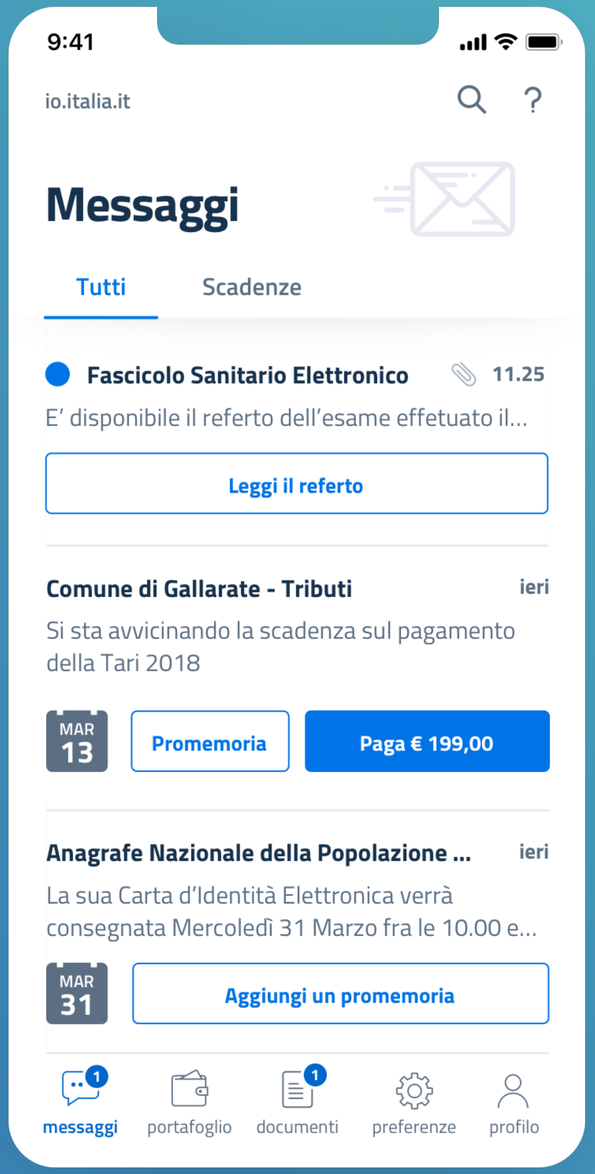
Il progetto **IO**, l'app dei servizi pubblici.

https://io.italia.it

Modello di integrazione dei servizi e Progetto IO: una opportunità per gli enti



TEAM PER LA TRASFORMAZIONE DIGITALE

Realizzare il "punto di accesso" per i servizi digitali

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"

Un touch point **unico** e **mobile** per **tutti** i servizi digitali della **PA**

#Prima i cittadini

Abbiamo mappato i **bisogni dei cittadini** in cui c'è un ruolo dello stato, a partire dagli specifici *life-events*. Abbiamo analizzato i **servizi pubblici** che rispondono in digitale a quei bisogni, ordinandoli per **percentuale** di popolazione e **frequenza** d'utilizzo.

Frequenza degli eventi e percentuale di popolazione interessata

	MENO DEL 30%	PIÙ DEL 30%	PIÙ DEL 60%	PIÙ DEL 90%
PIÙ VOLTE AL MESE			utuilizzo crediti e welfare cambiamenti di viabilità allerte meteo	
MOLTE VOLTE IN UN ANNO		tasse scolastiche multe colloqui e pagelle bandi e gare	posizione contributiva certificati malattia pagamenti collaboratori domestici	ricette mediche rimborsi acquisti medicinali
QUALCHE VOLTA IN UN ANNO	contributi previdenziali accesso programmi di welfare	tributi iscrizioni a scuola assenze scolastiche permesso parcheggio gradutoria asilo attività imprese storico pagamenti PA	pagamento tassa automobilistica punti patente scadenza assicurazione referti esami medici	spese mediche
QUALCHE VOLTA NELLA VITA	cartelle esattoriali atti giudiziari	cambio di residenza congedo parentale scadenza passaporto rimozione auto	preferenze pagamento richiamo vaccini stato proprietà immobiliari scadenza patente	scadenza carta identità scadenza tessera elettorale certificato di nascita stato di famiglia scelta medico di base scadenza revisione auto

