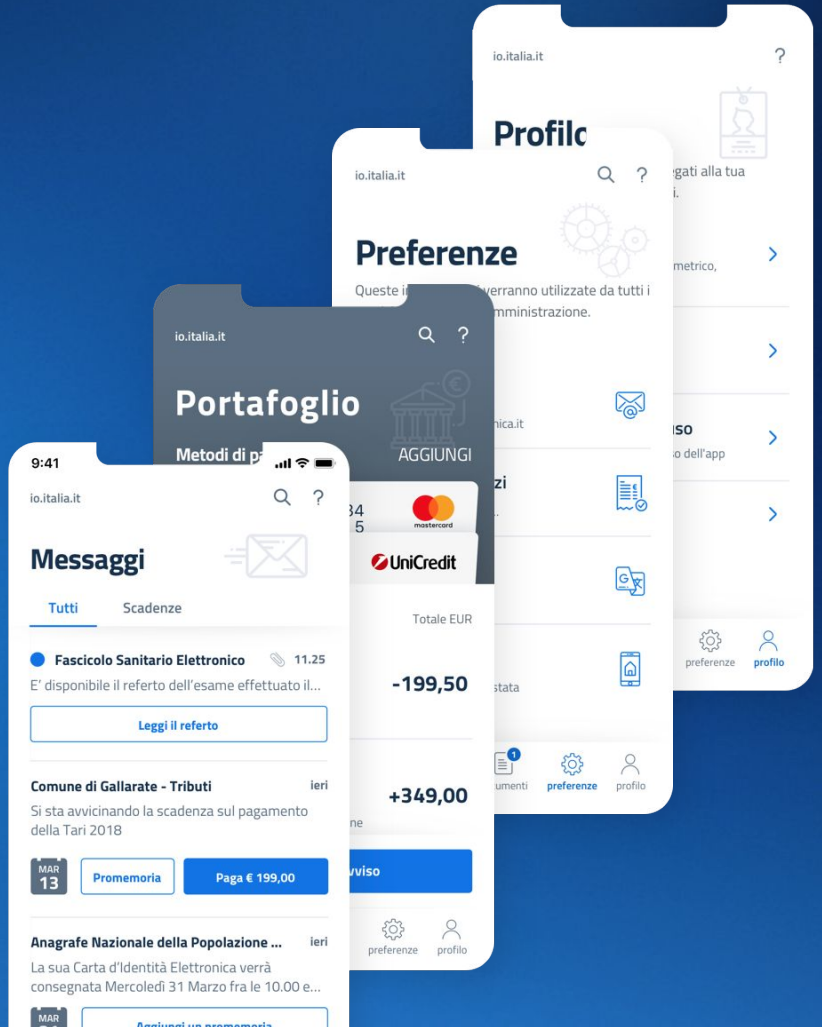
LA PA IN TASCA

Progetto IO: l’app dei servizi pubblici

26.11.2019

ROBERTA TASSI
Service Design Lead



TEAM PER LA TRASFORMAZIONE DIGITALE

Il punto di accesso ai servizi digitali

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

→ **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"

PRIMA I CITTADINI

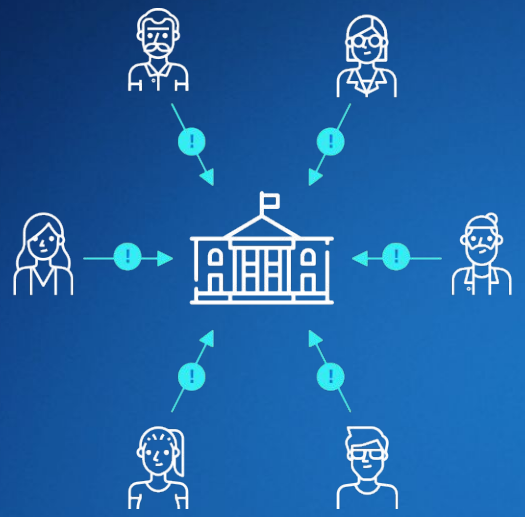
Abbiamo mappato i bisogni dei cittadini in cui c'è un ruolo dello Stato, a partire dagli specifici life-events. Abbiamo analizzato i servizi pubblici che rispondono in digitale a quei bisogni, ordinandoli per percentuale di popolazione e frequenza di utilizzo.

