



L'app per i servizi pubblici

Guida per la Pubblica Amministrazione

Versione 1.0 del 10/12/2020



MINISTRO
PER L'INNOVAZIONE TECNOLOGICA
E LA DIGITALIZZAZIONE



INDICE DEI CONTENUTI

PARTE I - IO, l'App dei servizi pubblici: cosa rappresenta e quali sono i vantaggi per la PA e per il cittadino	3
Il cambio di paradigma	5
Benefici per le Pubbliche Amministrazioni	9
Benefici per il cittadino	10
I numeri di App IO	11
Il Decreto Legge "Semplificazioni" 76/2020	12
PARTE II - L'integrazione dei servizi pubblici su IO	13
Guida in quattro passaggi	14
PARTE III - Strumenti per comunicare l'arrivo di un Ente su IO e favorire i cittadini nell'uso dell'App IO	18
Kit di comunicazione per gli enti	19

PARTE I

10

l'App dei servizi pubblici: cosa rappresenta
e quali sono i vantaggi per la PA e per il cittadino

APP IO È L'APPLICAZIONE MOBILE CHE CONSENTE DI ACCEDERE IN MODO SEMPLICE E SICURO AI SERVIZI PUBBLICI DIGITALI - LOCALI E NAZIONALI - DIRETTAMENTE DA SMARTPHONE.

Dal 28 febbraio 2021 le amministrazioni pubbliche dovranno iniziare l'integrazione dei propri servizi digitali anche su App IO. Lo smartphone, attraverso App IO, diventerà quindi il punto di accesso per tutti i servizi pubblici resi in digitale in un'ottica mobile-first.

Attraverso l'app, il progetto IO (io.italia.it) rende concreto l'articolo 64bis del Codice dell'Amministrazione Digitale (decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82) che istituisce un unico punto di accesso per tutti i servizi digitali erogato dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri.

IL CAMBIO DI PARADIGMA

IO esprime una **nuova visione dei servizi pubblici, completamente centrata sui bisogni dell'utente**. E introduce un modo diverso di fare innovazione per e con i cittadini, seguendo dinamiche di sviluppo tipiche di una startup.

- IO cambia il modo in cui sono erogati i servizi pubblici, **mettendo il cittadino al centro** della relazione con le istituzioni.
- Oggi, sono le persone a doversi districare tra decine di piattaforme digitali per capire come accedere ai servizi dei vari enti e gestire i relativi adempimenti verso lo Stato. **Con IO, sono le diverse amministrazioni a contattare il singolo utente tramite un'unica app**, consentendogli di gestire operazioni legate a uno specifico servizio in modo **rapido, puntuale e sicuro, comodamente dal proprio smartphone**.
- Il nome "IO" traduce questo cambio di paradigma: da un lato, il progetto vuole essere una interfaccia ("input/output") verso lo Stato, dall'altro è **incentrato su informazioni e servizi personalizzati confezionati su misura per ogni singola persona che li riceve**.
- Secondo questo modello, IO porta importanti **benefici alla Pubblica Amministrazione**: integrando i propri servizi sull'app, gli enti pubblici possono risparmiare denaro (non dovendo più sviluppare soluzioni proprietarie), aumentando l'efficacia della relazione con i propri utenti e la conoscenza che i cittadini hanno dei servizi che essi erogano.

USER CENTRICITY

- L'idea alla base di IO: mettere le persone al centro del processo di innovazione della Pubblica Amministrazione, coinvolgendo i cittadini nello sviluppo delle piattaforme digitali di cui saranno i fruitori.
- Nato dall'analisi delle esigenze del cittadino nei principali momenti di interazione con gli Enti pubblici, il progetto si evolve con il **contributo costante degli utenti** e prevede momenti di **co-design con i cittadini** nelle diverse fasi di sviluppo.
- Ancor prima della tecnologia, sono i **bisogni, l'esperienza e le richieste delle persone a dettare le priorità** nella roadmap dell'app IO.

OPEN SOURCE

- IO è un progetto concepito come **patrimonio collettivo**: ha un'anima interamente **open source**, basata su processi di sviluppo aperti e collaborativi.
- Tutto il codice delle componenti, tutta la documentazione, le discussioni e gli strumenti di sviluppo sono **pubblici e facilmente reperibili**, così come l'interfaccia è progettata seguendo le linee guida e usando i kit proposti da designers.italia.it
- Chiunque lo desideri e ne abbia le competenze, può dare il proprio contributo, integrando queste risorse o proponendo miglioramenti.