Funzioni Comuni

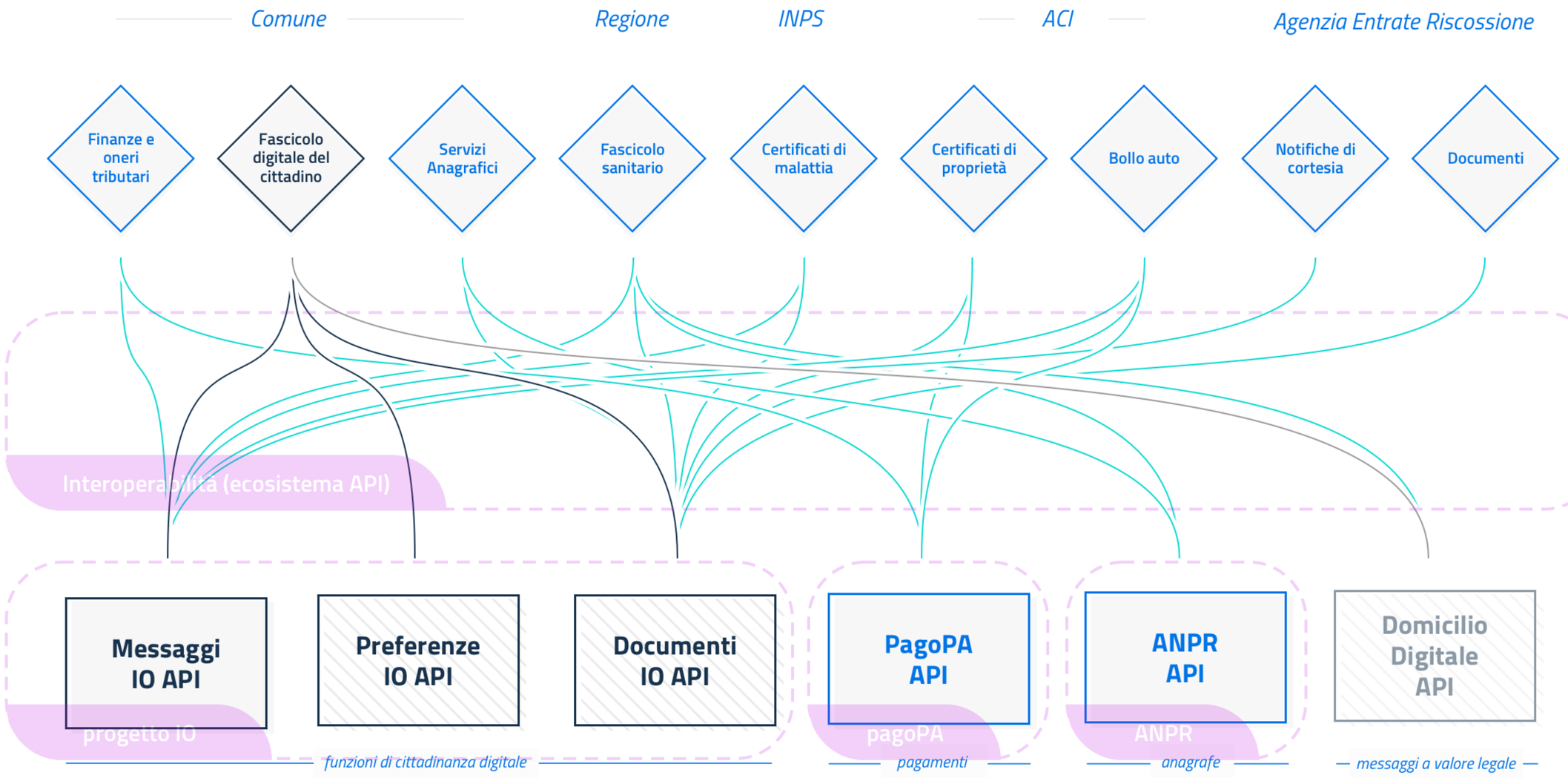
Abbiamo analizzato i **processi tecnologici** e **operativi** degli enti che erogano i principali servizi, con l'obiettivo di far emergere el **funzioni** fondamentali **comuni** a tutti.

Abbiamo scoperto che la maggior parte dei servizi (digitali) si appoggiano su queste funzioni: **messaggi, pagamenti, documenti, preferenze e identità dell'utente.**

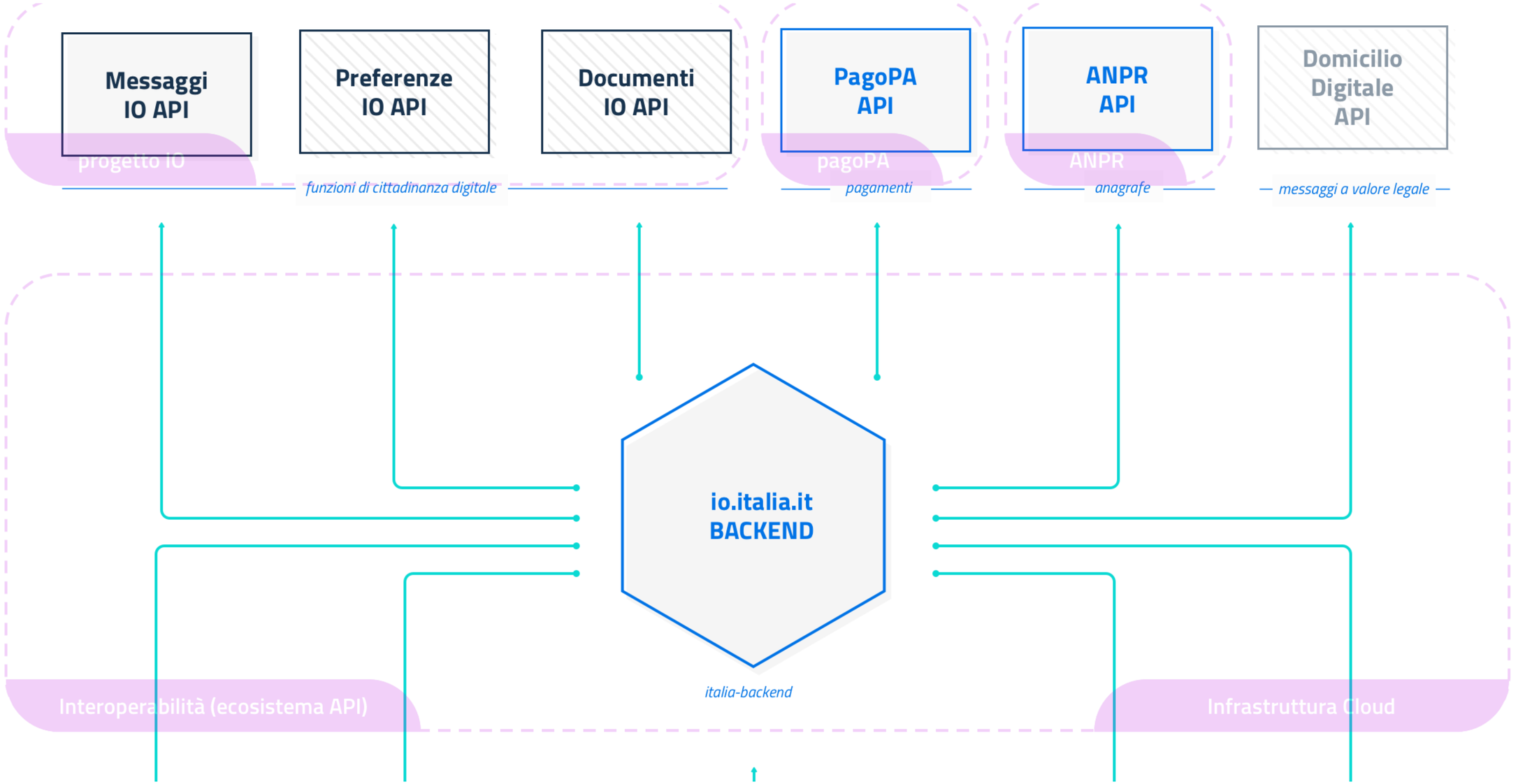
REGIONE
ticket
esenzioni
prescrizioni
referti
COMUNE
mensa scolastica
certificati anagrafici
multe
tari
Messaggi
Pagamenti
Documenti
Preferenze
Profilo
rimborsi
avvisi
f24
AGENZIA ENTRATE
bollo auto
certificati proprietà
ACI

