

# Qualità dei servizi di IO

Webinar ANCI — 26 settembre 2023



Il numero di servizi visibili nell'App IO è arrivato a **270.000**, pubblicati da più di **15.000** enti. Questa crescita esponenziale ha portato alla luce alcune similitudini tra le esigenze di particolari tipologie di enti, e altre differenze sintomatiche della diversità degli argomenti legati ai servizi e della natura stessa degli enti erogatori.

L'obiettivo di PagoPA e dell'App IO in particolare è quello di **garantire un'elevata qualità di esperienza d'uso ai cittadini**, fornendo agli enti gli strumenti utili a raggiungerla e mantenerla coerente. Per questo motivo nell'ultimo anno abbiamo iniziato un percorso evolutivo e incrementale, realizzando:

## Pubblicata versione 1.1

### MANUALE dei servizi

Un documento di guida alla progettazione e definizione dei servizi, a disposizione dei soggetti erogatori e integratori

## Finito versione 1

### CATALOGO dei servizi dei Comuni

Una lista di servizi unici dei Comuni, composti da nome, descrizione e argomento, di esempio per enti e partner tecnologici

## In corso d'implementazione

### TASSONOMIA dei servizi

Un sistema condiviso per aiutare le amministrazioni e PagoPA stessa a definire e categorizzare i servizi a livello tematico

## In corso

### MODELLI dei servizi

Esempi puntuali di servizi completi: includono infatti il ciclo di vita, possibili integrazioni con altri prodotti e testi dei messaggi

# Catalogo dei servizi dei Comuni

## Cos'è?

Il catalogo è una lista che combina argomenti di tassonomia, nomi servizio e descrizioni di servizi per i Comuni, già pronta per creare le schede servizio in App IO.

I servizi che compongono la lista sono stati individuati sulla base di un'analisi sui circa 105.000 servizi dei Comuni presenti in App IO, che sono stati razionalizzati secondo le indicazioni del manuale dei servizi.

## A chi si rivolge?

Ai Comuni e ai loro partner tecnologici

## Obiettivi

- definire uno standard di qualità, attraverso un esempio di attuazione delle regole del manuale e di applicazione della tassonomia;
- rielaborare i contenuti in App IO secondo una prospettiva cittadino-centrica, che esca dalle logiche burocratiche e organizzative dell'ente;
- semplificare il lavoro di revisione e asseverazione.

## Impatti

Il nuovo bando 1.4.3 IO finanzia servizi da catalogo.

I Comuni potranno scegliere di implementare servizi da catalogo.

	A	B	C
1	argomento	nome_servizio	Descrizione
2	Ambiente e animali	Altro	
3	Ambiente e animali	Animali domestici	Il servizio riguarda gli animali domestici e le aree pubbliche a loro relative.  Tramite IO potrai: - ricevere comunicazioni e aggiornamenti sulle richieste di iscrizione per gli animali domestici; - ricevere un promemoria per un appuntamento; - ricevere eventuali avvisi di pagamento e pagarli in app; - ricevere altre comunicazioni.
4	Ambiente e animali	Orti urbani	Il servizio riguarda gli orti urbani.  Tramite IO potrai: - ricevere informazioni sulle modalità di assegnazione degli orti; - ricevere comunicazioni e aggiornamenti sulle richieste presentate; - ricevere eventuali avvisi di pagamento e pagarli in app; - ricevere altre comunicazioni.
5	Ambiente e animali	Verde pubblico	Il servizio riguarda gli interventi nelle aree di verde pubblico.  Tramite IO potrai: - ricevere comunicazioni e aggiornamenti sulle prenotazioni o segnalazioni; - ricevere informazioni sull'abbattimento di piante, siepi o arbusti; - ricevere eventuali avvisi di pagamento e pagarli in app; - ricevere altre comunicazioni.
6	Ambiente e animali	Disinfestazioni	Il servizio riguarda gli interventi di disinfestazione nelle aree e nei luoghi pubblici.  Tramite IO potrai: - ricevere comunicazioni e aggiornamenti sugli interventi previsti; - ricevere indicazioni su come comportarsi durante il loro svolgimento; - ricevere eventuali avvisi di pagamento e pagarli in app; - ricevere altre comunicazioni.
7	Ambiente e animali	Discariche e isole ecologiche	Il servizio riguarda l'accesso o la richiesta di informazioni per l'utilizzo delle discariche e isole ecologiche.  Tramite IO potrai: - ricevere comunicazioni e aggiornamenti sull'utilizzo delle discariche; - ricevere eventuali avvisi di pagamento e pagarli in app; - ricevere altre comunicazioni.
	Ambiente e animali	Ritiro rifiuti ingombranti	Il servizio riguarda il ritiro di rifiuti ingombranti.

