

# Aarhus Convention Study Tour for Belarus to Italy

December 19-21, 2016

*Rome, Italian Geographical Society,  
Via della Navicella 12*



**Sistema Integrato degli Uffici per le Relazioni con il Pubblico (URP)  
dell'ISPRA e delle Agenzie Ambientali**

# La Convenzione di Aarhus e gli URP

## *Uffici per le Relazioni con il Pubblico*

La direttiva 2003/4/CE prevede che le autorità pubbliche:

- rendano disponibili ed aggiornino, con cadenza almeno annuale, tutte le informazioni in loro possesso, mediante **cataloghi pubblici** nei quali siano riportati gli elenchi delle fonti informative ambientali disponibili;
- ovvero che, in alternativa, si avvalgano degli **Uffici per Relazioni con il Pubblico** già esistenti, quali Punti informativi preordinati a facilitare l'acquisizione dei dati ambientali (Art. 4).

# La Convenzione di Aarhus e gli URP

## *Uffici per le Relazioni con il Pubblico*

Il Decreto 195/2005 recepisce in tema di accesso quanto previsto dalla “*Convenzione sull’accesso alle informazioni, la partecipazione ai processi decisionali e l’accesso alla giustizia in materia ambientale*”, sottoscritta ad Aarhus (Danimarca) il 25 giugno 1998 e ratificata dall’Italia con la **Legge 108/2001**, la quale ha riconosciuto ai Cittadini europei un ruolo determinante nelle scelte ambientali.

L’adesione a tale Convenzione, entrata in vigore il 30/10/2001, ha vincolato il nostro Paese all'adozione di misure legislative e regolamentari per promuovere l'educazione ecologica dei cittadini e per accrescere le possibilità concrete di partecipazione ai processi decisionali da parte delle associazioni, dei gruppi e delle organizzazioni in prima linea nella protezione dell'ambiente.

# Il Sistema Nazionale per la Protezione dell'Ambiente (SNPA)

**Legge 28 giugno 2016, n. 132** dà vita ufficialmente al Sistema Nazionale della Protezione dell'Ambiente (SNPA) – entrata in vigore 14/01/2017

Il Sistema nazionale per la protezione dell'Ambiente, è l'insieme dell'Istituto Superiore della Protezione e Ricerca Ambientale (ISPRA), le Agenzie Regionali (ARPA) e delle Province autonome (APPA) della protezione dell'ambiente.

Il SNPA è un sistema federativo consolidato, che coniuga conoscenza diretta del territorio e dei problemi ambientali locali con le politiche nazionali di prevenzione e protezione dell'ambiente.

L'ISPRA rappresenta la coesione del Sistema, ne favorisce lo sviluppo omogeneo su temi di cooperazione e collaborazione, al fine di promuoverne uno sviluppo coordinato.

**“Fare Rete e mettersi in contatto”**

# La Rete SI-URP

Sistema Integrato degli Uffici per le Relazioni con il Pubblico del  
Sistema delle Agenzie Ambientali

Il SI URP è un network tra gli URP dell'Istituto per la protezione e la ricerca ambientale (ISPRA) e le Agenzie regionali e delle Province autonome (ARPA/APPA)

Il progetto è stato elaborato e promosso nel 2005 dal Servizio per i Rapporti con il Pubblico dell'ISPRA **con lo scopo di orientare il pubblico all'offerta di informazioni ambientali e processi di consultazione pubblica** disponibili all'interno e all'esterno del Sistema Nazionale per la Protezione dell'ambiente (SNPA) in linea con quanto stabilito nell'ambito della Convenzione di Aarhus e della normativa vigente in Italia.

# La Rete SI-URP: finalità e obiettivi

1. Contribuire a semplificare e potenziare l'accesso ai servizi degli URP del Sistema agenziale e alle informazioni ambientali
  - offrire agli utenti un unico punto di contatto con gli URP delle Istituzioni del Sistema agenziale
  - offrire agli utenti un canale di accesso integrato alle informazioni e ai servizi che gli URP agenziali sono chiamati a fornire.

# La Rete SI-URP: finalità e obiettivi

## 2. Contribuire al processo di integrazione e sviluppo organizzativo degli URP del Sistema agenziale

- garantire agli operatori URP strumenti interazione e comunicazione funzionali ai processi di “apprendimento organizzativo”
- Disporre strumenti di lavoro e cooperazione a distanza, attraverso cui migliorare i processi di lavoro e sviluppare procedure e strumenti coordinati per la gestione dei servizi

# Il portale della Rete SI URP: www.snpa-isprambiente.it

**SIURP**

Sistema Integrato degli Uffici per le Relazioni  
con il Pubblico dell'ISPRAP e delle Arpa



Sistema Nazionale  
per la Protezione  
dell'Ambiente

Benvenuti nel sito della **Rete degli URP**  
del **Sistema nazionale delle Agenzie  
regionali per l'ambiente.**

