

# Candidatura a Comune innovativo 2019-2020, sezione Innovazione in Comune

## Descrizione dell'iniziativa

### Titolo

Piattaforma eGov

### Problema

Realizzare di una piattaforma di servizi digitali per cittadini, aziende ed associazioni che sia semplice, intuitiva, accessibile sempre e ovunque, scalabile, sicura e aperta all'integrazione con servizi cantonali o federali.

### Attività

#### *Obiettivi del progetto*

La realizzazione della piattaforma eGov è un'iniziativa che realizza le condizioni quadro enunciate dal Municipio di Lugano nelle proprie Linee di sviluppo 2018-2018. Il progetto vuole migliorare il rapporto tra l'utente (cittadino, azienda o associazione) e l'Amministrazione, in particolare tramite:

- L'accesso alle prestazioni amministrative in modo semplice e intuitivo, sempre (24x7) e ovunque (in mobilità), senza che l'utente si debba confrontare con la complessità organizzativa dell'Amministrazione;
- La maggiore efficienza del servizio amministrativo grazie ad un'evasione più rapida delle richieste;
- La maggiore trasparenza nell'erogazione delle prestazioni, poiché l'utente può verificare in ogni momento lo stato della richiesta effettuata;
- La maggiore sicurezza dei dati e del rispetto della sfera individuale, poiché i dati vengono gestiti automaticamente da sistemi informativi in conformità alle più attuali disposizioni di legge.

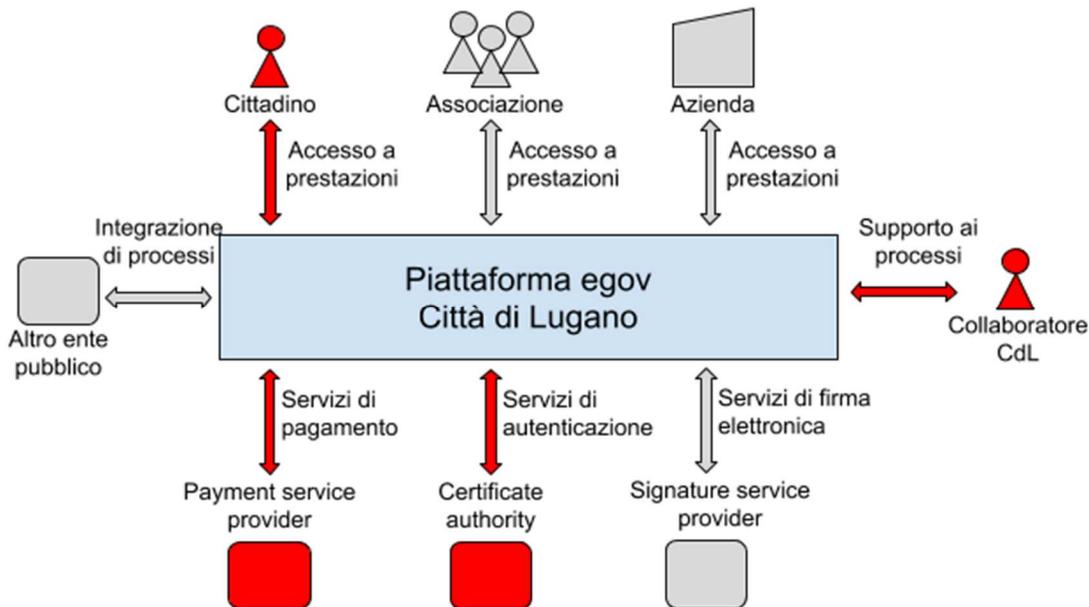
A livello federale, tramite l'associazione eCH ([www.ech.ch](http://www.ech.ch)), ente che raggruppa gli stakeholder nel settore del governo elettronico interessati a incentivare lo sviluppo coordinato dei servizi digitali, con la norma eCH-0126 ("Amministrazione svizzera in rete") si è definito un concetto quadro con il quale si intende promuovere un'organizzazione federale di servizi di governo elettronico. Il concetto proposto comprende un modello cooperativo che integra in modo armonico le prestazioni offerte ai vari livelli governativi in funzione dei rispettivi compiti, un modello operativo basato su processi business a supporto delle prestazioni erogate e un approccio modulare nell'organizzazione dei processi, concepiti per essere riutilizzabili in più scenari.