io.italia.it

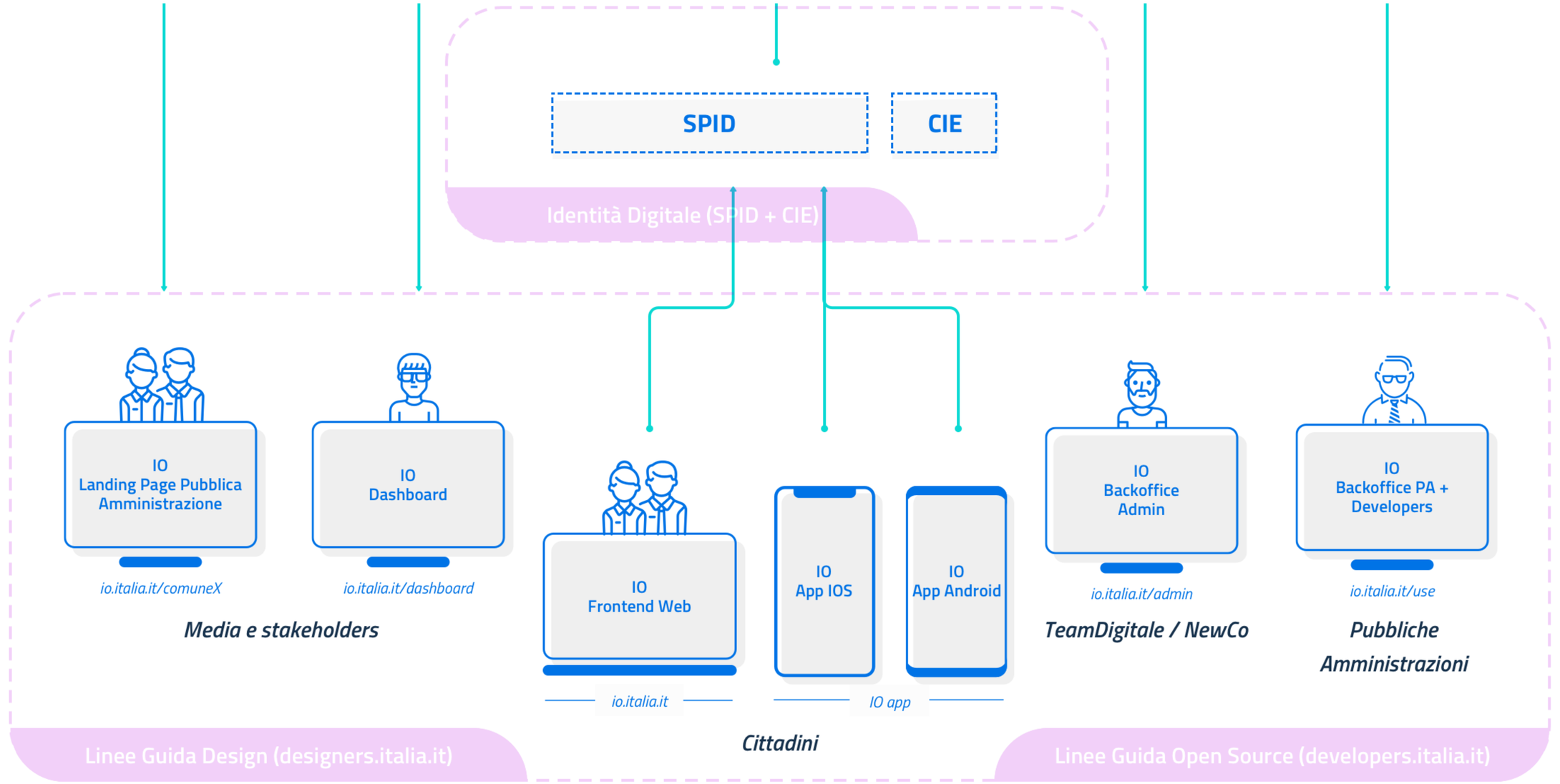
ARCHITETTURA #1



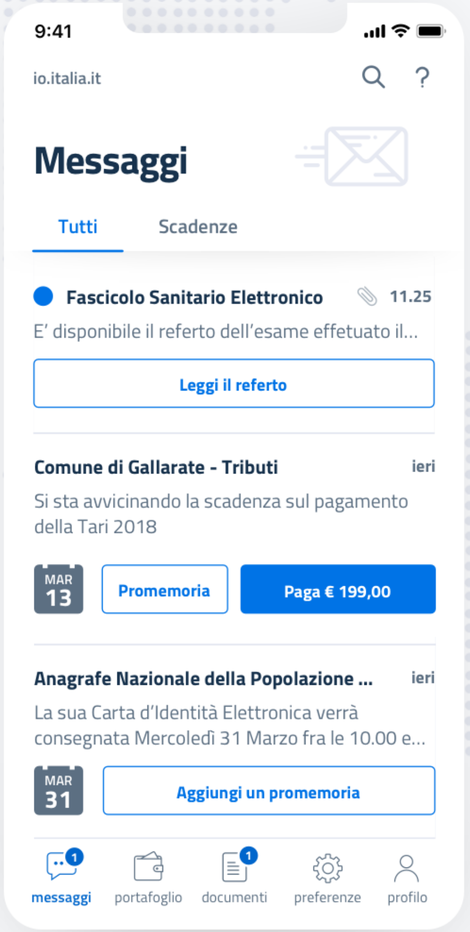
ARCHITETTURA #2



ARCHITETTURA #3



I **messaggi** dalla pubblica amministrazione, direttamente nel tuo telefono.



