

**PROFILI PROFESSIONALI DEL PERSONALE DELLA AGENZIA REGIONALE SANITARIA – CENTRALE UNICA DI RISPOSTA (NUE 1-1-2)**

**DENOMINAZIONE:** "COLLABORATORE AI SERVIZI DI SUPPORTO", cod. B3/AF

POSIZIONE ECONOMICA DI INGRESSO "B3"

**TIPO ATTIVITA'**

Contribuisce alla preparazione della documentazione e alla gestione degli adempimenti amministrativi connessi all'erogazione dei servizi di supporto e di funzionamento interni alla Regione, attraverso le modalità previste dalla normativa, dai regolamenti interni e dalle disposizioni contrattuali. Contribuisce, nell'ambito dei processi di erogazione di servizi e risorse finanziarie, all'acquisizione e all'istruttoria delle offerte e/o proposte dalla normativa, dai regolamenti interni e dalle disposizioni contrattuali.

Cura dei rapporti con i cittadini e le imprese attraverso lo svolgimento di attività di front-office: informazione, accoglienza e presa in carico dell'utenza e avvio all'orientamento di base. Collabora alla raccolta e all'archiviazione degli atti e della documentazione di competenza, curandone la classificazione e l'accesso. Provvede all'organizzazione e all'esecuzione delle funzioni di segreteria e protocollazione. Gestisce il processo di alimentazione delle basi dati secondo le indicazioni ricevute. Organizza le informazioni e cura la produzione e la diffusione di reportistica in linea con i criteri, i tempi e le indicazioni ricevute. Attività di manutenzione hardware e software secondo le indicazioni ricevute. Provvede allo smistamento del traffico telefonico nell'ambito delle strutture regionali mediante l'utilizzo di centraline complesse e cura la gestione delle risorse assegnate a tale attività. Provvede alla gestione del magazzino e assicura attività manutentiva delle sedi regionali.

**RISULTATI ATTESI**

- Assicura la risposta e la gestione delle chiamate ricevute dalle CUR NUE sulle numerazioni d'emergenza nazionale e su altre numerazioni che afferiranno alle CUR in base ad intese locali o nazionali, nel rispetto di quanto contenuto nel Disciplinare Tecnico Operativo.

In particolare:

o individua, durante la conversazione con il chiamante, la natura dell'emergenza e, se necessario, prende in carico la chiamata attivando una audio-conferenza per la gestione della conversazione in lingua straniera attraverso il servizio di interpretariato multilingue;

o riceve in tempo reale i dati forniti dal CED relativi all'identificativo e alla localizzazione del chiamante, che vengono automaticamente inclusi nella scheda contatto integrati con l'intervista telefonica e con quelli ricevuti attraverso eventuali APP o altre funzionalità utilizzate dal chiamante;

o integra la scheda contatto con la "tipologia dell'evento", secondo la classificazione già impostata nell'applicativo NUE 112;

o trasferisce contestualmente la chiamata e la scheda contatto al PSAP2 competente ed effettua ogni altra azione, attinente al profilo di operatore tecnico, prevista dalla documentazione prescrittiva aziendale o da iniziative attuate in via sperimentale.

**CONOSCENZE RICHIESTE**

- Elementi di normativa e organizzazione del Numero Unico dell'Emergenza 1-1-2;
- Normativa sul trattamento dei dati personali;
- Nozioni e conoscenze informatiche ed applicativi informatici maggiormente in uso (Windows, Office, ...) e strumenti internet;

**REQUISITI CULTURALI E PROFESSIONALI PER L'ACCESSO DALL'ESTERNO**

Diploma di istruzione secondaria di primo grado

**DENOMINAZIONE:** “ASSISTENTE TECNICO SPECIALISTA”, cod. C/TS “

POSIZIONE ECONOMICA DI INGRESSO “C1”

**TIPO ATTIVITÀ:**

Collabora e presta assistenza tecnica alle attività di:

programmazione/progettazione, anche comunitaria, di coordinamento e gestione degli interventi nell'ambito di propria competenza. Collabora al processo di verifica dei progetti di pubbliche amministrazioni e soggetti privati in relazione all'osservanza delle normative tecniche. Cura lo svolgimento di indagini, sopralluoghi, accertamenti, ispezioni, controlli e perizie tecniche nell'ambito di propria competenza compreso il settore fitosanitario.

