

---

# **design-UX-cittadini-once-only-docs**

*Release versione-corrente*

**italia**

**21 mag 2026**



---

## Indice dei contenuti

---

<b>1</b>	<b>Prima della procedura: scheda servizio</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Avvio della procedura: informativa privacy</b>	<b>5</b>
<b>3</b>	<b>Dati precompilati</b>	<b>7</b>
<b>4</b>	<b>Selezione dei dati</b>	<b>9</b>
<b>5</b>	<b>Modifica e rettifica dei dati</b>	<b>11</b>
<b>6</b>	<b>Verifica di un requisito</b>	<b>13</b>
6.1	Esito della verifica . . . . .	13
<b>7</b>	<b>Approfondimento: indicare la fonte dei dati e i canali di rettifica dati</b>	<b>17</b>
7.1	Indicare la fonte dei dati . . . . .	17
7.2	Fornire istruzioni di rettifica . . . . .	17
7.3	Esempi di fonti e link per la rettifica dati . . . . .	18



Progettare servizi abilitati dall'interoperabilità per i cittadini

Questa documentazione guida chi progetta e sviluppa servizi digitali della Pubblica Amministrazione nella gestione lato esperienza utente (interfaccia e microtesti) del recupero automatico dei dati tramite interoperabilità, secondo il principio del *once only*. Per ogni scenario vengono forniti esempi visivi e testi suggeriti pronti all'uso.

Il principio del *once only* (unicità dell'invio) stabilisce che cittadini e imprese non debbano fornire alla Pubblica Amministrazione dati e documenti già in suo possesso: spetta alle amministrazioni recuperarli, comunicando tra loro tramite interoperabilità.

Con il decreto-legge n. 19 del 19 febbraio 2026, il principio del *once only* viene reso operativo come integrazione al Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD). In particolare, l'articolo 11 del decreto prevede che:

*«Le pubbliche amministrazioni, in attuazione del principio dell'unicità dell'invio, non richiedono ai cittadini e alle imprese dati e informazioni già detenuti da un'amministrazione e assicurano la circolarità delle informazioni mediante la piattaforma di cui all'articolo 50 -ter fin dalla progettazione dei servizi [...]»*

La versione aggiornata (versione corrente) di questa documentazione corrisponde alla **2026.1**. Puoi contribuire all'evoluzione di queste raccomandazioni [aprendo issue sul repository GitHub<sup>1</sup>](#).

---

<sup>1</sup> <https://github.com/italia/design-UX-cittadini-once-only-docs/issues>



---

## Prima della procedura: scheda servizio

---

I servizi digitali sono spesso accompagnati da una scheda descrittiva: una pagina sul sito dell'ente che illustra i requisiti di accesso, i documenti necessari e le modalità di fruizione.

Quando prevista, specifica quali dati verranno recuperati automaticamente, indicandone la fonte. In questo modo il cittadino saprà cosa dovrà fornire e potrà verificare i dati recuperati automaticamente ancora prima di avviare la procedura.

---

### **Testo suggerito**

Per richiedere {Nome servizio} sono necessari questi dati. Quando già disponibili, li recuperiamo automaticamente da fonti certificate.

