

**UNIVERSITÀ****Ateneo, da dieci anni un filo diretto con gli utenti grazie all'Urp**

L'Ufficio relazioni con il pubblico (Urp) dell'università di Udine compie dieci anni. Istituito nel marzo 1997, a livello universitario è stato uno dei primi sia in Friuli sia in Italia. L'ufficio è un punto di riferimento per studenti, famiglie, cittadini, istituzioni e imprese. Offre un servizio di informazione, consultazione e collaborazione sui procedimenti amministrativi, sullo stato e i tempi di conclusione degli stessi.

L'Urp accoglie richieste, proposte e suggerimenti degli utenti al fine di migliorare i servizi erogati dall'università e favorire la razionalizzazione e semplificazione delle procedure. Attraverso la gestione e organizzazione dei contenuti informativi del sito Internet, stimola l'utenza all'utilizzo dei sistemi informativi dell'ateneo. «In questi anni - afferma la responsabile dell'Urp d'Ateneo, Giuseppina D'Arrigo - è notevolmente aumentata la richiesta al diritto di accesso, che vige dagli anni Novanta, e di cui il

cittadino si è finalmente appropriato». Non solo. Oltre alle richieste sullo stato dell'iter burocratico delle pratiche amministrative, provengono dagli utenti sia proposte di miglioramento, sia segnalazioni di eventuali insoddisfazioni sui servizi utilizzati. Tra gli strumenti di maggior contatto tra utenza e Università la posta elettronica ha un ruolo predominante, sia da parte di privati cittadini che da enti e aziende. Questa via ha

superato lo strumento telefonico, che resta invece il mezzo di scambio più utilizzato tra l'Urp e gli altri uffici dell'amministrazione.

Per il futuro l'Urp intende dotarsi di un regolamento interno per la gestione delle segnalazioni e dei reclami. «Stiamo lavorando - spiega D'Arrigo - alla programmazione della Carta dei servizi, lo strumento con cui l'ateneo rende note le prestazioni erogate e l'impegno che si

assume con la propria utenza nel perseguimento di esse. Attualmente il miglioramento dei servizi, a partire dalle richieste degli utenti, si realizza attraverso la disponibilità e la collaborazione con i singoli uffici d'Ateneo».

L'Urp si trova a palazzo Antonini, in uno spazio adeguatamente accogliente e accessibile per favorire l'ascolto dell'utente. È aperto da lunedì al venerdì dalle 9 alle 13 e nei pomeriggi di lunedì, martedì e mercoledì dalle 15 alle 17. È contattabile via e-mail all'indirizzo [curp@amm.uniud.it](mailto:curp@amm.uniud.it), telefonicamente allo 0432 556387 o via fax 0432 556389.