Frequenza degli eventi e percentuale di popolazione interessata

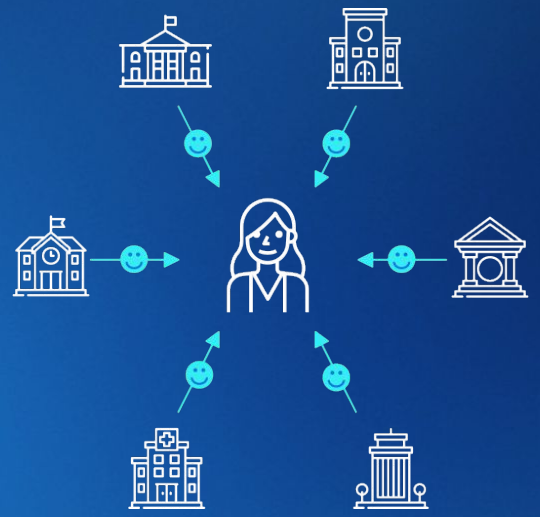
	MENO DEL 30%	PIÙ DEL 30%	PIÙ DEL 60%	PIÙ DEL 90%
PIÙ VOLTE AL MESE			utuilizzo crediti e welfare cambiamenti di viabilità allerte meteo	
MOLTE VOLTE IN UN ANNO		tasse scolastiche multe colloqui e pagelle bandi e gare	posizione contributiva certificati malattia pagamenti collaboratori domestici	ricette 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

