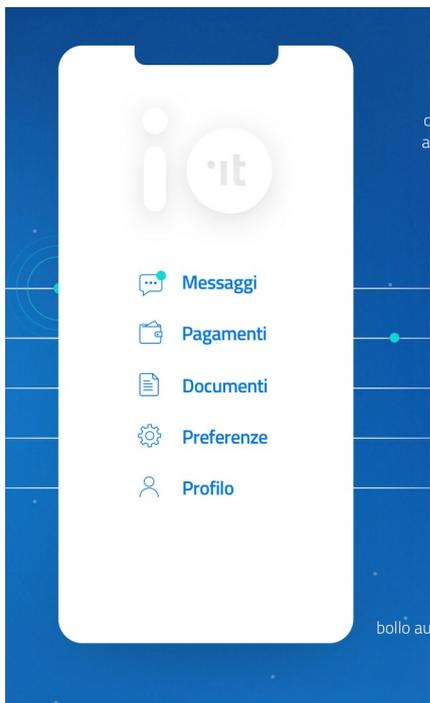




Sperimentazione dell'app IO - l'app dei servizi pubblici



Obiettivi dell'app IO

L'app IO nasce da un progetto del Team Digitale – costituito presso la Presidenza del Consiglio – con l'obiettivo di mettere a disposizione dei cittadini uno strumento facile ed usabile

- per accedere ai servizi pubblici,
- ricevere comunicazioni
- ed effettuare pagamenti.



Obiettivo dell'app IO

- Per maggiori informazioni sul progetto, si può fare riferimento:
- al sito ufficiale <https://io.italia.it>
- alla pagina dedicata al Progetto IO sul [sito del Team](#)
- al post su Medium “
[Progetto IO, i 5 passi verso l'app dei servizi pubblici](#)”
- al post su Medium “
[L'app per i cittadini progettata con i cittadini](#)”

Perchè la sperimentazione

- **I cittadini che hanno partecipato alla sperimentazione della app hanno testato un primo set limitato di servizi e funzionalità reali (ad esempio ricevere messaggi o effettuare pagamenti), in base ai servizi pubblici digitali che verranno man mano integrati su IO dal tuo Ente e dalle altre Pubbliche Amministrazioni sul territorio.**
- **La app utilizzata dai beta tester è quindi un work in progress, perfettibile e che avrà nel corso del tempo miglioramenti e aggiornamenti.** I feedback raccolti dai cittadini durante la sperimentazione sono stati utili a migliorare contestualmente il prodotto prima di lanciarlo a tutti gli effetti.
- **Allo stesso tempo, l'Ente può aver avuto modo di verificare il grado di soddisfazione dei cittadini coinvolti, nonché l'efficacia dell'integrazione con i servizi di IO per aiutare ad ottimizzare il processo.**

Publicazione di un avviso

- Ciascun Ente avrà a disposizione tre diversi “codici invito”, assegnati di volta in volta dal Team Digitale e associati rispettivamente alla modalità di invito prescelta.
- I codici invito ti saranno comunicati al momento dell’onboarding del tuo ente su IO, seguendo questo schema:
 - 01
 - Se l’invito ai cittadini è veicolato a una lista di indirizzi e-mail preselezionati (via email diretta o newsletter) il codice da comunicare è: XXXX
 - 02
 - Se l’invito ai cittadini è veicolato tramite un annuncio nell’area post-login sul portale del Comune, il codice da comunicare è: XXXX
 - 03
 - Se l’invito ai cittadini è veicolato tramite un annuncio nell’area pubblica del portale oppure sui canali social ufficiali del Comune, oppure tramite i media tradizionali, il codice da comunicare è: XXXX

