

# PA digitale 2026

*app IO, le ultime novità sull'Avviso e i servizi dei Comuni*

27 luglio 2023

*La presentazione non sostituisce gli avvisi pubblicati su PA digitale 2026*

*Per accedere a informazioni aggiornate ed esaustive visitare <https://padigitale2026.gov.it> e iscriversi alla Newsletter dedicata: <https://padigitale2026.gov.it/ricevi-aggiornamenti>*



# App IO e l'evoluzione dei servizi digitali per il cittadino

## Lato cittadini



**34,7 milioni di installazioni** raggiunte in 3 anni  
(lancio ad aprile 2020)



**Suddivisione equa tra uomini e donne e fasce di età**, soprattutto tra i 18 e i 60 anni



**100mila installazioni settimanali negli ultimi 30 giorni**



**4,3 milioni di utenti attivi su IO negli ultimi 30 giorni**

## Lato enti



**Oltre 210mila servizi attivi in app** e molti altri in arrivo grazie anche ai bandi PNRR



**Oltre 15mila amministrazioni centrali e locali** che hanno integrato i loro servizi in app (in autonomia o con il supporto di un partner tecnologico / ente aggregatore)



**20milioni di messaggi inviati** ogni mese, in media

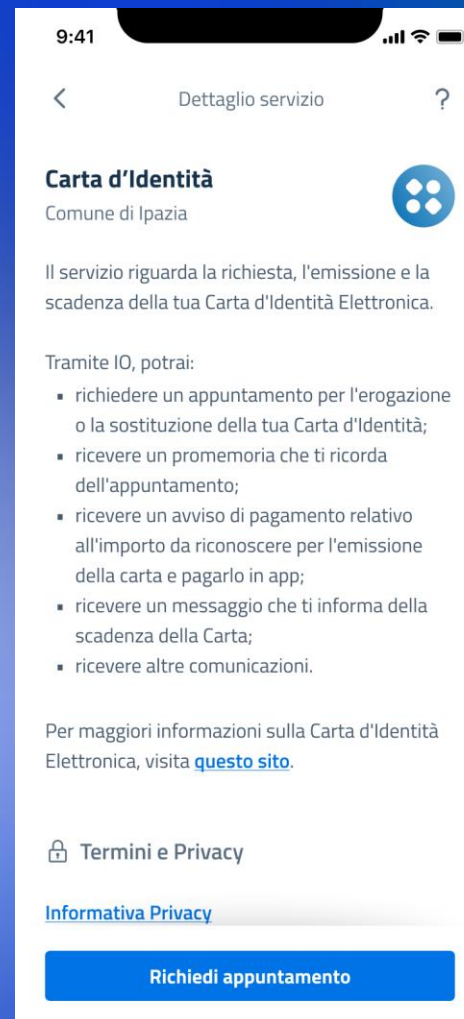
## L'app dei servizi pubblici

IO permette ai cittadini di **interagire con i servizi pubblici locali e nazionali** direttamente dallo smartphone, in modo semplice e sicuro.

Il progetto rende concreto l'articolo 64/bis del Codice dell'Amministrazione Digitale, che istituisce **un unico punto di accesso per tutti i servizi digitali** erogato dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri.

Esprime una nuova visione dei servizi pubblici in cui i **cittadini sono al centro della relazione** con le istituzioni.

L'obiettivo è quello di offrire servizi efficaci e di valore, rendendoli più capillari e accessibili sul territorio nazionale.



L'evoluzione di AppIO per migliorare l'esperienza e la qualità di fruizione da parte dei cittadini

