

# **Solarino. Il Comune premiato allo Smau di Napoli: "Eccellenza italiana modello di innovazione"**

“Eccellenza italiana modello di innovazione per imprese e pubbliche amministrazioni”. Il Comune di Solarino ha ottenuto questo riconoscimento nell’ambito dello Smau di Napoli. A ritirare il premio, il sindaco, Sebastiano Scorpo insieme al manager, autore del progetto vincente, Sebastiano Galazzo. Si tratta della possibilità di consentire ai cittadini di richiedere online documenti e pratiche, “interagendo in tempo reale con gli uffici interessati, assistendo il cittadino stesso e assicurandosi che la richiesta sia completa di tutta la documentazione accessoria necessaria, così da velocizzare l’ottenimento della certificazione. Il sistema adottato prevede l’uso di tecnologie di intelligenza artificiale e NLP (Natural Language Processing). Questa soluzione alimenta il cuore di una piattaforma conversazionale-spiega Scorpo-connessa a diversi canali: Facebook, Telegram, Skype, Web Chat. Il sistema è in grado di interagire attivamente con il cittadino, utilizzando il linguaggio naturale, prendendo in carico le sue richieste, fornendo informazioni ed assisterlo nell’ottenimento di un nuovo documento. Nel caso di richiesta di atti, la piattaforma è in grado di prendere in carico l’attività e inoltrarla all’ufficio competente. Il progetto è in fase di test e diventerà attivo in breve tempo. La società Axélero, della quale Galazzo è manager, ha già avviato lo sviluppo del sistema, concentrandosi su due implementazioni. La prima riguarda la raccolta differenziata e il riciclo dei rifiuti domestici; anche in questo caso l’esigenza è risparmiare tempo e facilitare comportamenti corretti, fornendo informazioni direttamente online. La seconda è

dedicata alla rilevazione delle presenze e delle "code" negli uffici comunali. In questo caso il cittadino potrà collegarsi al servizio ed avere informazioni sui tempi di attesa, ricevendo suggerimenti su quando recarsi allo sportello, indicazioni meteo, viabilità ed eventi. L'utilizzo di una tecnologia avanzata, la cui complessità non è visibile all'utente, favorisce l'accesso dei cittadini ai servizi attraverso l'utilizzo di applicativi molto semplici e di uso comune, come le chat, la messaggistica vocale e le telefonate".