

16 marzo 2023



Sportello online

egov.lugano.ch

Infopoint

Michele Foletti

Sindaco

Tiziano Galeazzi

Capo Dicastero consulenza e gestione

Enrico Gulfi

Direttore Divisione informatica

Città di Lugano



Le caratteristiche principali

- Gestione dell'identità digitale dei cittadini
- Delega dell'identità digitale per accedere ai servizi
- Accesso verificato ai servizi per imprese
- Accesso sicuro e innovativo ai propri dati con possibilità di autenticazione passwordless basata su informazioni biometriche: riconoscimento facciale, impronta digitale
- Trasmissione all'Amministrazione dei documenti in formato digitale tramite un canale sicuro
- Consegna dei documenti in formato digitale direttamente nell'area documenti dell'utente
- Possibilità per gli utenti di interagire digitalmente con i funzionari
- Servizio di consulenza in diretta agli utenti
- Pagamento online
- Offerta di servizi «smart»

Lo sportello in cifre

- Attivo dall'8 aprile 2019
- 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
- 19'000 transazioni registrate
- 2'000 consulenze in diretta fornite



Servizio di sportello online tradizionale	Servizio di sportello online «smart»
Utilizza un formulario per la richiesta	Assiste l'utente e il funzionario nell'evasione della richiesta
Richiede la compilazione del formulario in ogni sua parte	Riutilizza i dati già conosciuti dalla Città, dal Cantone o dalla Confederazione
I dati forniti sono verificati manualmente solo in un secondo tempo	Verifica in tempo reale i dati immessi
Non permette di accedere a informazioni personali online	Permette di accedere a informazioni personali online (con identità verificata)
Lo scambio di dati avviene in forma cartacea o per posta elettronica	Permette lo scambio di dati e documenti in totale sicurezza
Il pagamento della prestazione avviene tramite fattura	Permette il pagamento online immediato della prestazione
Richiede operazioni manuali al/la funzionario/a	Evita operazioni manuali al/la funzionario/a automatizzando attività