AUTENTICAZIONE SICURA

- Per iniziare a usare IO, ogni cittadino deve **registrarsi all'app con un'identità digitale forte**, per garantire la propria identità in maniera sicura e inequivocabile agli Enti che erogano i servizi di suo interesse.

- Il cittadino deve quindi **autenticarsi con le proprie credenziali SPID o, in alternativa, con la Carta d'Identità Elettronica (CIE) abbinata al PIN** che il cittadino riceve al momento del rilascio della nuova carta, e che garantisce che possa essere l'unico ad utilizzarla (anche in caso di furto del documento).
- In seguito alla prima registrazione, si potrà accedere all'app più facilmente digitando il **PIN scelto dal cittadino o tramite riconoscimento biometrico** (impronta digitale o riconoscimento del volto: i dati biometrici sono conservati criptati solo all'interno del dispositivo dell'utente, non vengono in nessun modo inviati o salvati in altri contesti).

PRIVACY E PREFERENZE

- Con IO, il cittadino non deve più registrarsi a ogni singolo servizio e ripetere la registrazione con gli stessi dati sui diversi siti della Pubblica Amministrazione: è sufficiente che gli Enti conoscano il **codice fiscale** del cittadino, per raggiungerlo direttamente tramite l'app.
- A **tutela della privacy**, aggiornando le proprie preferenze nell'app, il cittadino può scegliere in ogni momento quali servizi possono contattarlo tramite IO, quali messaggi ricevere, e come riceverli (via mail, dentro l'app o tramite le notifiche push del telefono).

PAGAMENTI IMMEDIATI

- IO integra **pagoPA**, che permette di **pagare in maniera rapida e intuitiva dall'app**: salvando in modo sicuro i propri metodi preferiti (carte di credito e, presto, anche bancomat, paypal, etc..) e usandoli ogni volta che servirà un pagamento verso lo Stato. Con l'app il cittadino può pagare **qualsunque avviso cartaceo** emesso nel circuito pagoPA, inquadrando semplicemente il **QR code** riportato sul bollettino.

DALLA CLOSED-BETA ALL'OPEN-BETA

- Nella primavera 2019, ha preso il via la **sperimentazione dell'app in versione closed-beta**, con oltre un migliaio di cittadini in diversi territori: **solo un numero limitato di persone, invitate dai 6 Enti** che per primi hanno aderito al progetto (ACI, Comuni di Milano, Torino, Palermo, Ripalta Cremasca e Valsamoggia), possono già installare e testare IO sul proprio smartphone.
- L'obiettivo di questa prima fase è stato far tesoro dei feedback dei beta tester durante l'utilizzo dell'app con **un primo set di funzionalità e servizi reali**, così da risolvere bug, ottimizzare la user experience e **rendere IO sempre più "a misura di cittadino"** in vista della prima release pubblica
 - Nella primavera 2020, IO entra nella seconda fase della sperimentazione: **la pubblicazione della prima versione Open Beta dell'app sugli store online.**
 - Si tratta di un passo **fondamentale verso l'adozione su vasta scala** di un prodotto così ambizioso; un passaggio **essenziale per il fine-tuning dell'infrastruttura e dei processi**, mentre sempre più Enti porteranno i propri servizi su IO
 - Con l'arrivo della versione di IO in Open Beta sugli store, **inizierà il percorso che, progressivamente, porterà tutti i cittadini italiani ad avere nuovi servizi pubblici digitali, moderni, semplici da usare e centrati su di loro.**

Le tappe principali e i prossimi traguardi nell'evoluzione dell'app, sono descritti sul sito di IO nella [Roadmap di sviluppo](#)

BENEFICI PER LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI

Il modello su cui si basa IO comporta **numerosi benefici per gli Enti pubblici che integrano i propri servizi** nell'app. Ad esempio:

- **Avere la certezza dell'identità del cittadino** - per contattare un cittadino tramite IO, è sufficiente che l'Ente conosca il suo codice fiscale. La certezza di inviare comunicazioni, avvisi e pagamenti esattamente al destinatario di un determinato servizio è garantita dal processo con cui il cittadino deve autenticarsi in IO, basato su SPID o CIE. Tutti i cittadini che hanno installato IO potranno ricevere immediatamente le comunicazioni dai servizi degli Enti: non è necessario che abbiano precedentemente attivato i servizi relativi.
- **Valorizzare e accrescere la visibilità dei propri servizi digitali** - tutti i servizi locali e nazionali rilevanti per il cittadino sono proposti in un unico punto, con un linguaggio semplice e diretto. Tramite IO, l'Ente potrà far conoscere i servizi digitali che già mette a disposizione della cittadinanza, e informare i cittadini su nuovi servizi e iniziative.
- **Offrire un'esperienza di qualità al cittadino** - inviando aggiornamenti costanti e promemoria che facilitano i cittadini nella gestione degli adempimenti verso un Ente pubblico, comodamente dal proprio telefono.
- **Ridurre i costi di sviluppo e comunicazione** - IO consente un risparmio significativo sulle spese di implementazione tecnologica e costi inferiori per l'invio di messaggi, sostituendo le notifiche inviate tramite posta ordinaria.
- **Gestire appuntamenti, messaggi e pagamenti in maniera più efficiente** - dando ai cittadini la possibilità di pagare direttamente dal messaggio ricevuto sull'app o dall'avviso cartaceo pagoPA (tramite scansione del QR code o inserimento manuale dello IUV), con una riduzione dei tempi e dei costi d'incasso per l'Ente.
- **Garantire privacy e sicurezza** - rispettando pienamente le prescrizioni della normativa vigente, incluse le indicazioni del regolamento GDPR, IO offre all'Ente l'opportunità di migliorare l'esperienza del cittadino anche sotto il profilo di accessibilità dei propri dati personali.

BENEFICI PER IL CITTADINO

Grazie a IO, un cittadino può accedere alle funzioni comuni dei servizi pubblici di tutti gli Enti di suo interesse (nazionali e locali) integrati sull'app. Tra cui:

- **ricevere messaggi e comunicazioni** da un ente, con la possibilità di archivarle
- **ricordare e gestire le proprie scadenze** verso la Pubblica Amministrazione (es. carta d'identità, permesso ZTL, bandi per iscrizione ai nidi...), aggiungendo i promemoria nel proprio calendario personale con un clic
- **ricevere avvisi di pagamento, con la possibilità di pagare servizi e tributi** (es. Bollo Auto, TARI, mensa scolastica, multe...) **dall'app** in pochi secondi (direttamente dal messaggio o tramite scansione QR dell'avviso cartaceo) portando sempre con sé lo storico delle operazioni e le ricevute di pagamento
- **richiedere bonus e sconti**, legati a iniziative o programmi specifici
- **ottenere certificati, notifiche e atti pubblici**, da conservare nel proprio smartphone [funzionalità in arrivo prossimamente]
- **avere sempre a disposizione i propri documenti personali in formato digitale** (codice fiscale, patente, tessera sanitaria...) [funzionalità in arrivo prossimamente]

I NUMERI DI APP IO

Dal 20 aprile 2020, IO è disponibile negli store per dispositivi Android e iOS, con una prima versione pubblica (*open beta*). Mese dopo mese, un numero crescente di Enti locali e nazionali ha reso disponibili o sta integrando i propri servizi in IO (Regioni, Comuni, Agenzie Centrali). Questo consente di favorire la diffusione di IO a livello nazionale, dando inizio al percorso che, progressivamente, porterà tutti i cittadini italiani ad avere dei nuovi servizi pubblici digitali moderni e centrati sulle loro esigenze.

Tuttavia, **la rapida adozione di IO su vasta scala richiede un cambio di visione comune e uno sforzo congiunto di tutta la PA**, centrale e sul territorio. Per accompagnare la progressiva evoluzione dell'app - che ha l'obiettivo di essere usata ogni giorno da milioni di persone - è fondamentale e urgente che tutte le Amministrazioni colgano questa opportunità e si attivino per integrare gradualmente i propri servizi su IO.

- Dopo soli sei mesi, sono stati registrati **+ 4 milioni di download dell'app IO**;
- A novembre 2020: **+ 1,6 milioni di famiglie hanno ottenuto il Bonus Vacanze tramite IO**, per un controvalore economico di circa € 760 milioni;
- **Oltre 8.5 milioni di messaggi inviati dagli Enti**, con una media di circa 40.000 messaggi letti dai cittadini ogni giorno

I dati aggiornati quotidianamente sono disponibili sul sito di IO Italia a [questo link](#).