Ricevi **messaggi**, avvisi, comunicazioni, **da qualunque ente pubblico**, tutto dentro un'unica app.

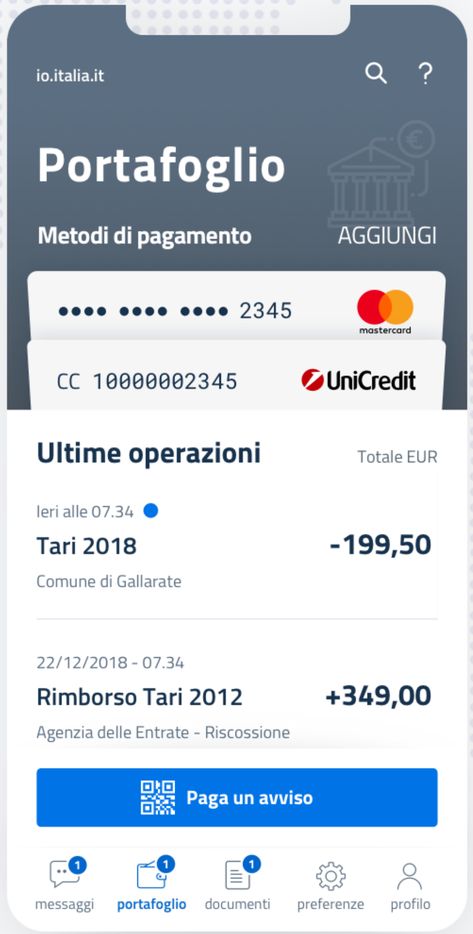
Puoi ricevere gli aggiornamenti via mail, nella app, o come **notifiche push** del telefono. E sei tu a deciderlo, per ogni servizio.

Resta sempre aggiornato sulle scadenze e **aggiungi un promemoria** direttamente sul tuo calendario personale.

Completa il pagamento di servizi o tributi direttamente dal messaggio, senza lasciare l'app.

IO.ITALIA.IT

I **pagamenti** verso lo stato, attraverso uno strumento semplice, sicuro e digitale.



Paga **tutti gli enti** della pubblica amministrazione attraverso lo stesso strumento.

Associa le tue carte di credito ed **i tuoi conti correnti**, oppure **Paypal** o **Satispay**, e usali tutte le volte che vuoi.

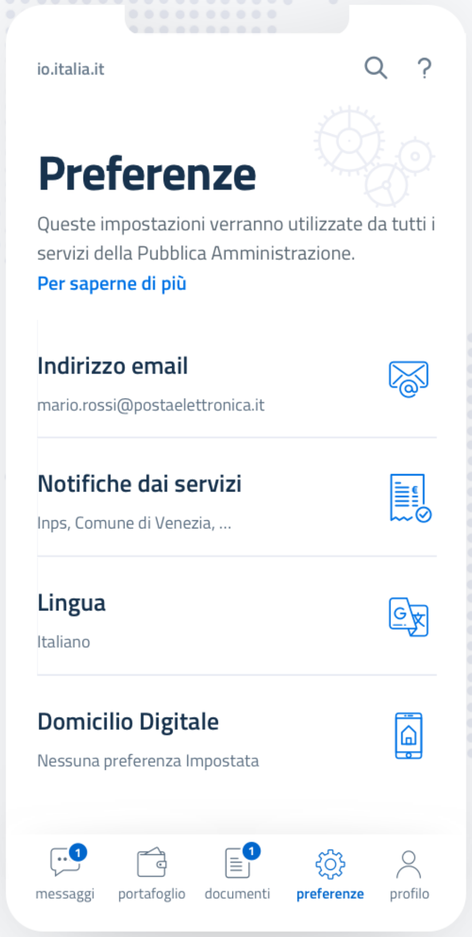
Paga gli avvisi cartacei direttamente dall'app inquadrando il **QR code**.

Porta sempre con te lo **storico delle tue operazioni** e le relative quietanze di pagamento.

Evita interessi e sanzioni: sarai sempre sicuro di pagare solo quanto effettivamente dovuto.

IO.ITALIA.IT

Le tue **preferenze,** impostate un unica volta.



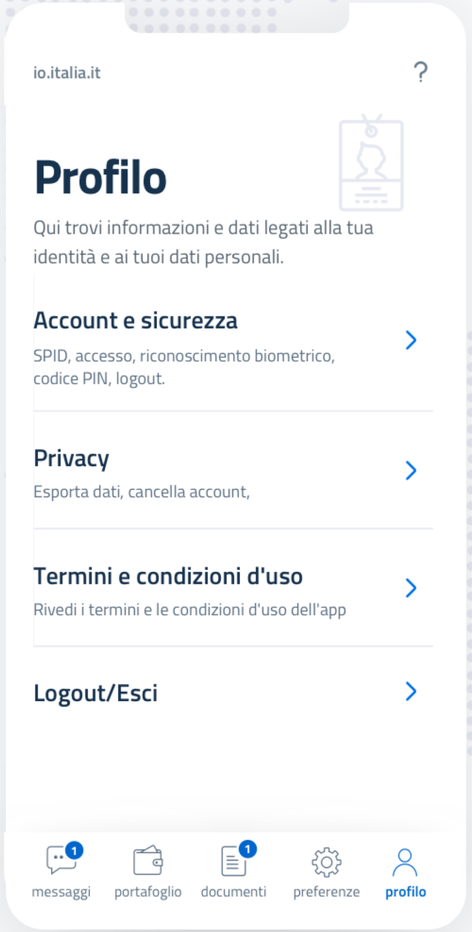
I servizi pubblici chiederanno a **io** che lingua parli o qual'è la tua email, **non dovrai più impostarli in ogni sito**.

