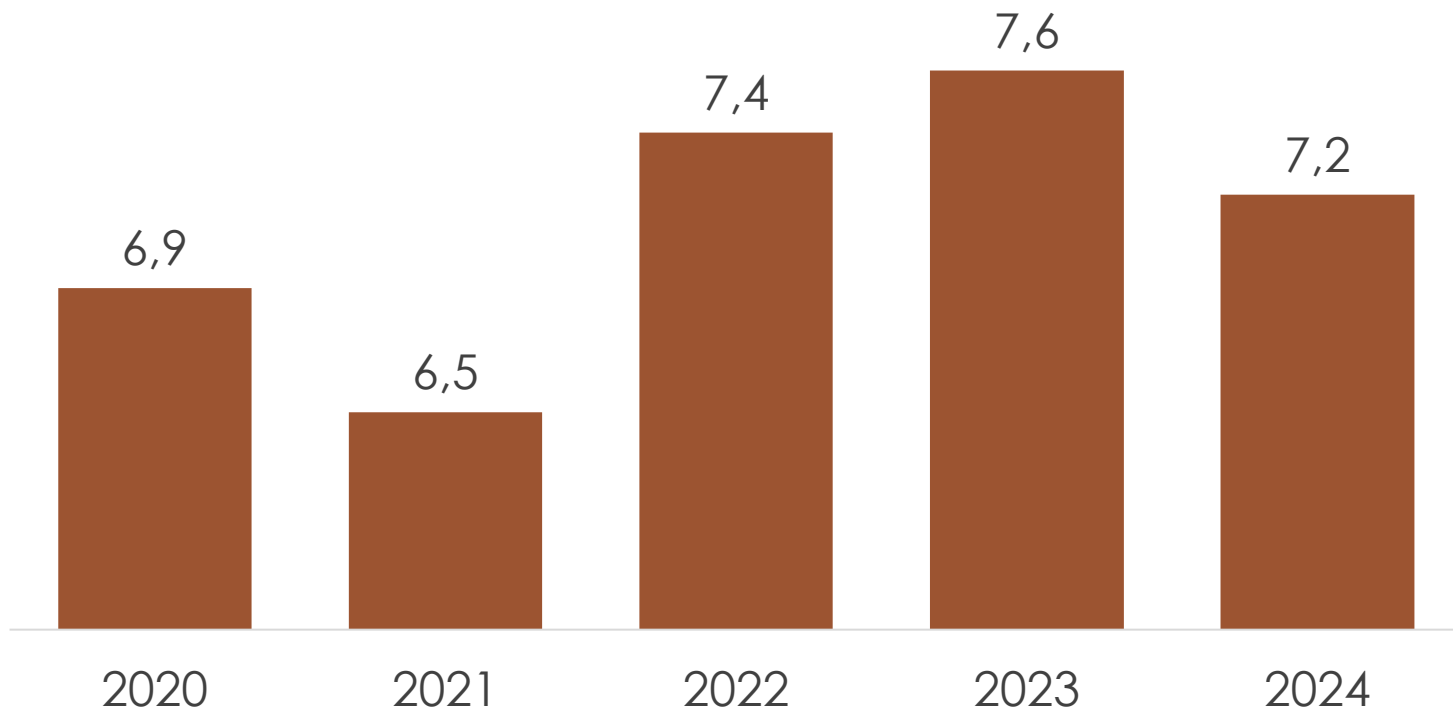
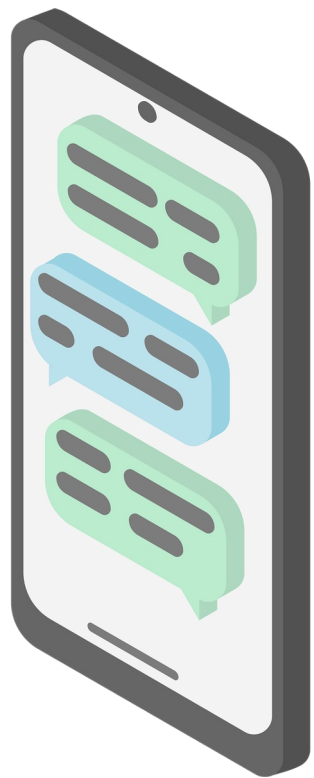


App Municipium: conoscenza



Valori percentuali.

