

palazzo antonini, uniud

ANNIVERSARI - Un punto di riferimento e scambio con studenti, cittadini, enti pubblici e aziende

# L'ufficio relazioni con il pubblico dell'università compie dieci anni

L'Ufficio relazioni con il pubblico (Urp) dell'università di Udine compie dieci anni. Istituito nel marzo 1997, l'Urp d'Ateneo è stato uno tra i primi sia in Friuli, sia in Italia a livello universitario, anticipando i tempi della legge 150/2000 che individua in questo ufficio uno dei principali strumenti attraverso cui le amministrazioni pubbliche assolvono i loro compiti di comunicazione e relazione con il cittadino. Punto di riferimento per l'utenza dell'Ateneo, costituita da studenti, famiglie, cittadini, istituzioni e imprese, l'Urp offre un servizio di informazione/comunicazione, di consultazione/ascolto e di collaborazione/coinvolgimento sui procedimenti amministrativi, sullo stato e i tempi di conclusione degli stessi e sul-

l'individuazione dei responsabili, a garanzia di trasparenza, qualità ed efficienza dell'amministrazione, favorendo il diritto di partecipazione previsto dalla Legge 241/90.

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 informatici di 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 - dice D'Arrigo -, 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.

Principale obiettivo futuro dell'Urp, la creazione di un regolamento interno puntuale 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 uten-



za 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'Ufficio relazioni con il pubblico dell'Università di Udine si trova a palazzo Antonini, in via Petracco 4, 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 ore 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.

**Pagina di  
Gloriano Segalotto**