Sceglierai **da quali servizi** ricevere i messaggi e attraverso quale modalità.

Potrai eleggere direttamente dall'app il tuo **domicilio digitale,** per ricevere le raccomandate a valore legale presso un **indirizzo pec.**

IO.ITALIA.IT

Identità digitale e **privacy** sempre sotto il tuo controllo.



Entra con SPID per la massima sicurezza.

Imposta un **PIN** o usa la tua **impronta digitale** per sbloccare l'app dopo il primo accesso.

Mantieni il **controllo dei tuoi dati personali** nel pieno rispetto della normativa **GDPR**.

Puoi **cancellare il tuo account** ed i dati che ti riguardano in ogni momento.

Revoca da remoto i permessi di accesso nel caso il **telefono** venga **rubato o smarrito**.

IO.ITALIA.IT

I **documenti** che cerchi, sempre a disposizione nella tua tasca.

Documenti, ricevute, certificati inviati direttamente **nel tuo smartphone**.

Condividi immediatamente **il documento** con le persona o l'ufficio che preferisci.

Richiedi certificati ed altri documenti, direttamente **dall'app**.

Anteprima e ricerca avanzata, per trovare subito il documento giusto.

IO.ITALIA.IT

I vantaggi per gli enti pubblici

Primo: aumentare visibilità e qualità degli attuali servizi digitali

1. **Risparmi:** alcune funzioni sono distribuite centralmente con economie di scala
2. **Efficacia:** i servizi sono forniti ai cittadini come loro se li aspettano
3. **Maggiori entrate:** grazie a pagamenti più rapidi e semplici
4. **Facilità di contatto:** non serve più sapere i recapiti dei cittadini (basta il CF)
5. **Affidabilità:** infrastruttura cloud-based e “scalata” automaticamente
6. **Monitoraggio:** dati in tempo reale sulla fruizione e l’efficacia dei propri servizi

I vantaggi per i cittadini

Il servizi pubblici sempre disponibili nella propria tasca

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

COMUNI REGIONI E AGENZIE CENTRALI

La closed beta di primavera 2019

Qualche migliaia di utenti su diversi territori verranno invitati a contribuire.

- l'efficacia di alcune scelte strategiche
- l'integrazione
- l'infrastruttura
- i contenuti dei messaggi
- i modelli dei servizi

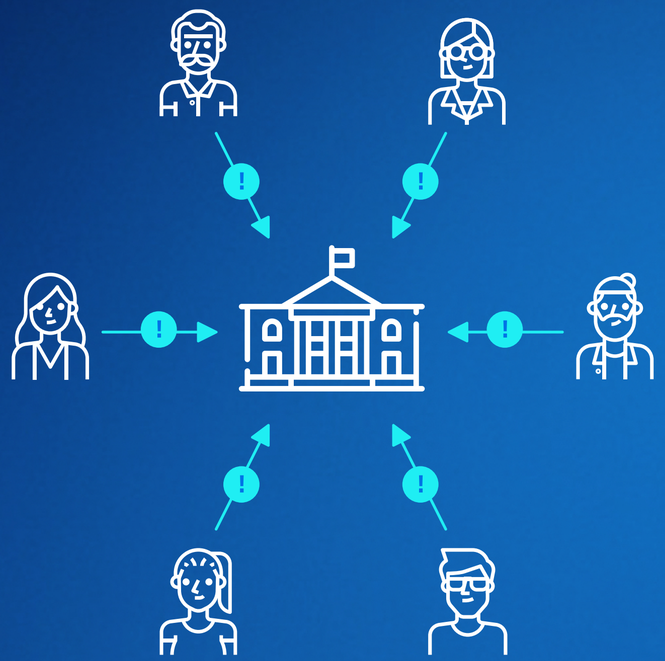
Closed Beta Phase

DIGITAL TRANSFORMATION TEAM
Italian Government

@ITDIGITALTEAM #progettoIO

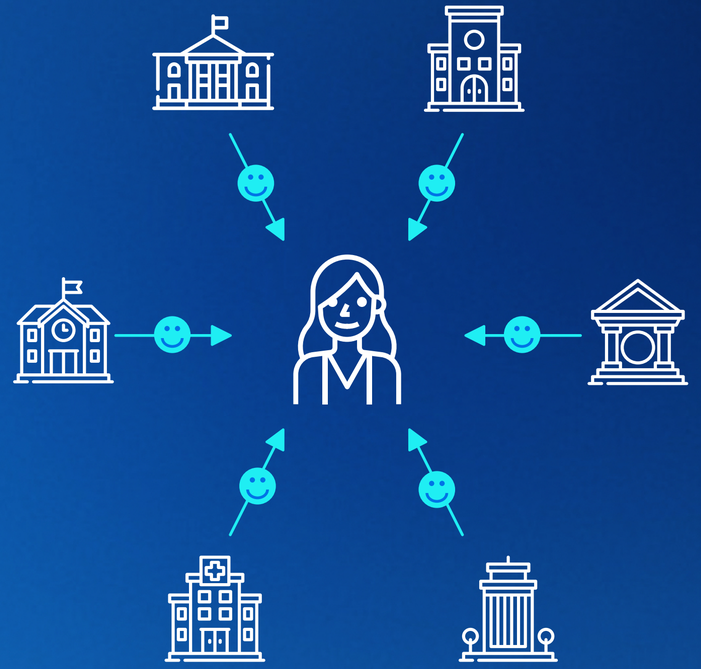
Prima

Ogni PA “pretende” adempimenti dai cittadini presso le proprie piattaforme digitali, su cui si deve autenticare, registrare, e che deve imparare ad usare