## Un prodotto in continua evoluzione

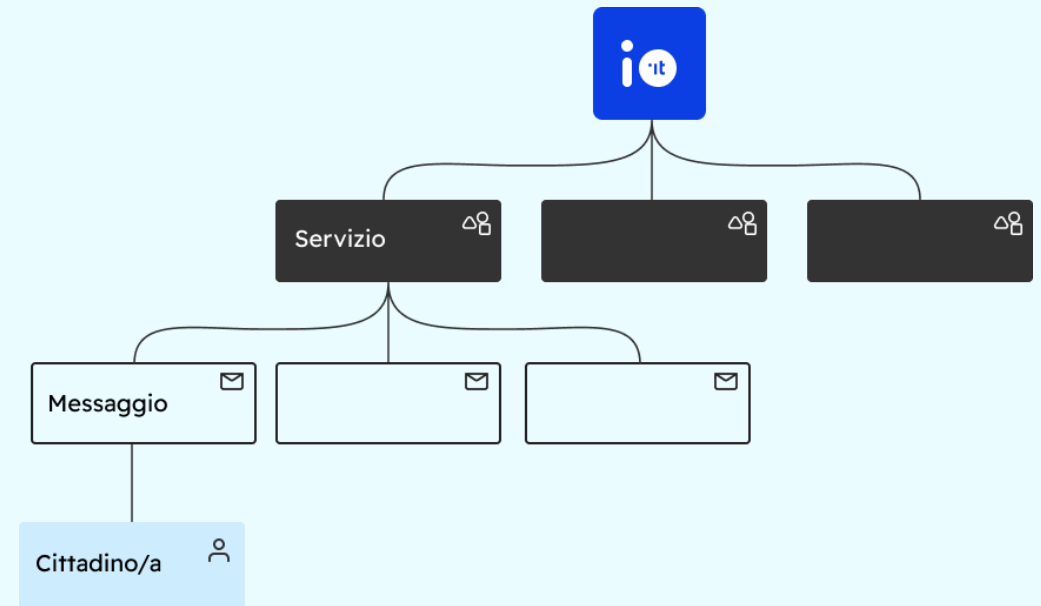
IO nasce principalmente come **canale di comunicazione** tra la Pubblica Amministrazione e i cittadini, ma grazie all'**integrazione di nuove funzionalità e con altre piattaforme abilitanti** - pagoPA, SPID, CIE, SEND, interoperabilità - IO riunisce in un solo canale tutte le principali funzioni per Enti e Gestori di Pubblici Servizi, con il risultato che i servizi siano molto più che semplici veicoli di messaggi.

Questo ha portato alla necessità di creare e mettere a disposizione degli Enti **nuovi strumenti** di progettazione e implementazione che garantiscano la definizione di servizi di un adeguato livello qualitativo e di mantenere la qualità costante tra i diversi soggetti erogatori.

**Manuale dei servizi**

**Catalogo dei servizi dei Comuni**

**Modelli dei servizi** in corso



## Un prodotto in continua evoluzione

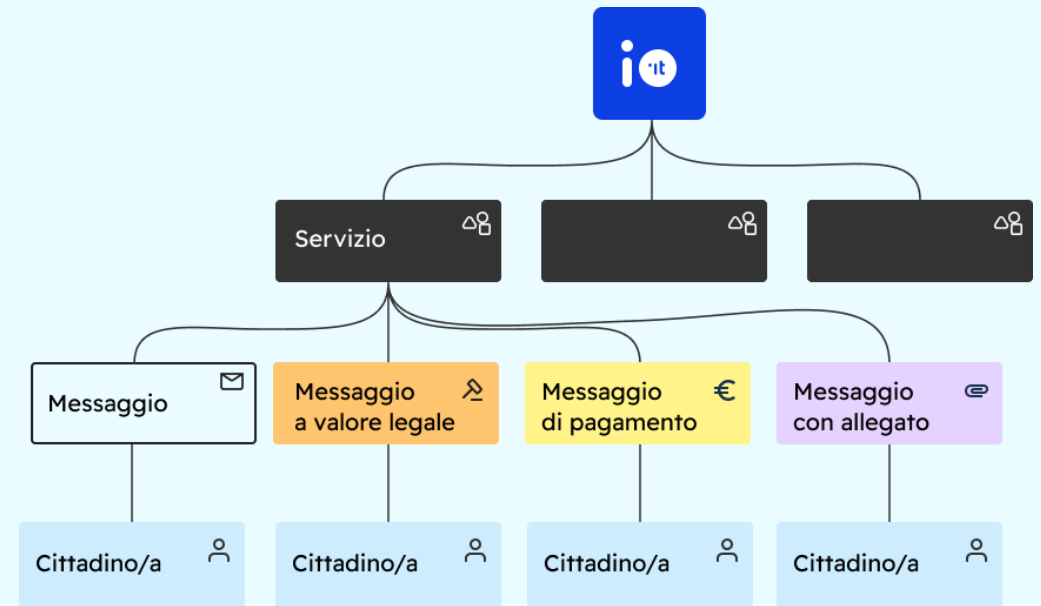
IO nasce principalmente come **canale di comunicazione** tra la Pubblica Amministrazione e i cittadini, ma grazie all'**integrazione di nuove funzionalità e con altre piattaforme abilitanti** - pagoPA, SPID, CIE, SEND, interoperabilità - IO riunisce in un solo canale tutte le principali funzioni per Enti e Gestori di Pubblici Servizi, con il risultato che i servizi siano molto più che semplici veicoli di messaggi.

