

Il governo ora è elettronico

Comuni Il software gestionale per le amministrazioni comunali, e-Cittadino, realizzato dal centro di calcolo elettronico di Gordola, ha superato con successo la fase sperimentale messa in atto a Magliaso

Guido Grilli

L'informatica apre letteralmente nuove porte: quelle della... cancelleria del proprio Comune. Ora, comodi comodi, direttamente da casa, persino la trasferta alla casa comunale ci può essere risparmiata. Dopo l'ormai diffuso sistema di *home banking*, anche gli enti pubblici fanno il loro ingresso nel futuro e con pochi clic e una password gratuita e personalizzata possono consentire ad ogni cittadino di accedere a servizi e documenti senza doversi recare allo sportello: dalla richiesta di un certificato di domicilio alla consultazione dello stato delle proprie imposte, da richieste di dilazione delle tasse a uno sguardo al contatore.

e-Cittadino offre la possibilità di accedere a servizi e documenti senza recarsi allo sportello comunale

L'avveniristica soluzione si chiama e-Cittadino, un software gestionale dell'amministrazione comunale realizzato in Ticino dal Centro di calcolo elettronico di Gordola e che ha già superato con successo le prime fasi sperimentali. Primo Comune ad aver introdotto la novità, lo scorso anno, è stato Magliaso, 1630 abitanti. Con quale esito? Il segretario comunale, Moreno Rezzadore: «L'idea piace e funziona. I riscontri sono positivi. In generale gli orari di apertura della cancelleria non si conciliano troppo con chi lavora e dunque e-Cittadino facilita molti abitanti. Basta richiedere la password e il sistema è subito operativo. Con questo sistema riceviamo l'ordine di documenti, che inviamo a chi ne fa richiesta via e-mail o, nel caso in cui occorra la nostra firma della cancelleria, via posta e il pagamento del documento, anziché allo sportello, si sbriga facilmente da casa con la carta di credito». «Nel pacchetto di e-Cittadino - spiega dal canto suo il sindaco, Roberto Citterio - è inclusa anche un'area riservata accessibile unicamente ai municipali per le sedute di Municipio. Noi ci riuniamo

il lunedì sera e il venerdì precedente il nostro segretario ci trasmette tutti i documenti relativi all'ordine del giorno, risparmiandoci così le trasferte in Comune».

L'obiettivo perseguito da quello che viene definito il «governo elettronico» è evidente: porre le autorità in condizione di fornire le proprie prestazioni alla popolazione in modo sicuro e senza discontinuità dei sistemi di trasmissione. Ma come e quando è nata l'idea di sviluppare il software e-Cittadino? Lo abbiamo chiesto ai responsabili del Centro di calcolo elettronico (CCE), Giorgio Rastrelli e Marco Guerra.

«L'idea è nata nel 2016. Da tempo osservavamo l'evolversi delle direttive della Confederazione in tema di e-governement. Tali direttive non riguardano esclusivamente la digitalizzazione dei processi che vedono coinvolto il cittadino ma anche altri processi dell'amministrazione. Infatti il CCE ha sviluppato una soluzione di e-governement, denominata eGov.Ti., che prevede la presenza di altri moduli non strettamente legati al cittadino ma che vedono come utenti i municipali, gli agenti della polizia e i consiglieri comunali. La peculiarità di tutti i moduli della soluzione eGov.Ti. è che sfrutta appieno il patrimonio informativo disponibile nel nostro software Ge.Co.Ti. Web, software appositamente studiato per le Amministrazioni comunali e ad oggi adottato da più di 70 Comuni di ogni dimensione, tra cui le quattro città del Cantone. Tornando al modulo e-Cittadino, la soluzione ha visto la luce alla fine del 2016 per poi consolidarsi nel corso del 2017 con l'aggiunta di diverse funzionalità».