Questo sito ti aiuta ad individuare  
**soggetti e competenze istituzionali** in  
tema di ambiente, ti guida nella **ricerca  
delle informazioni** ambientali e ti offre  
un canale diretto per trovare **risposte  
personalizzate alle tue domande**



la rete  
si\_urp e le  
istituzioni  
ambientali

risposte  
alle tue  
domande

info  
ambientali

ricerca  
nel sito  
o  
invia una  
richiesta  
agli urp



# www.snpa-Urpambiente: i destinatari e benefici attesi

Cittadini, P.A., organismi pubblici e  
organizzazioni private



- Maggiore facilità di accesso ai servizi e alle informazioni
- Maggiore disponibilità di informazioni
- Maggiore capacità di orientamento nel sistema di competenze della governance ambientale

Operatori URP  
del Sistema agenziale



- Maggiore disponibilità di informazioni e risorse operative
- Maggiori opportunità di crescita e apprendimento professionale
- Maggiore capacità di coordinamento strategico e operativo con gli altri URP
- Maggiore possibilità di sviluppare progetti di innovazione e miglioramento

# Il Portale Urpambiente: L'URP del SNPA

Strumento per la realizzazione di un sistema informativo integrato degli URP del Sistema Integrato delle Agenzie Ambientali

*finalizzato a:*

- Semplificare il reperimento delle informazioni
- Incrementare l'interscambio di dati/informazioni
- Favorire la collaborazione per ottimizzare-omogeneizzare l'operatività
- Essere di supporto nella gestione degli URP



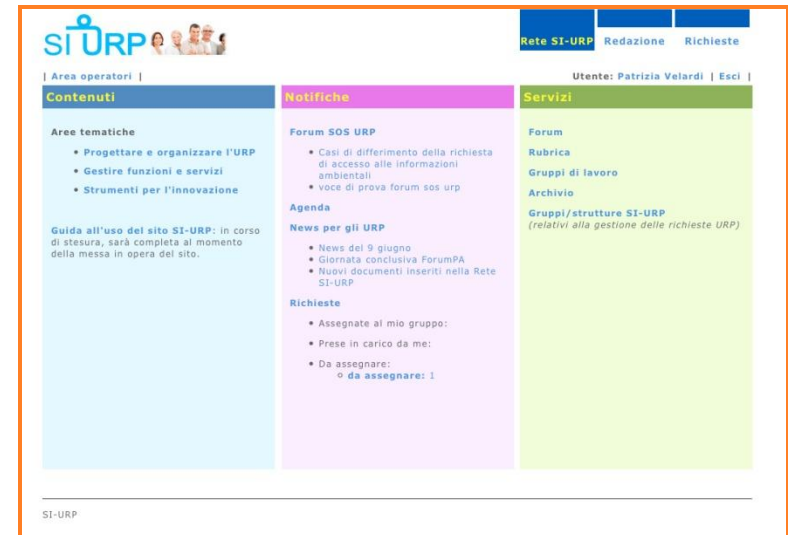
# Il Portale Urpambiente: architettura

## 1 Portale - 2

Area pubblica  
[ Internet ]



Area privata  
[ Extranet ]



# Il Portale Urpambiente: Area pubblica

[ Internet ]

per cittadini e operatori



- orienta nella individuazione delle competenze di istituti ed enti
- orienta nel reperimento di documenti e informazioni su temi ambientali

# Il Portale Urpambiente: **Area pubblica**

## **Facilità di approccio**

con l'utilizzo di soli 4 tasti per le funzioni base



# Il Portale Urpambiente: **Area pubblica**

## Trasparenza

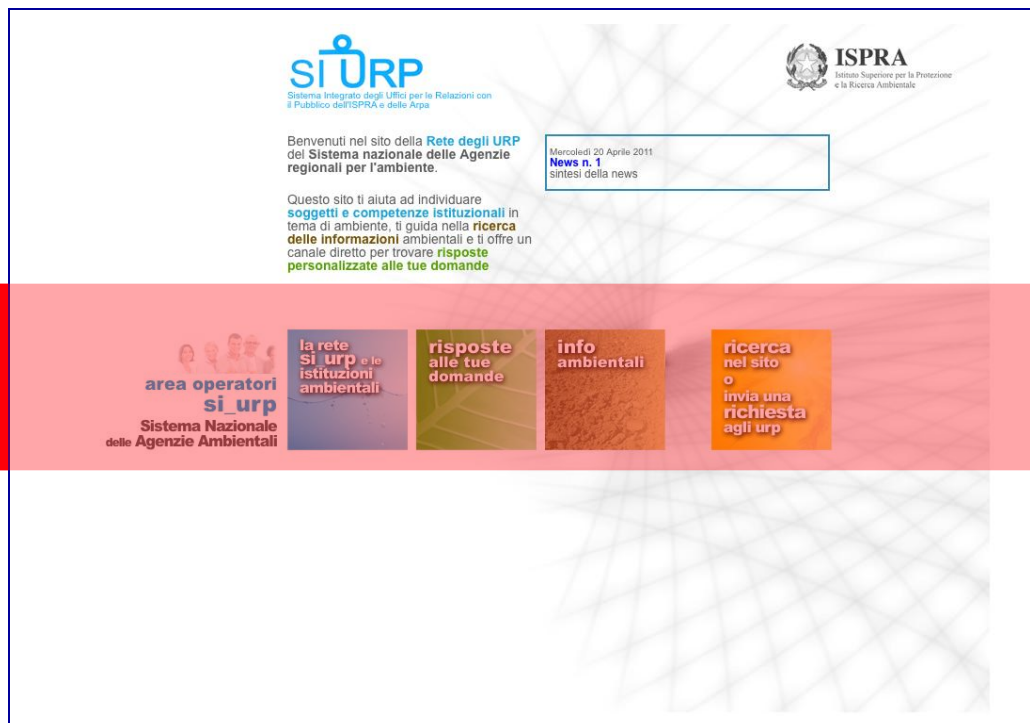
con la scelta di colori molto chiari e trasparenti



