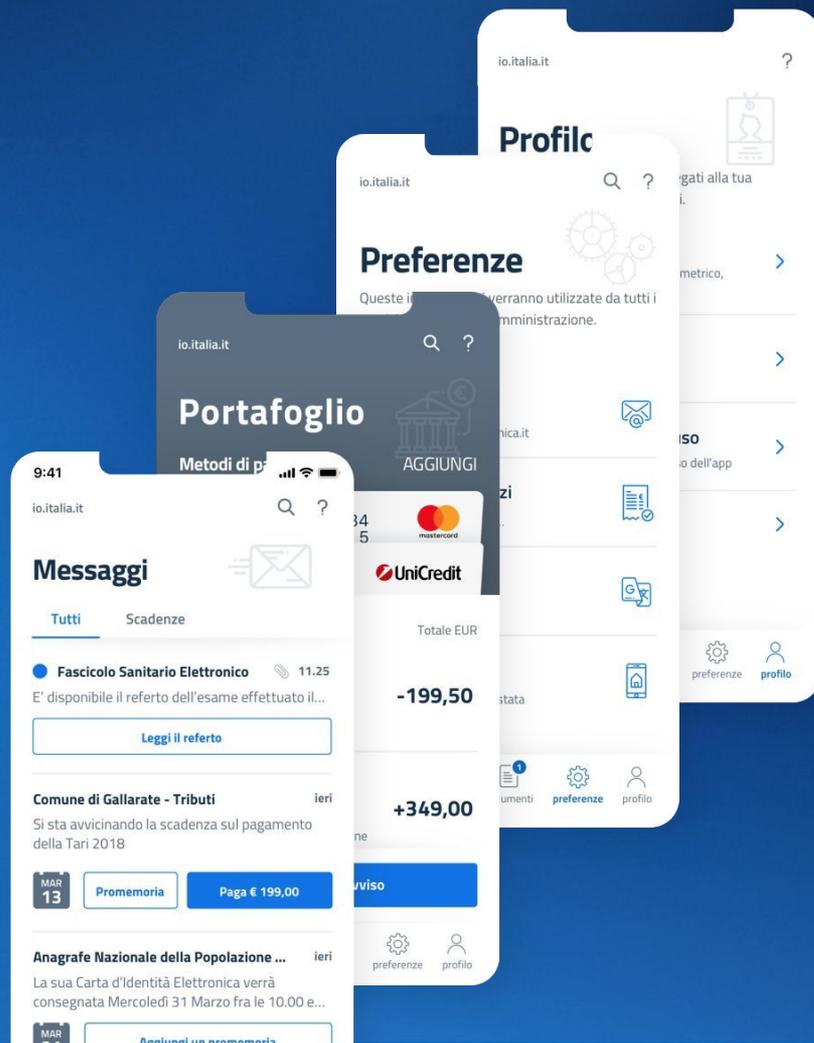


Progetto IO: l'app dei servizi pubblici

Francesco Capitanata, Account Manager
PagoPA S.p.A.



L'OBIETTIVO DEL PROGETTO



Il punto di accesso ai servizi digitali

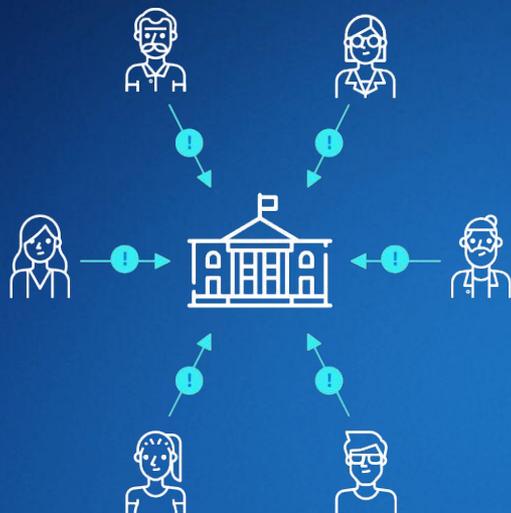
L'app IO offre un touch point unico e mobile per tutti i servizi digitali di Amministrazioni ed Enti pubblici