Come state procedendo per estendere e convincere altri Comuni della bontà del vostro servizio? «Magliaso è stato il primo Comune a mettere la soluzione online e già altri quattro Comuni la stanno testando. Mentre il processo di adozione degli altri moduli della soluzione eGov.Ti. come ad esempio e-Municipio, la soluzione per la gestione delle sedute del Municipio, è proceduto velocemente. Pur avendo la stessa data di disponibilità, l'adozione del modulo e-Cittadino è più legato a una volontà «politica» di rendere di-



I cittadini possono richiedere un certificato senza muoversi da casa, bastano un clic e una password. (Keystone)

sponibile ai cittadini questa tipologia di servizi. Tali soluzioni, largamente diffuse in alcuni Cantoni della Svizzera interna, pur ricevendo l'apprezzamento per quanto riguarda le funzionalità, la facilità di utilizzo e il basso costo di implementazione, non vengono ancora percepite come «prioritarie» dai Comuni. Il CCE sta svolgendo, attraverso newsletter informative e incontri annuali, un'attività di sensibilizzazione dei Comuni in merito all'adozione della soluzione e-Cittadino, consapevole che questo percorso richiederà tempi più lunghi».

L'informatica, è noto, offre sempre maggiore efficienza agli enti pubblici - da un proprio sito web, inaugurato ormai da quasi tutti i Comuni, alla più diffusa posta elettronica. Con e-Cittadino, tuttavia, non si corre il rischio-boomerang di causare una riduzione di personale in seno alle amministrazioni comunali? «È un rischio inesistente ed è facilmente dimostrabile dato per assodato che l'obiettivo di e-Cittadino è di rendere più efficiente la disponibilità di tempo del personale delle amministrazioni, utilizzandolo per attività

a più alto valore aggiunto senza tenere conto dei vantaggi che derivano al cittadino dalla possibilità di evadere una serie di richieste senza dover necessariamente recarsi fisicamente allo sportello o sottostare a determinati orari. Il personale delle amministrazioni comunali ha sempre più la necessità di svolgere attività di conoscenza e adempimento a nuove normative o a cambiamenti organizzativi. Cambiamenti che richiedono la disponibilità di tempo per la formazione e per lo svolgimento dei nuovi compiti cui il personale è tenuto ad assolvere. E-Cittadino vuole così dare una mano al personale per sollevarlo da attività a più basso valore aggiunto, lasciandogli il tempo di dedicarsi ad attività prioritarie».

Qual è il consuntivo? E quali sviluppi si prevedono? «e-Cittadino è in fase di test in altri quattro Comuni che contano di partire nel corso del 2019 o al più tardi nel 2020. A tal proposito abbiamo avuto conferma dal comune di Biasca dell'entrata in funzione di e-Cittadino all'inizio di quest'anno. Continuiamo intanto la nostra attività di sensibilizzazione presso i Comuni.

Siamo convinti che appena partiranno anche gli altri Comuni ci sarà molta più attenzione da parte delle amministrazioni comunali nostre clienti che finora hanno rimandato l'adozione di tale soluzione. Siamo cioè convinti che vi sarà un effetto «imitazione» una volta che la soluzione incomincerà a diffondersi».

Una delle frontiere ancora inesplorate rimane quella della firma elettronica in grado di autenticare con validità giuridica i diversi documenti ufficiali. Si rimedierà anche a questo ostacolo? «Premesso che siamo attenti a indicazioni e direttive da parte di Confederazione e Cantone su modalità e standard da utilizzare, sicuramente quello della firma elettronica lo vediamo come uno sviluppo futuro importante. Notevoli sarebbero infatti i vantaggi nel poter trasmettere documenti firmati aventi valenza legale, sia da parte del cittadino sia dell'amministrazione. Siamo consapevoli che forse oggi i tempi appaiono ancora prematuri. Possiamo certamente garantire che sarà questo uno degli obiettivi di sviluppo futuri del nostro portale e-Cittadino».