# Il ruolo di PagoPA S.p.A. per la digitalizzazione dei servizi pubblici

Opportunità, vantaggi, sviluppi futuri e modalità di adesione per gli Enti



## La mission di PagoPA S.p.A



Incentivare il mercato dei pagamenti digitali, facendosi intermediario e facilitatore di servizi tra PSP e PA













Diffondere servizi pubblici digitali, sempre più a misura di cittadino

Favorire la trasformazione digitale del Paese, collaborando con Istituzioni e partner del settore privato



## Gli ambiti strategici in cui operiamo



#### Pagamenti digitali e servizi attraverso i PSP

- pagoPA, piattaforma multicanale per i pagamenti verso la PA
- Servizio "Check IBAN"
- Centro Stella per la "Fatturazione Automatica" e "Cashback"



#### **Cittadinanza digitale**

- IO, l'app dei servizi pubblici
- Piattaforma Notifiche Digitali degli atti pubblici\*





Servizi mobile-first



#### Open & Big Data

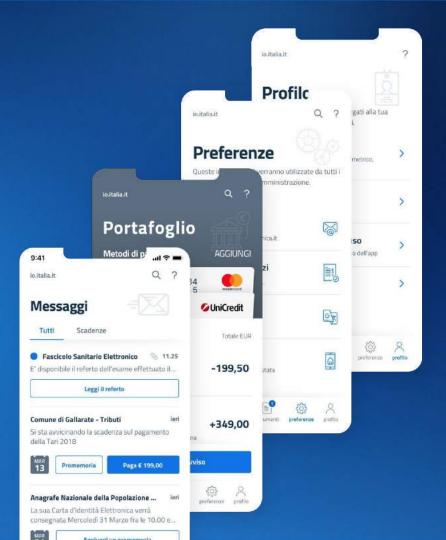
 Piattaforma Digitale Nazionale Dati (PDND) per l'interoperabilità tra i database delle PA



\*La prossima integrazione con la Piattaforma per le Notifiche Digitali degli atti pubblici conferirà valore legale ai messaggi di notifica inviati tramite l'app IO.



## Progetto IO: l'app dei servizi pubblici





#### L'OBIETTIVO DEL PROGETTO



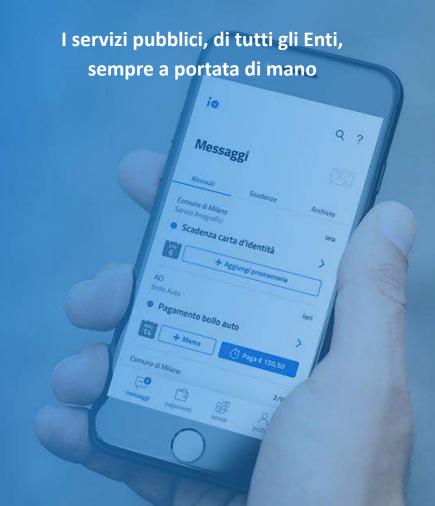
## Il punto di accesso ai servizi digitali

L'app IO offre un touch point unico e mobile per tutti i servizi digitali di Amministrazioni ed Enti pubblici → 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**"

Il progetto IO (io.italia.it) è un importante 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 rendere più semplice, rapido e comodo l'accesso dei cittadini a tutti i servizi digitali di pubblica utilità.

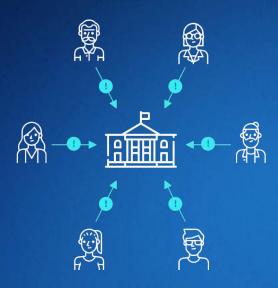






#### **IL CAMBIO DI PARADIGMA**

## Nascondere la complessità del sistema pubblico



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



Con IO, ogni PA e Ente pubblico "mette a disposizione" del cittadino servizi personalizzati attraverso un'unica piattaforma comune e semplice da usare



#### **COME FUNZIONA**

#### SISTEMA DI API developer.io.italia.it/openapi.html Documenti io FRONT-END SOFTWARE WEB ENTE Pagamenti PAGOPA COMUNE REGIONE Messaggi 00000 Preferenze LOGIN ACI PA **BACK-OFFICE** IO APP CITTADINO io.developers.it Anagrafica 0000 Domicilio AGENZIA Digitale ENTRATE SOFTWARE ENTE

Progetto Opensource



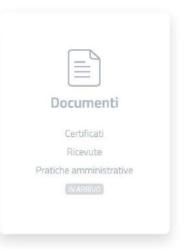
#### **FUNZIONI COMUNI**

## I servizi pubblici, di tutti gli Enti, sempre a portata di mano









Ogni Ente o azienda pubblica che desideri comunicare al cittadino attraverso l'app IO, può **partire dalle notifiche e dai pagamenti che ha già digitalizzato**. Tutti i messaggi che già oggi aggiornano il cittadino via mail o sms, possono confluire anche in IO come **canale alternativo** e tutti i pagamenti già gestiti tramite la piattaforma **pagoPA** sono pronti per essere integrati nell'app, trasversalmente a diverse tipologie di servizi. Grazie all'integrazione con le altre piattaforme abilitanti IO riunisce in un solo canale tutte le funzioni necessarie alle Pubbliche Amministrazioni.