IL CAMBIO DI PARADIGMA

Nascondere la complessità del sistema pubblico



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

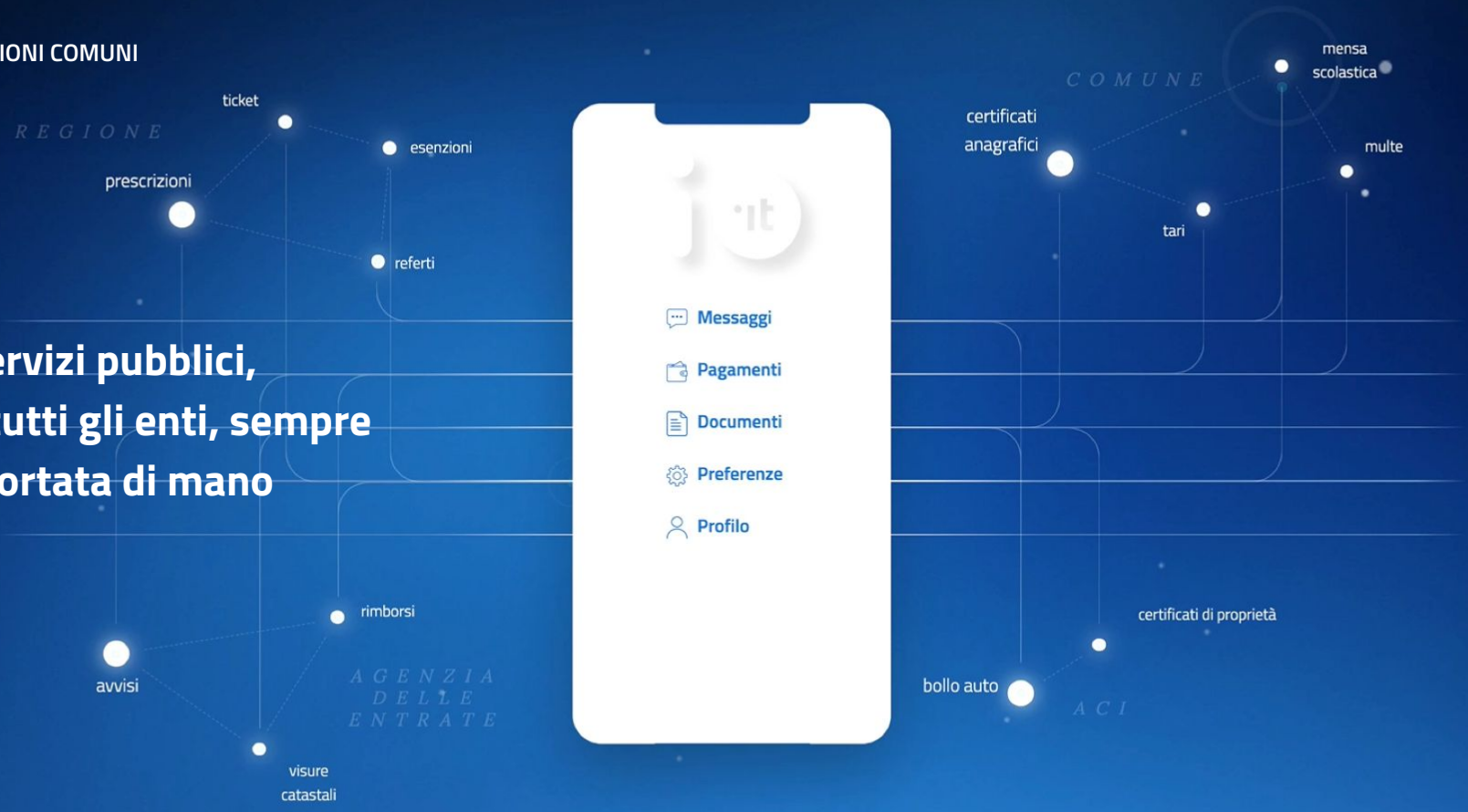


Ogni PA "mette a disposizione" al cittadino servizi personalizzati attraverso un'unica piattaforma comune e semplice da usare

pagopa

FUNZIONI COMUNI

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



pagopa

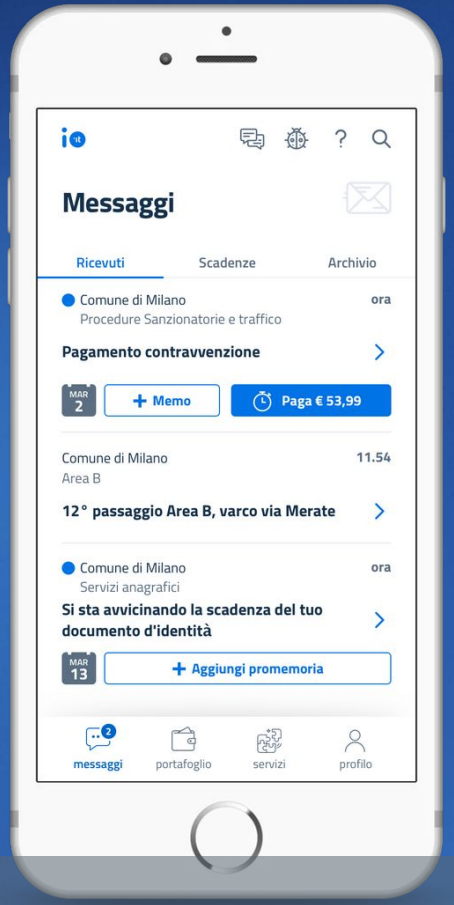
Sicurezza dell’interlocutore

- Onboarding con SPID
- Onboarding con CIE
- Accesso rapido e azioni dispositive con PIN o Biometrico
- Sessioni uniche revocabili
- Sblocco app ogni 30 secondi di inattività

