

Unlock PA, chiedi al tuo Comune. Un'innovazione per la PA firmata CSI Piemonte

Con la mia famiglia siamo in zona arancione, posso andare a fare la spesa nel paese vicino? Quali uffici sono aperti in città per rinnovare la carta di identità? Quali sono gli esercizi commerciali aperti nel mio comune?

Da oggi con **UNLOCK PA**, un semplice sistema webchat di “domande e risposte”, tutte le persone potranno entrare in contatto con il proprio comune di residenza in modo facile e veloce, senza spostarsi o capire chi chiamare. Il cittadino potrà avere tutte le informazioni in tempo reale e on line sui temi del Covid, aperture uffici comunali, orari e molto altro.

Il progetto, **realizzato dal CSI Piemonte**, all'interno delle sue attività di ricerca e sviluppo, è stato **presentato oggi al Ministro per la Pubblica Amministrazione, Fabiana Dadone** e viene messo a disposizione **gratuitamente di tutti i comuni italiani**, per supportarli in questo momento di emergenza sanitaria a fornire risposte ai propri cittadini. Quello della diffusione è un tema chiave. Essendo messo a disposizione a tutti ed essendo basato su tecniche di apprendimento di Intelligenza Artificiale, il servizio parte con una dotazione standard che si arricchirà via via **imparando dalle richieste stesse della comunità di utenti**.

Ma come funzionerà in concreto? Sul sito web del suo comune il cittadino troverà attiva una chat con un messaggio di benvenuto. A quel punto potrà porre la sua domanda e, grazie ad un sistema di intelligenza artificiale, il chatbot fornirà le sue risposte, consentendo all'utente di interagire come se stesse comunicando con una persona reale.

Inoltre, se avrà ancora dei dubbi o necessiterà di

approfondimenti, potrà richiedere un appuntamento ed effettuare una call via web con l'operatore eventualmente messo a disposizione dall'ente, tramite **VIDE**, il sistema di sportello virtuale realizzato sempre dal CSI e a disposizione degli enti quale servizio a pagamento, anche mediante i canali del mercato elettronico PA.

Il cittadino infatti, collegandosi al sistema di videoconferenza nella data e ora concordata interagirà questa volta in diretta con l'impiegato, in totale sicurezza e distanziamento sociale, usufruendo pienamente del servizio di cui necessita senza dover andare fisicamente presso l'ente.

L'appuntamento virtuale renderà possibile la condivisione e lo scambio di documenti con l'operatore, fruendo dei classici sistemi di conference, quali start e stop di microfono e webcam, condivisione del desktop, scambio di file e chat.

Dal canto suo, l'ente avrà un back office dedicato che gli permetterà di fruire di tutte le funzionalità di configurazione dei suoi sportelli, con descrizioni, slot temporali, chiusure. Tramite VIDE l'operatore di sportello potrà gestire le call con gli utenti avviandole e chiudendole a seconda delle necessità e delle regole definite dall'ente.

“UNLOCK PA e VIDE sono i primi risultati della nostra strategia per i comuni italiani”. Ha dichiarato **Pietro Pacini, Direttore Generale CSI Piemonte**. “Abbiamo una visione innovativa che pone il cittadino al centro e il comune al suo servizio e intendiamo accompagnare la Pubblica Amministrazione con nuove piattaforme che consentano anche ai comuni più piccoli di rendere concreta la trasformazione digitale. Questa pandemia ha accelerato questo processo e il CSI non si tira indietro, confermando il proprio ruolo di partner tecnologico della Pubblica Amministrazione italiana”.

Letizia Maria Ferraris, Presidente del CSI Piemonte ha sottolineato “Innovare appare sempre più un'opportunità per la

democrazia. Fa riflettere anche su grandi temi, tra cui, quello della sicurezza dei dati; può essere in ogni caso occasione preziosa per promuovere e facilitare il rapporto tra cittadini e Pubblica Amministrazione”.

Fabiana Dadone, Ministro per la Pubblica Amministrazione ha affermato “La svolta digitale della PA deve farsi strumento di democrazia e di centralità del cittadino. Innovazioni come l’intelligenza artificiale possono dare un importante sostegno nell’ottica di rendere più fluido il rapporto tra le persone e le pubbliche amministrazioni, alzando la qualità delle prestazioni e dei servizi resi alla collettività. Esempi come questo danno il senso del percorso che vogliamo accompagnare, incoraggiare e che deve riguardare anche i Comuni e gli enti più piccoli, perché la rivoluzione digitale della macchina pubblica non sarà davvero efficace se non sarà pienamente inclusiva”.