



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEO EROGATI A DISTANZA

AREA SERVIZIO Pianificazione controllo e statistica - Internal Auditing

DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO Supporto e consulenza gestionale e amministrativa interna

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Supporto e consulenza ai singoli Centri di Gestione nell'individuazione e diffusione delle migliori pratiche, definendo linee di indirizzo sulle modalità di attuazione delle procedure amministrativo-contabili necessarie per standardizzare comportamenti e procedure operative, omogeneizzare i processi amministrativo-contabili e ridurre il rischio di errori e disomogeneità. In tal senso, l'attività di internal audit è tesa a rilevare i problemi che rallentano e minacciano l'efficienza dell'organizzazione e può proporre interventi finalizzati al miglioramento dei processi di controllo, gestione dei rischi e corporate governance.

UTENTI

Interni

Personale t.a. e dirigenziale

Professori e ricercatori

Esterni

STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del relativo RESPONSABILE

[Area Affari Generali e gestione documentale \(cartacea ed informatica\) – responsabile Dott. Francesco Bello](#)

UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del relativo RESPONSABILE

[Ufficio Auditing - responsabile dott.ssa Emma Di Marino](#)

LOCALIZZAZIONE DELL'UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO

[Ufficio Auditing – Palazzo degli Uffici, via Giulio Cesare Cortese 29, 80133 - Napoli](#)

RECAPITI e orari per contatti con l'utenza

I numeri di telefono, gli indirizzi di posta elettronica e l'indirizzo PEC sono visualizzabili al seguente link: [RECAPITI](#)

ULTERIORI INFORMAZIONI e modulistica

Tutte le informazioni relative all'Ufficio sono visualizzabili al seguente link: [Ufficio Auditing - responsabile dott.ssa Emma Di Marino](#)

CANALI UTILIZZABILI dall'UTENZA per comunicare con l'UFFICIO che eroga il servizio:	<i>per le richieste di informazioni sul servizio</i>	MAIL
		PEC
		TELEFONO
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo per gli utenti interni)
	<i>per l'erogazione del servizio all'utenza</i>	MAIL
		PEC
		TELEFONO
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo per gli utenti interni)
indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami	Mail: uff.auditing@unina.it ; Pec: uff.auditing@pec.unina.it ;	

Dimensioni della qualità	Descrizione	Unità di misura	Valore programmato
ACCESSIBILITA'	Facilità accesso al servizio	Numero canali per richieste di informazioni sul servizio	N. 4 Canali: <ol style="list-style-type: none"> 1. MAIL 2. PEC 3. TELEFONO 4. PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo per gli utenti interni)
		Numero canali di erogazione del servizio	N. 4 Canali: <ol style="list-style-type: none"> 1. MAIL 2. PEC 3. TELEFONO 4. PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo per gli utenti interni)
TRASPARENZA	Aggiornamento contenuti pagina web dell'ufficio e della modulistica pubblicata		Frequenza: semestrale
TEMPESTIVITA'	Tempo che intercorre tra l'avvio dell'intervento dell'audit e la comunicazione dell'esito	Giorni solari	≤ 90 giorni
EFFICACIA	Continuità del servizio	Numero di giorni in cui il servizio è disponibile rispetto ai giorni lavorativi dell'anno solare	100 % ad eccezione dei giorni di chiusura di Ateneo
	Compiutezza	Interventi di audit effettuati rispetto a quelli previsti dal Piano di Audit	100%
	Affidabilità	Percentuale di reclami accolti rispetto al numero di erogazioni del servizio in un anno	≤ 3%
	Chiarezza delle comunicazioni di avvio dell'intervento di audit	Percentuali di chiarimenti richiesti rispetto alle comunicazioni inviate	≤ 10%
	Semplificazione	Numero di riunioni svolte nell'ambito degli interventi di audit attraverso strumenti ICT rispetto al numero totale di riunioni	≥ 80%