IL DECRETO LEGGE "SEMPLIFICAZIONI" 76/2020

Integrando l'art. 64 bis del CAD (D.Lgs. n. 82/2005) che istituisce il "punto unico di accesso telematico" ai servizi pubblici, **l'art. 24 lettera f) del DL Semplificazioni 76/2020 rafforza il ruolo dell'app IO quale punto unico di accesso ai servizi digitali.**

I servizi digitali che ciascuna Amministrazione vorrà offrire ai cittadini, infatti, dovranno obbligatoriamente essere utilizzati sulla App IO (ferma restando la possibilità per la singola Amministrazione di esporre i servizi anche su app proprie, previa verifica che il servizio che si vuole realizzare sia implementabile ed esportabile sull'app IO).

PARTE II

L'INTEGRAZIONE DEI SERVIZI PUBBLICI SU IO

Tutti gli enti pubblici, locali e centrali, possono portare i propri servizi liberamente su IO: è semplice e veloce.

Sul sito dell'app io.italia.it sono disponibili tutte le informazioni e una [Guida in quattro passaggi](#) per aiutare le Pubbliche Amministrazioni a cogliere questa opportunità.

1. IDENTIFICARE QUALI SERVIZI (E RELATIVI MESSAGGI) ATTIVARE

IO permette l'erogazione di diversi tipi di servizi:

- avvisi di pagamento (con possibilità di pagare contestualmente tramite l'app);
- promemoria di scadenze;
- notifiche e aggiornamenti vari.

Il primo passo per utilizzare IO per comunicare ai tuoi utenti è quello di identificare un insieme di servizi chiave da cui partire, per poi predisporre il contenuto e le funzioni dei messaggi che saranno inviati ai cittadini. In questa fase iniziale di adozione dell'app, è fondamentale identificare dei servizi che portino un alto valore aggiunto al maggior numero di cittadini, come ad esempio la possibilità di ricevere e pagare una multa direttamente dal proprio smartphone, gestire le spese scolastiche per i propri figli o essere rapidamente aggiornati in caso di allerte.

In tutti questi casi, l'erogazione dei servizi tramite l'app IO porta un vantaggio concreto nella vita delle persone, in termini di semplificazione di procedure ricorrenti e riduzione delle distanze tra cittadino e servizi.

Se sei una Pubblica Amministrazione e stai iniziando a riflettere su quali servizi potresti offrire tramite IO, puoi consultare [questo indice di servizi e messaggi](#): il foglio di lavoro contiene un elenco esemplificativo di servizi che possono essere offerti tramite IO, i relativi template di messaggio e una serie di esempi di messaggi già compilati da cui prendere spunto. Uno strumento pronto all'uso per rendere più semplice la composizione delle comunicazioni che accompagnano ciascuna notifica, avviso di pagamento o promemoria.

2. REGISTRARE IL PROPRIO ENTE NEL BACK-OFFICE E INIZIARE A PREDISPORRE L'INTEGRAZIONE TECNOLOGICA NECESSARIA

Le comunicazioni di un servizio digitale passano attraverso un'integrazione software (application to application). Significa che l'applicazione con cui il tuo ente gestisce quel servizio deve "parlare" con l'applicazione che gestisce le comunicazioni su IO. Questa è un'attività di cui dovranno occuparsi le figure tecniche responsabili del funzionamento di quel servizio digitale.

Per integrarsi a IO, infatti, è necessario:

- associare ad ogni specifico servizio una API key;
- integrare il tuo software con IO, utilizzando le API che consentono l'invio dei messaggi.

Le API key vengono generate dal [back-office](#) di IO dedicato agli sviluppatori, dove ogni figura tecnica coinvolta nello sviluppo dei servizi digitali per enti e Pubbliche Amministrazioni può registrarsi e creare i servizi, generando le relative API per ciascuno di essi. Se sei un partner tecnologico della Pubblica Amministrazione, potrai registrarti sul back-office e iniziare a predisporre i servizi da erogare tramite IO anche senza associare un ente vero e proprio o inviare messaggi a cittadini. In questo modo, potrai lavorare a una serie di servizi da presentare e proporre agli enti di cui gestisci i servizi digitali, mostrando in modalità test come si svolgerebbe l'esperienza.

