

Interpellanza

Migliorare i servizi al cittadino sfruttando il web, Gordola sia da esempio



Egregio Signor Sindaco,
Egregi Signori Municipali,

con la presente, avvalendoci della facoltà concesse dalla Legge (art. 66 cpv. 2 e 3 LOC) e dal Regolamento comunale presentiamo la seguente interpellanza.

Oggigiorno le nuove tecnologie rivestono un ruolo sempre maggiore nella vita quotidiana e spesso sono di aiuto in una società sempre più globalizzata e che lascia sempre meno tempo alle persone per il disbrigo di faccende amministrative.

Da qualche tempo, anche a livello istituzionale, si parla sempre più della necessità di facilitare l'interazione tra gli enti pubblici e i cittadini, sfruttando i grandi progressi fatti dal WEB e dalla digitalizzazione.

Parlando di e-Government non si tratta unicamente di promuovere il voto elettronico, ma di migliorare tutta una serie di interazioni tra il cittadino e l'autorità, che sia locale, cantonale e federale.

Recentemente è apparso un articolo in merito sul settimanale "Azione", dove si parlava del modulo e-Cittadino sviluppato dal Centro di Calcolo Elettronico (CCE), adottato da parte dei Comuni di Magliaso e Biasca. Con questo modulo è possibile permettere ai cittadini di ottenere tutta una serie di documenti direttamente tramite il sito internet del Comune, migliorando la raggiungibilità dei servizi comunali e migliorando anche l'efficienza degli stessi.

Tenuto conto che anche il Comune di Gordola utilizza la piattaforma GeCoTi sviluppata dal CCE, ci permettiamo di chiedere a questo lodevole Municipio:

1. Cosa ne pensate dell'e-Government?
2. Siete a conoscenza del modulo e-Cittadino e quali sono le sue peculiarità?
3. Intendete approfondire la tematica ed eventualmente adottare il modulo, dopo aver valutato anche i costi di una sua implementazione?

Ringraziando per l'attenzione e la cortese collaborazione porgiamo cordiali saluti.

Gruppo PLR – Tania Soldati Marzini 29.04.2019

RISPOSTA DEL MUNICIPIO

Interpellanza Tania Soldati Marzini

Migliorare i servizi al cittadino sfruttando il web, Gordola sia da esempio

Gentile Signora Presidente,
Gentili Signore, egregi Signori Consiglieri Comunali,

il Municipio ringrazia la Consigliera comunale sig.ra Tania Soldati Marzini per il tema sollevato. L'informatica come sappiamo permette una maggiore efficienza degli enti pubblici, sia da un proprio sito web, sia alla più diffusa posta elettronica.

Di seguito risponde alle domande poste.

- **Cosa ne pensate dell'e-Government?**

e-Government (governo elettronico) è sicuramente un valore aggiunto dell'informatica. Con questo servizio si ricorre a tecnologie dell'informazione e della comunicazione nelle amministrazioni pubbliche. Si rende migliore il servizio al cittadino e si può rafforzare il processo democratico.

- **Siete a conoscenza del modulo e-cittadino e quali sono le sue peculiarità?**

Si, siamo a conoscenza del modulo e-cittadino, il Centro di calcolo elettronico (CCE) nel mese di novembre 2018 ha organizzato un pomeriggio informativo in merito a questo tema, può essere sicuramente un valore aggiunto all'interno dell'amministrazione. Esso offre diversi benefici per il cittadino usando questo strumento quali:

- consultazione stato delle imposte comunali e fatture diverse
- richiesta facilitazioni di pagamento (dilazioni e rateazioni)
- consultazione proprietà immobiliari
- consultazione e notifica lettura contatori
- richieste certificati con gestione di pagamento
- emissione di certificati
- pagamenti e/o versamenti on line

I benefici per il Comune sono:

- offrire un servizio di linea con le raccomandazioni della Confederazione

- fornire informazioni ai propri cittadini in forma controllata e sicura grazie all'integrazione con i diversi moduli di Ge.Co.Ti Web che permettono lo svolgimento automatico di alcune operazioni quali ad esempio la registrazione dei certificati
- fornire un servizio più efficiente ai propri utenti

• **Intendete approfondire la tematica ed eventualmente adottare il modulo, dopo aver valutato anche i costi di una sua implementazione?**

Come ribadito in precedenza il sistema e-cittadino è sicuramente un valido servizio agli utenti ma, al momento attuale, se dovessimo implementarlo si offrirebbe un servizio carente in quanto vi sarebbero limitazioni importanti legate al fatto che la gestione delle imposte avviene in esterno e quindi il cittadino non potrebbe usufruire di tutte le possibilità.

Gli utenti non potrebbero vedere il loro stato delle imposte e di conseguenza la loro notifica di tassazione, non potrebbero richiedere facilitazioni di pagamento online, poiché esse non sono gestite dal nostro Ufficio Finanze ma gestite in esterno dal Centro Sistemi Informativi (CSI) di Bellinzona.

I costi per l'implementazione di questo sistema variano a dipendenza di quanti cittadini aderiscono al sistema. Per i Comuni fino a 6'000 cittadini, vi è un canone fisso di fr. 6'000.- annuo comprensivo di:

- Server farm e connettività
- Licenze tecnologia
- Licenza prodotto
- Manutenzione prodotto

Per il modulo e-cittadino, a dipendenza del numero di cittadini registrati, il prezzo varia di conseguenza. (vedi tabella sottostante)

Tipologia comune	e-cittadino costi			
	Tipologie di costo		Costi esercizio	
	Attiva zione	Canone annuale eCittadino	Primo anno	Anni successivi
Piccolo: e-Cittadino per 100 cittadini*	1'200	3'400	4'600	3'400
Medio: e-Cittadino per 400 cittadini*	1'200	7'200	8'400	7'200
Grande: e-Cittadino per 1000 cittadini* Città: e-Cittadino per 2500 cittadini*	1'200	10'000	11'200	10'000
	1'200	18'750	19'950	18'750

**Nel caso di superamento del numero di cittadini registrati si possono acquistare pacchetti da 100 cittadini aggiuntivi al costo della fasci di appartenenza.*

In conclusione per implementare il modulo e-cittadino, il primo passo affinché il servizio possa essere operativo ed avere un senso al 100%, sarebbe quello di gestire le imposte a livello comunale e non fare capo al Centro sistemi informativi, in questo caso gli utenti interessati avrebbero maggiori possibilità di richiedere quanto desiderano.

Il Municipio, tre anni orsono, ha approfondito la tematica legata alla gestione completa delle imposte comunali con il personale dell'amministrazione e, dopo un attento esame, si era deciso di continuare la collaborazione con i servizi del Cantone (CSI). Un elemento importante ponderato dall'Esecutivo è stato quello legato al personale in quanto per gestire le imposte a livello comunale la mole di lavoro (già ora non indifferente) sarebbe stata maggiore e quindi vi sarebbe stata la necessità di dover far capo a più personale.

Da informazioni assunte presso il Comune di Biasca, il quale da gennaio 2019 ha iniziato a pubblicizzare il modulo, le richieste al momento non sono molte, i cittadini iscritti sono 55.

Consapevoli del valore importante di questo modulo, non appena si presenterà l'occasione, ci si adopererà affinché lo stesso sia adottato anche dal nostro Comune

Con ossequi.
Municipio di Gordola
Capodicastero Amministrazione Damiano Vignuta