---

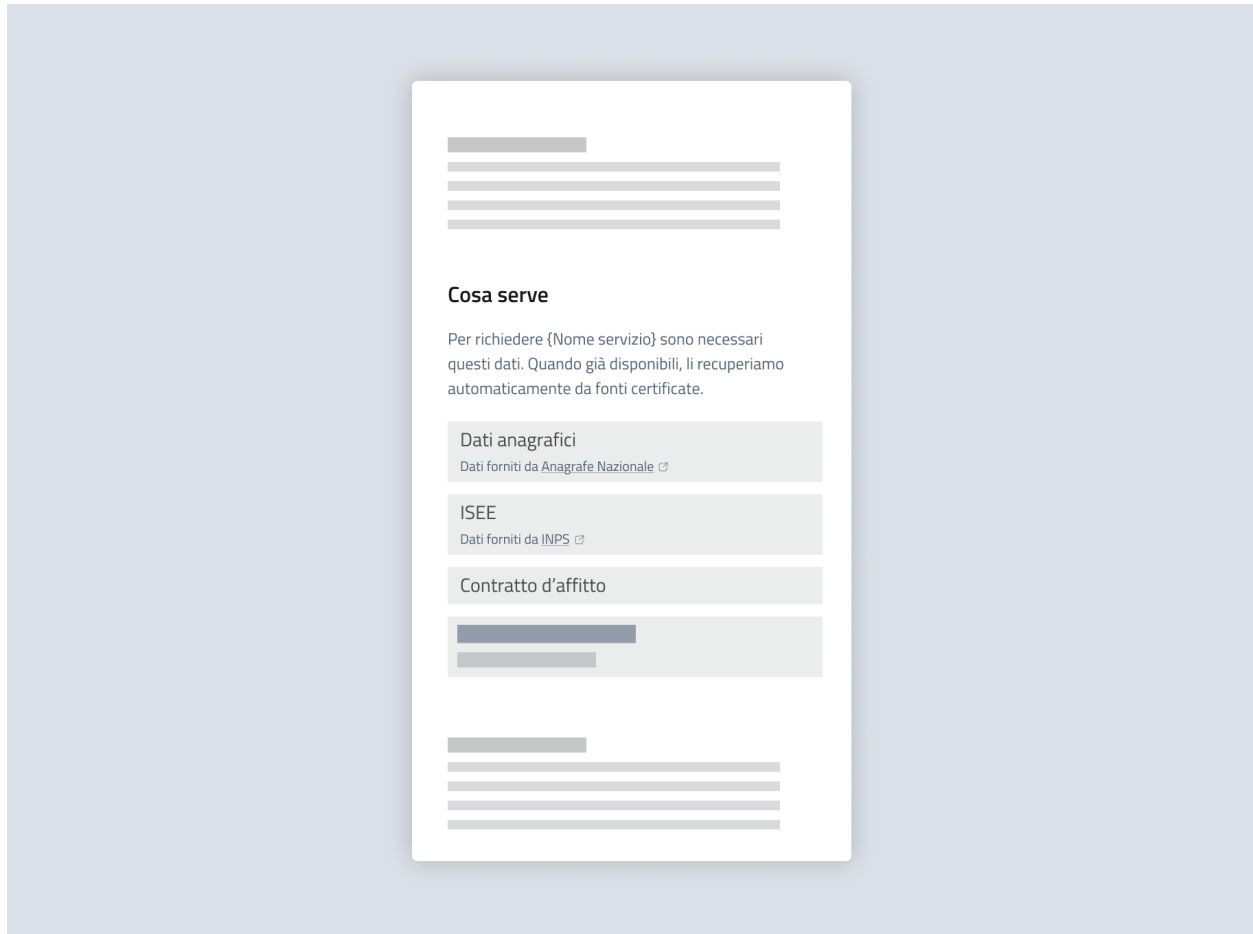


Fig. 1.1: Esempio di presentazione dei dati recuperati tramite interoperabilità nella scheda servizio.

---

### Avvio della procedura: informativa privacy

---

Prima dell'inizio della procedura, come parte dell'informativa privacy, informa il cittadino che alcuni dati necessari per il servizio verranno recuperati automaticamente, comunicandone brevemente i benefici.

---

#### **Testo suggerito**

#### **Recupero automatico dei dati**

Comunichiamo con altri enti per recuperare alcune informazioni necessarie per questo servizio. Le troverai precompilate, così non dovrai inserirle manualmente.