App Municipium: soddisfazione



Voti medi su una scala da 1 a 10.



L'Amministrazione digitale

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

**Sì, vorrei provare da sola/o
ma avere supporto se necessario**

Sì, mi piacerebbe poter fare da sola/o

Preferisco andare allo sportello

Non so

2024

2025

63

64

12

13

6

7

19

16

Valori percentuali.



I canali di comunicazione: desiderata

Prima preferenza

Tam Tam

Manifesti, locandine

Pannelli luminosi

Volantini, depliant

Whatsapp

Sito internet

App Municipium

Facebook

2024

2025

45

51

11

13

8

7

8

8

8

7

6

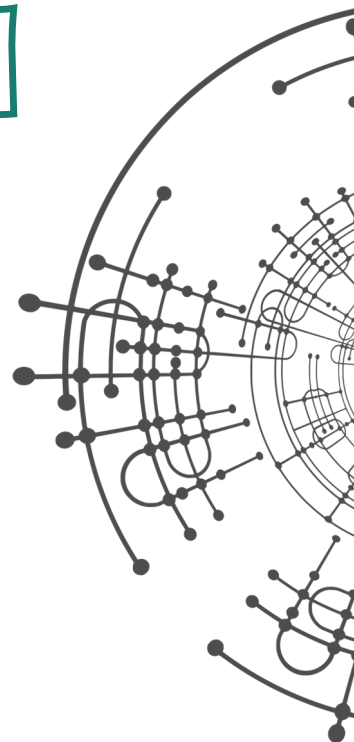
8

2

4

2

2





I canali di comunicazione: desiderata

Seconda preferenza

Facebook

Manifesti, locandine

Volantini, depliant

Instagram

Whatsapp

Sito internet

App Municipium

Tam Tam

Pannelli luminosi

2024

2025

31

25

29

24

20

19

-

9

7

6

5

4

4

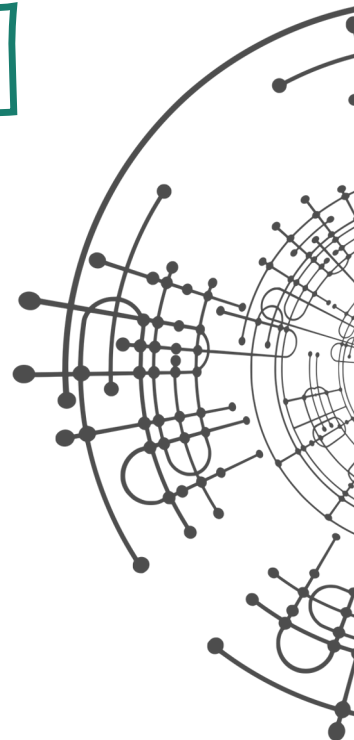
4

3

4

1

5



Valori percentuali.



