



**REGIONE LIGURIA**

## **Linee guida per l'attuazione dell'Agenda Digitale in Liguria**

1. Lo scenario di riferimento: contesto europeo, nazionale, regionale .....	2
2. Situazione locale, macroobiettivi e benefici attesi .....	5
3. Strumenti di attuazione, governance, partecipazione, monitoraggio .....	7
4. Gli ambiti di intervento prioritari .....	9
4.1 Azioni trasversali abilitanti .....	9
4.2 Azioni trasversali di sistema .....	9
4.3 Azioni settoriali .....	10

**Luglio 2013**

## **1. Lo scenario di riferimento: contesto europeo, nazionale, regionale**

Il presente documento, di natura sintetica, fornisce indirizzi operativi per l'attuazione dell'Agenda Digitale in Liguria resi necessari dalle recenti variazioni di natura normativa e di indirizzo specificamente rivolte all'Agenda Digitale intervenute nell'ordinamento italiano.

Nel **contesto europeo** la rilevanza strategica dell'attuazione dell'Agenda Digitale come strumento di sviluppo è ampiamente suffragata a partire dalla strategia Europa 2020 lanciata nel 2010 dalla Commissione proprio per far evolvere l'economia della UE verso un rafforzamento strutturale fortemente basato sull'innovazione idoneo ad affrontare la competitività del decennio in corso assicurando elevati livelli di occupazione, capacità produttiva, coesione sociale e basso impatto sull'ambiente.

L'Agenda europea, partendo dall'analisi degli ostacoli al dispiegamento della società dell'informazione in Europa, individua il piano delle azioni fondamentali da attuarsi che è necessario assumere in fase programmatica nella definizione degli obiettivi di sviluppo locali:

- un mercato unico digitale dei contenuti e dei servizi
- definire gli standard e potenziare l'interoperabilità
- migliorare il tasso di fiducia e la sicurezza delle reti
- portare l'accesso a internet veloce e superveloce a tutti i cittadini europei
- incrementare la ricerca e l'innovazione nelle ICT
- fornire a tutti i cittadini europei competenze digitali e servizi on line accessibili
- sfruttare il potenziale delle ICT per risolvere le sfide sociali emergenti
- realizzare una strategia europea per il digitale

Associato a questo piano di azione sono stati definiti gli obiettivi quantitativi di prestazione fondamentali per l'applicazione virtuosa della strategia:

- portare la copertura della banda larga (superiore a 30 Mbps) al 100% della popolazione al 2013 e di aumentare la penetrazione della banda ultra larga (connessioni a 100 Mbps) al 50% delle famiglie;
- abbattere il *digital divide* portando al 15% la percentuale di persone che non hanno mai usato internet e al 75% la percentuale di utilizzatori regolari di internet;
- spostare almeno il 50% della popolazione all'utilizzo dei servizi on line;
- portare il 33% delle imprese e il 50% dei cittadini ad effettuare acquisti e transazioni in modalità e-commerce.

Nelle iniziative faro della strategia Europa 2020 si inserisce l'Agenda Digitale Europea come strumento di applicazione diffusa delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione.

La rilevanza dell'attuazione dell'Agenda digitale in ambito comunitario è identificabile anche nella "Comunicazione della Commissione al Parlamento europeo, al Consiglio, al Comitato economico e sociale europeo e al Comitato delle regioni Agenda digitale per l'Europa - Le tecnologie digitali come motore della crescita europea".

Il **contesto nazionale** comprende il CAD, emanato con il Decreto Legislativo del 7 marzo 2005, n. 82, che ha subito successivamente diverse modifiche fra le quali la più significativa è sicuramente quella introdotta dal Decreto Legislativo 30 dicembre 2010, n. 235. Le modifiche introdotte hanno richiesto l'emanazione di diverse regole tecniche e diverse linee guida.

Le ultime modifiche sono state introdotte con le leggi 134 e 135 del 7 agosto 2012 e con il Decreto Crescita 2.0 del 18 ottobre 2012, n. 179.

Il decreto legge 9 febbraio 2012, n. 5, convertito in legge con modificazioni dalla legge 4 aprile 2012, n. 35, aveva istituito la Cabina di regia dell'agenda digitale italiana che ha coordinato la redazione del testo dell'Agenda successivamente approvato.