---

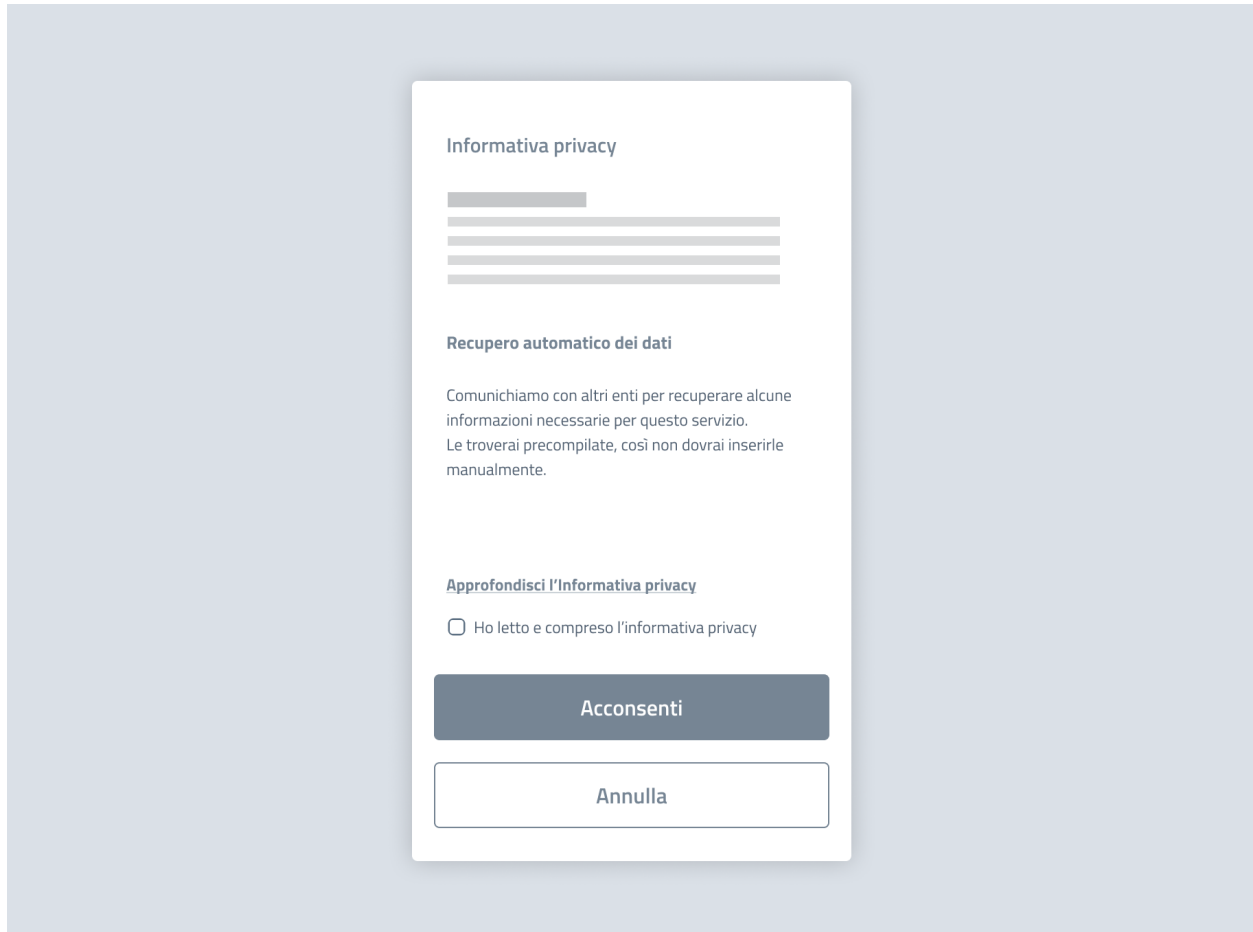


Fig. 2.1: Esempio di informativa privacy prima dell'accesso a un servizio.

---

### Dati precompilati

---

Durante la procedura, segnala al cittadino quali dati sono recuperati tramite interoperabilità, indicandone la fonte (vai all'approfondimento: [come indicare la fonte dei dati](#)).

Quando possibile, permetti anche agli utenti di approfondire come funziona il recupero automatico dei dati, ad esempio tramite tooltip, modale o accordion: potrebbero non ricordare il testo dell'informativa privacy e voler capire perché alcuni dati sono già precompilati.

---

#### **Testo suggerito per indicare la fonte**

Dati forniti da {Nome fonte}

---

---

#### **Testo suggerito per spiegazione di approfondimento**

##### **Recupero automatico dei dati**

Comunichiamo direttamente con altri enti per recuperare alcune informazioni necessarie per questo servizio, così non devi inserirle manualmente. Questo dato è stato fornito da {Nome fonte}.