→ Art 64-bis
del Codice dell'Amministrazione Digitale

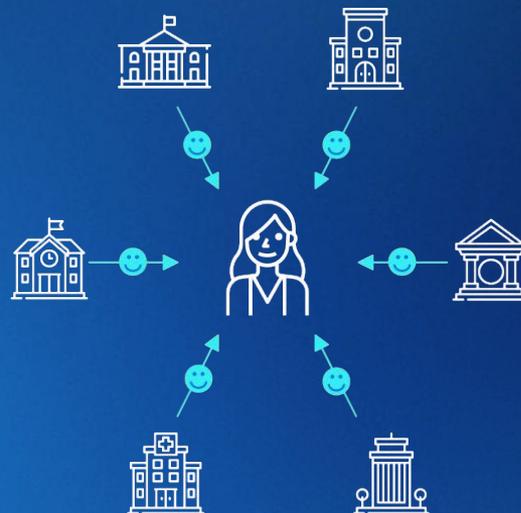
“i soggetti [pubblici] [...], rendono fruibili i propri servizi in rete, in conformità alle Linee guida, tramite il **punto di accesso telematico** attivato presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri, **senza nuovi o maggiori oneri per la finanza pubblica**”

Il progetto IO (io.italia.it) è un importante **pilastro della visione di cittadinanza digitale** del Governo italiano. Ideato e sviluppato dal Team per la Trasformazione Digitale e oggi gestito da **PagoPA S.p.A.**, ha l'obiettivo di rendere più semplice, rapido e comodo l'accesso dei cittadini a tutti i servizi digitali di pubblica utilità.

IL CAMBIO DI PARADIGMA

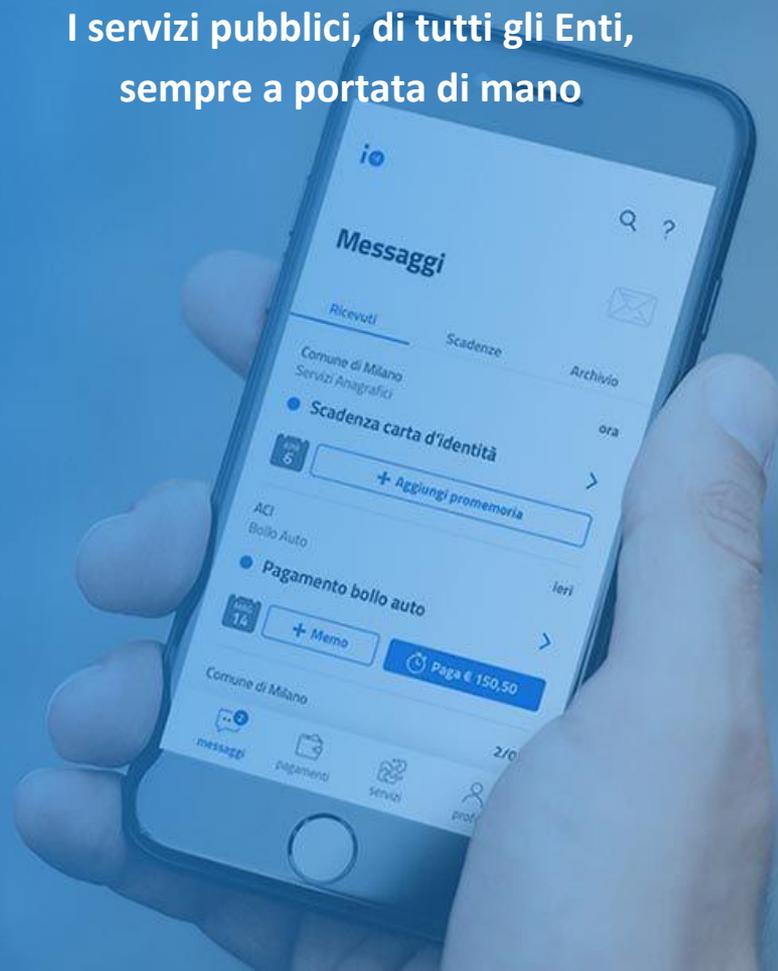
Nascondere la complessità
del sistema pubblico

Ogni PA o Ente pubblico "pretende" adempimenti presso le proprie piattaforme digitali, su cui il cittadino si deve autenticare, registrare, e che deve imparare ad usare



Con IO, ogni PA e Ente pubblico "mette a disposizione" del cittadino servizi personalizzati attraverso un'unica piattaforma comune e semplice da usare

I servizi pubblici, di tutti gli Enti,
sempre a portata di mano



I servizi pubblici, di tutti gli Enti, sempre a portata di mano



Scadenze

Carta d'identità
Pass ZTL
Domande di iscrizioni all'asilo
...