Partecipa alla formulazione di appositi piani di utilizzo e di gestione degli spazi in conformità alle norme in materia di sicurezza nei luoghi di lavoro, al fine di ottimizzare la dislocazione logistica e funzionale delle sedi degli uffici regionali. Cura le attività amministrative connesse, effettua istruttorie e predispone atti; raccoglie e controlla le rendicontazioni; aggiorna l'archivio cartaceo e informatico nell'ambito di propria competenza. Collabora alla stesura di elaborati tecnici, anche attraverso la predisposizione di apposita reportistica, nonché di carte tematiche. Rapporti con l'utenza e con le organizzazioni di settore.

**RISULTATI ATTESI**

- Garantisce l'operatività della CUR e controlla il regolare svolgimento delle attività in sala, occupandosi dell'organizzazione degli operatori in ogni turno (assegna loro le postazioni, definisce le attività da svolgere, verifica le presenze e pianifica le pause, ecc.);
- Svolge le sue funzioni specifiche nel rispetto dei documenti approvati da ARS in raccordo con il Responsabile CUR NUE 112 o con i Vice Responsabili Operativi;
- in caso di urgenza e in assenza del Responsabile della CUR NUE o dei Vice Responsabili Operativi, gestisce in modo autonomo le relazioni con i PSAP 2;
- monitora il numero di chiamate in ingresso al NUE 112;
- verifica il rispetto e l'applicazione delle procedure, delle istruzioni operative, dei documenti e regolamenti di riferimento;
- in caso di chiamate complesse fornisce indicazioni agli Operatori Tecnici, per la corretta applicazione delle procedure e delle istruzioni operative.
- interviene nelle situazioni di difficoltà, a supporto degli operatori tecnici, pertanto:
  - o Assicura la risposta e la gestione delle chiamate ricevute dalle CUR NUE sulle numerazioni d'emergenza nazionale e su altre numerazioni che afferiranno alle CUR in base ad intese locali o nazionali, nel rispetto di quanto contenuto nel Disciplinary Tecnico Operativo.

In particolare:

- individua, durante la conversazione con il chiamante, la natura dell'emergenza e, se necessario, prende in carico la chiamata attivando una audio-conferenza per la gestione della conversazione in lingua straniera attraverso il servizio di interpretariato multilingue;
- riceve in tempo reale i dati forniti dal CED relativi all'identificativo e alla localizzazione del chiamante, che vengono automaticamente inclusi nella scheda contatto integrati con l'intervista telefonica e con quelli ricevuti attraverso eventuali APP o altre funzionalità utilizzate dal chiamante;
- integra la scheda contatto con la “tipologia dell'evento”, secondo la classificazione già impostata nell'applicativo NUE 112;
- trasferisce contestualmente la chiamata e la scheda contatto al PSAP2 competente ed effettua ogni altra azione, attinente al profilo di operatore tecnico, prevista dalla documentazione prescrittiva aziendale o da iniziative attuate in via sperimentale.

**CONOSCENZE RICHIESTE**

- Conoscenze di base in materia di modelli organizzativi di risposta alle emergenze con particolare riferimento all'organizzazione delle sale operative nel contesto regionale;
- Normativa sul trattamento dei dati personali;
- Normativa nazionale concernente il Numero Unico dell'Emergenza 1-1-2;
- Nozioni e conoscenze informatiche ed applicativi informatici maggiormente in uso (Windows, Office, ...) e strumenti internet;

**REQUISITI CULTURALI E PROFESSIONALI PER L'ACCESSO DALL'ESTERNO**

Diploma di istruzione secondaria di secondo grado

**DENOMINAZIONE:** “FUNZIONARIO TECNICO SPECIALISTA”, cod. D/TS

POSIZIONE ECONOMICA DI INGRESSO D.1

### **TIPO ATTIVITÀ**

Assicura le attività di analisi, programmazione, progettazione, coordinamento e gestione degli interventi, anche di tipo comunitario, nell'ambito di propria competenza. Assicura la verifica dei progetti di pubbliche amministrazioni e soggetti privati in relazione all'osservanza delle normative tecniche e in conformità con gli indirizzi stabiliti. Pianifica e coordina lo svolgimento di indagini, sopralluoghi, accertamenti, ispezioni, controlli e perizie tecniche di competenza regionale nell'ambito di propria competenza, compreso il settore fitosanitario. Assicura, in linea con gli indirizzi definiti dall'Ente e dal Servizio, la valutazione sulla fattibilità, compatibilità tecnica ed economica degli interventi necessari alla realizzazione di programmi e progetti relativi alle materie proprie dello specifico ambito di appartenenza.