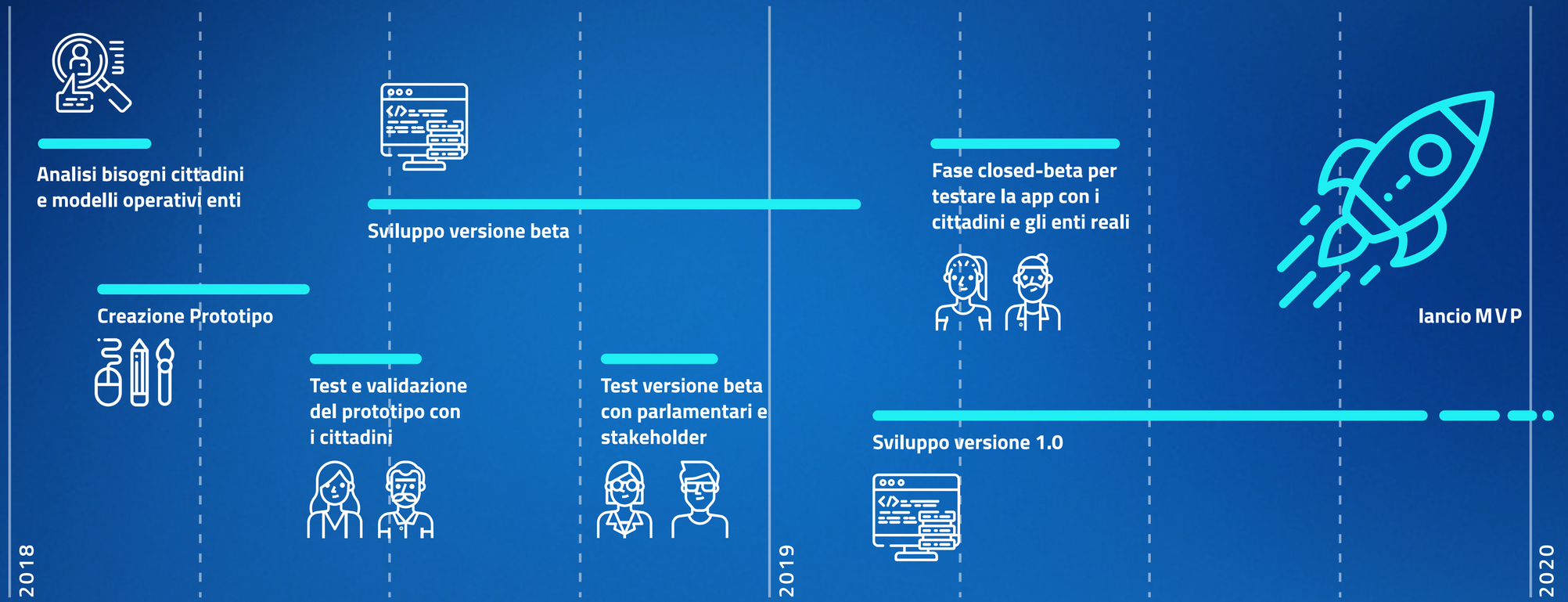
Ogni PA “mette a disposizione” al cittadino servizi personalizzati attraverso una unica piattaforma comune e semplice da usare

Dopo



L'EVOLUZIONE DEL PROGETTO
ED IL RUOLO DEGLI UTENTI

Roadmap



DIGITAL
TRANSFORMATION
TEAM
Italian Government

@ITDIGITALTEAM #progettoIO

COMUNI REGIONI E AGENZIE CENTRALI

Gli enti nella closed beta

- ACI
- Agenzia delle entrate-Riscossione
- Regione Veneto
- **Comune di Milano**
- Comune di Torino
- Comune di Valsamoggia
- Comune di Cesena
- Comune di Palermo
- Comune di Cagliari
- Comune di Brescia
- ...

DIGITAL
TRANSFORMATION
TEAM
Italian Government

@ITDIGITALTEAM #progettoIO

COSA FARANNO I CITTADINI MILANESI TRAMITE IO

I Servizi di Milano

MESSAGGI DI SERVIZIO

- Benvenuto in IO
- Cosa puoi fare con SPID
- Cosa puoi fare con PagoPA
- I prossimi passi

MESSAGGI DI RIEPILOGO

- Dati anagrafici
- Occupazione immobili
- Pass attivi
- Rette scolastiche

CONTRAVVENZIONE AL CODICE STRADALE

- Avviso di contravvenzione
- Conferma di pagamento

MOBILITÀ

- Avviso di scadenza pass mobilità
- Notifica passaggio Area B

ANAGRAFE

- Avviso di scadenza documento d'identità

ACCERTAMENTO TARI

- Avviso di accertamento
- Conferma di pagamento

APPUNTAMENTI CON UFFICI COMUNALI

- Promemoria/Disdetta appuntamento Ufficio Anagrafe
- Promemoria/Disdetta appuntamento Ufficio Edilizia e Territorio

I servizi degli enti nazionali

SERVIZI CONFERMATI NELLA PRIMA FASE

- Pagamento Ticket e altri avvisi cartacei pagoPA
- Avvisi e Pagamento Bollo Auto
- Certificato di Proprietà Digitale
- Avvisi e pagamenti Cartelle Esattoriali
- Scadenza Definizione Agevolata, etc..