Pagamenti

TARI
Mulle
Servizi scolastici
...



Notifiche

Allerta dalla Protezione Civile
Passaggio in zona ZTL
Nuovi documenti disponibili
...



Documenti

Certificati
Ricevute
Pratiche amministrative
IN ARRIVO

Ogni Ente o azienda pubblica che desidera comunicare al cittadino attraverso l'app IO, può **partire dalle notifiche e dai pagamenti che ha già digitalizzato**. Tutti i messaggi che già oggi aggiornano il cittadino via mail o sms, possono confluire anche in IO come **canale alternativo** e tutti i pagamenti già gestiti tramite la piattaforma **pagopa** sono pronti per essere integrati nell'app, trasversalmente a diverse tipologie di servizi (tributi, anagrafe, scuola, mobilità, edilizia e territorio...).

CHE TIPO DI SERVIZI PUOI RENDERE DISPONIBILI SU IO?

Alcuni esempi

SCUOLA

- **Pagamenti** relativi a: servizio di **trasporto, mensa, centri estivi, rette** di iscrizione
- **Promemoria** relativi a: apertura delle **iscrizioni agli asili nidi**, pubblicazione delle **graduatorie**
- **Messaggi** di notifica relativi a: **assenza/presenza** dello studente alla mensa

ANAGRAFE

- **Promemoria** su: **scadenza documenti** (Carta d'Identità, Permesso di soggiorno), **appuntamenti** presso gli uffici comunali
- Notifiche relativi ad **aggiornamenti dello stato anagrafico** (es. cambio di residenza, cambio dello stato di famiglia, ecc.)

MOBILITÀ

- **Promemoria** per la **scadenza di pass mobilità** e altri permessi
- **Notifiche** relative a **passaggi in aree a traffico limitato**
- **Multe: avvisi di pagamento** legati a infrazioni al codice della strada