Assicura le funzioni di vigilanza.

Cura l'attività istruttoria per le fasi di acquisizione di beni e servizi e appalti, nel rispetto della specifica disciplina. Rapporti con l'utenza e le organizzazioni di settore.

Predisporre atti contenenti norme tecniche e di indirizzo, nonché le attività di tipo amministrativo e contabile correlati alle funzioni tecniche di competenza.

Fornisce supporto consulenziale e formula pareri nell'ambito di propria competenza.

Garantisce il pieno e corretto adempimento del diritto di accesso all'utenza.

### **RISULTATI ATTESI**

- Gestisce, coordina e supervisiona l'organizzazione interna della CUR NUE 112 e l'organizzazione del lavoro del personale della CUR nella attività di call taking e nelle diverse attività di formazione, garantendo la copertura dei turni di servizio e il rispetto dei Regolamenti e degli indirizzi dell'ARS.

- Sovrintende e monitora la pianificazione delle attività del personale coordinato per la realizzazione degli obiettivi definiti e ne verifica periodicamente l'attuazione, al fine di garantire il corretto svolgimento delle attività;

- Riferisce e propone al Dirigente della P.F. Sistema Integrato delle Emergenze soluzioni organizzative per il miglioramento del servizio svolto dalla CUR contribuendo alla definizione del fabbisogno di risorse (umane, tecniche, tecnologiche e strutturali) necessarie a garantire l'efficace erogazione del servizio;

- In collaborazione con il Dirigente dalla P.F. Sistema Integrato delle emergenze mantiene i rapporti con le altre CUR NUE 112, per favorire la costruzione e lo sviluppo di rapporti interdisciplinari e nella gestione dei rapporti con gli Enti che partecipano al Sistema NUE 112.

- Verifica le competenze e i comportamenti adottati durante l'attività di servizio dal personale assegnato alla CUR NUE 112 proponendo, ove necessario, la realizzazione di iniziative per rendere omogenei i comportamenti e ottimizzare l'impiego delle risorse.

- Mantiene i rapporti con i propri omologhi delle Centrali di Secondo Livello (PSAP2) per quanto attiene gli aspetti relativi alla attività della CUR.

- Collabora con il Dirigente P.F. Sistema Integrato delle Emergenze alla verifica della corretta compilazione e della gestione della documentazione e dei flussi informativi, così come previsto dalle procedure ARS e dalle disposizioni normative vigenti ed alla trasmissione della documentazione NUE 112 relativa alle chiamate gestite, necessaria a predisporre i riscontri alle richieste pervenute da utenti, Autorità Giudiziaria o altri soggetti legittimati.

- In assenza del Responsabile CUR 112, ne svolge le funzioni.

### **CONOSCENZE RICHIESTE**

- Conoscenze avanzate su organizzazione e procedure della Centrale Unica di Risposta in riferimento alla normativa ed agli atti europei, nazionali e regionali del NUE 1-1-2;

- Conoscenze in materia di modelli organizzativi di risposta alle emergenze con particolare riferimento all'organizzazione delle sale operative nel contesto nazionale e regionale;

- Normativa regionale Agenzia Regionale Sanitaria Regione Marche;

- Nozioni in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro (D.Lgs. n.81);

- Normativa sul trattamento dei dati personali;

- Nozioni e conoscenze informatiche ed applicativi informatici maggiormente in uso (Windows, Office, ...) e strumenti internet;

### **REQUISITI CULTURALI E PROFESSIONALI PER L'ACCESSO DALL'ESTERNO**

Laurea (vecchio ordinamento) o Laurea Specialista (nuovo ordinamento), ad indirizzo tecnico, giuridico e sanitario o equipollente.