



COMUNE DI AGRATE BRIANZA Provincia di Monza e della Brianza

Agrate Brianza
Via San Paolo, 24
Telefono 03960511
Fax 0396051254
C.F. 02254070150
P.I. 00732220967
Pec: comune.agratebrianza@pec.regione.lombardia.it

Comunicato stampa

ARRIVA AGRA, IL NUOVO ASSISTENTE VIRTUALE DEL COMUNE DI AGRATE BRIANZA

Dal 15 settembre il chatbot basato sull'Intelligenza Artificiale aiuterà cittadini, professionisti e imprese a orientarsi tra servizi, uffici e procedure del sito internet istituzionale

Agrate Brianza, 14 settembre 2026 – Si chiama AGRA e da **martedì 15 settembre** sarà al servizio dei cittadini che si conatteranno al sito internet istituzionale dell'ente. Il Comune di Agrate Brianza è pronto a lanciare un **nuovo assistente virtuale**. Si tratta di un chatbot, basato sulla piattaforma AI.D Chatbot, che consentirà di ottenere **informazioni su servizi, uffici, modulistica, contatti e procedure amministrative** attraverso un canale digitale **disponibile 24 ore su 24**.

La qualità delle risposte fornite dipenderà dalla qualità e dall'aggiornamento dei contenuti presenti sul sito istituzionale, confermando il ruolo centrale svolto dai diversi Settori nel mantenimento e nell'evoluzione del servizio.

Il percorso verso l'Intelligenza Artificiale

Il lancio di AGRA è il risultato di **un percorso strutturato che il Comune di Agrate Brianza ha avviato negli ultimi anni** per introdurre l'Intelligenza Artificiale all'interno dell'organizzazione comunale, con l'obiettivo di migliorare i servizi ai cittadini, supportare il lavoro degli uffici e promuovere una trasformazione digitale consapevole, responsabile e orientata all'innovazione.

Il progetto non si è limitato all'adozione di nuovi strumenti tecnologici, ma ha previsto la definizione di **un vero e proprio modello organizzativo per l'utilizzo dell'Intelligenza Artificiale**. Il Comune ha infatti adottato **linee guida, procedure operative, disciplinari e strumenti di governance** finalizzati a garantire un utilizzo sicuro, trasparente e conforme alle normative vigenti, nella consapevolezza che l'innovazione debba sempre essere accompagnata da adeguate regole e responsabilità.

Un ruolo centrale è stato attribuito alla **formazione del personale**. È stato infatti avviato un percorso dedicato ai dipendenti comunali, finalizzato a sviluppare competenze e consapevolezza nell'utilizzo delle nuove tecnologie e a individuare le attività amministrative che possono beneficiare maggiormente del supporto dell'Intelligenza Artificiale, migliorando l'efficienza dei processi e la qualità dei servizi erogati.

In questo percorso il Comune è stato affiancato da **SI.net Servizi Informatici**, partner tecnologico che ha supportato l'Ente sia nelle attività formative sia nelle successive fasi di analisi, progettazione e sperimentazione delle soluzioni basate sull'Intelligenza Artificiale. La collaborazione ha consentito di sviluppare un approccio graduale e concreto, orientato alle reali esigenze degli uffici e dei cittadini.

I progetti più significativi

Tra i progetti più significativi vi è l'introduzione di soluzioni innovative a supporto dell'attività amministrativa e dei servizi digitali, compresa la sperimentazione di strumenti avanzati per il **supporto alla redazione dei testi**. Il percorso ha inoltre portato all'adozione di strumenti dedicati all'utilizzo

dell'**Intelligenza Artificiale generativa in ambiente Microsoft 365** e alla definizione di una disciplina interna per il loro impiego.

Anche per quanto riguarda lo sviluppo di **AGRA, SI.net Servizi Informatici** ha affiancato il Comune nelle attività di **progettazione, configurazione, aggiornamento della knowledge base, test e collaudo** della piattaforma, collaborando con gli uffici nella costruzione di uno strumento capace di fornire informazioni corrette, aggiornate e facilmente accessibili a cittadini, professionisti e imprese.

Il percorso di innovazione del Comune di Agrate Brianza **non si conclude però con il lancio del chatbot**. L'Amministrazione intende proseguire nelle attività di formazione, sperimentazione e monitoraggio dell'utilizzo dell'Intelligenza Artificiale, valutando progressivamente nuove opportunità di applicazione a supporto dell'organizzazione interna e dei servizi rivolti alla cittadinanza.