

Attenzione: entro il 28 febbraio occorre adottare “io.italia.it”, un nuovo servizio per i cittadini

L'APPLICAZIONE CAMBIA COMPLETAMENTE LE MODALITÀ DI INTERAZIONE TRA LA GENTE E LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE



ANDREA TIRONI

Il 28 febbraio 2021 ci sono numerose scadenze fissate dal Decreto Semplificazioni, tra cui l'adozione da parte di tutte le pubbliche amministrazioni, centrali e locali, di IO. Ma cosa è IO?

IO (io.italia.it) è un'applicazione per smartphone (disponibile a oggi su marketplace Android e iOS) sviluppata prima dal Team Digitale e poi dal team di PagoPa Spa, completamente open-source, che vuole cambiare il paradigma della pubblica amministrazione, da PA centrica a cittadino centrica. In altri termini, non è più il cittadino che per svolgere i propri doveri deve capire con quale amministrazione parlare, cosa pagare, come pagarlo, ma è la PA che avverte il cittadino quando e come deve pagare, o quando gli scade la carta di identità elettronica o la patente, mettendosi al suo servizio.

Il cittadino deve solo avere l'applicazione, a cui si si collega con Spid o Carta d'identità elettronica (Cie), e ricevere i messaggi di notifica come per una qualunque altra applicazione scaricabile su smartphone.

Il cittadino poi con pochi passaggi (click) può pagare (mediante circuito PagoPa) e avere la ricevuta di pagamento quietanzata in formato digitale, e può farlo ovunque si trovi (casa, ufficio, in vacanza, altro) e in qualsiasi momento

del giorno (24 ore su 24), senza quindi doversi recare agli sportelli pubblici e fare code. Soprattutto non ci sono per il cittadino costi aggiuntivi, poiché il servizio è a totale carico della pubblica amministrazione.

IO e il cambio di paradigma

L'applicazione cambia completamente la modalità di interazione PA-Cittadino, e un'immagine può spiegarlo meglio di mille parole (figura 1).

Sulla sinistra si nota come la PA sia al centro e il cittadino debba, in caso di un pagamento, capire chi pagare, come pagare, dove pagare. Questo porta il

cittadino che già ha un dovere oneroso (un pagamento) a essere in difficoltà nel capire cosa fare.

L'app IO mira a ribaltare il percorso. Il cittadino deve solo avere scaricato l'app dagli store e, dopo l'autenticazione (mediante Spid e Cie), può collegarsi a un "punto di accesso alla PA". Sarà poi nel tempo la PA (che sia il proprio Comune, Regione, Provincia, Stato, Ospedale, Sistema Sanitario, Aci, Agenzia delle Entrate o altro) a inviare al cittadino tramite IO il messaggio con le opportune istruzioni (figura 2).

Questo messaggio può essere una carta di circolazione, un memo per la

figura 1



scadenza di un documento, un pagamento da effettuare. Il cittadino, ricevuto il messaggio, può procedere in pochi passaggi alla visualizzazione o al pagamento, in tutta semplicità, evitando di perdere giornate anche solo per capire che cosa deve fare.

Da ricordare che, una volta scaricata l'applicazione, è necessario, come detto, autenticarsi per poter entrare. IO non manda messaggi generici, ma messaggi specifici alla persona, identificata mediante la chiave "Codice Fiscale".

Collegarsi con Spid e Cie

Spid e Cie sono identità digitali che vengono emesse da soggetti erogatori (rispettivamente gli Identity Provider qualificati da AgID e il Ministero dell'Interno) e che permettono di accedere a tutti i servizi della PA. Si tratta di una notevole semplificazione. Sino a oggi era necessario, infatti, collegarsi ai diversi siti delle differenti amministrazioni che richiedevano l'inserimento di username e password, con conseguenti problemi di gestione, perdita di tempo nella realizzazione della gestione utenti, rischi di privacy e security per i dati inseriti. Con il sistema di autenticazione attraverso Spid e Cie, la PA può mettere a

disposizione un sistema univoco di accesso ai suoi dati, basato sul codice fiscale. (figura 3)

Spid si può ottenere mediante un IdP (Identity Provider) da scegliere fra i numerosi disponibili (vi è un elenco sul sito AgID). Le identità digitali Spid rilasciate sono passate da 4 milioni a 11 milioni a seguito del periodo di emergenza Covid e stanno ulteriormente crescendo.

E' possibile attivare la propria identità digitale Spid, per esempio, recandosi fisicamente in Posta (uno degli IdP) e chiedendo allo sportello oppure online mediante uno degli altri IdP attivi. Da poco la normativa permette di ottenere Spid online senza nessuna interazione, usando per esempio una firma remota o la Cie come strumento di riconoscimento oppure attraverso il riconoscimento facciale remoto (tramite webcam) per cui va preso un appuntamento con il provider.

Il costo di Spid al momento è nullo per i privati.