Onboarding nell’app

Un canale per contattare (tutti) i cittadini

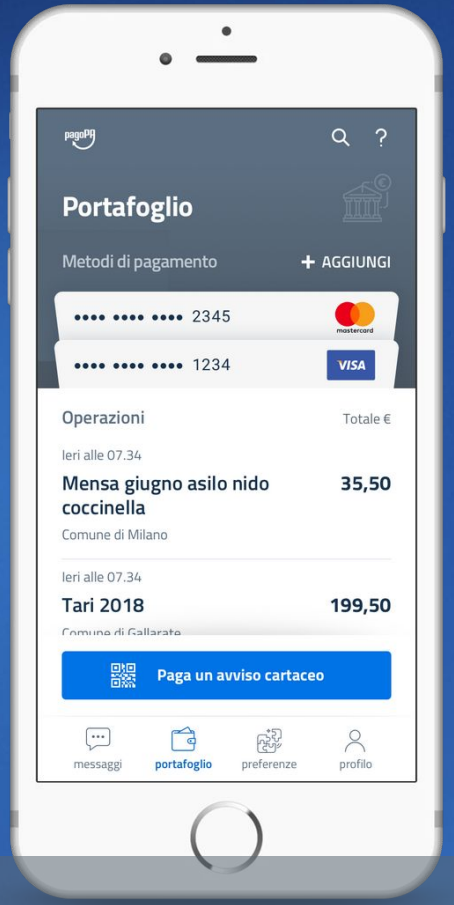
- Attraverso il solo Codice Fiscale
- Notifiche push
- Inoltro via mail del messaggi (opzionale)
- Call to action chiare
- Scadenze sul calendario personale
- Messaggi ricchi



Sezione messaggi

Pagamenti immediati da mobile

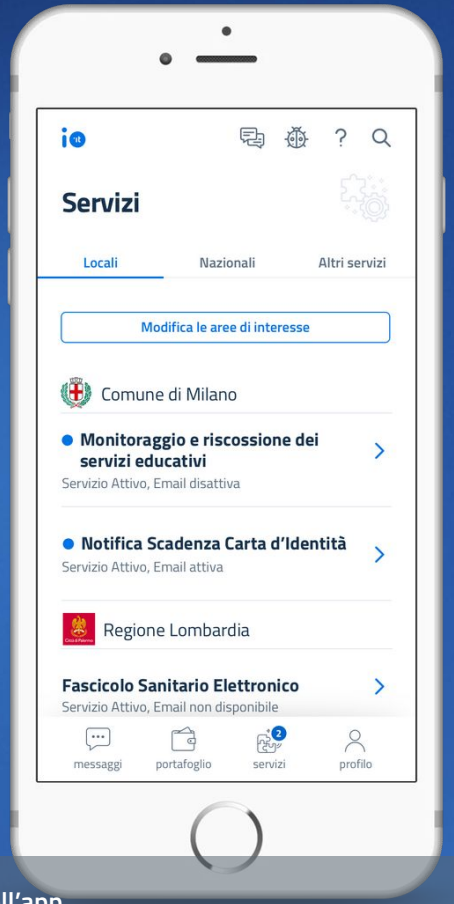
- Integrazione pagoPA MOD3
- Pagamento da messaggio e avviso cartaceo tramite QR code
- Carta di credito (salvata)
- Pagamenti con scadenza
- Ricevute sempre disponibili
- Bancomat Pay, Paypal, Satispay, etc.