Come si utilizza l'app

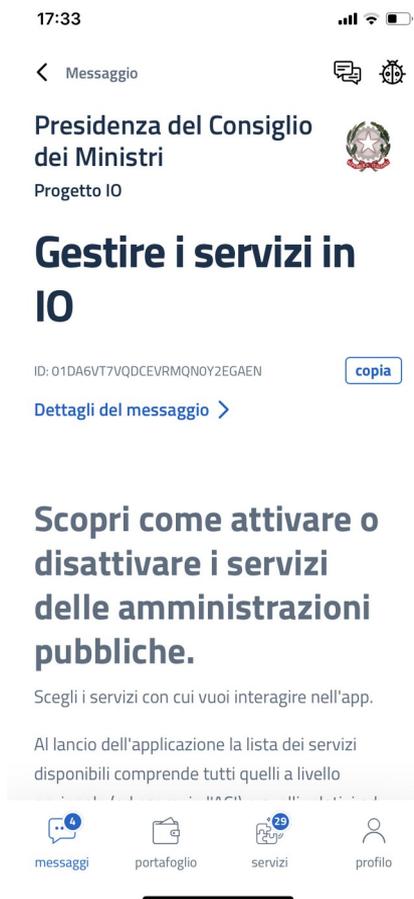
- L'app è disponibile sia per sistemi iOS sia per Android;
- Non sono richieste versioni specifiche, non occorre avere l'ultimo modello di smartphone;
- L'accesso avviene con credenziali SPID;
- Per i dispositivi di ultima generazione, viene memorizzata nel dispositivo la credenziale di accesso con l'impronta o con il riconoscimento facciale;

Come si utilizza l'app

- La persona sceglie il servizio per cui vuole ricevere notifiche;
- Si può scegliere e salvare lo strumento di pagamento preferito (nella prima fase è disponibile il pagamento con Carta di Credito, nella fase definitiva ci saranno anche altri strumenti)
- In qualsiasi momento si può decidere di “disiscriversi” dal servizio;
- I messaggi vengono inviati utilizzando il codice fiscale, quindi non è necessario “mappare” gli indirizzi mail personali;
- Il progetto è già stato validato dal Garante della Privacy;

Messaggi disponibili

- Con il primo accesso all'app viene inviato un messaggio di **Benvenuto** e un messaggio con cui si spiega come **attivare le notifiche**:



Messaggi disponibili

- Per ciascun servizio possono essere disponibili messaggi di avviso o di pagamento;
- Esempio per **TARI**:

io in [icon] [icon] [icon] 85% 10:29

< Messaggio [icon] [icon]

Comune di Rivalta
Cremasca
TARI

TASSA RIFIUTI 2019

ID: 01DDAHNJMEWNGBZQA7KGP0HNKM copia

[Dettagli del messaggio >](#)

Ecco lo stato dei tuoi immobili soggetti a Tassa Rifiuti registrati dal Comune di Rivalta

messaggi portafoglio preferenze profilo

io in [icon] [icon] [icon] 85% 10:29

< Messaggio [icon] [icon]

2

P. Ubicazione locali: 2 VIA [REDACTED]

Destinazione: PERTINENZE

Anno: 2019

Giorni: 365

Occupanti: 4

Metri quadrati: 26,46

Totale da pagare (euro): 21,12

In caso fossero necessarie ulteriori informazioni contattare l'Ufficio Tributi via [email](#) o via telefono al numero 0373/68131 (interno 5).

Message code: ATCIT201905141029071558

messaggi portafoglio preferenze profilo

Messaggi disponibili

- Per ciascun servizio possono essere disponibili messaggi di avviso o di pagamento;
- Esempio per **TARI - SOLLECITO**

io [notifiche] [bluetooth] [wifi] [41%] [14:17]

< Messaggio [messaggi] [notifiche]

Comune di Ripalta Cremasca [città]

TARI

Pagamento TARI 2019 - Scaduto

ID: 01DPBB6AWZRAD1FNXCGACYEY7 [copia]

[Dettagli del messaggio >](#)

Paga € 119.00

Non hai ancora effettuato il pagamento della TARI 2019. Ti invitiamo a procedere al pagamento, in un'unica rata:

[messaggi] [portafoglio] [servizi] [profilo]

io [notifiche] [bluetooth] [wifi] [41%] [14:17]

< Messaggio [messaggi] [notifiche]

[Dettagli del messaggio >](#)

Paga € 119.00

Non hai ancora effettuato il pagamento della TARI 2019. Ti invitiamo a procedere al pagamento, in un'unica rata:

Importo: **119 euro**

Puoi pagare direttamente dall'app, oppure scegliere un'altra modalità di pagamento come spiegato nella sezione [PagoPA](#) del sito del Comune di Ripalta Cremasca.

