

Comunicato stampa del **Municipio**

La Città di Lugano attiva egov.lugano.ch, il nuovo servizio di sportello online

La Città di Lugano si dota di un nuovo servizio, accessibile a partire da lunedì 8 aprile alle ore 10. Tramite il link egov.lugano.ch o la homepage del sito www.lugano.ch sarà infatti possibile accedere al nuovo sportello online. Si compie così un ulteriore importante passo verso un'amministrazione efficiente e digitalizzata, vicina alle attese e ai bisogni della popolazione, che mira a garantire un accesso semplice, intuitivo e immediato dei cittadini ai servizi erogati dal Comune. Le tasse di Cancelleria prelevate per l'acquisto online di certificati saranno ridotte del 50% rispetto alla tariffa attuale.

La piattaforma egov.lugano.ch è un tassello cardine della strategia della Città presentata nelle Linee di sviluppo 2018-2028, che prefigurano una Lugano innovativa, attenta alle più moderne tecnologie, con un'amministrazione efficiente e digitalizzata, pronta ad affrontare le sfide future cogliendone le opportunità.

Egov.lugano.ch si distingue per la gestione dell'identità digitale del cittadino, poiché permette di instaurare un canale sicuro e privilegiato di comunicazione tra gli utenti e l'amministrazione. La ricerca di una soluzione a garanzia della sicurezza e della tutela dei dati sensibili e personali è stata infatti un criterio di qualità centrale del progetto. La piattaforma è concepita per essere in continua evoluzione: nei prossimi mesi sarà infatti arricchita di ulteriori servizi e funzioni. A pieno regime potrà includere più di 120 servizi.

Egov.lugano.ch è fruibile da pc, smartphone e tablet, considerata la tendenza globale che vede il numero di utenti "in mobilità" superare da tempo il numero di chi utilizza postazioni fisse. L'accesso alle prestazioni amministrative è semplice e intuitivo, 24h/24 e 7 giorni su 7. La Città considera questa accessibilità un fattore di inclusione, poiché consente ai cittadini di sbrigare le pratiche senza l'obbligo di recarsi in un luogo fisico a orari definiti, modalità che resta in ogni caso fruibile per chi lo desidera. Inoltre, migliora l'efficienza del servizio al cittadino grazie a una più rapida evasione delle richieste e, come detto, a una sicurezza e riservatezza accresciute dei dati di ciascun utente.

Ogni utente, per accedere ai diversi servizi, deve creare un account personale di sportello, attraverso il quale può ritrovare le pratiche in corso e gestire le sue necessità. L'accesso allo sportello richiede sempre un'autenticazione a due fattori: una password conosciuta dall'utente e un codice temporaneo inviato dalla piattaforma all'email dell'utente (in futuro anche sul cellulare tramite SMS). Tutte le operazioni di pagamento avvengono tramite la piattaforma di Postfinance.

In questa prima fase la piattaforma mette a disposizione un gruppo di servizi che estende l'attuale offerta disponibile sul sito lugano.ch:

- richiesta di certificato di avvenuta notifica di partenza;
- richiesta di certificato di avvenuta notifica di arrivo;
- richiesta di certificato di domicilio o dimora senza periodi;

- richiesta di certificato di domicilio o dimora con periodi;
- richiesta di certificato di buona condotta;
- richiesta di certificato di stato di economia domestica;
- richiesta di EcoCard sostitutiva o supplementare per abitante (per i cittadini di Lugano);
- iscrizione alla colonia diurna estiva di ViviLugano 2019 e richiesta di prolungamento della partecipazione alla colonia;
- candidature per posti di lavoro.

La Città di Lugano è tra i primi enti pubblici a proporre una soluzione avanzata di servizi online. Infatti, alcune caratteristiche importanti e innovative differenziano questo strumento dalle soluzioni adottate dagli sportelli online di altri enti pubblici svizzeri:

- l'utente può seguire l'iter della pratica ed essere informato sullo stato di avanzamento;
- la trasmissione dei documenti all'utente avviene in completa sicurezza. In questa prima versione la piattaforma utilizza tale funzione solo nell'ambito delle candidature per posti di lavoro: la lettera con la decisione non viene trasmessa in forma cartacea ma digitalmente. Lo sportello è già strutturato per gestire in futuro il rilascio di documenti firmati digitalmente, funzione che potrà essere attivata non appena la base legale federale sul sigillo elettronico sarà approvata;
- il cittadino può accedere ai suoi dati personali gestiti dall'amministrazione. Ogni utente può infatti richiedere, tramite una semplice procedura online, di verificare la sua identità di utente dello sportello e quindi accedere ai propri dati;
- l'utente con identità verificata può, a determinate condizioni, operare per conto di un altro cittadino: questa funzionalità avanzata è attivabile su richiesta del delegato con una procura scritta dal delegante, del genitore che intende agire per il figlio/a minorenni o ancora da un assistente sociale che agisce su mandato dell'Autorità regionale di protezione per una persona soggetta a una misura di tutela;
- lo sportello è concepito per essere multi mandante: la Città può infatti ospitare sulla piattaforma enti terzi (es. aziende municipalizzate) che desiderano sviluppare servizi per la propria utenza, sfruttandone le caratteristiche.

Anche l'App Lugano Servizi sarà adattata in modo da permettere all'utente di accedere direttamente alla piattaforma.

Per quanto concerne le tariffe, il Municipio ha deciso oggi di ridurre le tasse di Cancelleria per l'acquisto online di certificati. Il costo è calcolato al 50% dell'attuale tassa e riscosso per ogni copia richiesta.

L'introduzione di egov.lugano.ch è prevista **lunedì 8 aprile alle ore 10**. Si tratta della prima versione della piattaforma destinata nel tempo ad arricchirsi di nuove pratiche fruibili online.

Per saperne di più: www.lugano.ch/egov

Per ulteriori informazioni:

Marco Borradori, Sindaco, M. +41 79 636 50 38

Michele Foletti, Municipale, capo Dicastero Consulenza e gestione, M. +41 79 621 51 23