---

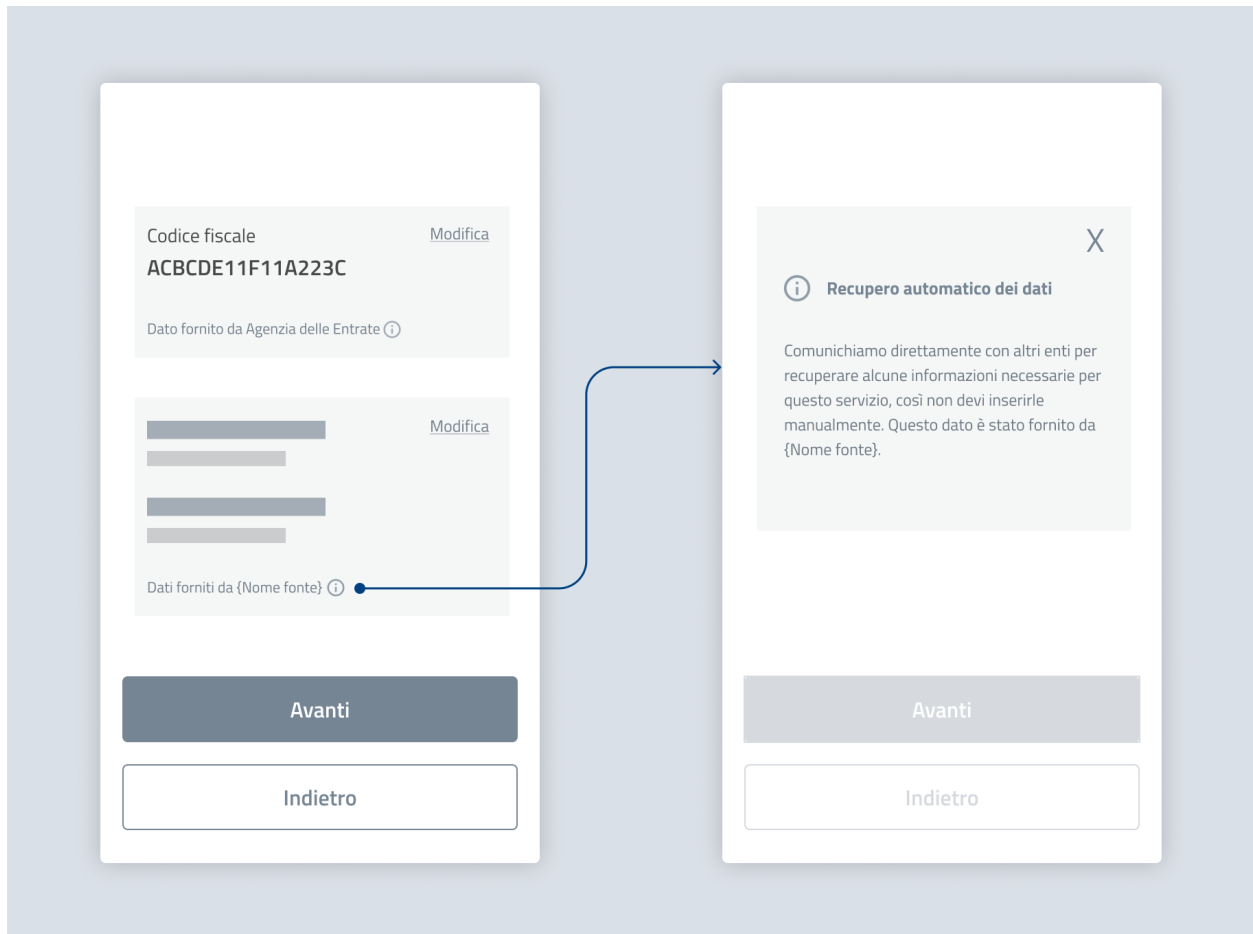


Fig. 3.1: Esempio di form precompilati con dati recuperati tramite interoperabilità.

---

### Selezione dei dati

---

Quando le API restituiscono più dati, ad esempio nel caso di più veicoli intestati alla stessa persona, consenti all'utente di selezionare quali utilizzare.

I dati richiamati tramite API potrebbero non essere completi: permetti all'utente di integrare o aggiungere elementi.

---

#### **Testo suggerito**

Seleziona o aggiungi {Nome dato} per cui vuoi richiedere {Nome servizio}.