[messaggi] [portafoglio] [servizi] [profilo]

Messaggi disponibili

- Per ciascun servizio possono essere disponibili messaggi di avviso o di pagamento;
- Esempio per **SERVIZI SCOLASTICI**

io io io ... 96% 12:07

< Messaggio

Comune di Ripalta Cremasca
Mensa Scolastica

MENSA SCOLASTICA

ID: 01DE4F8DTEEMZX9P6KDM2K28A1

[copia](#)

[Dettagli del messaggio >](#)

Paga € 0.78

Se vuoi procedere al pagamento della MENSA SCOLASTICA, da oggi puoi farlo direttamente da qui!

messaggi portafoglio preferenze profilo

io io io ... 96% 12:07

< Messaggio

Paga € 0.78

Se vuoi procedere al pagamento della MENSA SCOLASTICA, da oggi puoi farlo direttamente da qui!

Importo ricarica: **0.78 euro**

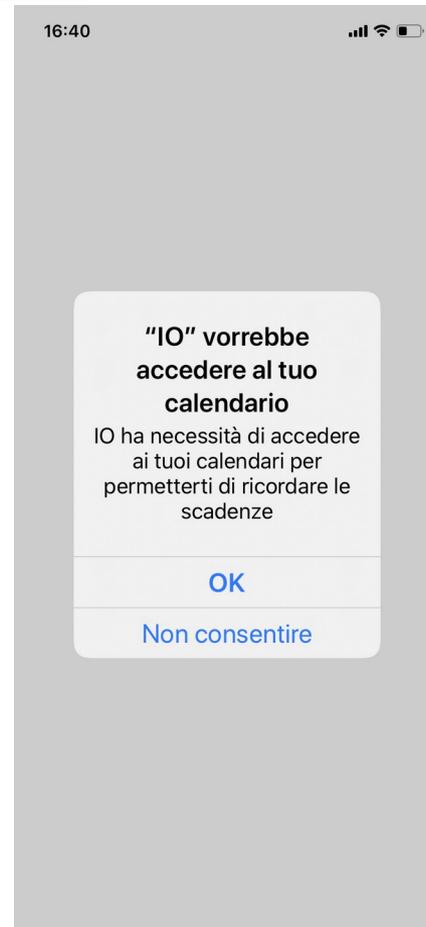
Puoi pagare direttamente dall'app, oppure scegliere un'altra modalita di pagamento come spiegato nella sezione [PagoPA](#) del sito del Comune di Ripalta Cremasca.

ATCIT20190524120714

messaggi portafoglio preferenze profilo

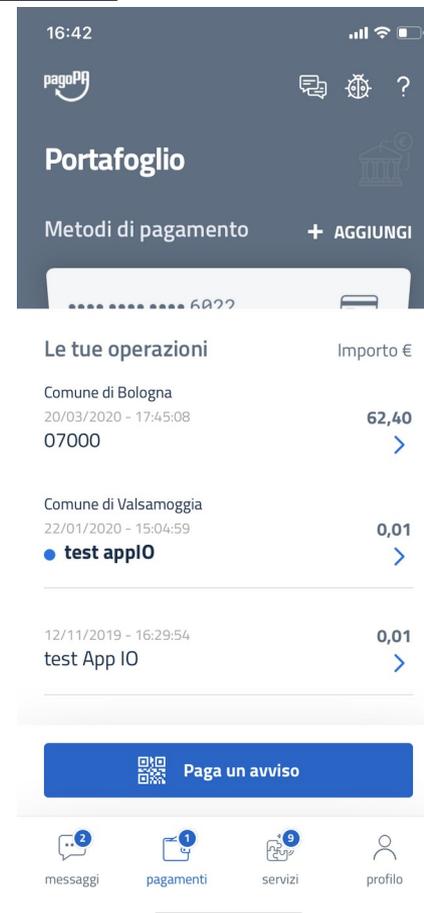
Come avviene il pagamento

- Per ciascun messaggio di pagamento si può scegliere se inserire la scadenza nel calendario o se pagare immediatamente;
- Nel primo caso, occorre cliccare su **PROMEMORIA**