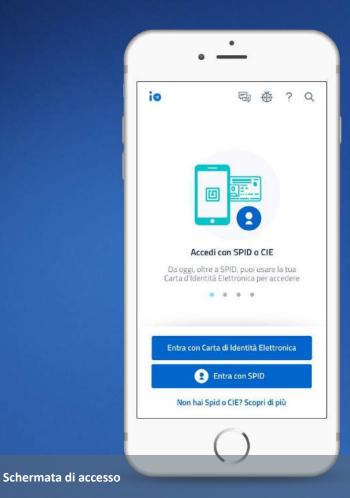


## Sicurezza dell'interlocutore

La certezza di inviare comunicazioni, avvisi e pagamenti **esattamente al destinatario** di un determinato servizio è garantita dall'autenticazione all'app tramite un'identità digitale forte: SPID o CIE.

- → In seguito, accesso rapido e azioni dispositive con PIN o Biometrico
- Sessioni uniche revocabili
- Sblocco app ogni 30 secondi di inattività





## Un canale per contattare (tutti) i cittadini

Per inviare comunicazioni mirate al cittadino, anche in situazioni "straordinarie" (es. allerte, operazioni di manutenzione, ecc.), è sufficiente conoscere il suo codice fiscale. Chiunque abbia installato l'app, può ricevere immediatamente i messaggi dagli Enti: non è necessario che abbia prima attivato i relativi servizi, né che si sia registrato su altri canali. IO consente così agli Enti di sostenere costi inferiori per l'invio di messaggi, sostituendo la posta ordinaria.

- → Notifiche push + Inoltro via mail (opzionale)
- → Call to action chiare + Messaggi ricchi
- → Scadenze sul calendario personale

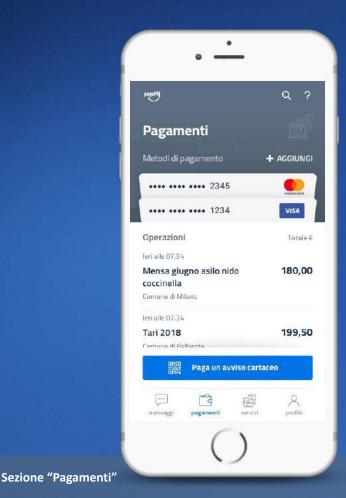


Sezione "Messaggi"

## Pagamenti immediati e sicuri da mobile

IO integra la piattaforma <u>pagoPA</u> (MOD3) dando al cittadino la possibilità di pagare direttamente dal messaggio ricevuto sull'app o dall'avviso cartaceo (tramite scansione del QR code o inserimento manuale dello IUV), con una <u>gestione</u> <u>più efficiente</u> dei pagamenti e una <u>riduzione dei tempi e dei costi</u> d'incasso per l'Ente.

- → Wallet delle carte di credito
- Pagamenti con scadenza
- → Storico delle operazioni sempre disponibile
- → User experience moderna e intuitiva

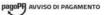


#### I VANTAGGI CHE IO OFFRE AD ENTI E AZIENDE

## Avviso unico di pagamento

Razionalizzazione delle informazioni dell'FC esposte sul bollettino con 5 bande orizzontali dedicate a contenuti specifici:

- Intestazione/Logo
- Area EC: Beneficiario, Pagatore, causale, ecc...
- Area Info: quanto, quando e dove pagare
- Area Tecnica con QR code, basta codice a barre
- Area tecnica che integra il bollettino postale
- Design semplificato e più compatto
- Più spazio alle comunicazioni dell'Ente per il cittadino





#### Tari 2018

ENTE CREDITORE CF 1234567898

DESTINATARIO DELL'AVVISO CF MRORSS 12A34C123F

#### Comune di Milano

Settore finanze ed oneri tributari Via S. Pellico 16, 20121 Milano

Per informazioni www.comune.milano.it Email tassarifiuti@comune.milano.it. PEC tassarifiuti@pec.comune.milano.it

#### Mario Rossi

Viale Murillo 8. 20149 Milano (MI)

#### QUANTO E QUANDO PAGARE? Puoi pagare anche a rate

DOVE PAGARE? Lista dei canali di pagamento su www.pagopa.gov.it

234,00 Euro entro il 31/01/2018 Puoi pagare con una unica rata oppure in 3 rate (vedi pagina seguente). La rateizzazione non prevede costi aggiuntivi.