---

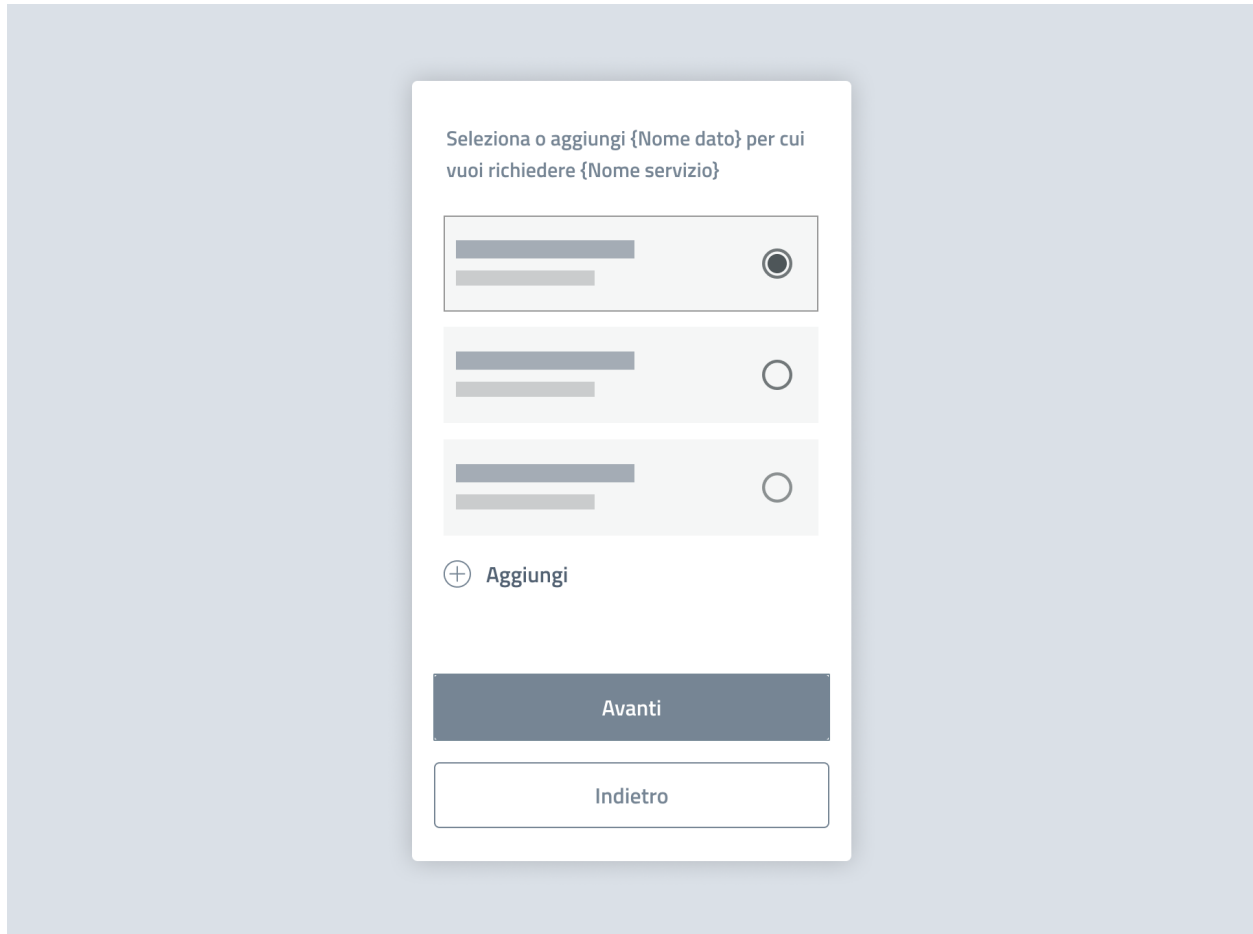


Fig. 4.1: Esempio di step di selezione dei dati.

---

### Modifica e rettifica dei dati

---

Quando possibile, consenti al cittadino di modificare i dati recuperati, che potrebbero essere errati. Ogni modifica costituisce autocertificazione ed è limitata alla procedura.

Suggerisci all'utente come rettificare alla fonte un dato non corretto: fornisci un link al servizio di rettifica o indica l'ente titolare del dato ([vai all'approfondimento: come indicare la fonte e la modalità di rettifica dei dati](#)).

---

#### **Testo suggerito**

#### **Modifica {Nome dato}**

La modifica di questo dato vale solo per questa richiesta e non aggiorna l'informazione alla fonte. Per aggiornare il dato alla fonte, vai su {Nome fonte, con link esterno}.