TRIBUTI

- Avvisi di **scadenza e pagamento** per: **TARI, TASI, TOSAP...**

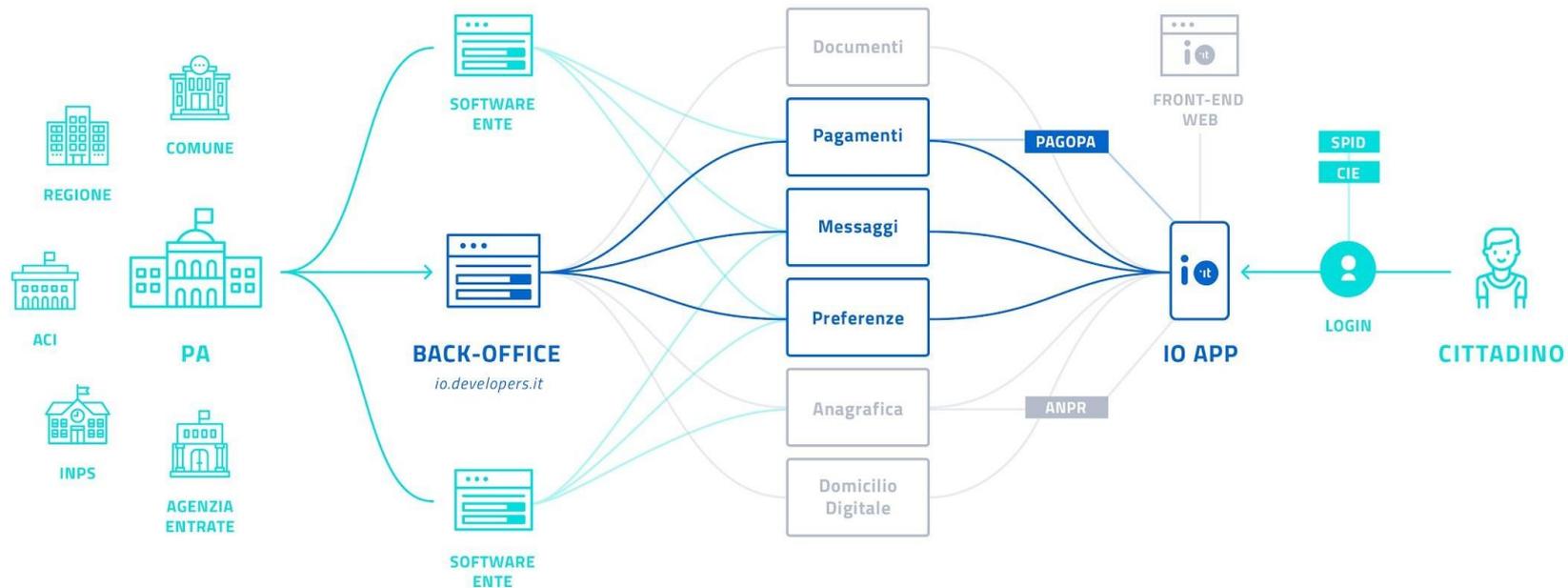
EDILIZIA e TERRITORIO

- Avvisi sull'**avanzamento delle pratiche**
- Promemoria appuntamenti agli uffici edilizia

COME FUNZIONA

SISTEMA DI API

developer.io.italia.it/openapi.html



Progetto Opensource

I VANTAGGI CHE IO OFFRE AD ENTI E AZIENDE

Sicurezza dell'interlocutore

La certezza di inviare comunicazioni, avvisi e pagamenti **esattamente al destinatario** di un determinato servizio è garantita dall'**autenticazione all'app tramite un'identità digitale forte: SPID o CIE**.

- In seguito, accesso rapido e azioni dispositive con PIN o Biometrico
- Sessioni uniche revocabili
- Sblocco app ogni 30 secondi di inattività



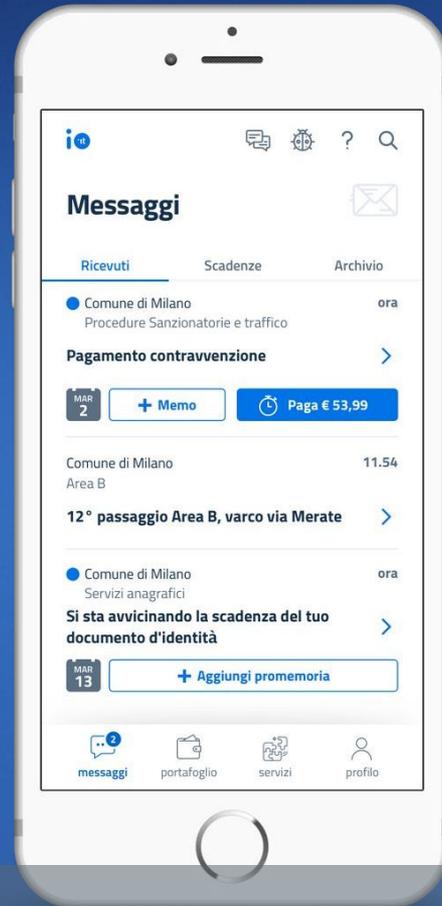
Schermata di accesso

I VANTAGGI CHE IO OFFRE AD ENTI E AZIENDE

Un canale per contattare (tutti) i cittadini

Per inviare comunicazioni mirate al cittadino, anche in situazioni "straordinarie" (es. allerte, operazioni di manutenzione, ecc.), **è sufficiente conoscere il suo codice fiscale**. Chiunque abbia installato l'app, può ricevere immediatamente i messaggi dagli Enti: non è necessario che abbia prima attivato i relativi servizi, né che si sia registrato su altri canali. IO consente così agli Enti di sostenere **costi inferiori per l'invio di messaggi**, sostituendo la posta ordinaria.

- Notifiche push + Inoltro via mail (opzionale)
- Call to action chiare + Messaggi ricchi
- Scadenze sul calendario personale



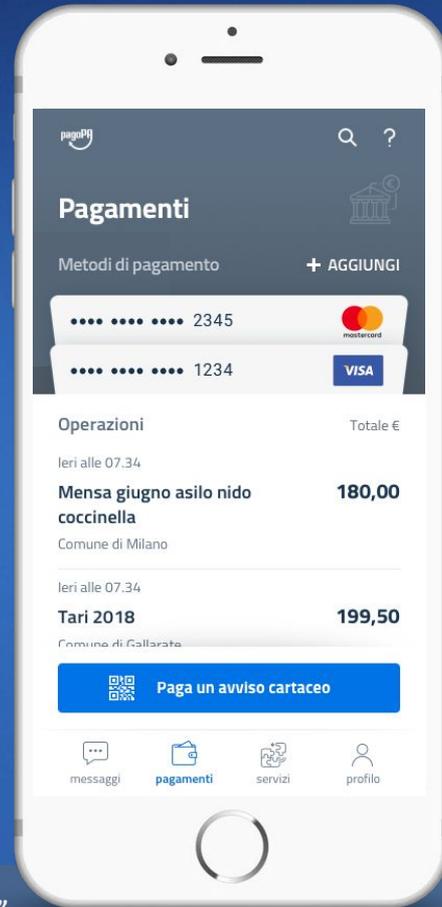
Sezione "Messaggi"