Nel concetto quadro si enfatizza l'importanza della facilità di accesso alle prestazioni che il cittadino deve poter ottenere tramite un singolo canale, indipendentemente dall'ente che fornisce la prestazione. Si sottolinea inoltre l'importanza dell'organizzazione delle prestazioni offerte in funzione dei bisogni del "cliente", rifuggendo dai più tradizionali modelli basati sulla struttura interna dell'ente pubblico. In altre parole, il principio che dovrebbe governare il funzionamento di un portale di accesso a prestazioni di governo elettronico è che ogni utente (in funzione delle proprie competenze) deve poter individuare la prestazione desiderata "al primo tentativo di ricerca".

La creazione di una piattaforma eGov per la Città è una iniziativa che rispecchia questi principi e ha come obiettivo l'accesso degli utenti a prestazioni ed informazioni in modo semplice e intuitivo, evitando quindi che essi si debbano confrontare con la complessità organizzativa dell'ente pubblico.

### Caratteristiche principali della piattaforma

Come illustrato dalla figura seguente, la piattaforma eGov è concepita per diventare il principale canale di contatto fra l'Amministrazione comunale e i cittadini, le associazioni e le aziende. Questi utenti possono accedere alla piattaforma ovunque e in ogni momento per beneficiare delle prestazioni messe a loro disposizione.



In rosso sono indicate le componenti realizzate nella prima versione. Questa comprende le seguenti prestazioni:

- Rilascio di certificati
  - Certificato di domicilio senza periodo
  - Certificato di domicilio con periodo
  - Certificato di domicilio per soggiorno
  - Certificato di buona condotta
  - Certificato di stato di economia domestica
  - Certificato di avvenuta notifica di partenza
  - Certificato di avvenuta notifica di arrivo
- Richieste di EcoCard
  - Sostituzione della carta smarrita o danneggiata
  - Fornitura di un carta supplementare
- Candidature online a posti di lavoro presso la Città
- Iscrizione alla colonia estiva ViviLugano

L'acquisto online di prestazioni è possibile grazie all'integrazione dei servizi di PostFinance utilizzando le principali carte di credito, Postcard o Twint.

La Città di Lugano offriva da tempo ai cittadini e alle imprese servizi e informazioni tramite il proprio sito lugano.ch. Tuttavia, i servizi elettronici utilizzati in passato erano forzatamente limitati poiché l'interazione fra l'utente e l'Amministrazione avveniva essenzialmente in modo anonimo: non essendo certa dell'identità del cittadino, si poteva solo offrire servizi generici senza dare accesso a dati personali o tantomeno sensibili. Esempi di servizi di questo tipo erano la verifica della disponibilità di una flexicard, la richiesta di un

permesso temporaneo di parcheggio, la sostituzione di una EcoCard o la richiesta per l'affitto di uno spazio per un evento.

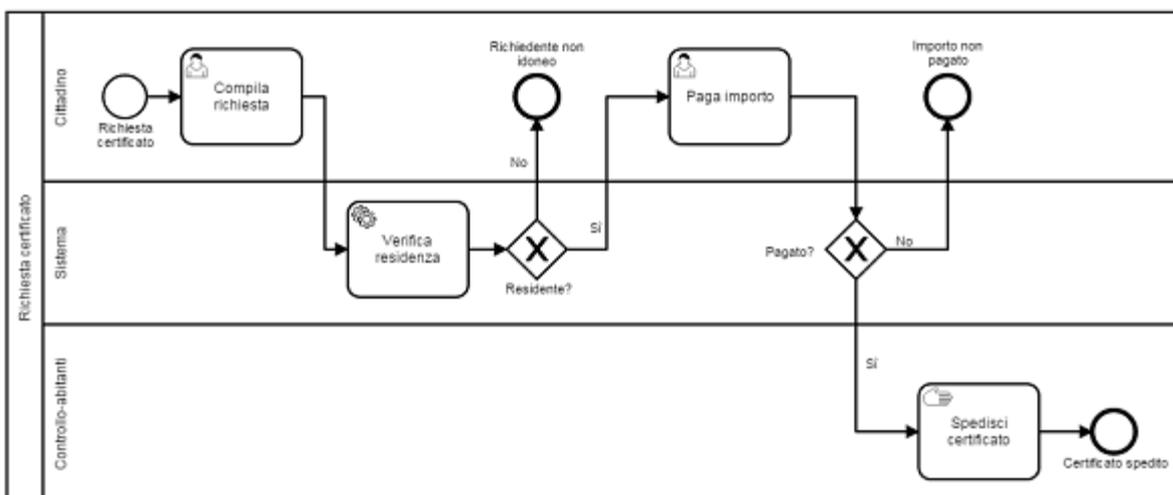
Per poter offrire prestazioni più avanzate e personalizzate - che permettano quindi al cittadino di interagire in prima persona con i processi amministrativi, seguirne lo svolgimento e beneficiare dei risultati ottenuti - la piattaforma eGov realizzata introduce il concetto di identità verificata, una vera e propria identità digitale gestita direttamente dall'Amministrazione, anche per l'assenza di una soluzione riconosciuta a livello nazionale. Grazie all'identità verificata è possibile accedere a servizi quali la visualizzazione e la modifica di dati personali registrati presso il Controllo abitanti, la richiesta di dilazione nel pagamento delle imposte, l'annuncio di un soggiorno all'estero o il rilascio di una dichiarazione di iscrizione al ruolo di contribuente. I residenti possono completare online l'operazione di verifica dell'identità mentre, per motivi di sicurezza, i non residenti possono completare l'operazione solo recandosi al Puntocittà.