Sezione portafoglio

Far conoscere i servizi disponibili

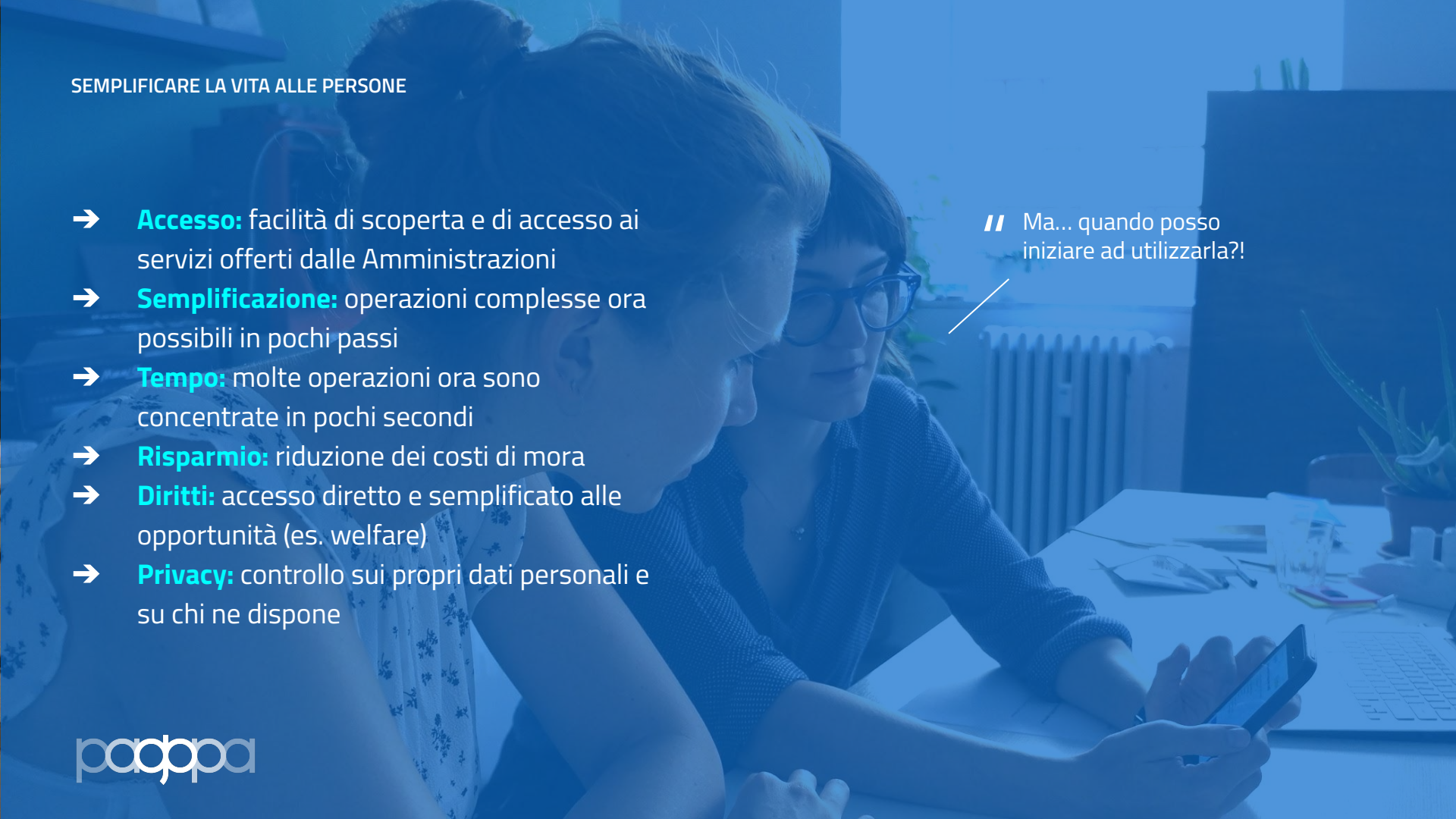
- Modello opt-out nel rispetto del GDPR
- Annullato processo di onboarding
- Servizi organizzati su base geografica
- Nuovi servizi in evidenza
- Messaggi di benvenuto
- Scheda servizio con contatti e disattivazione