Significativa nello scenario nazionale è anche l'istituzione - a fronte del decreto legge 22 giugno 2012, n. 83 (meglio noto come Decreto Sviluppo 2012) convertito con modificazioni, dalla legge 7 agosto 2012, n. 134, che al titolo II: "Misure urgenti per l'agenda digitale e la trasparenza nella

pubblica amministrazione (artt. 18-22)" - dell'Agenzia per l'Italia Digitale con la finalità fra le altre di realizzare gli obiettivi dell'Agenda digitale italiana.

L'attuazione dell'Agenda Digitale, quale strumento strategico ed essenziale di crescita economica e sociale e di incremento della competitività dei territori è divenuto un non rinviabile adempimento normativo a seguito del Decreto Legge 18 ottobre 2012, n. 179 (noto come Decreto "Crescita 2.0"), convertito in legge con modificazioni dalla legge 17 dicembre 2012 n. 221, che definisce l'organizzazione e gli obiettivi dell'Agenda digitale italiana, in particolare negli articoli 1 – 20-ter oltre che per la già esistente normativa connessa al Codice dell'Amministrazione Digitale:

## I Parte

Art. 1: Documento unificato

Art. 2: Anagrafe Nazionale Popolazione Residente

Art. 2-bis: Banche dati

Art. 3: Censimento permanente della popolazione e delle abitazioni e Archivio nazionale dei numeri civici delle strade urbane

Art. 4: Domicilio digitale del cittadino

Art. 5: Posta elettronica certificata - indice nazionale degli indirizzi delle imprese e dei professionisti

Art. 6: Trasmissione di documenti per via telematica, contratti della pubblica amministrazione e conservazione degli atti notarili

Art. 7: Trasmissione telematica delle certificazioni di malattia nel settore pubblico e privato

Art. 8: Misure per l'innovazione dei sistemi di trasporto

Art. 9: Documenti informatici, dati di tipo aperto e inclusione digitale

Art. 9-bis: Acquisizione di software da parte della pubblica amministrazione

Art. 10: Anagrafe nazionale degli studenti e altre misure in materia scolastica

Art. 11: Libri e centri scolastici digitali

Art. 11-bis: Credito d'imposta per promuovere l'offerta on line di opere dell'ingegno

Art. 12: Fascicolo sanitario elettronico e sistemi di sorveglianza nel settore sanitario

Art. 13: Prescrizione medica e cartella clinica digitale

Art. 13-bis: Ricetta medica

Art. 13-ter: Carta dei diritti

Art. 14: Interventi per la diffusione delle tecnologie digitali

Art. 14-bis: Pubblicità dei lavori parlamentari

Art. 15: Pagamenti elettronici

Art. 16: Biglietti di cancelleria, comunicazioni e notificazioni per via telematica

Art. 17: Modifiche alla legge fallimentare e al decreto legislativo 8 luglio 1999, n. 270

Art. 18: Modificazioni alle legge 27 gennaio 2012, n. 3, e all'articolo 217-bis del regio decreto n. 267

Art. 19: Grandi progetti di ricerca e innovazione e appalti precommerciali

Art. 20: Comunità intelligenti

Art. 20-bis: Informatizzazione delle attività di controllo e giurisdizionali della Corte dei conti

Art. 20-ter: Interventi urgenti attività di protezione civile.

In ultimo il Decreto legge n. 69/2013 recante le disposizioni urgenti per il rilancio dell'economia, (noto come "Decreto del Fare") contiene alcune novità in tema di Agenda Digitale e di dematerializzazione.

Gli articoli 13 e seguenti sono dedicati al potenziamento dell'Agenda digitale italiana anche modificandone la governance.

Il tema del domicilio digitale viene modificato dall'art. 14, mentre l'art. 15 modifica la governance della Commissione di coordinamento del sistema pubblico di connettività.

L'art. 16 introduce criteri di riferimento per l'attività di razionalizzazione dei CED, mentre l'art. 17 è dedicato alle misure per favorire la realizzazione del Fascicolo sanitario elettronico per la cui istituzione viene introdotto il termine ultimo del 31 dicembre 2014 mentre entro il 31 dicembre 2013, le Regioni sono tenute a presentare all'Agid il piano di progetto per la realizzazione del FSE. Tra le altre cose il Decreto introduce modalità in merito alla trasmissione in via telematica del certificato medico di gravidanza e all'accesso libero a Internet.