La Carta di Identità Elettronica, invece, viene rilasciata alla scadenza della propria carta di identità cartacea. Le legislazioni recenti permettono comunque

di fare la carta d'identità elettronica, anche se la carta di identità cartacea non è in scadenza o è danneggiata, questo per consentire un più veloce approvvigionamento del nuovo strumento digitale.

I contenuti di IO

All'interno di IO la prima informazione che si può vedere sono i messaggi ancora da leggere ("Ricevuti"). Sono presenti inoltre altre due sezioni specifiche, per i messaggi in scadenza, nel caso in cui si siano utilizzati i promemoria ("In scadenza"), e per i messaggi archiviati ("Archiviati"). (figura 4)

Nella sezione pagamenti è possibile inserire per pagare la propria carta di credito. È previsto in futuro l'utilizzo di Satispay, PayPal e altri strumenti, secondo il percorso di sviluppo di IO. (figura 5)

Pagare un avviso è semplice e si può fare in diversi modi. Il primo è cliccare sul bottone "Paga" di un messaggio. Il secondo è mediante scansione di un QR Code di un avviso cartaceo con il pulsante "Paga un avviso". Sempre con il pulsante "Paga un avviso" è possibile leggere il QR Code da un'immagine

figura 2



figura 3



figura 4

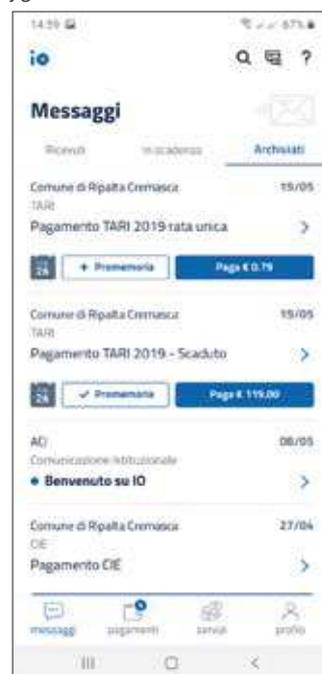


figura 5



caricata sul telefono o prenderlo da un documento "pdf" ricevuto da una PA, mantenendo il tutto nel contesto digitale. Infine, è possibile inserire i codici necessari (Iuv, Identificativo Univoco di Versamento del circuito PagoPa) manualmente.

La terza sezione permette di vedere gli enti per cui si è scelto di essere informati sui messaggi e i loro servizi associati. (figura 6)

L'ultima sezione è il profilo, in cui si vedono le specifiche dell'applicazione e si possono scegliere le personalizzazioni associate. (figura 7)

Da non dimenticare e molto innovative sono le icone in alto a destra nell'app. Il punto di domanda (?) permette di accedere all'help. Interessante invece è il fumetto, che permette di segnalare immediatamente un bug o un dubbio al team di IO che risponde piuttosto velocemente, raccogliendo anche segnalazioni

che possano migliorare l'app. (figura 8) Il fatto che l'app sia open source permette a chiunque di guardarne il codice e di interfacciarsi mediante le sue Api (interfacce di collegamento). È possibile, inoltre, per chi volesse e ne avesse le capacità, contribuire al suo sviluppo mediante la piattaforma github.

L'apertura viene mostrata anche mediante il famoso fumetto indicato sopra, che permette di inviare suggerimenti da parte di qualunque cittadino che usa l'app, per indicare possibili utilizzi innovativi o miglioramenti, poi vagliati dal team di IO.

Come fa un Comune a utilizzare IO

Tutti gli enti, entro il 28 febbraio 2021, devono attivarsi su IO. Per farlo devono seguire due passaggi:

- effettuare l'onboarding a IO;
- inviare effettivamente dei messaggi con IO.

La procedura di onboarding (attivazione) a IO prevede una serie di passaggi che permettono all'ente di essere elencato negli enti aderenti a IO che si possono vedere direttamente nell'app, con associata la lista dei servizi dai quali ogni cittadino può ricevere messaggi.

(figura 9)

Il processo prevede:

1. la firma di un documento di adesione;
2. l'individuazione dei servizi per cui si vogliono inviare messaggi;
3. l'individuazione dei messaggi da inviare;
4. l'integrazione tecnologica (di solito fatta da un partner tecnologico o da un fornitore);
5. la preparazione/comunicazione della cittadinanza all'invio dei messaggi, in modo che le persone scarichino l'app e ricevano i messaggi su IO.

Ognuna di queste fasi è fondamentale per effettuare l'attivazione di IO per l'ente.

Se il punto 1 è meramente formale, il punto 2 e 3 richiedono un ragionamento che permetta all'ente di individuare le aree di interesse e quali sono i messaggi che devono essere inviati per primi, in modo da prepararli e strutturarli in modo tale da veicolare al cittadino una comunicazione chiara. Il punto 4 prevede un'integrazione tecnologica di cui si parlerà nel punto successivo, mentre il punto 5 richiede l'attivazione di tutti i canali di comunicazione con il cittadino allo scopo di spiegare che esiste questo nuovo canale, ovvero IO, e che si tratta del mezzo più semplice e immediato per le comunicazioni con l'ente.