80

Schede  
servizio

16

Argomenti tematici  
in cui sono clusterizzati

# Catalogo dei servizi dei Comuni

**Un argomento**, ovvero una tematica a cui il servizio fa riferimento. Questa voce non è da specificare nella scheda servizio.

**Il nome del servizio**, che risponde all'attributo service\_name o "Nome servizio".

**La descrizione del servizio**, che risponde all'attributo description o "Descrizione".

	A	B	C
1	argomento	nome_servizio	Descrizione
2	Ambiente e animali	Altro	
3	Ambiente e animali	Animali domestici	Il servizio riguarda gli animali domestici e le aree pubbliche a loro dedicate.  Tramite IO potrai: - ricevere comunicazioni e aggiornamenti sulle richieste di iscrizione o di modifiche all'anagrafe per gli animali domestici; - ricevere un promemoria per un appuntamento; - ricevere eventuali avvisi di pagamento e pagarli in app; - ricevere altre comunicazioni.
4	Ambiente e animali	Orti urbani	Il servizio riguarda gli orti urbani.  Tramite IO potrai: - ricevere informazioni sulle modalità di assegnazione degli orti urbani; - ricevere comunicazioni e aggiornamenti sulle richieste presentate; - ricevere eventuali avvisi di pagamento e pagarli in app; - ricevere altre comunicazioni.
5	Ambiente e animali	Verde pubblico	Il servizio riguarda gli interventi nelle aree di verde pubblico.  Tramite IO potrai: - ricevere comunicazioni e aggiornamenti sulle prenotazioni o sulle richieste di intervento; - ricevere informazioni sull'abbattimento di piante, siepi o arbusti; - ricevere eventuali avvisi di pagamento e pagarli in app; - ricevere altre comunicazioni.

# Un esempio: **caso d'uso** **servizi duplicati**

## Chi?

Ente riceve PEC per duplicati puri:

- Tassa sui rifiuti (TARI)
- Tassa sui rifiuti (TARI)



# Un esempio: **caso d'uso servizi duplicati**

## Chi?

Ente riceve PEC per duplicati puri:

- Tassa sui rifiuti (TARI)
- Tassa sui rifiuti (TARI)

L'ente decide di utilizzare il decreto modifiche e quindi:

- Raggruppa i due servizi in un unico servizio che trova a catalogo e che si chiama “**Tassa sui rifiuti (TARI)**”.
- **Sceglie da catalogo un secondo servizio** che va in sostituzione dell'altra TARI duplicata, ad esempio: “**Discariche e isole ecologiche**”

I nomi dei servizi devono essere **esattamente quelli riportati nel catalogo.**

# Un esempio: **caso d'uso 2**

## **servizi frammentati**

### Chi?

Ente riceve PEC per duplicati impuri:

- Tassa sui rifiuti (TARI): Accertamento
- Tassa sui rifiuti (TARI): Avviso di pagamento



# Un esempio: **caso d'uso 2**

## **servizi frammentati**

### Chi?

Ente riceve PEC per duplicati impuri:

- Tassa sui rifiuti (TARI): Accertamento
- Tassa sui rifiuti (TARI): Avviso di pagamento

L'ente decide di utilizzare il decreto modifiche e quindi:

- Raggruppa i due servizi in un unico servizio che trova a catalogo e che si chiama “**Tassa sui rifiuti (TARI)**”.
- **Sceglie da catalogo un secondo servizio** che va in sostituzione dell'altra TARI duplicata, ad esempio: “**Discariche e isole ecologiche**”.

I nomi dei servizi devono essere **esattamente quelli riportati nel catalogo**.