Oltre a registrarti sul back-office, potrai contattarci via mail all'indirizzo onboarding@io.italia.it per richiedere la possibilità di effettuare dei test di invio di messaggi in app, ricevendo abilitazione per l'invio a un numero limitato di Codici Fiscali autorizzati. La documentazione per l'utilizzo delle API è invece disponibile [qui](#).

3. SOTTOSCRIVERE L'ACCORDO DI ADESIONE CON PAGOPA S.P.A. PER GESTIRE GLI ASPETTI LEGALI, DI SICUREZZA E PRIVACY

Attraverso l'app IO, il tuo ente potrà erogare i propri servizi digitali, veicolando comunicazioni e call to action. Spesso, per offrire questi servizi, sarà necessario gestire i dati personali dei cittadini con cui si interfaccia. Prima di iniziare a utilizzare IO, pertanto, dovrai:

- fare un assessment dei dati personali che vengono trattati per ciascun servizio;
- pubblicare un'informativa privacy (tipicamente, sul sito web istituzionale dell'ente), che, per ciascun servizio, spieghi al cittadino in modo chiaro che tipo di dati personali vengono trattati da ciascun canale con cui il servizio è erogato, incluso IO;
- sottoscrivere un accordo per aderire a IO, che include la definizione del rapporto tra PagoPA S.p.a., responsabile dello sviluppo di IO, e l'ente, e inviarlo via PEC all'indirizzo adesioni-io@pec.pagopa.it

Nell'accordo di adesione ciascun ente può indicare uno o più delegati, ovvero referenti tecnici che saranno incaricati di gestire i servizi per conto dell'ente tramite il back-office (vedi punto 2).

4. INIZIARE A INVIARE I MESSAGGI TRAMITE APP IO E ANNUNCIARE AI CITTADINI LA PRESENZA DEI SERVIZI DEL PROPRIO ENTE SULL'APP.

Quando tutti i passi sono stati completati, inclusa la sottoscrizione dell'accordo e i test d'integrazione, è possibile segnalare direttamente tramite mail all'indirizzo onboarding@io.italia.it

che i servizi sono pronti per la messa in produzione. Il team di PagoPA procederà a rendere visibili i servizi in app, inserendo il logo dell'ente e i dati di contatto.

Quando il tuo ente sarà pronto a erogare i servizi prescelti tramite l'app IO, sarà inoltre importante mettere i cittadini a conoscenza di questa possibilità. Comunicare ai tuoi utenti l'adesione a IO ha una duplice finalità:

- invitare i cittadini a cogliere i vantaggi di accedere ai servizi del tuo ente anche da smartphone tramite l'app IO, favorendone così l'utilizzo da parte di un buon numero di persone da subito;
- valorizzare l'approccio innovativo e l'impegno del tuo ente nell'accelerare la trasformazione digitale della Pubblica Amministrazione.

PARTE III

STRUMENTI PER
COMUNICARE
L'ARRIVO DI
UN ENTE SU IO
E FAVORIRE I
CITTADINI NELL'USO
DELL'APP IO

LE STRATEGIE E I CANALI DI COMUNICAZIONE POSSIBILI PER ANNUNCIARE AI TUOI CITTADINI L'ARRIVO DEI PRIMI SERVIZI SULL'APP IO SONO MOLTEPLICI E POTRANNO ESSERE VALUTATI IN BASE ALLE ESIGENZE E ALLE RISORSE INTERNE DEL TUO ENTE.

Per un supporto anche in questa ultima fase dell'integrazione all'app IO, puoi utilizzare il [Kit di comunicazione per gli enti](#), dove sono disponibili una serie di indicazioni ed esempi utili per definire le modalità di annuncio ai cittadini, che si tratti di un evento pubblico, di una news sul portale del tuo ente, di una conferenza stampa o di un'attività sui social media.

Inoltre, potrai trovare ispirazione consultando la sezione dedicata ai Giornalisti sul sito di IO: io.italia.it/giornalisti



MID

MINISTRO
PER L'INNOVAZIONE TECNOLOGICA
E LA DIGITALIZZAZIONE

paoppa