A questo punto i messaggi possono essere inviati in diversi modi:

- mediante un'integrazione realizzata da un fornitore;

figura 6



figura 7

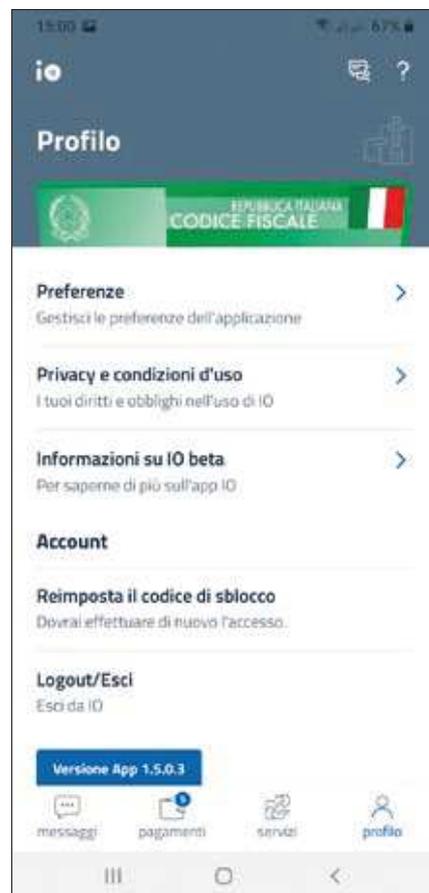


figura 8



- mediante uno sviluppo interno all'ente (per quegli enti più grandi che hanno internamente le professionalità richieste);
- mediante l'sdk/gateway di IO (un progetto opensource della community noipen che permette con semplicità l'invio dei messaggi ad IO);
- mediante l'interfaccia di onboarding a cui si accede nella parte di onboarding;
- mediante integrazione effettuata dal partner tecnologico PagoPa, solo per la parte pagamenti.

Perché connettere il Comune a IO? Citando il sito "io.italia.it" perché "IO permette alle diverse Pubbliche Amministrazioni, locali o nazionali, di raccogliere tutti i servizi, le comunicazioni e i documenti in un unico luogo e di interfacciarsi in modo semplice, rapido e sicuro con i cittadini."

In periodo Covid, digitalizzare i propri servizi e renderli più facilmente fruibili online mediante applicazioni o interfacce web è fondamentale per aumentare il distanziamento sociale e il rischio di contagio degli altri cittadini e dei dipendenti dell'ente con conseguente blocco, in questo caso, dei servizi. Anche io.italia.it può aiutare questo processo di digitalizzazione dei servizi e di distanziamento sociale. ■



Per ulteriori informazioni:

<https://io.italia.it/cittadini/>

<https://io.italia.it/pubbliche-amministrazioni/>

Ripalta e Campello sul Clitunno stanno testando la nuova app IO

Fra i Comuni che stanno testando l'App IO in Lombardia c'è anche Ripalta Cremasca, Comune di poco meno di 3500 abitanti in provincia di Cremona. È il più piccolo Comune che partecipa al progetto, insieme a Campello sul Clitunno, 2400 abitanti in provincia di Perugia. Rispetto al Comune perugino, però, Ripalta Cremasca ha attivato sull'app IO un maggior numero di servizi. Questo anche e soprattutto grazie al processo di trasformazione digitale avviato: come ci dice il Sindaco Aries Bonazza, "già 5 anni fa questo processo è stato seguito dal Politecnico di Milano e ci ha portato ad avere una menzione speciale da parte dell'ateneo. Questo ci ha spinti a candidarci come piccolo Comune nella sperimentazione dell'applicazione. La nostra candidatura è stata accettata e stiamo sperimentando la app per quel che riguarda mensa scolastica, trasporti, campo estivo, pagamento della Tari attraverso PagoPa. Abbiamo 60 beta tester che sono stati invitati a un incontro pubblico, durante il quale abbiamo spiegato come scaricare l'applicazione IO, utilizzando Spid. Con questo gruppo, formato per la maggior parte da medio giovani, stiamo

testando il pagamento della Tari e della mensa scolastica".

I risultati sono buoni. "In effetti grazie all'app, per esempio, abbiamo riscontrato un miglioramento notevole sui mancati pagamenti, il più delle volte dovuti a incomprensioni o a operazioni complicate. Con l'app IO tutto è più veloce, semplice, immediato".

Sul fronte dei dipendenti, il Sindaco rimarca la collaborazione del personale, coinvolto anche nelle serate informative. "I nostri dipendenti hanno potuto constatare sgravi nel loro lavoro. Le rendicontazioni dei pagamenti sono più rapide, anche grazie ai sistemi sincronizzati. Abbiamo poi potuto contare sulla formazione mirata e sull'assistenza continua di ConsorziolT".

Ripalta Cremasca conferma la sua vocazione al digitale, guidando un gruppo di 30 Comuni che sta partecipando a un bando per i piccoli Comuni, con l'obiettivo di digitalizzare tutte le amministrazioni del territorio. Parola d'ordine: cloud.

■ S.M.



figura 9