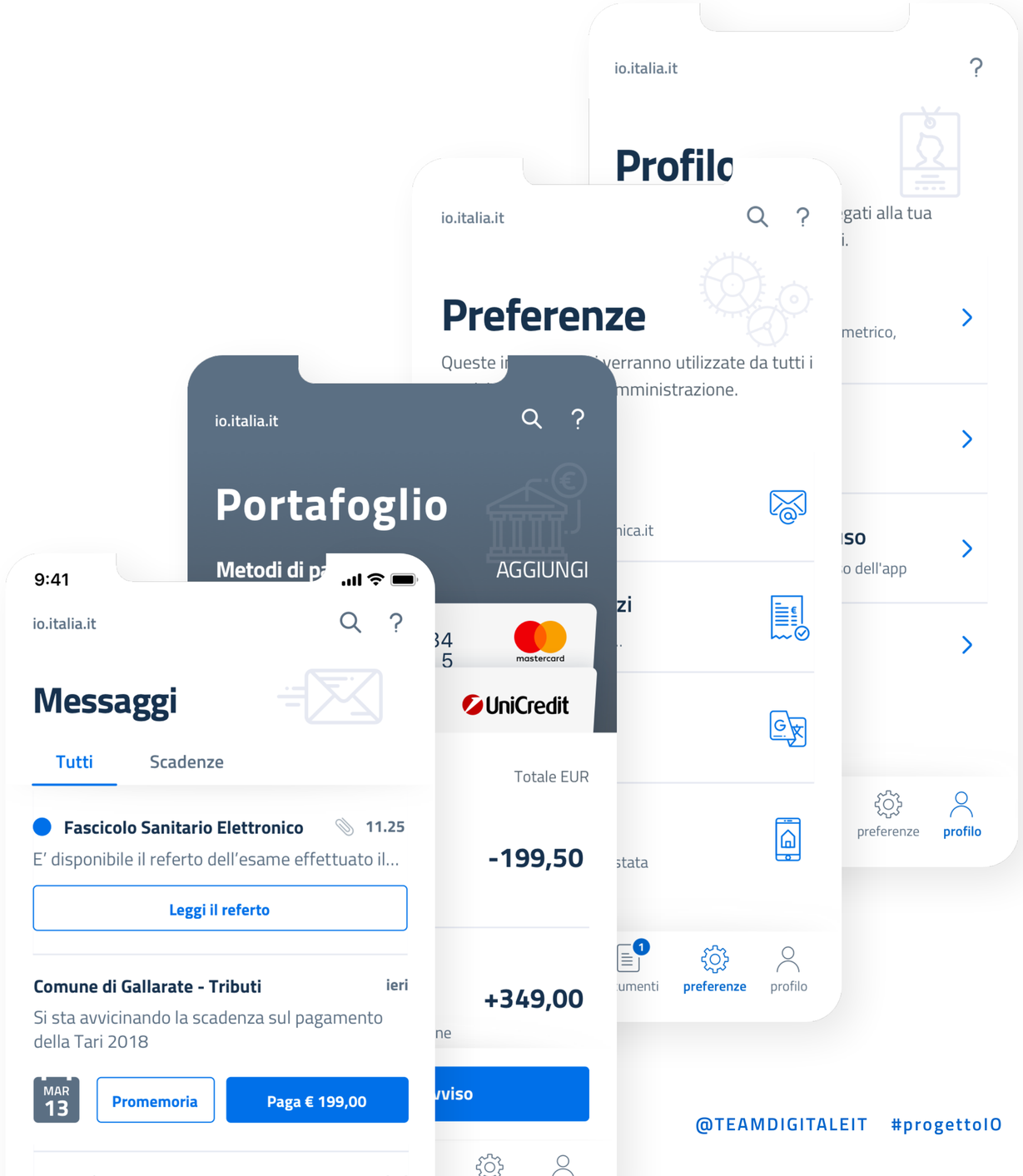
SERVIZI IN FASE DI DEFINIZIONE

- Visure anagrafiche e certificati
- Notifiche sui rimborsi fiscali
- Avvisi di protezione civile
- Avvisi su scadenze fiscali

