



UnLockPA

E' un punto di contatto tra il cittadino e il Comune, semplice e intuitivo da utilizzare, che permette di ottenere informazioni aggiornate in tempi rapidi.

In questa fase difficile in cui i rapporti interpersonali non sono possibili, rappresenta uno strumento di comunicazione che permette al Comune di essere comunque vicino ai suoi cittadini, fornendo loro le informazioni di cui necessitano.

Fig. 1 Logo UnLockPA

Finalità del servizio

Il servizio si propone di affiancare i canali di contatto attivi nella relazione con il cittadino per fornire indicazioni su temi di interesse generale legate alla realtà comunale al pari di un ufficio Urp o di indicazioni inserite sul sito istituzionale. L'obiettivo del servizio è fornire alcune faq su temi di interesse generale consentendone la fruizione senza limiti di orari ed in modo conversazionale. UnLock PA permette di selezionare automaticamente la risposta utilizzando un linguaggio naturale o scorrerle visivamente per argomenti

Funzionalità

Per il cittadino:

Il cittadino accede al sito del proprio comune ove è disponibile una webchat con un messaggio di benvenuto e un avviso personalizzato dal Comune. Ponendo semplici domande in linguaggio naturale, può ottenere informazioni relative al suo territorio comunale, attraverso risposte definite specificatamente dal Comune, oppure risposte legate alla zona covid del Comune.

Per il comune:

Consente al Comune di organizzare le informazioni in modo personalizzato, fornendo così ai propri cittadini risposte mirate, efficaci ed immediate alle domande previste dal sistema.

Dopo aver richiesto l'adesione al servizio, il Comune riceve le istruzioni per accedere al backoffice e per aggiungere UnLockPA al proprio sito (operazione che si riduce ad inserire poche righe javascript sul sito comunale).

Il backoffice consente di definire:

- Dati dell'anagrafica comunale
- Attivazione/disattivazione del BOT sul proprio sito
- Avviso presentato dal BOT dopo il messaggio di benvenuto

- Risposta di cortesia
- Risposte specifiche per il comune
- Risposte relative all'emergenza Covid, in cui è fornita una prima versione legata alle regole ministeriali

Il Comune è tenuto a mantenere aggiornate le risposte e a validarle: a tutte le domande che non presentano la risposta validata il BOT risponderà utilizzando la risposta di cortesia.

Qualora il Comune aderisca al servizio a pagamento Vide, il BOT risulta integrato con questo servizio e permette ai cittadini di richiedere un appuntamento con Vide accedendovi direttamente da UnLockPA.

Adesione al servizio

L'adesione non comporta costi a carico del Comune, poichè il servizio viene messo a disposizione dal CSI a titolo gratuito in modalità "as is", nei limiti consentiti dalla legge, senza specifiche garanzie di funzionamento per utilizzi specifici né di livelli di qualità del servizio.

Il sistema funzionale alla messa a disposizione del Servizio rimane di titolarità del CSI, così come ogni sua eventuale evoluzione.

Il Comune si impegna ad utilizzare il Servizio esclusivamente per le finalità previste, con l'assunzione di ogni responsabilità derivante da un utilizzo illegittimo e/o non pertinente del medesimo e dovrà caricare i contenuti sotto la propria esclusiva responsabilità, avendo cura di inserire informazioni pertinenti e corrette, di cui detiene legittima disponibilità; detti contenuti rimangono di esclusiva pertinenza dell'Ente e sono conservati sui sistemi del CSI come parte del Servizio, ma non sono in alcun modo acceduti e/o verificati dal Consorzio.

Il CSI non potrà quindi essere in alcun modo ritenuto responsabile per i contenuti caricati o non caricati, sotto qualsivoglia profilo, e il Comune manleva il CSI da qualsivoglia contestazione relativa ai contenuti suddetti/mancanza di contenuti, per la loro sostanza o per eventuali conseguenze nel caso subite dell'utente.

Privacy

Il sistema è privo di ogni forma di autenticazione diretta, non si appoggia a sistemi che la richiedono e non richiede nemmeno la registrazione del numero di telefono.

Rende disponibili delle faq su temi di interesse generale, non legati alla persona, e seleziona automaticamente la risposta in base alla domanda che viene posta.

Le domande, inserite in un campo libero, non sono collegate all'IP, non sono geolocalizzate e vengono tracciate in modo completamente anonimo esclusivamente per verificarne la correttezza. Al solo scopo di miglioramento del servizio, viene richiesto all'utente un feedback facoltativo (like o unlike) e/o il suggerimento di altre aree di interesse che vorrebbe fossero trattate da UnLockPA, il tutto sempre in forma totalmente anonima.

	<h1>UNLOCKPA</h1>	
--	-------------------	--

Il sistema quindi non comporta un trattamento di dati personali del cittadino e pertanto non è soggetto alla relativa disciplina (GDPR e codice Privacy).