Come avviene il pagamento

- Se invece si vuole pagare immediatamente, si clicca su PAGA;
- Il pagamento è immediato, perché viene utilizzata la carta di credito salvata al momento dell'attivazione dell'app (quindi non è necessaria alcuna autorizzazione aggiuntiva);
- Si può effettuare un pagamento anche utilizzando la fotocamera, inquadrando un QR code di un avviso, tramite la funzione PAGA UN AVVISO;



Come avviene il pagamento

- Una volta effettuato il pagamento, nell'app sono disponibili le ricevute dell'avvenuta transazione su PAGO PA;
- La persona potrà visualizzare tutte le ricevute dei pagamenti effettuati su PAGO PA (esclusi quelli fatti in forma anonima), anche prima dell'attivazione dell'app.



A che punto è la sperimentazione dell'app:

- Il Comune di Milano è stato il primo a partire con la sperimentazione;
- Sono seguite subito dopo Torino, Ripalta Cremasca, Palermo e Valsamoggia;
- È presente anche ACI (per bollo auto e certificato di proprietà) e INPS;
- A breve dovrebbero essere attivi anche Agenzia delle Entrate e Agenzia della Riscossione;

Cosa abbiamo fatto in Valsamoggia:

- Abbiamo individuato un set minimo di servizi e dei relativi messaggi;
- Abbiamo avviato i colloqui tecnici con le Ditte interessate: Datagraph, Sapidata, E-FIL;
- L'avviso per l'avvio della sperimentazione è stato pubblicato all'inizio di dicembre 2019 (con 15 gg. per la raccolta dei nominativi), e alla fine di gennaio sono state raccolte altre iscrizioni;
- In totale, ci sono state circa 80 persone che hanno aderito alla sperimentazione.

Cosa abbiamo fatto in Valsamoggia:

Questi i primi servizi individuati:

- **Sanzioni al Codice della Strada** (avviso di invio notifica con pagamento, avviso di messa a ruolo con pagamento, avviso di avvenuto pagamento);
- **Servizi Scolastici** (avviso di iscrizione ai servizi, pagamento rette, avviso di sollecito, report sulle presenze alla refezione);
- **Riscossione Tributi** (da definire se sarà disponibile il pagamento con PAGO PA);
- Altri servizi di pagamento da definire;

La nostra roadmap:

- Pubblicazione dell'avviso per raccogliere i nominativi degli sperimentatori: dal 3/12 al 18/12; poi distribuzione dell'app ed eventuali incontri dedicati agli sperimentatori;
- **Servizi Scolastici: da subito** pagamento rette, avviso di sollecito nella prima fase; dal 2020 avviso di iscrizione ai servizi, report sulle presenze alla refezione);
- **Sanzioni al Codice della Strada: dal 2020** (in fase di avvio) avviso di invio notifica con pagamento, avviso di messa a ruolo con pagamento, avviso di conferma di avvenuto pagamento;
- **Riscossione Tributi: dal 2020**, per TARI e COSAP, collegato al pagamento con PAGO PA;
- **Riscossione altre entrate:** Luci Votive, Affitti, Diritti di segreteria, ecc.

Un passaggio importante: la comunicazione

- È essenziale comunicare bene ai cittadini le nuove modalità di comunicazione e pagamento;
- È necessario mettere a punto un sistema di comunicazione integrata tra tutti i soggetti che si occupano dei servizi comunali (URP, Sito Web, Ufficio Stampa), per diffondere la nuova modalità;
- Sul sito c'è una sezione dedicata ai messaggi e alla comunicazione.