Grazie all'identità verificata è anche possibile delegare esplicitamente l'esecuzione di alcune o tutte le prestazioni disponibili sulla piattaforma eGov. In questo modo si permette per es. ad un rappresentante legale di operare a nome del proprio cliente, a un tutore di agire per conto del tutelato o ad un'azienda di delegare l'accesso di alla piattaforma eGov a propri collaboratori.

Seguendo le raccomandazioni relative al modello di e-government svizzero definito dalla norma eCH-0126 e alle indicazioni sulla centralità dei processi aziendali contenute nella norma eCH-0143, la piattaforma eGov si sviluppa attorno ad un motore per processi business (BPM engine) descritti secondo lo standard BPMN, definito dall'Object Management Group ([en.wikipedia.org/wiki/Business\\_Process\\_Model\\_and\\_Notation](http://en.wikipedia.org/wiki/Business_Process_Model_and_Notation)).

BPMN è una notazione grafica che permette di specificare graficamente processi aziendali in uno schema simile a un diagramma di flusso. Un processo aziendale definito in tal modo ha il pregio di essere facilmente comprensibile da tutti gli stakeholders, sia dagli esperti business interessati alla logica di processo, sia dai tecnici informatici che si occupano della sua implementazione. BPMN è anche una notazione formale che permette a un "motore software" di interpretare il diagramma ed eseguire le attività che costituiscono il processo. Esso è quindi un linguaggio comune fra gli stakeholders che permette di ridurre i rischi d'incomprensione e di abbreviare i tempi d'implementazione del processo.

La figura seguente illustra un esempio di processo aziendale definito in BPMN.

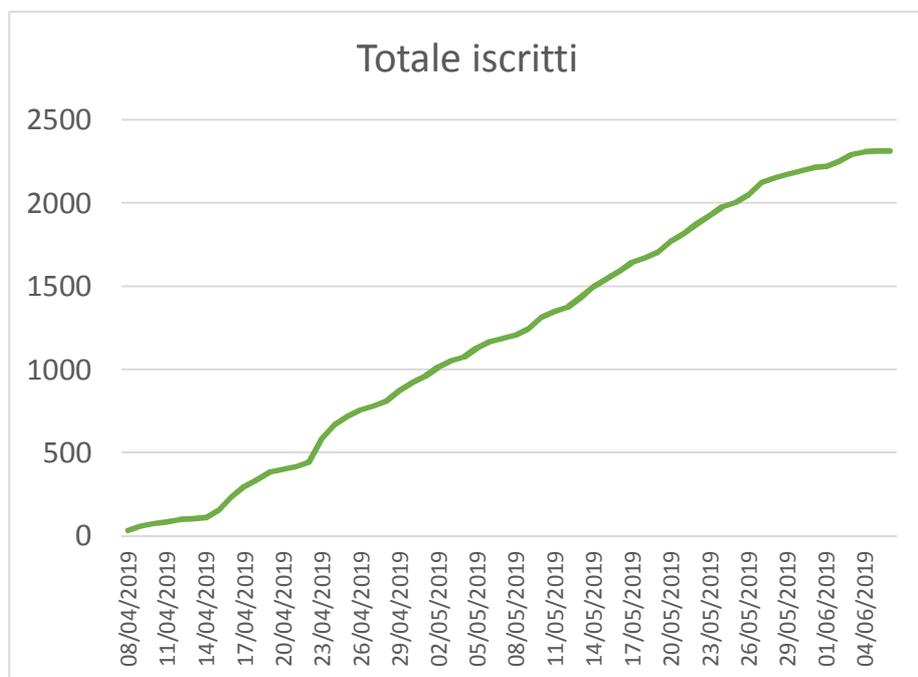


L'uso di BPMN permette all'Amministrazione di strutturare le prestazioni offerte all'utenza nella forma di processi aziendali facilmente comprensibili, definiti in modo preciso, conformi ai requisiti legali e monitorabili. Il motore BPM si fa carico dell'esecuzione delle attività definite nel processo interagendo con l'utente, con i sistemi informativi interni all'Amministrazione e con fornitori di servizi esterni ad esempio per l'esecuzione di pagamenti online o per l'apposizione e la verifica di firme digitali su documenti.

