



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II

INFORMAZIONI SUI SERVIZI DI ATENEEO EROGATI ANCHE A DISTANZA

AREA SERVIZIO	Pianificazione controllo e statistica - Internal Auditing	
DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	Supporto alle attività di auditing, previste dalla normativa, sui rendiconti dei progetti PRIN, FIRB e SIR (nota Miur prot. n. 8109 del 08.04.2014)	
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	Il servizio consiste nel monitoraggio delle scadenze, individuazione dei funzionari ai quali affidare gli incarichi, predisposizione dei file da compilare e delle relative checklist, fornendo il supporto necessario per l'implementazione omogenea, tempestiva ed efficace degli audit.	
UTENTI	Interni	Personale T.A. e Dirigente
		Professori, Professoressa, Ricercatori e Ricercatrici
	Esterni	Altro: MUR
STRUTTURA COMPETENTE e nominativo del/la relativo/a RESPONSABILE	Area Affari Generali e gestione documentale (cartacea ed informatica) – responsabile Dott. Francesco Bello	
UFFICIO CHE EROGA IL SERVIZIO e nominativo del/la relativo/a 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	per le richieste di informazioni sul servizio	MAIL
		PEC
		TELEFONO
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo per gli utenti interni)
	per l'erogazione del servizio all'utenza	MAIL
		PEC
		TELEFONO
		PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo per gli utenti interni)
indirizzo PEC/MAIL al quale è possibile inviare reclami	PEC: uff.auditing@pec.unina.it MAIL: uff.auditing@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:
			MAIL
			PEC
			TELEFONO
			PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo per gli utenti interni)
		Numero canali per l'erogazione del servizio	N 4 Canali:
			MAIL
			PEC
			TELEFONO
			PIATTAFORMA MICROSOFT TEAMS (solo per gli utenti interni)
TRASPARENZA	Aggiornamento contenuti pagina web dell'ufficio e della modulistica pubblicata	Frequenza dell'aggiornamento (anche mediante conferma dei contenuti già pubblicati)	Frequenza: semestrale
TEMPESTIVITA'	Tempo che intercorre tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	gg. lavorativi	≤ 90 giorni
EFFICACIA	Continuità del servizio	Numero di giorni in cui il servizio è disponibile rispetto ai giorni lavorativi dell'anno solare	100 % (esclusi i giorni di chiusura dell'Ateneo)
	Compiutezza	Percentuale di istanze evase rispetto a quelle pervenute	100 %
	Affidabilità	Percentuale di reclami accolti rispetto al numero di erogazioni del servizio in un anno	≤ 3%
	Chiarezza delle comunicazioni relative all'attività di supporto	Percentuali di chiarimenti richiesti rispetto alle comunicazioni inviate	≤ 10%
	Semplificazione	Numero di riunioni svolte nell'ambito dell'attività di	≥ 80%

		supporto attraverso strumenti ICT rispetto al numero totale di riunioni	
--	--	---	--