

# PREMIO "PA A COLORI" 2024

Iniziativa promossa nell'ambito di FORUM PA 2024

[#forumpa2024](https://twitter.com/forumpa2024)

**FORUM PA 2024**

«PA A COLORI 2024»



**SOGGETTO PROPONENTE: Università degli Studi di Cagliari**

**TITOLO DEL PROGETTO: PROGETTO SISTEMA SERVICE-DESK  
GIURIDICO/AMMINISTRATIVO E OPERATIVO SYSAID**

**AMBITO: PA SEMPLICE**

*#forumpa2024*



## **GRUPPO DI LAVORO**

Il tema di progetto è costituito da nove (9) membri:

(1) Dirigente della Direzione Acquisti, Appalti e Patrimonio ricopre il ruolo di capo del progetto;

(2) risorse EP (Elevata Professionalità)

(5) funzionari della Direzione acquisti, appalti e patrimonio che svolgono il ruolo di “key user” di riferimento, cioè di responsabili della gestione del ticket aperto con il service-desk;

(1) funzionario della Direzione sistemi, infrastrutture, dati, per la parte di supporto ed assistenza tecnico-informatica sulla piattaforma ICT, col ruolo di Amministratore del sistema di service-desk “SysAid”.

### PRESENTAZIONE DEL PROGETTO ½

Il progetto del sistema di service desk è finalizzato a supportare il personale e le strutture dell'Ateneo, preposte a diverso titolo all'affidamento di contratti pubblici, nelle attività di programmazione e gestione giuridico/amministrativa e operativa delle procedure di gara, a garanzia dell'efficienza, efficacia, standard di qualità dell'azione amministrativa e omogeneità dei procedimenti. L'help desk rientra in un più ampio progetto di semplificazione, dematerializzazione e digitalizzazione delle procedure, al fine di assicurare l'applicazione uniforme della normativa in ambito appalti pubblici.

Questo progetto, dunque, si distingue per aver saputo trasformare i problemi che nascono dalle tante criticità legate al mondo degli appalti pubblici in una opportunità di crescita, standardizzazione di procedure e comportamenti, per la capacità di riconoscere e rispondere a bisogni nuovi, per aver gestito i processi con un approccio più efficaci e in forte contrapposizione alle precedenti metodologie, in particolare aver implementato l'utilizzo di una piattaforma esistente dandole una finalità nuova.

## **PRESENTAZIONE DEL PROGETTO 2/2**

Tramite l'utilizzo del servizio di service-desk, in caso di necessità nell'ambito dell'applicazione della normativa sugli appalti pubblici, risulterà più semplice:

**- lato utente (personale delle Direzioni, dei Dipartimenti e delle Facoltà):**

- *verificare se il quesito è stato già oggetto di approfondimento;*
- *individuare il referente per lo specifico quesito;*

**- lato amministratore (personale della Direzione acquisti e appalti):**

- *formulare la risposta;*
- *implementare la libreria delle F.A.Q. a supporto degli utenti.*

L'omogeneità e la standardizzazione, la maggiore professionalizzazione delle risorse umane, nonché la conoscenza e la condivisione di soluzioni e best practice sono il presupposto imprescindibile per una maggiore chiarezza delle procedure seguite, speditezza nella conclusione delle gare, miglioramento dell'efficienza del contenzioso e di miglioramento della possibilità di accesso ai mercati pubblici, nel rispetto dei principi di massima partecipazione e parità di trattamento.

## **PER ULTERIORI APPROFONDIMENTI (video, articoli, pubblicazioni, riferimenti)**

In allegato alla presente presentazione si troverà:

- il documento di dettaglio del progetto (presentazione e progetto operativo);
- il Manuale operativo;
- Presentazione del progetto alle strutture;
- Newsletter di presentazione del progetto.

**FORUM PA 2024**

«PA A COLORI 2024»



## **ANAGRAFICA DEL REFERENTE**

Nome e Cognome: Michela Deiana

Email: [michela.deiana@unica.it](mailto:michela.deiana@unica.it)

*#forumpa2024*