Nel **contesto regionale** il documento di programmazione settoriale *Programma Triennale di sviluppo della Società dell'Informazione* riferito al triennio di pianificazione 2012 – 2014 (PTSil 2012 – 2014) prescritto dall'articolo 9 della legge regionale 18 dicembre 2006 n. 42, approvato dal Consiglio regionale con D.C.R. n. 11 del 29/05/2012, consente a Regione Liguria di adottare per il triennio di riferimento le linee di indirizzo e di programmazione per lo sviluppo coordinato ed omogeneo sul territorio regionale della Società dell'Informazione, nonché per lo sviluppo del Sistema Informativo Regionale Integrato (SIIR) e del progetto istituzionale “Liguria in Rete“.

## **2. Situazione locale, macroobiettivi e benefici attesi**

L'attuazione dell'Agenda Digitale in Liguria, oltre alle citate **evoluzioni normative**, deve rifarsi alle mutate condizioni del contesto tecnologico ed organizzativo di riferimento riferibili soprattutto:

- all'importanza assunta dall'**architetture cloud orientate ai servizi**
- all'affermazione del **paradigma smart**
- allo sviluppo **dell'utilizzo di apparti mobile evoluti e delle app** con le quali accedere a servizi ed informazioni.

Il contesto territoriale ligure presenta come **punti di forza** la presenza:

- di una rete regionale estesa all'intero territorio gestita secondo criteri di economicità ed efficienza con il coinvolgimento di gestori privati;
- di un *data center* regionale idoneo a configurarsi come punto di riferimento per la razionalizzazione delle infrastrutture a livello territoriale in maniera coordinata con le iniziative di livello nazionale svolte dall'Agenzia per l'Italia Digitale in cooperazione con le Regioni;
- di un sistema di servizi telematici settoriali di livello regionale, provinciale (anche come Poli del CST Liguria) e locale (primariamente erogati dai comuni capoluogo e dai grossi centri costieri);
- un sistema di aggregazione funzionale nell'evoluzione della società dell'informazione in Liguria basato sul Sistema Informativo Integrato Regionale - SIIR tra i soggetti del sistema istituzionale regionale, su Liguria in Rete come aggregazione su base volontaristica tra Regione, le Autonomie locali e soggetti diversi per l'attuazione di specifiche iniziative e sul CST Liguria per l'erogazione continuativa di servizi agli enti locali.

Per quanto riguarda i **punti di debolezza** si confermano quelli già identificati nell'ambito delle precedenti analisi che si acuiscono in relazione all'attuale momento di congiuntura economico-finanziaria:

- un elevato numero di amministrazioni comunali di piccole dimensioni e posizione marginale in termini territoriali (entroterra) anche con dispersione territoriale in frazioni e case sparse
- una limitata disponibilità di personale con caratteristiche professionali in materia informatica negli enti locali
- una non adeguata disponibilità finanziaria per investimenti efficaci nel settore dell'innovazione
- una scarsa propensione all'aggregazione per l'erogazione associata dei servizi
- una scarsa propensione alla coesione di sistema.
- una limitata diffusione delle tecnologie nei processi di dematerializzazione documentale sia interna agli enti che tra questi e verso l'utenza esterna
- una accessibilità dei siti Web e della relativa diffusione di servizi telematici anche corredate di sistemi di autenticazione e di download di modulistica non sempre adeguata
- una limitata diffusione delle infrastrutture di interoperabilità e cooperazione applicativa tra i sistemi informativi delle amministrazioni;
- la scarsa o mancante aggregazione di servizi, secondo quanto previsto dalla l.r. 42/2006;
- il permanere di culture "tradizionali" poco permeabili all'introduzione delle tecnologie;
- la poca propensione alla condivisione delle informazioni.

L'attuazione dell'Agenda Digitale in Liguria ha l'obiettivo primario di **rafforzare il sistema Liguria attraverso l'innovazione dei processi pubblici sia sul piano organizzativo che tecnologico**.

