L'app per i servizi pubblici

Fact Sheet

Versione del 22/01/2021

"...la Trasformazione Digitale ha il potere di semplificare i doveri e avvicinare i cittadini ai propri diritti..."

MINISTRO
PER L'INNOVAZIONE TECNOLOGICA
E LA DIGITALIZZAZIONE

COS'È IO?

- Il progetto IO (io.italia.it) è un 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 **facilitare l'accesso dei cittadini a tutti i servizi digitali della Pubblica Amministrazione e ai diritti** che questi servizi garantiscono.

- Esito di questo progetto è IO, l'app dei servizi pubblici: un unico canale attraverso cui tutti gli Enti, locali e nazionali (Comuni, Regioni, agenzie centrali) offrono i propri servizi al cittadino, in modo semplice e personalizzato, direttamente su smartphone.

- Attraverso l'app, IO 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.

QUAL È LA NOVITÀ?

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**.

CAMBIO DI PARADIGMA

- 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.

LE PRINCIPALI FUNZIONALITÀ DELL'APP IO

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 archiviarle
- **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
- [prossimamente] **ottenere certificati, notifiche e atti pubblici**, da conservare nel proprio smartphone
- [prossimamente] **avere sempre a disposizione i propri documenti personali in formato digitale** (codice fiscale, patente, tessera sanitaria...)

ALTRE CARATTERISTICHE DELL'APP IO

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 qualunque avviso cartaceo emesso nel circuito pagoPA, inquadrando semplicemente il QR code riportato sul bollettino.

L'INTEGRAZIONE DEI SERVIZI PUBBLICI SU IO

- **Tutti gli enti pubblici, locali e centrali,** possono portare i propri servizi liberamente su IO.
- Sul sito dell'app, al link io.italia.it/pubbliche-amministrazioni/, sono disponibili tutte le informazioni e una Guida in quattro passaggi (io.italia.it/guidaenti) **per aiutare le Pubbliche Amministrazioni** a cogliere questa opportunità.

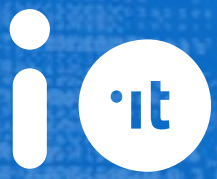
LO STATO ATTUALE DELL'APP IO

- 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), hanno potuto 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 (fine aprile), IO è entrata nella seconda fase della sperimentazione: **la pubblicazione della prima versione Open Beta dell'app sugli store online**.
  - 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, **è iniziato il percorso che, progressivamente, porterà tutti i cittadini italiani ad avere nuovi servizi pubblici digitali**, moderni, semplici da usare e centrati su di loro.

- Con l'integrazione di **servizi nazionali innovativ**i basati sulle infrastrutture digitali sviluppate da PagoPA S.p.A. – dapprima, a luglio 2020 con il Bonus Vacanze e poi, da dicembre 2020 con il Cashback – l'app IO sta evolvendo rapidamente.
- Dopo **soli 8 mesi dal lancio**, l'app IO è stata scaricata da **quasi 10 milioni di cittadini**.

I dati sull'app IO sono disponibili e aggiornati quotidianamente online: io.italia.it/dashboard/

Le tappe principali e i prossimi traguardi nell'evoluzione dell'app, sono descritti sul sito di IO nella Roadmap di sviluppo.



MINISTRO
PER L'INNOVAZIONE TECNOLOGICA
E LA DIGITALIZZAZIONE