I VANTAGGI CHE IO OFFRE AD ENTI E AZIENDE

Pagamenti immediati e sicuri da mobile

IO integra la piattaforma **pagoPA** (MOD3) dando al cittadino la possibilità di pagare direttamente **dal messaggio ricevuto sull'app o dall'avviso cartaceo** (tramite scansione del QR code o inserimento manuale dello IUV), con una **gestione più efficiente** dei pagamenti e una **riduzione dei tempi e dei costi d'incasso** per l'Ente.

- Wallet delle carte di credito
- Pagamenti con scadenza
- Storico delle operazioni sempre disponibile
- User experience moderna e intuitiva



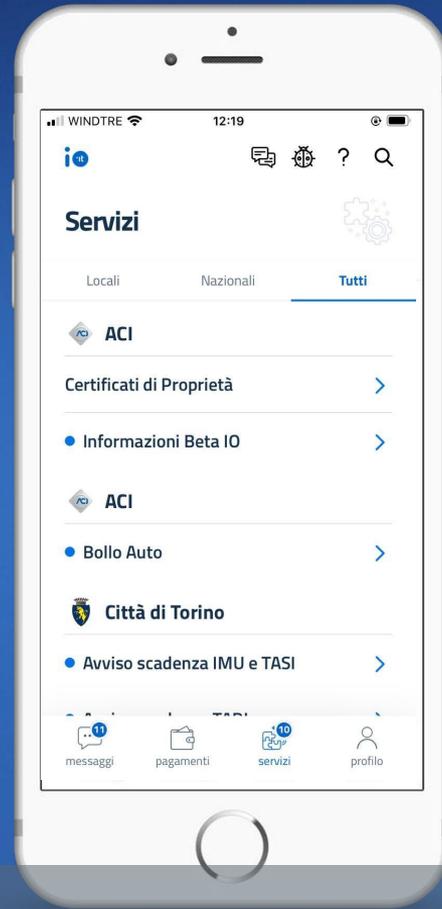
Sezione "Pagamenti"

I VANTAGGI CHE IO OFFRE AD ENTI E AZIENDE

Far conoscere i servizi disponibili

Tutti i servizi locali e nazionali rilevanti per il cittadino sono proposti **in un unico punto, con un linguaggio semplice e diretto**. Da IO, l'Ente può promuovere i servizi che già mette a disposizione, e informare i cittadini su nuovi servizi e iniziative.

- Modello opt-out nel rispetto del GDPR
- Servizi organizzati su base geografica
- Nuovi servizi in evidenza
- Messaggi di benvenuto
- Scheda servizio con contatti e disattivazione



Sezione "Servizi"

IO SEMPLIFICA LA VITA DI ENTI E AZIENDE PUBBLICHE...



Valorizzare e accrescere la visibilità dei propri servizi

Tutti i servizi locali e nazionali rilevanti per il cittadino in un unico punto con un linguaggio semplice e diretto



Offrire un'esperienza di qualità al cittadino

Aggiornamenti costanti e promemoria che facilitano i cittadini nella gestione degli adempimenti verso un Ente pubblico



Ridurre i costi di sviluppo e comunicazione

Risparmio sulle spese di implementazione tecnologica e costi inferiori per l'invio di comunicazioni ai cittadini



Gestire notifiche, messaggi e pagamenti

Possibilità di pagare direttamente da messaggio o avviso cartaceo, riducendo i tempi e i costi d'incasso per l'Ente

Grazie all'**integrazione con le altre piattaforme abilitanti** - pagoPA, SPID e CIE e, **in futuro, ANPR** - IO riunisce in un solo canale tutte le funzioni necessarie alle Pubbliche Amministrazioni, agli Enti e alle aziende che operano nel settore pubblico, con **benefici trasversali a tutti i servizi** offerti.