Gli obiettivi attesi sono quindi riconducibili a tale rafforzamento che deve essere letto primariamente sul piano:

- del soddisfacimento delle esigenze di cittadini in termini di semplificazione e facilità di accesso ai servizi della PA
- del soddisfacimento delle esigenze dei soggetti economici in termini di semplificazione, rapidità e facilità degli iter di interazione con la PA
- del miglioramento della capacità di promozione ed attrazione del territorio ligure
- del rafforzamento delle capacità di tutela e gestione del patrimonio territoriale regionale
- dello sviluppo dell'inclusione sociale
- dell'incremento della trasparenza nell'azione pubblica e del miglioramento della partecipazione ai processi istituzionali
- del completamento della infrastrutturazione telematica territoriale in una logica di razionalizzazione, sicurezza e continuità operativa
- della coesione territoriale
- dello sviluppo della cooperazione tra soggetti pubblici e privati
- del rafforzamento della coscienza della necessità strutturale di innovazione digitale nella PA, nella società civile e nel sistema economico della Liguria
- dell'incremento misurabile dell'efficacia, dell'economicità e della sostenibilità dell'azione pubblica e dei suoi investimenti.

### **3. Strumenti di attuazione, governance, partecipazione, monitoraggio**

Regione Liguria ha sviluppato nel tempo una serie di **strumenti di attuazione** coordinati di diversa natura (identificati e definiti nelle loro funzioni e relazioni dalla l.r. 42/2006 e in termini operativi dalle Linee di intervento di eLiguria approvate con DGR 108 del 29/01/2010) che sono attualmente ulteriormente sviluppati e consentono di operare con efficacia nell'attuazione dell'Agenda Digitale in Liguria:

<i>Livello di riferimento</i>	<i>Strumenti di attuazione</i>
<b>Normativo e strategico</b>	<p>Legge regionale 42/2006 PTSil 2012 – 2014</p>
<b>Operativo e strumentale</b>	<p><b>SIIR</b> <i>Aggregazione degli enti del sistema regionale per lo sviluppo del sistema informativo integrato regionale</i></p> <p><b>Liguria in Rete</b> <i>Progetto istituzionale per la collaborazione su base volontaristica tramite convenzione e piani attuativi di specifiche iniziative per lo sviluppo della società dell'informazione in Liguria; permette la costituzione della Community network regionale</i></p> <p><b>CST Liguria</b> <i>Centro servizi territoriale per l'erogazione di servizi innovativi agli enti locali aderenti in cooperazione con i Poli provinciali</i></p> <p><b>CRC Liguria</b> <i>Centro regionale di competenza sull'eGovernment e la società dell'informazione a supporto di Regione, enti SIIR e enti locali</i></p> <p><b>Osservatorio della S.I. in Liguria</b> <i>(previsto, al momento non attivato)</i></p> <p>Infrastrutture abilitanti di comunicazione, interoperabilità, cooperazione applicativa</p> <p><b>Datasiel S.p.A.</b> <i>Società in house di Regione Liguria incaricata dello sviluppo e della conduzione del SIIR</i></p> <p>Cooperazione interregionale in ambito CISIS <i>Consente di cooperare nelle iniziative nazionali di settore e di partecipare a progetti interregionali e di riuso; prevede anche la partecipazione ai gruppi di lavoro tematici in cooperazione con AgID e altri soggetti centrali</i></p> <p>Cooperazione con AgID <i>Consente di partecipare all'attuazione dell'Agenda digitale italiana e di coordinare le iniziative regionali con il contesto nazionale</i></p> <p><b>sito e Liguria</b> <i>consente di fornire specifiche informazioni e documentazione sulla società dell'informazione in Liguria; le aree riservate forniscono servizi documentali ai soggetti partecipanti ai diversi progetti ed iniziative</i></p>

Attualmente sono istituiti i seguenti organi di **governance**:

- per il SIIR opera il *Comitato di indirizzo* prescritto dalla l.r. 42/2066 che si avvale delle attività svolte sul piano tecnico da alcuni Gruppi di lavoro tematico, ad esso partecipano rappresentanti di Regione Liguria e degli altri Enti SIIR per rappresentanza
- per il CST Liguria opera il *Comitato Guida* previsto dalla documentazione di progetto approvata, ad esso partecipano Regione Liguria, i Poli provinciale e rappresentanti degli enti locali aderenti per rappresentanza

che saranno puntualmente informati e invitati alla partecipazione nel processo di costituzione dell'Agenda digitale ligure.