I canali di comunicazione: desiderata

Terza preferenza

Tam Tam

Sito internet

App Municipium

Manifesti, locandine

Pannelli luminosi

2024

2025

84

30

8

10

8

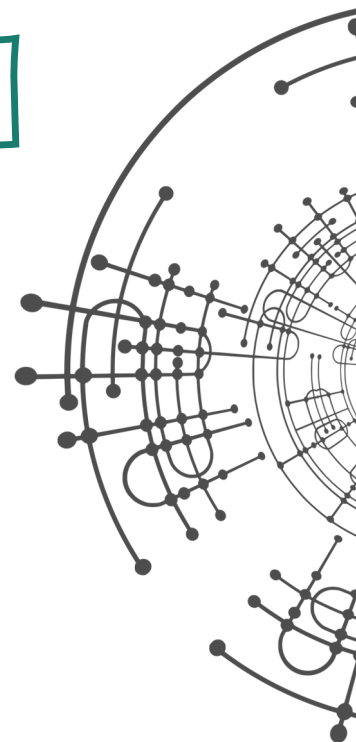
20

-

20

-

20





I canali di comunicazione: desiderata **TOTALE** indicazioni

Tam Tam

Manifesti, locandine

Volantini, depliant

Whatsapp

Pannelli luminosi

Facebook

Sito internet

App Municipium

Instagram

2024

2025

52

52

18

18

12

12

10

9

8

9

8

8

7

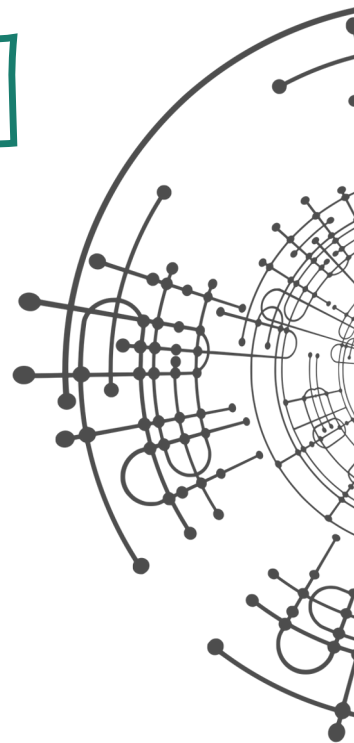
9

6

5

-

2

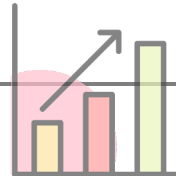


Valori percentuali, il totale è superiore a 100 poiché è calcolato sul totale delle indicazioni.



Nota metodologica

Struttura survey e campione





Nota metodologica

- **Ente promotore:** Comune di San Giuliano Milanese.
- **Universo di riferimento:** soggetti maggiorenni residenti a San Giuliano Milanese.
- **Totale rispondenti:** 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



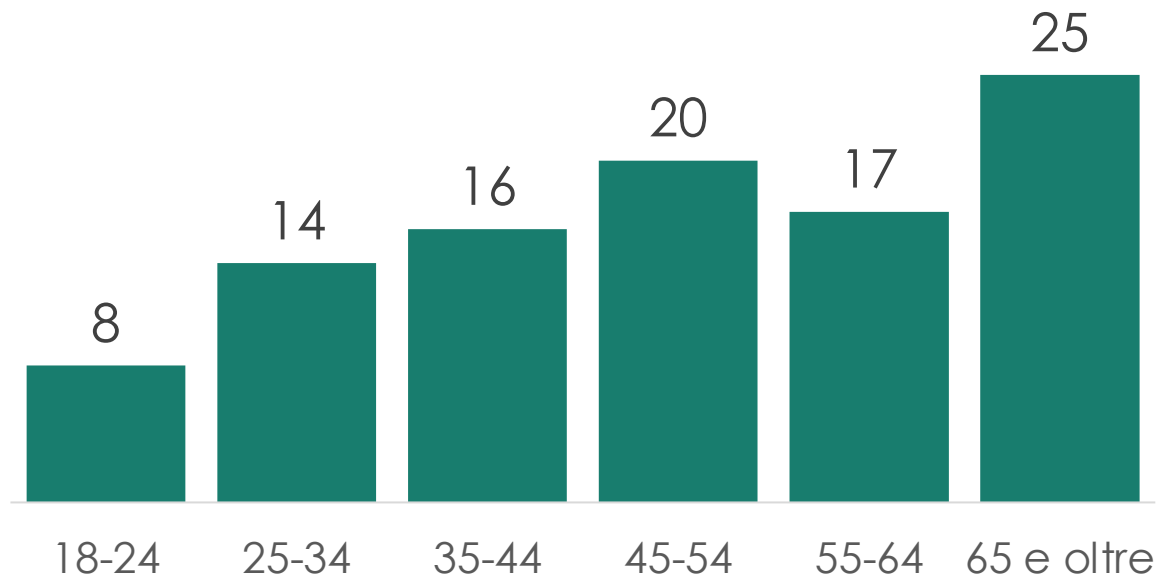
UOMINI
49%



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