... PER SEMPLIFICARE LA VITA ALLE PERSONE

- **Accesso:** facilità di scoperta e di accesso ai servizi offerti dalle Amministrazioni
- **Semplificazione:** operazioni complesse ora possibili in pochi passi
- **Tempo:** molte operazioni ora sono concentrate in pochi secondi
- **Risparmio:** riduzione dei costi di mora
- **Diritti:** accesso diretto e semplificato alle opportunità (es. welfare)
- **Privacy:** controllo sui propri dati personali e su chi ne dispone

UN PERCORSO APPENA INIZIATO, DA COMPIERE INSIEME

+8,6 milioni di download dell'app

(negli store dal 20 aprile 2020)

+350 Enti oggi presenti o in arrivo su IO

Regioni - Piemonte, Umbria, Veneto,...

Comuni - Torino, Milano, Roma, Palermo, Rimini, Modena, Trento, Firenze,...

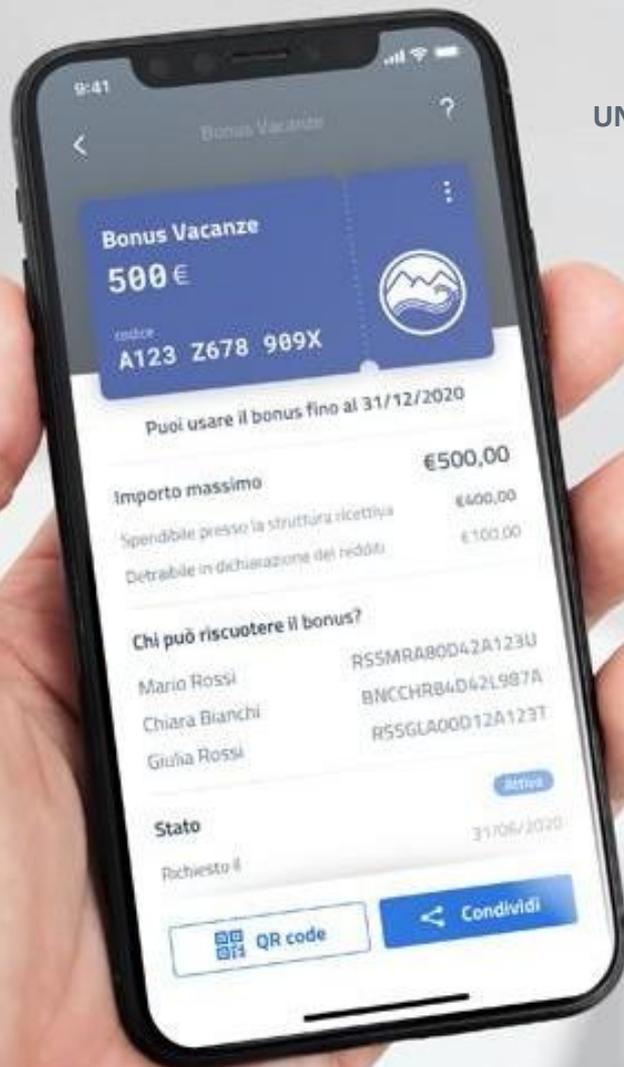
Enti nazionali - ACI, INPS, Agenzia delle Entrate, Ministero dell'Interno, Ministero dei Trasporti, MIUR,...



UN PERCORSO APPENA INIZIATO, DA COMPIERE INSIEME

Con il “Bonus Vacanze”, erogato dal MIBACT e dalla Agenzia delle Entrate tramite IO, **milioni di cittadini stanno scoprendo e apprezzando una nuova user experience** nell’interazione con lo Stato.

Un’opportunità che mostra a tutti gli Enti e le PA la strada verso **una nuova generazione di servizi pubblici digitali**.



COME PORTARE I PROPRI SERVIZI SU IO, IN QUATTRO PASSI

01



Identificazione dei servizi

Identifica **quali** servizi vuoi erogare attraverso IO e prepara i relativi **messaggi**.



TEMPLATE
SERVIZI E MESSAGGI

02



Integrazione tecnologica

Registrati al back-office <https://developer.io.italia.it>, e usa le API di IO per sviluppare l'integrazione.



IO
BACK-OFFICE

03



Responsabilità legali

Identifica il **responsabile legale** dell'ente e esegui gli adempimenti necessari per adesione e privacy.



IO
BACK-OFFICE

04



Comunicazione e lancio

Definisci come comunicare ai tuoi utenti che potranno ricevere i tuoi servizi anche tramite l'**app IO**.



KIT
COMUNICAZIONE

io.italia.it
#progettoIO

**Vuoi portare i servizi
del tuo Ente su IO?**

onboarding@io.italia.it