Esempi di servizi intelligenti

In ambito Controllo abitanti

Rilascio del certificato di residenza

Rilascio del certificato di stato per economia domestica

Rilascio del certificato di avvenuta notifica di partenza/arrivo

In ambito Spazi urbani

Richiesta di ecocard supplementare o sostitutiva per abitante

In ambito Territorio

Fornitura di geodati del Piano regolatore

In ambito Contribuzioni

Rilascio degli estratti conto relativi alle imposte comunali

Rilascio di attestati fiscali

Modifica delle coordinate bancarie

Rateizzazione del pagamento delle imposte

Dilazione del pagamento delle imposte

In ambito Extrascolastico

Iscrizione a colonie estive/invernali

Iscrizione a attività extrascolastiche

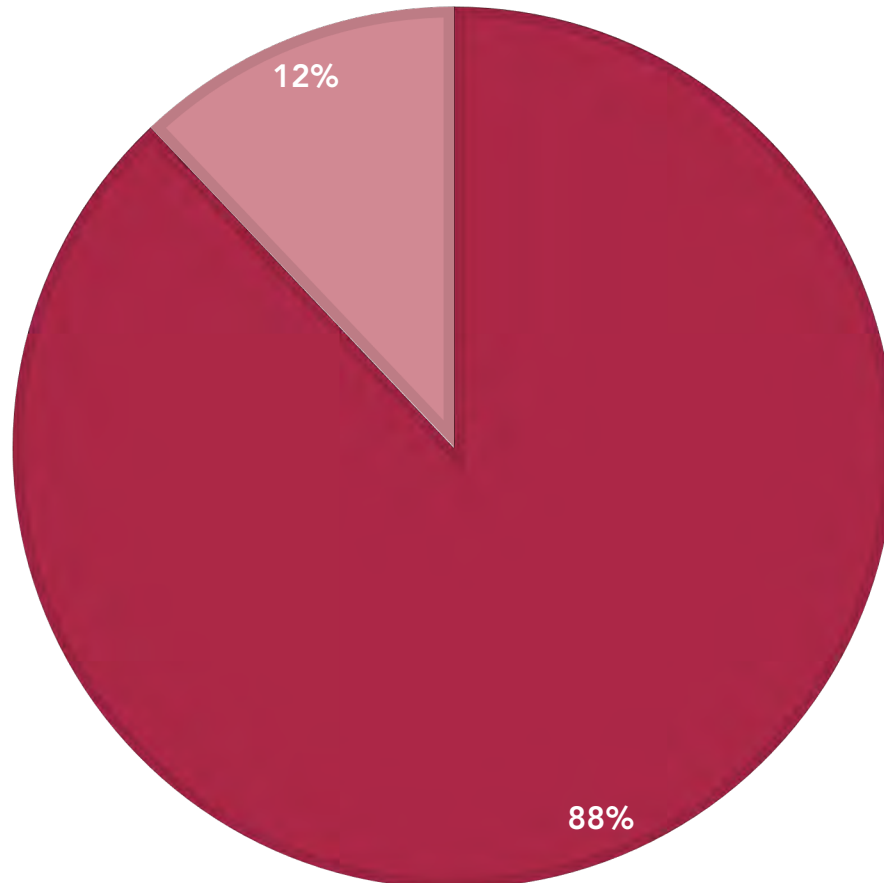
In ambito Risorse umane

Candidatura per posto di lavoro



UTENTI CON IDENTITÀ EGOV

■ Identità semplice ■ Identità verificata



Identità egov semplice

Permette di accedere a tutti i servizi utilizzabili «anonimamente»