---

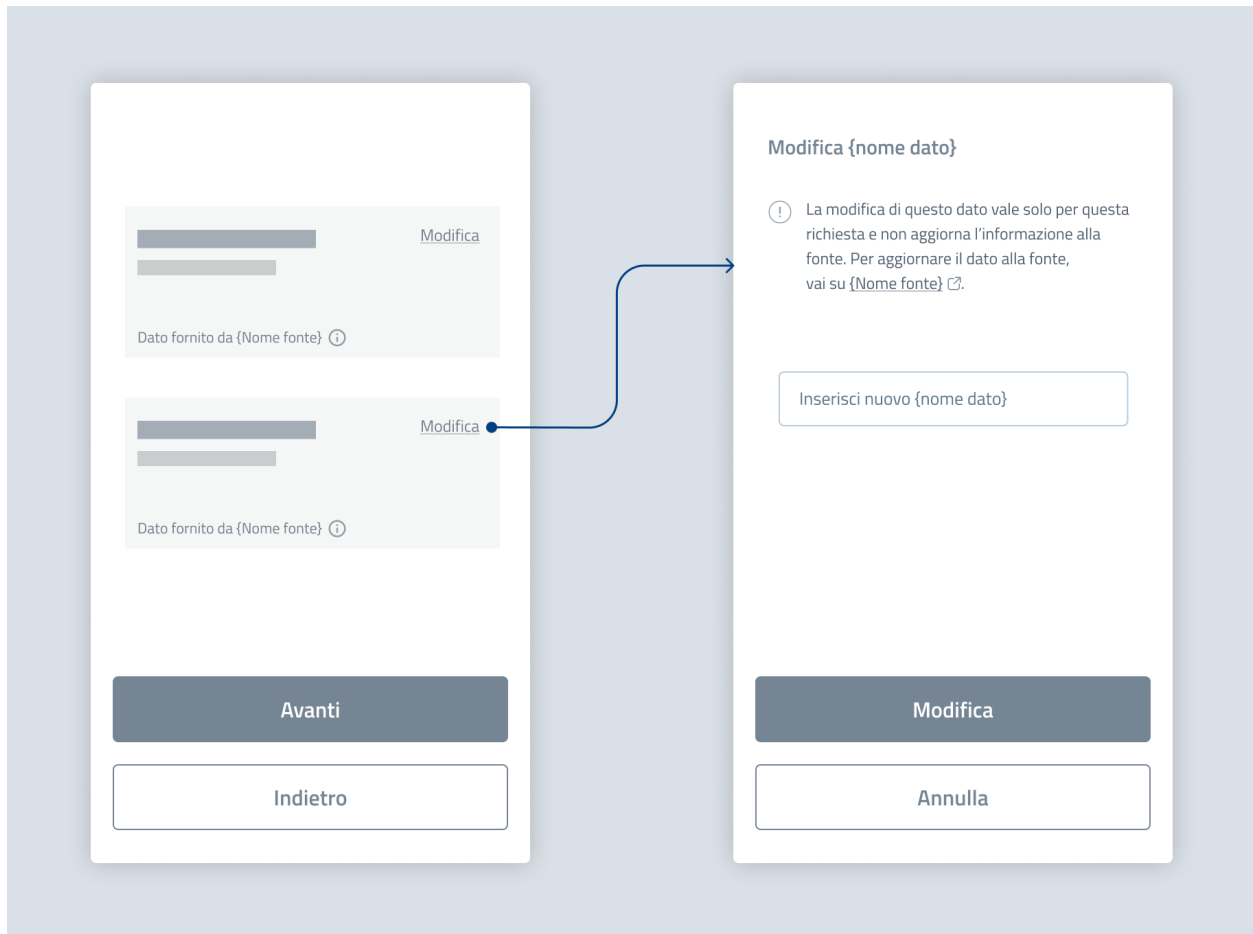


Fig. 5.1: Esempio di step di modifica di un dato precompilato.

---

### Verifica di un requisito

---

Anche quando utilizzi l'interoperabilità per verificare requisiti di accesso al servizio, ad esempio un bonus o una borsa di studio, informa il cittadino di quali dati sono recuperati automaticamente e indicane la fonte.

Quando possibile, permetti anche agli utenti di approfondire come funziona la verifica dei requisiti, ad esempio tramite tooltip, modale o accordion: potrebbero non ricordare il testo dell'informativa privacy e voler capire come funziona la verifica automatica.

---

#### Testo suggerito per indicare la fonte

Verifichiamo questo dato con {Nome fonte}

---

---

#### Testo suggerito per spiegazione di approfondimento

##### Verifica automatica dei requisiti

Comunichiamo direttamente con altri enti per verificare i requisiti necessari per questo servizio, così non devi produrre autocertificazioni.

---

## 6.1 Esito della verifica

Quando l'esito della verifica è **negativo**, sia che venga comunicato immediatamente o successivamente tramite canali di ricontatto, comunica chiaramente quale problema è stato riscontrato e offri all'utente canali di assistenza diretti per risolverlo. A seconda delle modalità di gestione del servizio, valuta se fornire il contatto di assistenza del tuo ente o un link all'assistenza dell'ente titolare del dato.

Non fornire canali di assistenza potrebbe precludere l'accesso al servizio.