STATO DELLO SVILUPPO / MARZO 2019

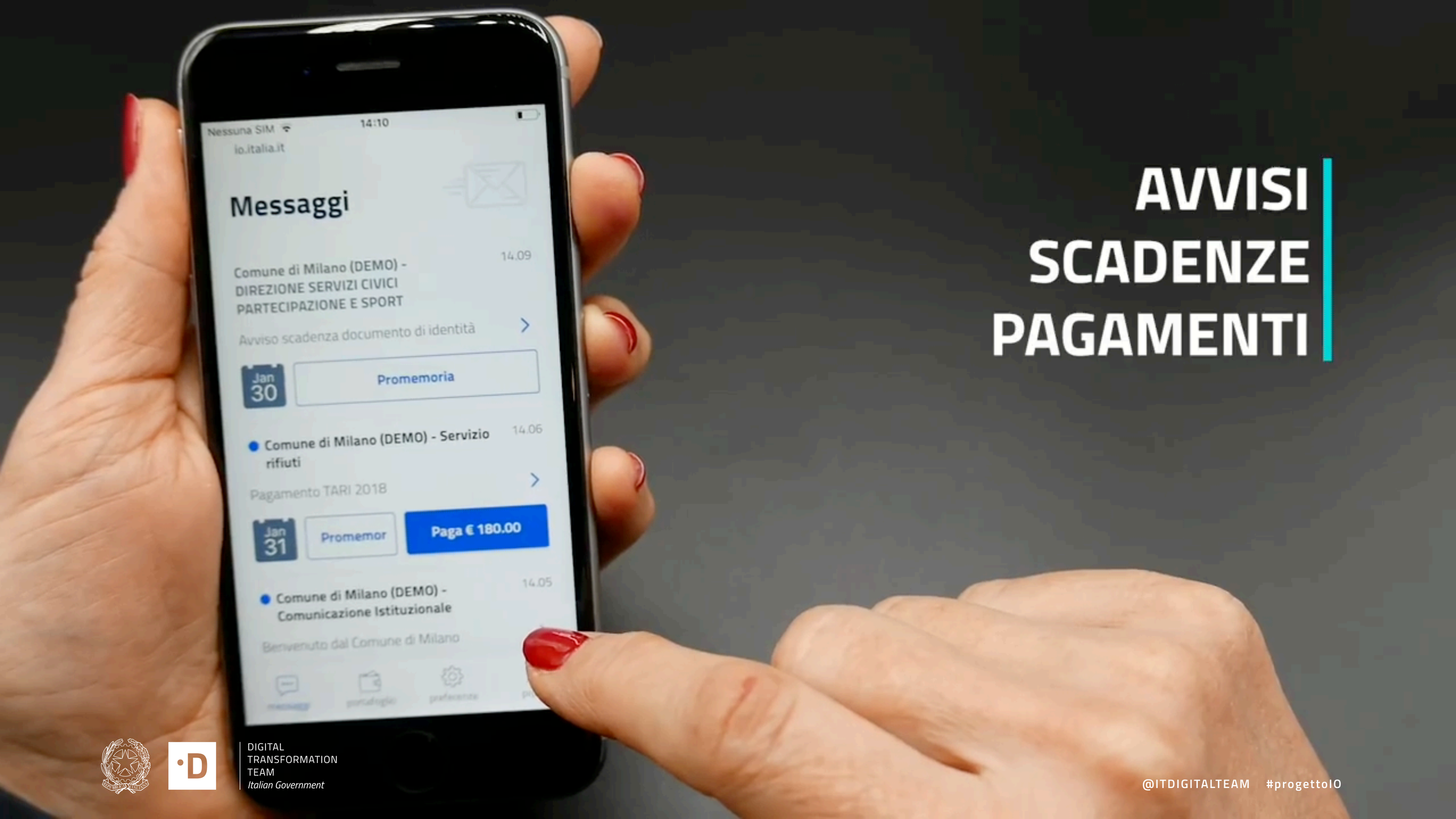
Funzioni presenti oggi

- messaggi in app / email / push
- login rapido con PIN e Biometrio
- promemoria e pagamenti dal messaggio
- salvataggio carte di credito
- pagamento da QR code
- storico delle transazioni
- elenco servizi con recapiti e privacy



TEAM PER LA TRASFORMAZIONE DIGITALE

@TEAMDIGITALEIT #progettoIO



AVVISI SCADENZE PAGAMENTI

DIGITAL TRANSFORMATION TEAM
Italian Government

@ITDIGITALTEAM #progettoIO

Cosa serve fare per entrare nel progetto IO?

https://io.italia.it/pubbliche-amministrazioni/partecipa

1. Identifica i servizi

IO è prima di tutto un canale di comunicazione. Tramite l'app IO, ogni servizio ingaggia il cittadino inviandogli dei messaggi, come:

- messaggi informativi (es. allerta meteo);
- avvisi (es. promemoria di pagamenti e documenti in scadenza);
- notifiche (es. avanzamento pratiche).

Alcuni messaggi hanno solo contenuto informativo, altri includono delle call to action, come:

- pagamenti (grazie all'integrazione con pagoPA);
- aggiunta di promemoria nel proprio calendario;
- link a dei documenti;
- link a delle pagine di un sito.

2. Inizia a preparare i messaggi

Per inviare un messaggio a un cittadino è necessario solo che l'ente conosca il suo codice fiscale: non serve niente altro. Il cittadino deve semplicemente aver installato la app ed aver fatto il primo login. IO si occupa anche di instradare lo stesso messaggio via mail ai cittadini che lo desiderano.

IO NON RECAPITA PER ORA NOTIFICHE A VALORE LEGALE

IO consente di inviare messaggi nel formato markdown che consente una formattazione base, compatibile con tutti i dispositivi.

Ai messaggi, opzionalmente, puoi associare anche:

- una data (una scadenza o un giorno in cui si aprono le iscrizioni a un servizio);
- un importo e un codice che identifica un avviso di pagamento, generato secondo il “modello 3” di pagoPA.

3. Compila le schede servizio

IO aiuta a rendere trasparente agli occhi del cittadino la complessità della macchina amministrativa. Per questo motivo i "mittenti" dei messaggi non sono gli enti, ma i singoli servizi (che fanno capo ad uno specifico dipartimento di uno specifico ente).

Per questo all'interno di IO ad ogni servizio è associata una scheda che:

- identifica e descrive il servizio;
- identifica chiaramente l'ente che lo eroga;
- indica tutti i canali di contatto.

4. Ingaggia i partner tecnologici

Arrivato a questo punto puoi passare la palla ai partner tecnologici che si occuperanno per conto del tuo ente dell'integrazione dei servizi con IO.

- soggetti interni (i servizi IT di un Comune, oppure una società in house);
- fornitori esterni che già oggi gestiscono il servizio.

Le comunicazioni di un servizio digitale passano attraverso una integrazione software (application to application). Per integrarsi ad IO è necessario:

- associare ad ogni specifico servizio una API key;
- integrare il proprio software con IO, aggiungendo un set minimo di istruzioni per usare le API che consentono l'invio dei messaggi.

5. Effettua i test di integrazione

Puoi iniziare a testare l'integrazione dei tuoi servizi su IO.

Nella modalità di test:

- potrai inviare singoli messaggi di prova all'indirizzo email e al codice fiscale fittizio che hai ricevuto in fase di registrazione;
- potrai inoltrare fino a 1000 richieste API a settimana, tramite un client OpenAPI.

Sulla documentazione dell'applicazione trovi la guida completa per la fase di test attraverso il portale degli sviluppatori.

Sul portale delle API puoi trovare una guida e degli esempi per comporre i tuoi primi messaggi.

6. Fai gli assessment privacy e dati

Prima di iniziare a utilizzare IO, è compito dell'ente fare un assessment dei dati personali che vengono trattati per ciascun servizio:

- Quali sono i dati personali che dovrai trattare per offrire quel servizio?
- Stai usando solo i dati essenziali, nella misura minima necessaria per l'erogazione di quel servizio?
- Hai previsto una modalità per permettere ai cittadini di esercitare i propri diritti secondo la normativa privacy (es. avere accesso ai propri dati e richiederne la modifica o la cancellazione, quando previsto dalla legge)?
- Hai predisposto un registro dei trattamenti, in cui tieni traccia di tutti i trattamenti che hai fatto, stai facendo o farai su quei dati?
- Per quanto tempo hai la necessità di conservare quei dati?
- Hai la necessità di condividere i dati con terzi (ad esempio, dei fornitori che erogano il servizio)? Se sì, hai stipulato con tali terzi un contratto e designato gli stessi responsabili del trattamento?

“Perché la trasformazione digitale ha il potere di semplificare i doveri e avvicinare i diritti”

DIGITAL
TRANSFORMATION
TEAM
Italian Government

@ITDIGITALTEAM #progettoIO

Grazie.

https://io.italia.it

io-testing@teamdigitale.governo.it

DIGITAL
TRANSFORMATION
TEAM
Italian Government