



Ufficio stampa e PR
Piazza della Riforma 1
6900 Lugano
Svizzera

t. +41 58 866 70 96
pr@lugano.ch
www.lugano.ch

Comunicato stampa Nuovi orari agli sportelli cittadini

Considerata l'evoluzione positiva della situazione epidemiologica, la Città di Lugano ha deciso di ripristinare gli orari precedenti all'emergenza sanitaria agli sportelli aperti al pubblico da giovedì 1° luglio 2021. Il bilancio relativo al disbrigo delle pratiche online è positivo: per agevolare ancor più la modalità online la Città ha attivato un nuovo servizio di assistenza video, dove un'operatrice si interfaccia con la cittadinanza accompagnando l'utilizzo dei servizi digitali.

La Città di Lugano ripristina gli orari precedenti all'emergenza pandemica agli sportelli aperti al pubblico e consiglia, laddove possibile, di contattare telefonicamente i servizi per preparare in anticipo lo svolgimento delle pratiche. Gli orari e i numeri telefonici degli sportelli possono essere consultati sul sito www.lugano.ch. È in ogni caso confermato l'obbligo di portare la mascherina negli spazi interni degli stabili amministrativi e di osservare le misure di distanziamento sociale.

Sportello online egov.lugano.ch

Come noto, nel marzo 2020 la Città ha introdotto la modalità di servizio online con orario ridotto su appuntamento agli sportelli, per contenere la diffusione del virus Covid-19. I risultati di questa nuova modalità di interazione si sono rivelati molto soddisfacenti, sia per i cittadini (evasione più rapida delle richieste, minori spese a carico) sia per l'efficienza dei servizi amministrativi (puntualità, espletamento telefonico delle richieste, gestione più approfondita delle pratiche grazie alla possibilità di preparare l'appuntamento). Per queste ragioni la Città invita la popolazione a continuare a utilizzare questa modalità di contatto e a fare capo allo sportello online egov.lugano.ch, tramite il quale è possibile sbrigare diverse pratiche amministrative in modo rapido, sicuro e a costi ridotti.

Iniziativa eQuid

Poiché la digitalizzazione ha modificato anche le modalità di fruizione dei servizi, la Città si è attivata per permettere ai cittadini di trarre beneficio dalle opportunità fornite dal cambiamento, con l'obiettivo di migliorare l'efficacia dei servizi erogati. Lugano sostiene un processo di trasformazione digitale inclusivo e si impegna affinché nessuno venga penalizzato da un divario digitale, accompagnando la popolazione nel cambiamento con attenzione ai suoi bisogni.

Con questo spirito, tramite Lugano Living Lab è stato recentemente lanciato un progetto che mira a promuovere un utilizzo consapevole delle tecnologie digitali (digitaleconsapevole.ch). Una delle iniziative proposte, eQuid, è mirata a combattere il divario digitale permettendo a tutte le persone di poter accedere agli strumenti informatici necessari, tramite la raccolta, la rigenerazione, la valorizzazione e la distribuzione di materiale informatico usato (digitaleconsapevole.ch/equid/).



Nuovo servizio di assistenza video online

Il nuovo servizio di assistenza video online creato dalla Città fornisce consulenza alla popolazione sui numerosi servizi digitali offerti dalla Città (ad esempio la piattaforma egov.lugano.ch o l'app MyLugano) e permette a chi lo desidera di confrontarsi con una persona reale, in grado di coglierne le necessità e guidare verso una soluzione. Nella homepage dello sportello online egov.lugano.ch è possibile richiedere assistenza cliccando sul pulsante *Consulenza in diretta*. In seguito si può scegliere la modalità di comunicazione preferita – videochiamata, chiamata audio o chat – per ricevere informazioni, consulenza o supporto sui servizi digitali e il disbrigo delle pratiche.

Agenzia AVS, Sportello LAPS e Servizio accompagnamento sociale (SAS)

L'agenzia AVS e lo Sportello LAPS (Legge armonizzazione prestazioni sociali) in via Carducci, come pure il Servizio accompagnamento sociale in via Industria 18, riapriranno al pubblico a partire da giovedì 1° luglio 2021, dal lunedì al venerdì, dalle 8.30 alle 11.30. All'esterno degli sportelli sono presenti le buche delle lettere dove è possibile consegnare nella fascia oraria 8.30 -16.00 i documenti inerenti alle diverse pratiche.

Di seguito i numeri di telefono e gli indirizzi email:

Agenzia AVS, t. +41 58 866 74 70, avs@lugano.ch

Sportello LAPS, t. +41 58 866 74 80, uis@lugano.ch

Servizio accompagnamento sociale (SAS), t. +41 58 866 87 00, sas@lugano.ch

Per ulteriori informazioni

Robert Bregy
Segretario comunale
Cancelleria
t. +41 58 866 70 09