---

#### Testo suggerito

---

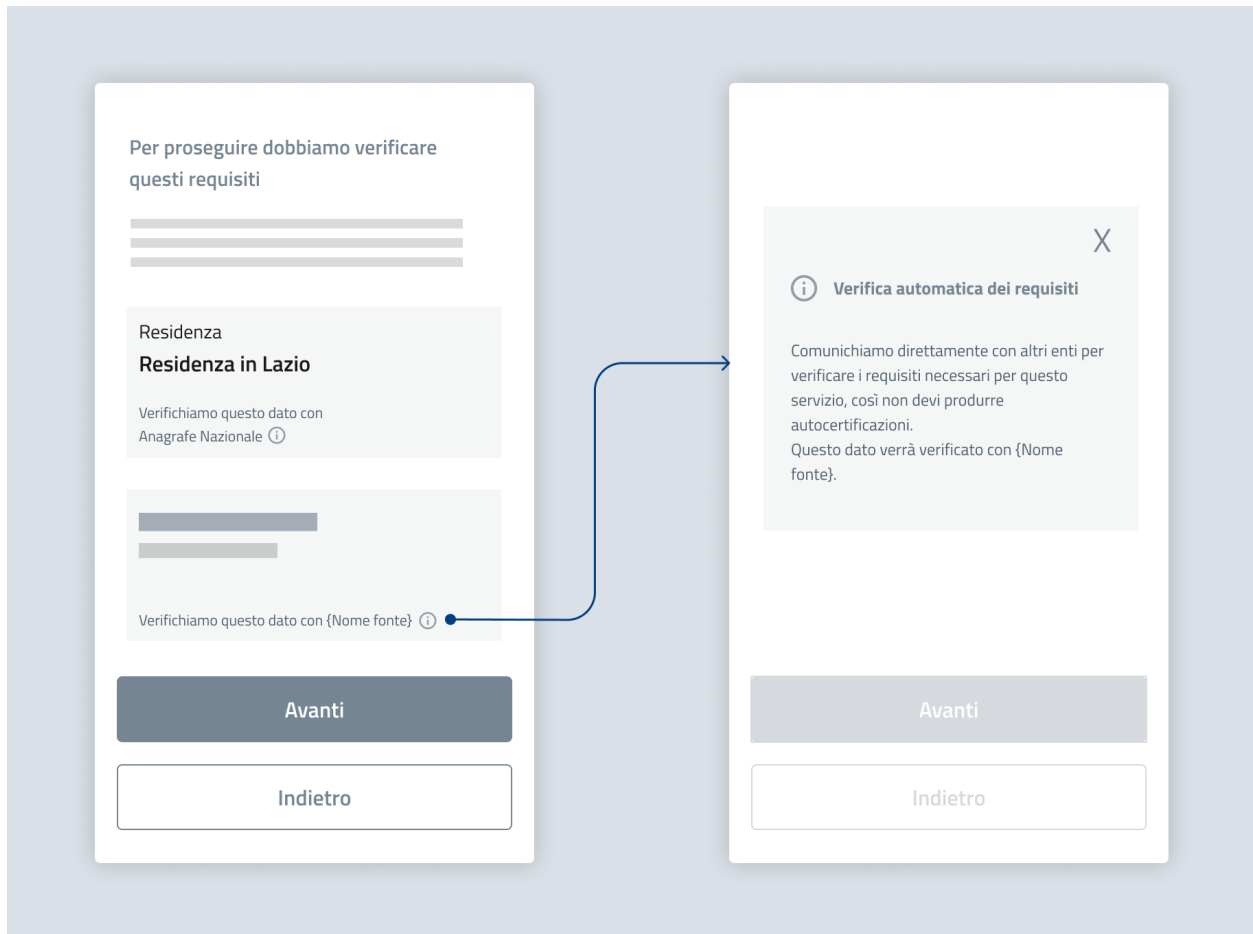


Fig. 6.1: Esempio di verifica di dati per l'accesso ad un servizio.

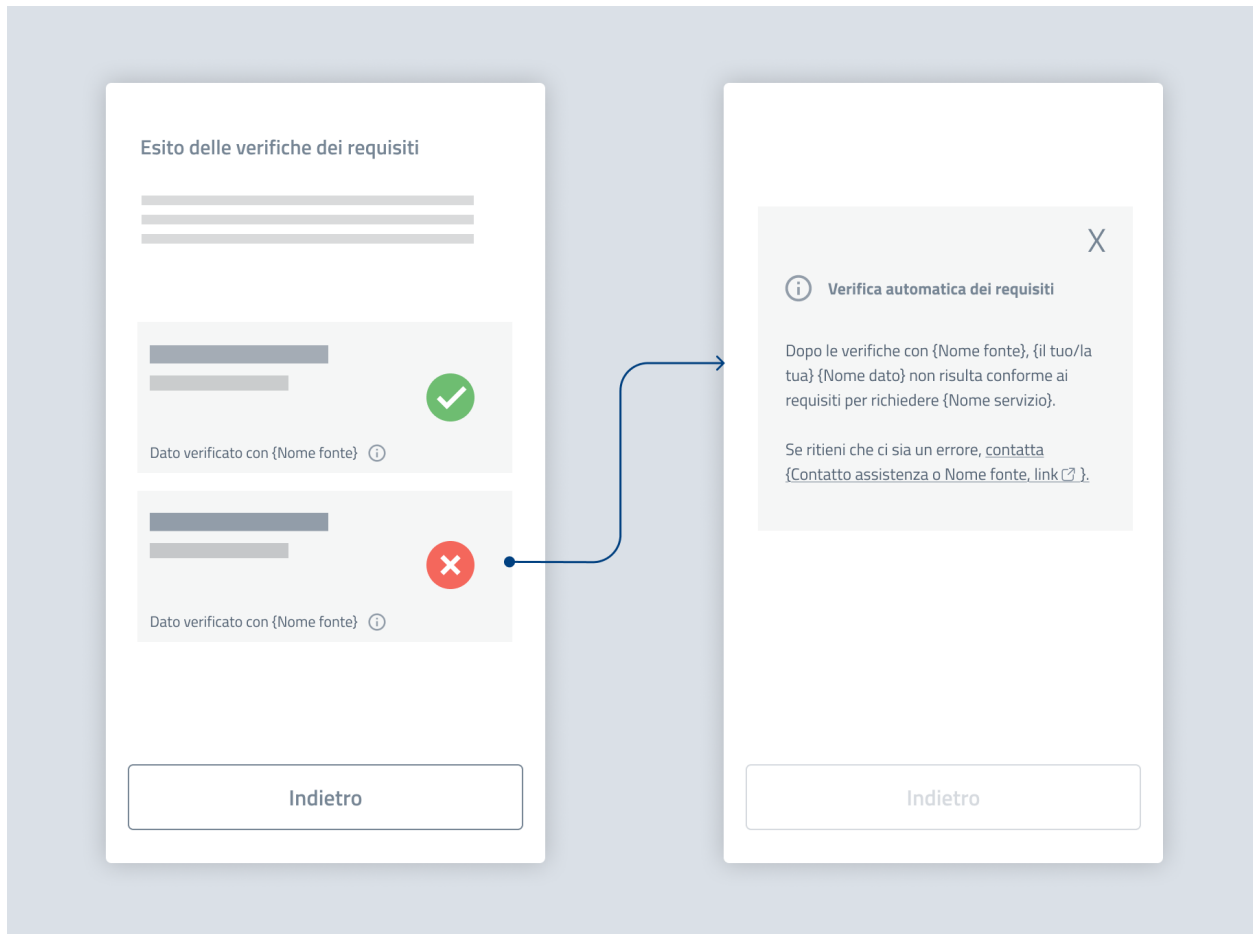


Fig. 6.2: Esempio di feedback dopo la verifica di dati per l'accesso ad un servizio.

