



Ufficio stampa e PR
Piazza della Riforma 1
6900 Lugano
Svizzera

t. +41 58 866 70 88
pr@lugano.ch
www.lugano.ch

Comunicato stampa del Municipio Sportello online, utenti e servizi in continua crescita

La Città di Lugano ha tracciato un bilancio delle attività dello sportello online comunale. Introdotto quattro anni or sono e concepito come una piattaforma in continua evoluzione, lo sportello online ha consentito di instaurare un canale sicuro e accessibile di comunicazione tra gli utenti e l'Amministrazione comunale ed è cresciuto costantemente in termini di servizi offerti e utenti registrati.

La Città di Lugano è stata tra i primi enti pubblici a proporre una soluzione avanzata di servizi online, con l'apertura al pubblico di uno sportello online l'8 aprile 2019. Lugano - facilitando l'accesso ai servizi erogati dal Comune - aveva così compiuto un passo importante verso un'amministrazione efficiente, digitalizzata e attenta ai bisogni della popolazione, in linea con le Linee di sviluppo 2018-2028. Da allora, i cittadini possono sbrigare le pratiche senza l'obbligo di recarsi in un luogo fisico a orari definiti, una modalità che resta tuttavia fruibile per chi lo desidera.

Grazie a una più rapida evasione delle richieste e a una sicurezza e riservatezza accresciute dei dati di ciascun utente, inoltre, è migliorata anche l'efficienza del servizio al cittadino. Oltre al beneficio per gli utenti, vi sono stati anche benefici per l'Amministrazione comunale: dall'aumento dell'efficienza operativa alla valorizzazione delle risorse impiegate, dalla maggior qualità dei dati gestiti al miglioramento della sicurezza degli stessi, dalla garanzia di incasso per la prestazione erogata al minor consumo di carta.

Dalla sua creazione lo sportello online è cresciuto costantemente in termini di servizi offerti e di utenti registrati. In sintesi, ecco le principali **caratteristiche** dello sportello online:

- gestione dell'identità digitale dei cittadini;
- delega a terzi per utenti impossibilitati ad accedere in autonomia;
- accesso verificato ai servizi per imprese (dal 2021);
- accesso sicuro e innovativo ai propri dati con possibilità di autenticazione senza password basata su informazioni biometriche;
- scambio di documenti in formato digitale tramite un canale sicuro;
- possibilità per gli utenti di interagire digitalmente con i funzionari;
- servizio di consulenza in diretta agli utenti;
- pagamento online tramite metodi classici e criptovalute (da marzo 2023);
- offerta di servizi smart (intelligenti).

I **dati salienti** relativi all'utilizzo dello sportello online:

- 26'000 utenti registrati e attivi;
- 388 imprese registrate e attive;



- 134 servizi per cittadini e imprese, di cui 104 tradizionali e 30 smart;
- 2'000 consultazioni al giorno;
- 100'000 servizi smart avviati dall'apertura;
- 19'000 transazioni registrate dall'apertura;
- 2'000 consulenze in diretta fornite dall'apertura;
- l'89% degli utenti valuta l'esperienza di utilizzo dei servizi smart come soddisfacente, buona o eccellente.

I **servizi smart** online si differenziano da quelli tradizionali poiché assistono sia l'utente sia il funzionario nell'evasione delle richieste, riutilizzando e verificando in tempo reale i dati già conosciuti da Comune, Cantone e Confederazione. Permettono, inoltre, di accedere a informazioni personali online (con identità verificata) e il pagamento online immediato della prestazione. Non da ultimo, il funzionario non deve compiere operazioni manuali poiché l'attività è automatizzata. Quanto ai servizi tradizionali erogati online, necessitano della compilazione di un formulario e i dati sono verificati manualmente in un secondo tempo. Inoltre, non consentono di accedere a informazioni personali online, lo scambio di dati avviene in forma cartacea o per posta elettronica, i pagamenti delle prestazioni sono fatti tramite fatturazione e, infine, richiedono l'intervento manuale del funzionario.

Per quanto riguarda gli **sviluppi previsti per il biennio 2023-2024** sono stati pianificati i seguenti servizi aggiuntivi: rilascio di sussidi per attività culturali; rilascio di certificato di domicilio per soggiorno; notifica degli orari di attività per gli esercizi pubblici; rilascio di autorizzazioni per l'occupazione dell'area pubblica e integrazione della nuova piattaforma per pagamenti online di Postfinance. Non da ultimo, sono allo studio le modalità per il rilascio dei documenti firmati elettronicamente e per l'integrazione delle identità eGov e MyLugano

Lo sportello online è accessibile all'indirizzo egov.lugano.ch, dalla homepage del sito lugano.ch e tramite l'app Lugano Servizi 24 ore su 24 e 7 giorni su 7. I servizi che offrono prestazioni a pagamento permettono di eseguire l'operazione online tramite TWINT, Postcard, Postfinance, Visa e Mastercard. Inoltre, dal mese di marzo è possibile il **pagamento in criptovalute** con Bitcoin, Bitcoin Lightning e USDT. L'incasso avviene sempre in franchi svizzeri grazie a un sistema di conversione immediata.

Altri dettagli sono contenuti nella presentazione allegata.