# Il Portale Urpambiente: **Area pubblica**

La fascia "sensibile", in cui sono dislocati i pulsanti principali per la navigazione, è posta al **centro ottico verticale della pagina**.

Questo per rappresentare e comunicare la "centralità" dei contenuti rispetto al sito che ne è il tramite per la consultazione.



## Struttura a rete

con l'inserimento grafico della rete come sfondo della homepage



# Flessibilità

## con la forma della rete distorta

# Il Portale Urpambiente: Area pubblica

Tale scelta grafica è orientata anche a differenziarsi dalla più diffusa tipologia a "portale", caratteristica di molti siti di argomenti ambientali.

E' uno strumento di tutti e non rappresenta l'immagine di nessun ente "principale".



# Il Portale Urpambiente: **Area privata**

[ Extranet ]

## Il back office per gli operatori del SNPA

Supporto per:

- condividere informazioni
- gestire gli URP
- soddisfare richieste del pubblico

The screenshot shows the private area of the SI-URP portal. At the top, there is a navigation bar with the SI-URP logo and links for 'Rete SI-URP', 'Redazione', and 'Richieste'. Below this, the user is identified as 'Patrizia Velardi' with an 'Esci' link. The main content area is divided into three columns: 'Contenuti', 'Notifiche', and 'Servizi'. The 'Contenuti' column lists thematic areas like 'Progettare e organizzare l'URP' and provides a guide to the site. The 'Notifiche' column shows a 'Forum SOS URP' with a list of cases, an 'Agenda' with news for June 9th, and a 'Richieste' section with assigned and pending requests. The 'Servizi' column includes a 'Forum', 'Rubrica', 'Gruppi di lavoro', and 'Archivio'.

# Il Portale Urpambiente: **Area privata**

Per gli operatori registrati al sito SI-URP

Tre aree operative interne:

## Rete SI-URP

**Contenuti - Notifiche - Servizi**

- comunicazione e informazione tra operatori
- gestione condivisa e interattiva documenti

## Redazione

- sistema diversificato di poteri per la gestione contenuti

## Richieste

- gestione automatizzata delle richieste degli utenti

SI-URP

Rete SI-URP Redazione Richieste

Utente: Patrizia Velardi | Esci |

Contenuti	Notifiche	Servizi
<b>Aree tematiche</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Progettare e organizzare l'URP</li><li>• Gestire funzioni e servizi</li><li>• Strumenti per l'innovazione</li></ul> <p>Guida all'uso del sito SI-URP: in corso di stesura, sarà completa al momento della messa in opera del sito.</p>	<b>Forum SOS URP</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Casi di differimento della richiesta di accesso alle informazioni ambientali</li><li>• voce di prova forum sos urp</li></ul> <b>Agenda</b> <p>News per gli URP</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• News del 9 giugno</li><li>• Giornata conclusiva ForumPA</li><li>• Nuovi documenti inseriti nella Rete SI-URP</li></ul> <b>Richieste</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Assegnate al mio gruppo:</li><li>• Prese in carico da me:</li><li>• Da assegnare:<ul style="list-style-type: none"><li>◦ da assegnare: 1</li></ul></li></ul>	<b>Forum</b> <b>Rubrica</b> <b>Gruppi di lavoro</b> <b>Archivio</b> <b>Gruppi/strutture SI-URP</b> <i>(relativi alla gestione delle richieste URP)</i>



# Il portale della Rete SI URP: [www.snpa-isprambiente.it](http://www.snpa-isprambiente.it)

Info: [retesi-urp@isprambiente.it](mailto:retesi-urp@isprambiente.it)  
ISPRA – Istituto Superiore per la  
Protezione e la Ricerca Ambientale  
Ufficio per i Rapporti con il Pubblico  
Roma – Via Vitaliano Brancati n. 48  
06/50071 fax. 06/50072916