Questo ha portato alla necessità di creare e mettere a disposizione degli Enti **nuovi strumenti** di progettazione e implementazione che garantiscano la definizione di servizi di un adeguato livello qualitativo e di mantenere la qualità costante tra i diversi soggetti erogatori.

**Manuale dei servizi**

**Catalogo dei servizi dei Comuni**

**Modelli dei servizi** in corso



# Il manuale dei servizi

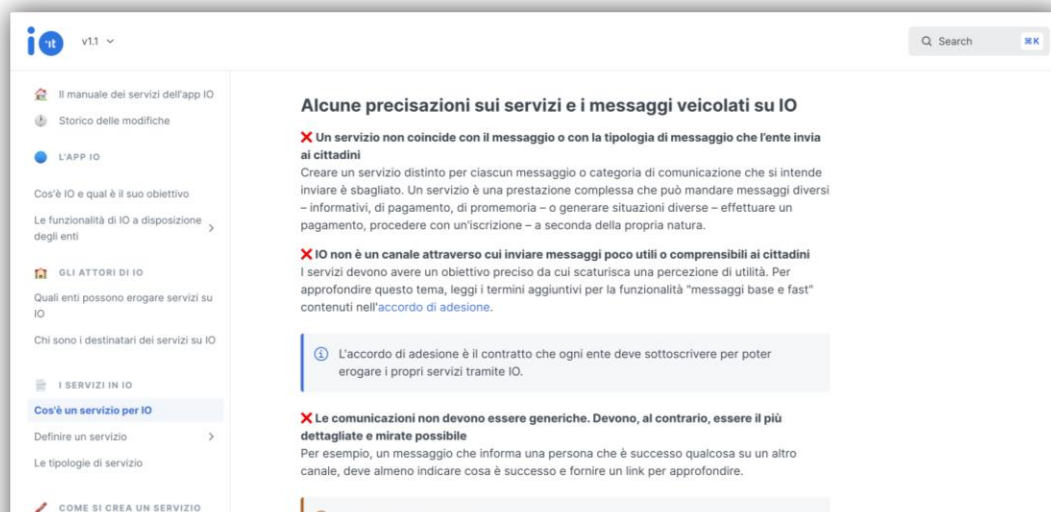
## Cos'è?

Il Manuale è un insieme di regole e indicazioni per definire e implementare i servizi nell'App IO. Fa parte della Documentazione Tecnica allegata al contratto di adesione a IO.

## Obiettivi

- Fornire agli enti e ai relativi partner tecnologici istruzioni chiare e dettagliate per progettare servizi di qualità;
- Garantire coerenza nella qualità dei servizi offerti;
- Definire e comunicare le regole su cui si basa il processo di approvazione dei servizi.

## Link



# Il catalogo dei servizi dei Comuni

## Cos'è?

Il catalogo è una lista che combina argomento, nomi servizio e descrizioni di servizi per i Comuni. I contenuti sono pronti per creare le schede servizio in App IO.

## Obiettivi

- Definire uno standard di qualità, attraverso un esempio di applicazione delle regole del manuale;
- Rielaborare i contenuti in App IO secondo una prospettiva cittadino-centrica;
- Semplificare il lavoro di revisione e asseverazione dei servizi.

## Link

The screenshot shows the 'Catalogo dei servizi dei Comuni' spreadsheet. The table has columns A through F. The rows list various services with their descriptions and a green checkmark in column D.