Dopo le verifiche con {Nome fonte}, {il tuo/la tua} {Nome dato} non risulta conforme ai requisiti per richiedere {Nome servizio}.

Se ritieni che ci sia un errore, contatta {Contatto assistenza o Nome fonte, link}.

---

---

## Approfondimento: indicare la fonte dei dati e i canali di rettifica dati

---

Per un'esperienza utente ottimale, assicurati di indicare fonti dei dati facilmente riconoscibili dai cittadini e di fornire indicazioni precise per la rettifica di dati incorretti.

### 7.1 Indicare la fonte dei dati

Il nome istituzionale dell'ente titolare del dato non è sempre il riferimento più utile e riconoscibile per l'utente.

---

#### example

I dati anagrafici sono gestiti dal Ministero dell'Interno, ma i cittadini devono andare sul sito dell'Anagrafe nazionale (ANPR) per poterli visualizzare o modificare. In questo caso, l'Anagrafe Nazionale rappresenta quindi un riferimento più riconoscibile per i cittadini.

---

Quando indichi le fonti dei dati recuperati tramite interoperabilità sul tuo servizio, **considera sempre quale opzione è più usata e conosciuta dai cittadini.**

### 7.2 Fornire istruzioni di rettifica

Per indicare agli utenti a chi rivolgersi per poter modificare dati incorretti, aggiungi, se disponibile, un **link diretto a un servizio di rettifica** (come il [servizio di rettifica online dell'Anagrafe nazionale](#)<sup>2</sup>) o a **contatti specifici**, anziché linkare a homepage o pagine generiche.

Attenzione alle indicazioni che fornisci nei testi: in alcuni casi, la rettifica dei dati avviene su portali specifici che differiscono dai siti istituzionali degli enti titolari dei dati. In questi casi occorre quindi differenziare la fonte dei dati da dove posso essere modificati.

---

#### example

<sup>2</sup> <https://www.agenziaentrate.gov.it/portale/home>

I dati relativi all’ISEE sono gestiti da INPS e i cittadini possono visualizzarli e modificarli sul Portale Unico ISEE.

**Testo più idoneo:** “Dato fornito da INPS. Per aggiornare il dato alla fonte, vai sul Portale Unico ISEE.”

### 7.3 Esempi di fonti e link per la rettifica dati

Ecco alcuni esempi per indicare correttamente fonte e canali di rettifica.

Tabella 7.1: Link di fonti e canali di rettifica.

Tipologia dati	Ente titolare	Fonte comprensibile dai cittadini	Indicazioni per la rettifica
Anagrafici	Ministero dell’Interno	Anagrafe nazionale	Vai su Anagrafe nazionale. Link: <a href="https://www.anagrafenazionale.interno.it/area-cittadino/rettifica-dati">https://www.anagrafenazionale.interno.it/area-cittadino/rettifica-dati</a>
Veicoli e patente di guida	Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti	Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti	Vai al Portale dell’automobilista. Link: <a href="https://www.ilportaledellautomobilista.it">https://www.ilportaledellautomobilista.it</a>
ISEE	INPS	INPS	Vai al Portale Unico ISEE. Link: <a href="https://servizi2.inps.it/servizi/PortaleUnicoISEE">https://servizi2.inps.it/servizi/PortaleUnicoISEE</a>
Frequenza scolastica e titoli di studio	Ministero dell’Istruzione e del Merito	Anagrafe Nazionale dell’Istruzione (ANIST)	Vai su Anagrafe Nazionale dell’Istruzione (ANIST). Link: <a href="https://anist.istruzione.gov.it/it/area-cittadino/rettifica-dati/">https://anist.istruzione.gov.it/it/area-cittadino/rettifica-dati/</a>
Titoli di studio e attestati di iscrizione per Università e istituti di formazione superiore equivalenti	Ministero dell’Università e della Ricerca	Anagrafe Nazionale dell’Istruzione Superiore (ANIS)	Vai su Anagrafe Nazionale dell’Istruzione Superiore (ANIS). Link: <a href="https://anis.mur.gov.it/home/servizi-per-i-cittadini/rettifica-i-tuoi-dati">https://anis.mur.gov.it/home/servizi-per-i-cittadini/rettifica-i-tuoi-dati</a>
Codice fiscale	Ministero dell’Economia e delle finanze	Agenzia delle Entrate	Vai su Agenzia delle Entrate. Link: <a href="https://www.agenziaentrate.gov.it/portale/home">https://www.agenziaentrate.gov.it/portale/home</a>