Elenco dei servizi nell'app

SEMPLIFICARE LA VITA ALLE PERSONE

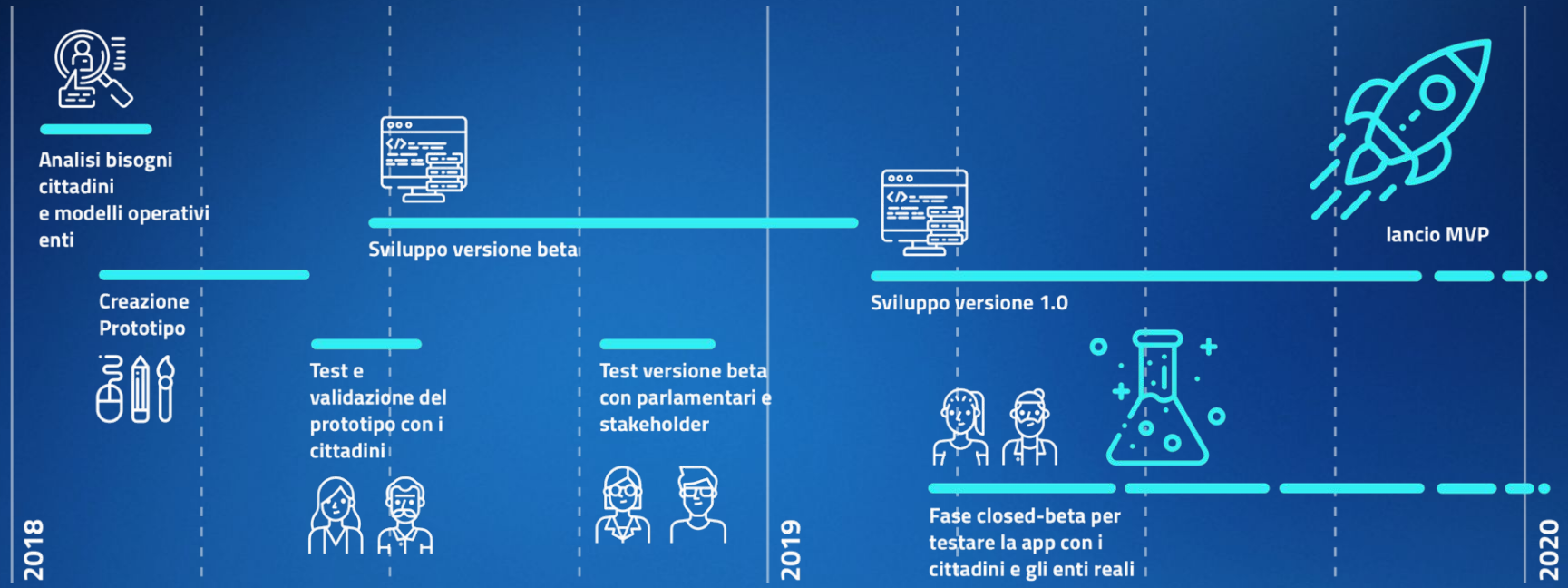
- **Accesso:** facilità di scoperta e di accesso ai servizi offerti dalle Amministrazioni
- **Semplificazione:** operazioni complesse ora possibili in pochi passi
- **Tempo:** molte operazioni ora sono concentrate in pochi secondi
- **Risparmio:** riduzione dei costi di mora
- **Diritti:** accesso diretto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



" Ma… quando posso iniziare ad utilizzarla?!

pagopa

LA ROADMAP DI SVILUPPO



Move fast

IL TEST CON I CITTADINI

Gli enti che hanno aderito alla sperimentazione

- **ACI**
- **Agenzia delle Entrate**
- **Agenzia delle Entrate-Riscossione**
- NoiPA
- Dip. Protezione Civile
- Regione Veneto
- Regione Piemonte
- ...

- **Comune di Milano**
- **Comune di Torino**
- **Comune di Palermo**
- **Comune di Ripalta Cremasca**
- **Comune di Valsamoggia**
- Comune di Venezia
- Comune di Trento
- ...

Comuni grandi e piccoli, regioni, enti centrali

L'ONBOARDING 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

pagopa

Info su IO

io.italia.it
#progettoIO

Matteo De Santi
Responsabile Progetto IO
Chief Product Officer
PagoPA S.p.A.

matteo@teamdigitale.governo.it
+39 328 8210659
linkedin.com/in/matteodesanti/

TEAM PER LA
TRASFORMAZIONE
DIGITALE

Vuoi portare i servizi del tuo ente su IO?

io.italia.it/guidaenti

onboarding@io.italia.it

Per i partner tecnologici:
io.italia.it/sviluppatori

Documento rilasciato
con licenza CC-BY-SA-4.0