Affinché nell'attuazione dell'Agenda digitale in Liguria si possa operare con una modalità partecipativa appare necessario che vengano identificati ed attivati in tempi rapidi due momenti di partecipazione:

- uno di natura intraregionale a cui partecipino, con il coordinamento della Struttura regionale responsabile dell'attuazione dell'Agenda digitale in Liguria, i rappresentanti designati di tutte le Direzione centrali ed i Dipartimenti regionali oltre che del Consiglio regionale;
- uno di natura esterna a cui partecipi il sistema pubblico ligure e gli *stakeholder* regionali opportunamente identificati.

Al fine di operare in una logica partecipativa aperta e di non appesantire le attività con l'istituzione di nuove strutture collegiali, i momenti di partecipazione avvengono in logica *social* nell'ambito di specifiche aree di lavoro del sito eLiguria dove vengono rese disponibili le idee di attuazione dell'Agenda digitale nella nostra regione e dove possono essere depositati (in logica condivisiva) o inviati commenti e osservazioni.

La Struttura regionale responsabile dell'attuazione dell'Agenda digitale in Liguria ha il compito di fare sintesi del processo partecipativo nell'ambito dei citati organi di governante del SIIR e del CST Liguria e dei momenti di partecipazione intra e extra-regionali e, anche sulla base del confronto interregionale, identificare le migliori modalità di attuazione dandone conto alla comunità partecipativa mantenendo un costante *feedback* informativo che rialimenta il processo di partecipazione.

In questa logica partecipativa dinamica ed aperta assume un ruolo fondamentale la **comunicazione** che dovrà essere attuata in rete sulla base di uno specifico piano con *focus* tematici specificamente pensati per il massimo coinvolgimento degli enti, dei cittadini e dei soggetti economici della realtà ligure.

Il **monitoraggio** dell'attuazione dell'Agenda digitale in Liguria si attua, congruentemente con le modalità operative in uso, attraverso l'analisi ex post ed in corso di programmazione utilizzando gli indicatori misurabili e di contesto indicati nel PTSil 2012 – 2014 che potranno essere opportunamente integrati qualora si identificano ambiti di attuazione non ad essi riconducibili.

## **4. Gli ambiti di intervento prioritari**

Gli ambiti di intervento dell'attuazione dell'Agenda digitale in Liguria si articolano in:

- *azioni trasversali abilitanti*
- *azioni trasversali di sistema*
- *azioni settoriali*

nel seguito si identificano le descrizioni sintetiche di tali ambiti di intervento prioritari.

### **4.1 Azioni trasversali abilitanti**

- dispiegamento territoriale omogeneo della connettività a banda larga multi-vettore
- diffusione delle reti di nuova generazione e della connettività a banda ultra larga
- diffusione delle funzioni abilitanti per l'utilizzo sicuro e profilato dei servizi di accesso, riconoscimento – identificazione
- potenziamento delle infrastrutture abilitanti alla cooperazione applicativa e all'interoperabilità e massimo dispiegamento regionale dell'SPC ed SPCCoop
- ottimizzazione e razionalizzazione delle infrastrutture di elaborazione e comunicazione nell'ambito del SIIR ed in generale del territorio regionale associate ad adeguate politiche di sicurezza, continuità operativa e *disaster recovery*
- introduzione del *cloud computing* ispirato ad un modello cooperativo interno al SIIR e alla comunità degli enti liguri nell'ambito di "Liguria in Rete"
- attivazione coperture WI-FI in ambito *indoor* regionale e in aree pubbliche anche in collaborazione con gli enti locali