Si ottiene registrandosi con una email

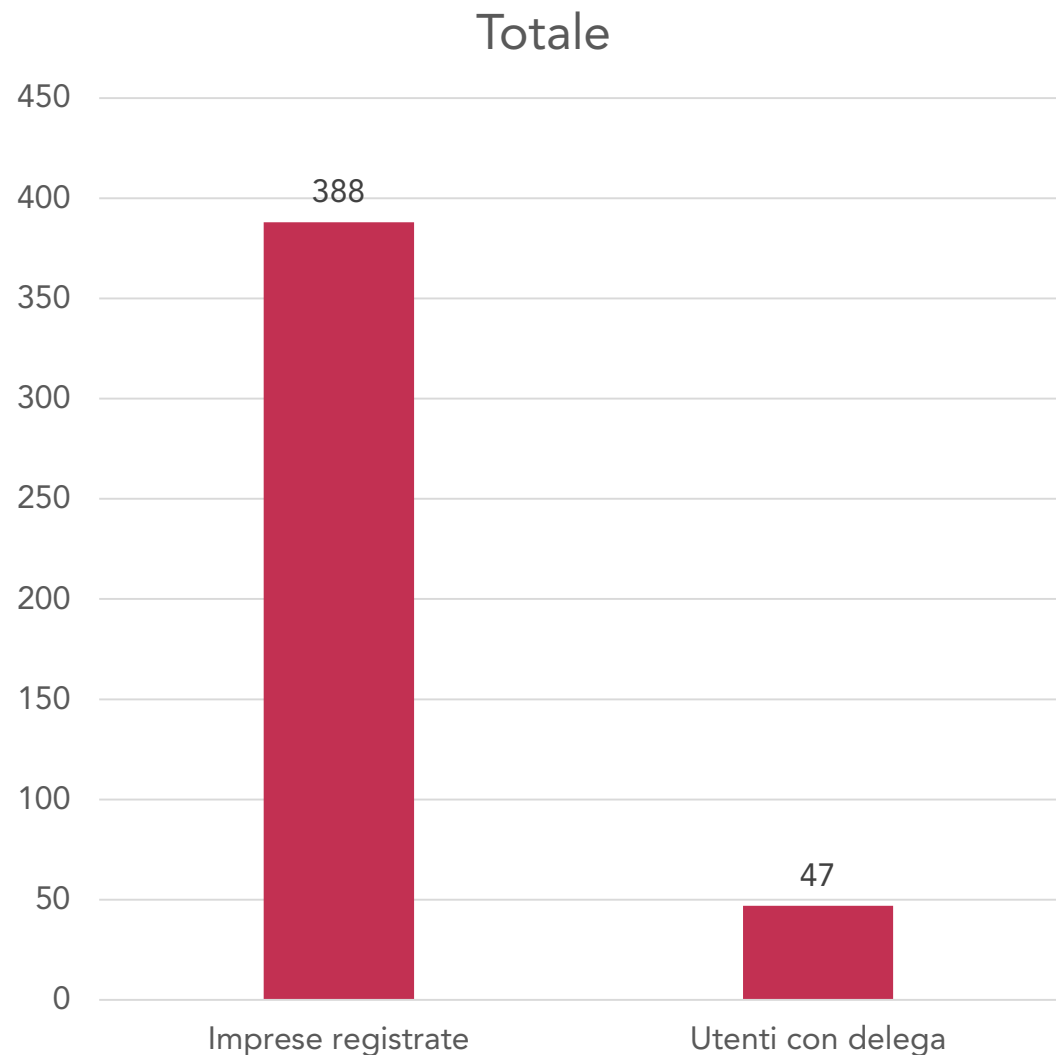
Identità egov verificata

Permette di accedere online a dati personali e sensibili

Si ottiene tramite una verifica dell'identità dell'utente

Esempio di servizio con accesso a dati sensibili

L'attestato fiscale è ottenibile online da un utente con identità verificata immediatamente, in ogni momento e in totale sicurezza



Accesso per imprese (dal 2021)

Ogni impresa può delegare a una persona di fiducia lo svolgimento di pratiche per imprese tramite lo sportello online.

Accesso per utenti impossibilitati ad accedere in autonomia (dal 2019)

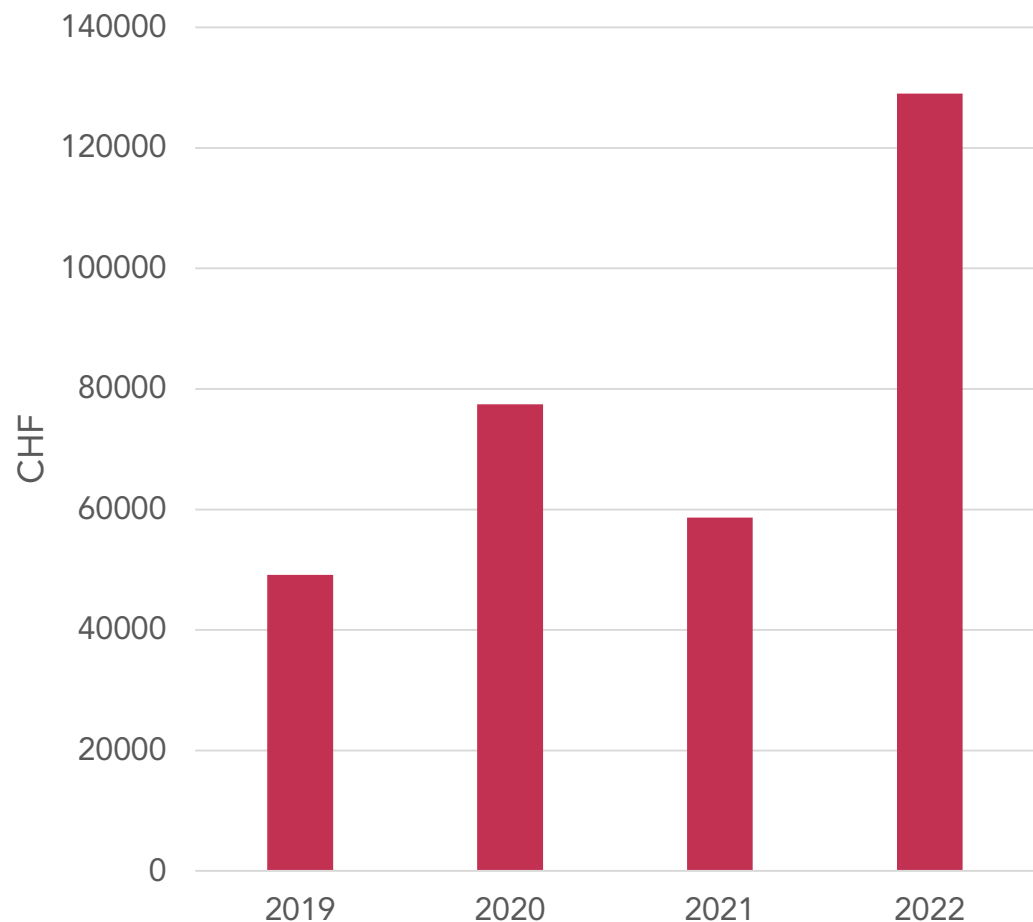
Ogni utente può delegare a una persona di fiducia lo svolgimento di pratiche tramite lo sportello online.