	A	B	C	D	E	F
19	Casa e utenze	Imposta municipale unica (IMU)	Il servizio riguarda l'Imposta Municipale Unica (IMU) per il possesso di immobili, fabbricati e terreni. Tramite IO potrai: - ricevere aggiornamenti sulle nuove disposizioni previste per l'anno in corso; - ricevere avvisi di pagamento e pagarli in app; - ricevere un messaggio che ti informa che il pagamento è in scadenza.	✓		
20	Casa e utenze	Servizi Idrici	Il servizio riguarda l'acqua potabile e l'uso delle fognature e degli impianti di depurazione. Tramite IO potrai: - ricevere comunicazioni e aggiornamenti sulle pratiche; - ricevere avvisi di pagamento e pagarli in app; - ricevere altre comunicazioni.	✓		
21	Casa e utenze	Tassa sui rifiuti (TARI)	Il servizio ti invia comunicazioni in merito alla Tassa sui rifiuti (TARI). Tramite IO potrai: - ricevere comunicazioni o la conferma della dichiarazione di occupazione di un immobile domestico e non domestico al fine della TARI; - ricevere aggiornamenti su eventuali proroghe alla data di scadenza; - ricevere avvisi di pagamento relativi alla TARI e pagarli in app; - ricevere conferma del pagamento.	✓		
22	Casa e utenze	Raccolta differenziata dei rifiuti	Il servizio riguarda la raccolta differenziata dei rifiuti. Tramite IO potrai: - ricevere comunicazioni e aggiornamenti sul ritiro dei rifiuti; - ricevere eventuali avvisi di pagamento e pagarli in app; - ricevere altre comunicazioni.	✓		
	Casa e utenze	Diritti di rogito	Il servizio riguarda i diritti di rogito dovuti al Comune.	✓		

# 2

## **Avviso 1.4.3: dati su partecipazione e casistiche riscontrate**

**Fabrizio Salvatore**

Responsabile team territoriali del  
Dipartimento per la trasformazione digitale



Abbiamo esaminato tutte le candidature e abbiamo notato la presenza di molti casi dove i servizi sono **frammentati** se non addirittura **duplicati**.

**ANALISI DEL TOTALE DEI SERVIZI PRESENTI ALL'INTERNO DELL'APPIO E QUELLI PORTATI IN CANDIDATURA**

**DUE O PIÙ SERVIZI CON IL MEDESIMO NOME**

**PIÙ SERVIZI AFFERENTI ALLA STESSA TIPOLOGIA**

Casistica 1

Casistica 2

Casistica 3

Servizi per i dipendenti dell'ente

Avviso di emissione mandato di pagamento

servizio di notifica pratiche anagrafiche

Pagamenti per prestazioni cimiteriali

Pagamenti per servizio mensa scolastica

Servizi di notifica pratiche Tributarie

servizi di notifica

Servizi per i dipendenti dell'ente

Servizio di cambio di stato e di richiesta integrazione

Sanzioni diverse dal C.d.S.

Diritti di segreteria per certificati anagrafici

ANNO IN CORSO - Tasse sui rifiuti (TARI, TIA, TARSU, TA...

Avviso scadenza documento ordinario - Tassa rifiuti

Avviso scadenza sollecito di pagamento - Tassa rifiuti

Avviso scadenza accertamento - Tassa rifiuti

Avviso scadenza ingiunzione - Tassa rifiuti

Avviso scadenza sollecito - Canone unico

Avviso scadenza accertamento - Canone unico

Avviso scadenza ingiunzione - Canone unico

Avviso scadenza documento informativo IMU

Avviso scadenza sollecito IMU

Avviso scadenza accertamento IMU

**Invieremo una PEC a tutti gli enti interessati da queste casistiche**

Definiamo:

**Servizi DUPLICATI**

**Servizi con lo stesso nome**

**Servizi FRAMMENTATI**

**Servizi appartenenti alla stessa tipologia**

Nella PEC specifichiamo quale casistica abbiamo rilevato e chiediamo all'ente di **verificare e compiere alcune azioni**

## Le azioni possibili



L'ente che vuole uniformarsi al Manuale dei Servizi di App IO **può**

Ricorrere al Decreto Modifica su PA Digitale 2026

sarà possibile richiedere la sostituzione di uno o più servizi direttamente sulla piattaforma PA Digitale 2026

Consultare la prima versione del «Catalogo dei servizi dei Comuni» come riferimento certo per la modifica

Il Manuale ed il "Catalogo dei servizi dei Comuni" sono gli strumenti utili ad indirizzare gli interventi di modifica dei servizi all'interno della domanda inoltrata su PA digitale 2026.