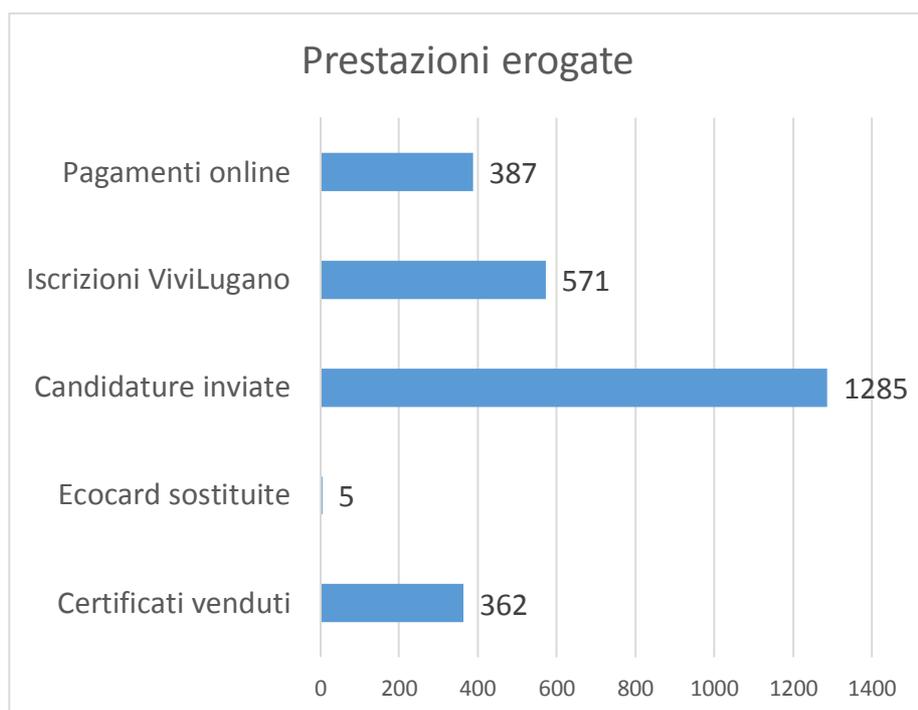
La realizzazione della piattaforma nei termini descritti ha permesso di ripensare i processi aziendali relativi alle prestazioni offerte. Ad esempio la ridefinizione del processo di gestione dei concorsi per posti di lavoro ha permesso di eliminare completamente l'uso del supporto cartaceo, sia per i circa 5'000 dossier di candidati gestiti annualmente, sia per la trasmissione di decisioni ai candidati.

#### Valutazione della fase iniziale

La piattaforma eGov è stata aperta all'utenza in data 8 aprile 2019. Nei primi due mesi di vita la piattaforma ha riscosso un notevole successo. Il numero di utenti registrati e il numero di prestazioni erogate hanno superato le aspettative. Il seguente diagramma illustra la progressione del numero di utenti iscritti.



Il numero di prestazioni erogate nei primi due mesi è illustrato nella seguente figura.



### Prospettive future

L'offerta di prestazioni online crescerà nel tempo in funzione delle necessità e della capacità dell'Amministrazione di digitalizzare i propri processi. Una prima analisi dei servizi attualmente erogati dall'Amministrazione ha permesso di elencare oltre 120 prestazioni che potrebbero essere offerte tramite piattaforma eGov. Le prestazioni identificate sono relative al rilascio di documenti e certificati, alle imposte comunali, all'abitazione e al trasloco, al traffico stradale, allo sport e al tempo libero, al sostegno finanziario, all'assistenza sociale, ai rifiuti, agli animali domestici, a servizi della Polizia, all'edilizia, al commercio. La figura seguente illustra i settori amministrativi interessati alla piattaforma e il relativo numero di prestazioni potenzialmente integrabili.



L'erogazione di prestazioni e la conseguente esecuzione di processi amministrativi potrà comportare l'interazione con altre amministrazioni pubbliche (federale o cantonale) o altri prestatori di servizi (per es. AIL) che collaborano con l'ente pubblico. La piattaforma eGov è stata predisposta per integrare servizi erogati da altri enti come pure la possibilità di partecipare a processi amministrativi gestiti da altri enti.

Allorquando la firma elettronica sarà accettata operativamente, fornitori di servizi di firma elettronica esterni saranno integrati con la piattaforma, sia per l'apposizione della firma che per la validazione di documenti firmati elettronicamente.