L'importo è aggiornato automaticamente dal sistema e potrebbe subire variazioni per eventuali sgravi, note di credito, indennità di mora, sanzioni o interessi, ecc. Un operatore, il sito o l'app che userai ti potrebbero quindi chiedere una cifra diversa da quella qui indicata.

#### PAGA SUL SITO O CON LE APP

del «tuo Ente Creditore», di Poste Italiane, della tua Banca o degli atri canali di pagamento. Potrai pagare con carte, conto corrente, CBILL.



#### PAGA SUL TERRITORIO

in tutti gli Uffici Postali, in Banca, in Ricevitoria, dal Tabaccaio, al Bancomat, al Supermercato. Potrai pagare in contanti, con carté o conto corrente.



Utilizza la porzione di avviso relativa alla rata ed al canale di pagamento che preferisci.

#### BANCHE E ALTRI CANALI

RATA UNICA entro il 31/01/2018

Qui accanto trovi il codice OR e il codice interbancario CBILL per pagare attraverso il circuito bancario e gli altri canali di pagamento abilitati.



Destinatario dell'avviso Mario Rossi

Euro 234.00

Oggetto del pagamento Tari 2017 - Suppletivo

Ente Creditore Comune di Milano - Settore finanze ed oneri tributari

Codice CBILL Identificativo Unico di Versamento (IUV) 1 1111 6000 0015 80

Codice Ente/Azienda 0119 9250 158

#### **BOLLETTINO POSTALE PA**

Banco**Posta** 

RATA UNICA entro il 31/01/2018

#### Poste italiane



Inches posters

Bollettino Postale pagabile in tutti gli Uffici Postali e sui canali fisici o digitali abilitati di Poste Italiane e dell'Ente Creditore



sul C/C n. 123456789012

Euro 234,00

Intestato a Comune di Milano - Settore finanze ed oneri tributari

Destinatario dell'avviso Mario Rossi Oggetto del pagamento Tari 2017 - Suppletivo

Codice Awiso 8811 1111 6888 8815 88

Codice Fiscale Ente 0119 9250 158



## Far conoscere i servizi disponibili

Tutti i servizi locali e nazionali rilevanti per il cittadino sono proposti **in un unico punto, con un linguaggio semplice e diretto**. Da IO, l'Ente può promuovere i servizi che già mette a disposizione, e informare i cittadini su nuovi servizi e iniziative.

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





### CHE TIPO DI SERVIZI PUOI RENDERE DISPONIBILI SU 10? Alcuni esempi e casi d'uso per il mondo universitario

#### **PAGAMENTI**

→ Pagamenti relativi a: servizio di trasporto, mensa, summer school, rette di iscrizione, moratorie

#### **PROMEMORIA**

- → **Promemoria** relativi a: **scadenza pagamenti** per rate o tasse di iscrizione
- → **Appuntamenti** al ricevimento studenti
- → **Pubblicazione** delle graduatorie di un esame
- → Chiusura o apertura dell'Ateneo
- → Esami ed esoneri

## NOTIFICHE E REGISTRAZIONI ESAMI

- → Notifiche di documenti (es. certificati di laurea)
- → Messaggi di notifica relativi a registrazione esami, ricevute di prestito o di restituzione di un libro in biblioteca, iscrizione ad un esame, assenza/presenza dello studente
- → **Aggiornamenti** di status dello studente (es. trasferimento di ateneo)

### BANDI E BORSE DI STUDIO

→ Avvisi di scadenza bandi per: Borse di studio, borse di collaborazione, ERASMUS

#### **MOLTO ALTRO...**

→ Costruiamo insieme i servizi digitali a misura di studente



#### UN PERCORSO APPENA INIZIATO, DA COMPIERE INSIEME...

### +9,6 milioni di download dell'app

(negli store dal 20 aprile 2020)

+400 enti hanno integrato 900 servizi su IO (messaggi di notifica e pagamenti legati a scuola, mobilità, anagrafe, tributi, edilizia...)

**4,5 mln di carte registrate** (utilizzabili per pagare i servizi pubblici da smartphone)

+ 1,650 milioni di famiglie hanno ottenuto il Bonus

**Vacanze** tramite IO (dal 1° luglio 2020) - in soli 2,2 minuti nell'80% dei casi - per un controvalore economico di circa € 750 milioni





#### ... PER 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



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 Iancio

Definisci come comunicare ai tuoi utenti che potranno ricevere i tuoi servizi anche tramite l'app IO.



KIT COMUNICAZIONE



io.italia.it #progettolO

## Vuoi portare i servizi del tuo Ente su 10?

Invia l'accordo di adesione alla nostra PEC adesioni-io@pec.pagopa.it e scrivici su: onboarding@io.italia.it



## Q&A

la sessione per rispondere alle vostre domande