L'ente che decide di rinunciare alla domanda di finanziamento **può**

Ricorrere alla funzionalità di rinuncia su PA Digitale 2026

Candidarsi all' Avviso AppIO con Catalogo dei Servizi vincolante di prossima pubblicazione



L'ente che vuole mantenere la struttura di servizi per specifiche esigenze organizzative **può**

Compilare e inviare un modulo nel caso in cui si intenda mantenere la struttura di servizi presente nella domanda di partecipazione occorre compilare e inviare il modulo allegato alla comunicazione all'indirizzo PEC indicato

Ricevuto il modulo la candidatura si ritiene valida

L'ENTE VERIFICA ALL'INTERNO DELL'APPIO E TRA QUELLI PORTATI IN CANDIDATURA LA PRESENZA DI

**DUE O PIÙ SERVIZI CON IL MEDESIMO NOME**

**CON ID DIFFERENTI, UNO O PIÙ PRESENTI IN APP IO E SUCCESSIVAMENTE RICHIESTI A FINANZIAMENTO**

**L'Ente entro il 30 Settembre può:**

- Indicare sulla piattaforma AppIO il nome del servizio corretto
- Qualora l'ente non intenda modificare il servizio o comunque in mancanza di altra azione, **decorso il termine del 30 Settembre** PagoPA S.p.A. procederà ad eliminare uno o più servizi attivati, oggetto della duplicazione, per i quali non è stato richiesto il finanziamento.

**NELLA DOMANDA DI FINANZIAMENTO**

**L'Ente entro il 30 Settembre può:**

- procedere alla modifica della domanda con l'indicazione di un servizio differente negli appositi campi in conformità con quanto disposto dal Decreto n. 35/2023-PNRR del 21 febbraio 2023 con la procedura descritta nell'allegato "Guida alla compilazione dell'istanza di modifica in PA digitale 2026".

**Decorso il termine del 30 Settembre** senza aver provveduto alle azioni sopra indicate, PagoPA S.p.A. trasmetterà tale circostanza al Dipartimento per la Trasformazione Digitale della Presidenza del Consiglio dei Ministri.

L'ENTE VERIFICA ALL'INTERNO DELL'APPIO E TRA QUELLI PORTATI IN CANDIDATURA LA PRESENZA DI

### PIÙ SERVIZI AFFERENTI ALLA STESSA TIPOLOGIA

★ **L'Ente che intende uniformarsi al Manuale dei Servizi di App IO, può:**

- Solo per Enti già asseverati: inviare una istanza di modifica al Dipartimento alla seguente pec: [dtd.pnrr@pec.governo.it](mailto:dtd.pnrr@pec.governo.it) e alla conferma della ricezione:
- Per tutti: procedere alla modifica della domanda con l'indicazione di un servizio differente negli appositi campi in conformità con quanto disposto dal Decreto n. 35/2023-PNRR del 21 febbraio 2023 con la procedura descritta nell'allegato "Guida alla compilazione dell'istanza di modifica in PA digitale 2026".

**L'Ente che intende procedere alla rinuncia della domanda di partecipazione all'avviso deve:**

- Procedere con la funzionalità ad hoc messa a disposizione attraverso la piattaforma PA digitale 2026. È di prossima pubblicazione un nuovo avviso sulla misura 1.4.3 appIO nel quale la versione finale del Catalogo sarà vincolante.

**L'Ente che intenda mantenere la struttura di servizi presente nella domanda di partecipazione per specifiche esigenze organizzative deve:**

- rispondere alla PEC mediante compilazione del modulo allegato

**Decorso il termine del 30 Settembre** senza aver provveduto alle azioni sopra indicate, PagoPA S.p.A. trasmetterà tale circostanza al Dipartimento per la Trasformazione Digitale della Presidenza del Consiglio dei Ministri.