### **4.2 Azioni trasversali di sistema**

- completamento della dematerializzazione delle funzioni amministrative e tecniche del SIIR attraverso la piena funzionalità del Polo archivistico regionale - PAR Liguria, nelle sue diverse funzioni, ed attuazione di iniziative di utilizzo coordinato da parte degli Enti SIIR e degli Enti locali liguri nell'ambito di specifici piani di adesione; azioni coordinate di razionalizzazione del processo amministrativo, realizzazione di banche dati integrate (anagrafi) e unificazione delle procedure amministrative;
- dispiegamento dell'infrastruttura per il completamento del ciclo amministrativo – contabile per via digitale sicura, unificazione del punto di accesso digitale ai servizi anche quando coinvolgono più enti, pagamento elettronico e monitoraggio dello stato di avanzamento del servizio richiesto, massimizzare l'utilizzo degli strumenti telematici e interbancari per il pagamento di quanto dovuto alla Pubblica Amministrazione
- favorire il *porting* graduale su APP dei servizi pubblici
- completare le funzioni di circolarità anagrafica e implementazione dell'ANPR
- strutturazione l'identità digitale personale in maniera generalizzata, diffusione del domicilio digitale e dell'utilizzo della PEC come strumenti abilitanti l'interscambio documentale digitale
- sviluppo delle *smart communities* di livello regionale e subregionale favorendo la diffusione delle buone pratiche esistenti in ambito regionale ed extraregionale anche a beneficio dei territori marginali e delle amministrazioni di piccole dimensioni
- incremento della capacità di comunicazione esterna in ambiente Internet dei soggetti SIIR
- incremento della capacità di comunicazione interna in ambiente Intranet ed Extranet dei soggetti SIIR
- attuazione della democrazia digitale attivando procedure che consentano la trasparenza dell'azione amministrativa e la partecipazione dei soggetti della società civile
- accesso migliorato ai dati pubblici (*Open data*) e supporto alle realizzazioni di servizi da parte delle aziende attraverso l'utilizzo di tali dati

- massima semplificazione dei servizi *on line* per favorirne l'utilizzo e ridurre il costo dell'interazione con la Pubblica Amministrazione;
- rafforzamento della formazione a distanza, con particolare attenzione al coinvolgimento delle categorie deboli e delle aree marginali
- attuazione dell'alfabetizzazione digitale ad ogni livello e facilitazione dell'uso regolare di internet da parte delle categorie svantaggiate
- applicazione sistematica degli standard tecnologici per favorire la riusabilità, l'economia d'impianto e di gestione dei servizi
- dispiegamento dei sistemi ERP, per condividere informazioni su operazione di vendite o acquisto tra aree funzionali interne, dei software CRM o simili, dei servizi di e-commerce come canale di vendita, del telelavoro nelle aziende liguri

#### **4.3 Azioni settoriali**

- razionalizzare ed incrementare il sistema informativo per la gestione e la promozione turistica
- completamento ed evoluzione della bigliettazione elettronica a livello di area vasta e rafforzamento generale dei sistemi di infomobilità e programmazione delle rete trasportistiche
- rafforzamento dei sistemi web di promozione e gestione del patrimonio culturale
- rafforzamento dei sistemi web di incremento della competitività del sistema Liguria: servizi per le imprese, SUAP, immagine digitale delle produzioni di eccellenze e delle smart specialisation liguri, sistemi per la cooperazione tra soggetti delle smart specialisation liguri
- accesso facilitato alle procedure del mercato pubblico
- rafforzamento dei sistemi di tutela e pianificazione del sistema ambientale e territoriale ligure rafforzando i sistemi integrati per ambiente, pianificazione territoriale, protezione civile, energia, demanio, agro-forestale, LL PP, edilizia
- rafforzamento dei sistemi di conoscenza digitale legati al territorio e delle relative dinamiche antropiche e naturali (cartografie numeriche di base e tematiche e sistemi di elaborazione ed aggiornamento)
- rafforzamento dei sistemi a supporto delle risorse umane regionali negli ambiti lavoro, formazione ed istruzione
- rafforzamento dei sistemi di gestione degli ambiti fiscali, tributari, catastali e della tassa automobilistica a supporto della gestione dei gettiti e del rapporto con contribuenti, i cittadini e le imprese realizzazione del sistema integrato regionale del Patrimonio immobiliare regionale, alimentato secondo i corretti livelli di competenza istituzionale.
- rafforzamento della giustizia digitale in Liguria, in collaborazione con le Autorità giudiziarie regionali
- dispiegamento completo del Fascicolo Sanitario di Regione Liguria
- diffusione ricetta dematerializzata nella Regione Liguria
- rafforzamento del sistema informativo socio-sanitario ligure
- rafforzamento dei sistemi di prenotazione, pagamento ed accesso alle prestazioni sanitarie su base elettronica e multicanale
- costituzione e messa a disposizione di un'infrastruttura atta a rendere possibile la dematerializzazione del processo di prescrizione, prenotazione e reportazione a supporto degli operatori sanitari, nonché per l'erogazione dei servizi ai cittadini in ambito sanitario.