Prestazione	Richieste totali	Richieste al giorno	Note
Candidatura per posto di lavoro	51'235	36.1	
Certificati Controllo abitanti	21'482	15.2	
Pagamenti online	19'184	13.5	
Richieste di supporto	11'987	10.0	Da nov. 2021
Verifica dell'identità	7741	5.5	
Servizi in ambito extrascolastico	8476	6.0	Aperto 1.5 mesi/anno
Ecocard sostitutiva/supplementare	1752	1.2	
Certificati Contribuzioni	2160	2.7	Da dic. 2020
Accesso per imprese	388	0.5	Da apr. 2021
Richieste di accesso in delega	47	0.1	Da gen. 2021
Altri	28	0.04	
TOTALE	124'480	90.8	



Pagamenti online tramite metodi classici



Pagamenti online

I servizi che offrono prestazioni a pagamento permettono eseguire l'operazione online tramite metodi classici:

- TWINT
- Postcard
- Postfinance
- Visa card
- Master card

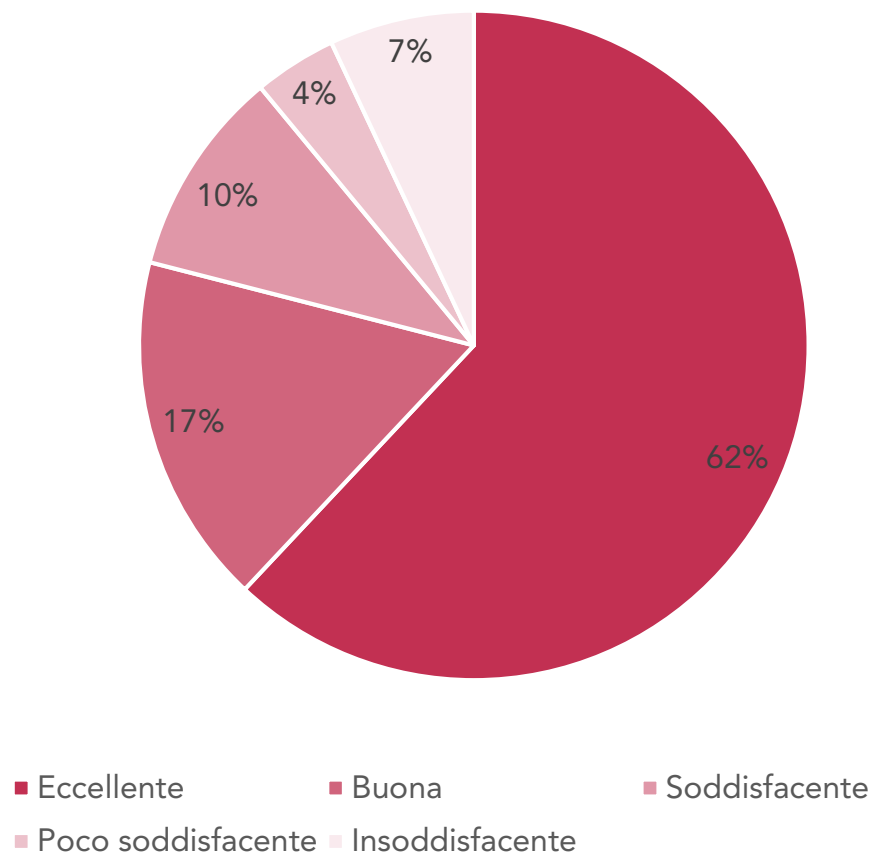
Oppure da marzo 2023 utilizzando le cripto valute:

- Bitcoin
- Bitcoin Lightning
- USDT

L'incasso avviene sempre in CHF

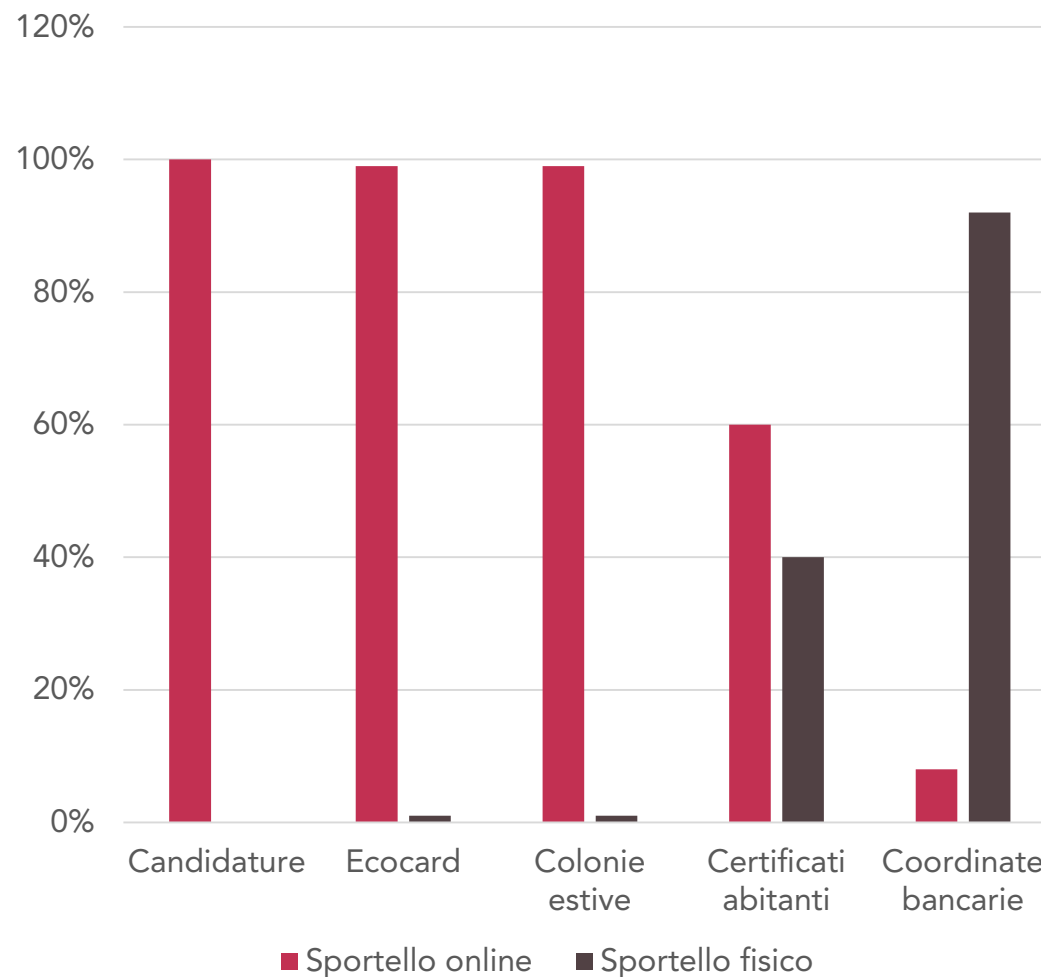


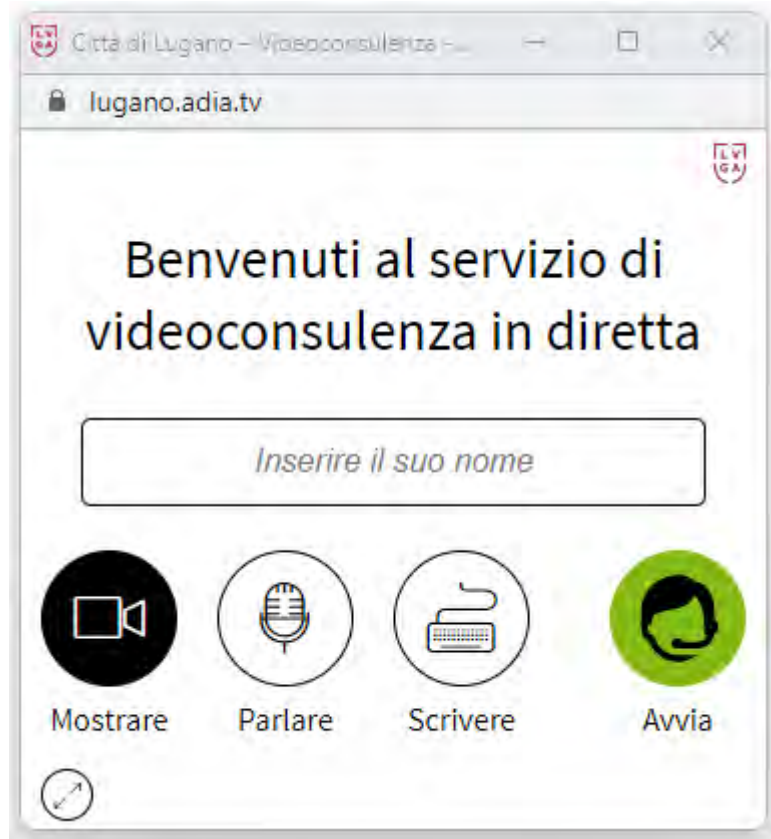
Valutazione personale dell'esperienza in base a 18'000 risposte



Sportello online: servizi smart

Modalità di fruizione dei servizi





Consulenza in diretta

Servizio di assistenza personalizzato, in tempo reale

- In video conferenza
- In chiamata
- In chat

Consulenze in diretta fornite nel 2022: 1'107

Richieste di supporto evase nel 2022: 700



Esempi di benefici interni all'amministrazione

Aumento dell'efficienza operativa. Esempi:

- Gestione delle candidature per posti di lavoro: risparmio di 1.5 unità a tempo pieno
- Gestione delle iscrizioni a colonie, corsi e servizi extrascolastici: riduzione di 550 ore di lavoro/anno
- Gestione del rilascio di certificati: riduzione di 1350 ore di lavoro/anno
- Gestione di richieste per ecocard: riduzione di 70 ore di lavoro/anno

Valorizzazione delle risorse umane impiegate

Maggior qualità dei dati gestiti

Garanzia di incasso per la prestazione erogata

Riduzione del consumo di carta

Miglioramento della sicurezza dei dati



Dal servizio tradizionale al servizio smart

Attività in stretta collaborazione con l'ufficio competente per la pratica

Ripensamento del servizio e ridefinizione del processo amministrativo

Integrazione di sistemi informativi esistenti

Se necessario

- Adattamento della base legale
- Adattamento dell'organizzazione



Sviluppi futuri (2023 – 2024)

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

Integrazione della nuova piattaforma per pagamenti online di Postfinance

Studio per il rilascio dei documenti firmati elettronicamente

Studio sull'integrazione delle identità eGov e MyLugano



Città di Lugano

Per maggiori informazioni:

**Città di Lugano
Divisione informatica**

Via Industria 18
6963 Pregassona
Svizzera

t. +41 866 86 11
informatica@lugano.ch
www.lugano.ch



Grazie per l'attenzione

Città di Lugano