In assenza di una di queste possibili scelte, il Dipartimento per la Trasformazione Digitale non potrà procedere alle fasi successive di asseverazione.

L'Ente **già asseverato** che intende uniformarsi al Manuale dei Servizi di App IO, sia nel caso di servizi duplicati che frammentati può:

- inviare una istanza di modifica al Dipartimento tramite una pec ad hoc indicata nella comunicazione e alla conferma della ricezione verrà messo nelle condizioni di poter procedere alla modifica
- come per i casi descritti nelle slide precedenti l'ente potrà procedere alla modifica della domanda con l'indicazione di un servizio differente negli appositi campi in conformità con quanto disposto dal Decreto n. 35/2023-PNRR del 21 febbraio 2023 con la procedura descritta nell'allegato "Guida alla compilazione dell'istanza di modifica in PA digitale 2026"

**L'Ente non asseverato ma che ha sottomesso all'asseverazione verrà riportato in stato precedente per consentire le azioni descritte**

## Guida alla compilazione dell'istanza di modifica in PA digitale 2026

### Richiesta di modifica del progetto

Proponi un'istanza di modifica al progetto apportando le necessarie variazioni al pacchetto di servizi. Ricorda che per ricevere l'erogazione del finanziamento, **dovrai realizzare tutti i servizi** che hai inserito all'interno del pacchetto.

MOTIVAZIONE DELL'ISTANZA DI MODIFICA

Sopravvenienza normativa o aggiornamento tecnico

NORMATIVA/CAUSALE DI RIFERIMENTO ⓘ

Il riferimento normativo o la causale per cui richiedi l'istanza

DATA ⓘ

La data di entrata in vigore del riferimento normativo o della causale per cui richiedi la modifica

GG/MM/AAAA

DETTAGLIO

3 Campo di sopravvenienza normativa o aggiornamento tecnico indica i riferimenti normativi nazionali o regionali o la causale da cui si evince chiaramente l'impossibilità sopravvenuta. Non è consentita la sostituzione di alcun servizio in assenza di una specifica sopravvenienza normativa o aggiornamento tecnico.

{..} caratteri a disposizione.

Servizi interessati ⓘ

Aggiungi un servizio +

Seleziona un servizio

4 Sono consapevole, ai sensi dell'Avviso di riferimento, che la modifica dei servizi richiesti non è consentita salvo specifici e limitati casi. Dichiaro sotto la mia responsabilità l'esistenza di una sopravvenienza normativa o aggiornamento tecnico che impediscono oggettivamente la realizzazione del servizio. Sono consapevole che qualora venga rilevata l'inesistenza di tale condizione, il finanziamento potrà essere revocato e sarà richiesta la restituzione dei fondi eventualmente già erogati.

ANNULLA INVIA

### Dove trovare la funzionalità

La funzionalità di richiesta di istanza di modifica è presente nella pagina principale del progetto, alla voce **Richiedi istanza di modifica**.

### Istruzioni di compilazione

- 1 Nel campo **Normativa/Causale di riferimento**, inserisci la dicitura "Aggiornamento Manuale dei servizi della AppIO"
- 2 Nel campo **Data** inserisci il valore 06/02/2023
- 3 Nel campo **Dettaglio**, inserisci la seguente dicitura "Aggiornamento tecnico conseguente alla revisione del Manuale dei servizi della AppIO«"

Ti ricordiamo che tutti i campi sono obbligatori.

Per abilitare il pulsante **Invio** dovrai spuntare la casella della dichiarazione di responsabilità. 4

# Conclusioni

IO è uno strumento di comunicazione tra Amministrazione e Cittadino che mette  
**il Cittadino al centro**

Abbiamo disegnato una soluzione che accompagni tutti i comuni nel percorso di evoluzione di IO  
**preservando i finanziamenti ricevuti**

Privilegiamo la soluzione di  
**modifica della candidatura a parità di finanziamento**

**Gli account dei team territoriali sono a disposizione** dei comuni per  
supportarli nel percorso



# GRAZIE

[www.padigitale2026.gov.it](http://www.padigitale2026.gov.it)