

DISCIPLINA DEL CORSO - CONCORSO SELETTIVO DI FORMAZIONE PER L'ASSUNZIONE A TEMPO PIENO E INDETERMINATO DI N.115 UNITÀ DI PERSONALE CON IL PROFILO PROFESSIONALE DI ASSISTENTE AREA TECNICA - SERVIZIO NUE 112, CATEGORIA C, POSIZIONE ECONOMICA C1.

1

(Premessa)

- 1) Le presenti disposizioni riguardano il corso - concorso selettivo di formazione per l'assunzione a tempo pieno e indeterminato di n.115 unità di personale con il profilo professionale di assistente area tecnica - servizio NUE 112, categoria C, posizione economica C1, di cui all'art. 9 del Bando approvato con determinazione n. G01853 del 15 febbraio 2018, di seguito denominato "corso".
- 2) Il corso è organizzato e gestito dall'Amministrazione regionale con il supporto di società *in house* della stessa e/o di società specializzate.

2

(Sedi)

- 1) Le sedi del corso verranno comunicate ai corsisti almeno dieci giorni prima rispetto all'inizio delle attività formative.

3

(Obiettivi del corso)

- 1) Il percorso formativo si svolgerà nell'arco di 4 settimane e si propone di fornire ai partecipanti le conoscenze e le competenze necessarie per:
  - a) conoscere ed individuare, durante la chiamata di soccorso, la natura dell'emergenza per poterla "indirizzare" e trasferire verso il PSAP di II livello più adeguato (Pubblica sicurezza Carabinieri, Pubblica Sicurezza Polizia di Stato, Soccorso Tecnico Vigili del Fuoco, Emergenza Sanitaria);
  - b) ricevere, registrare e classificare le chiamate di soccorso così come da Disciplinare tecnico-operativo NUE 112;
  - c) conoscere e prendere in carico la richiesta di soccorso e, in caso di necessità, avvalersi anche dell'attivazione di una audio conferenza per la gestione di conversazioni multilingue;
  - d) conoscere ed essere in grado di ricevere in tempo reale i dati forniti dal "Concentratore Interforze", relativi all'identificativo e alla localizzazione del chiamante;
  - e) conoscere e compilare la scheda contatto con la tipologia dell'evento, secondo la classificazione già impostata nell'applicativo NUE 112.

## (Struttura del corso)

- 1) Il corso si articolerà in fasi teoriche e pratiche suddivise in tre sessioni:
  - sessione teorica, che si svolgerà nella prima settimana di corso;
  - sessione di addestramento pratico, che si svolgerà nella seconda e terza settimana di corso;
  - sessione finale, che si svolgerà nella quarta settimana di corso.
- 2) Al termine della prima sessione teorica e al termine della seconda sessione di addestramento pratico saranno sostenute dai corsisti verifiche intermedie.
- 3) Al termine della terza sessione finale, i corsisti, come previsto dal citato art. 9 del Bando di concorso, saranno sottoposti ad una verifica finale di apprendimento.
- 4) Le verifiche intermedie e la verifica finale saranno oggetto di valutazione da parte della Commissione esaminatrice nominata con determinazione n. G13488 del 24 ottobre 2018.
- 5) I partecipanti al corso sono suddivisi in gruppi. Successivamente all'avvio del corso non saranno consentiti trasferimenti da un gruppo all'altro.
- 6) La data di avvio delle lezioni e la composizione di ciascun gruppo saranno indicati ai corsisti con almeno dieci giorni di anticipo rispetto all'inizio delle lezioni.
- 7) Ogni gruppo, nell'arco delle quattro settimane, svolgerà complessivamente 42 ore.
- 8) La sessione teorica è articolata tenendo conto delle conoscenze generali già possedute dai partecipanti ed è finalizzato prioritariamente per l'acquisizione delle competenze relative al profilo di Operatore Tecnico del NUE 112. La sessione affronta, nello specifico, tematiche riguardanti le materie di cui all'art. 6 del bando di concorso ed, in particolare, le soluzioni tecnologiche adottate dal NUE 112, l'organizzazione degli Enti che partecipano al Sistema NUE 112 sul territorio, il "Disciplinare tecnico-operativo", le Istruzioni Operative, il "Manuale Operativo", il ruolo dell'Operatore del NUE 112.
- 9) La sessione di addestramento pratico è volta all'acquisizione di competenze tecnico-pratiche specifiche in ordine all'utilizzo da parte del corsista della strumentazione in conformità a quanto disposto dal Manuale Operativo, dal Disciplinare e dalle Istruzioni Operative del Servizio della Centrale Unica di Risposta NUE 112. La sessione di addestramento pratico si suddivide in:
  - a) studio guidato durante il quale vengono presentate nel dettaglio le Istruzioni Operative, e le Consegne Operative;
  - b) addestramento pratico in una Training-Room di simulazione, debitamente preparata;
  - c) ascolto in doppia cuffia dedicato all'"ascolto passivo", delle chiamate, senza possibilità di intervento, per apprendere la modalità di gestione e di inoltro ai PSAP di 2° livello;
- 10) La sessione finale è volta al consolidamento delle conoscenze e delle capacità acquisite durante la prima e la seconda sessione, all'acquisizione delle conoscenze sul funzionamento di altri centrali operative, nonché allo sviluppo delle attitudini al servizio da parte del corsista, anche attraverso simulazioni. Nella sessione finale verrà effettuato dai corsisti l'affiancamento, nei turni di lavoro, ad un Operatore esperto nella attività di gestione delle chiamate di emergenza.

## (Verifiche intermedie)

- 1) Al termine della sessione teorica, ovvero alla fine della prima settimana di corso, è prevista per i corsisti una prima verifica intermedia. La prima verifica intermedia consiste in una serie di domande a risposta multipla ovvero in un questionario a risposte sintetiche sugli argomenti trattati

durante le lezioni. I corsisti avranno a disposizione 60 minuti per la prova. Il profitto della prima verifica intermedia sarà espresso in ventesimi.

- 2) Al termine della sessione di addestramento pratico, ovvero alla fine della terza settimana di corso, è prevista per i corsisti una seconda verifica intermedia. Durante la verifica il candidato deve processare almeno n. 2 telefonate simulate. Durante le simulazioni la Commissione verificherà le capacità acquisite dal corsista in ordine alla gestione delle chiamate ed in particolare la valutazione sarà relativa a:
  - a) Valorizzazione della scheda contatto
  - b) Corretta processazione delle chiamate;
- 3) Il profitto della seconda verifica intermedia sarà espresso in ventesimi.

6

(Verifica finale)

- 1) Al completamento della sessione di addestramento pratico i corsisti, a seguito della seconda verifica intermedia, passeranno alla sessione finale alla fine della quale, ovvero della quarta settimana di corso, verranno sottoposti ad una verifica finale.
- 2) La verifica finale consisterà in un colloquio che verterà sul complesso degli argomenti affrontati durante il corso nelle tre sessioni, inclusa la capacità di processare telefonate simulate.
- 3) La verifica finale dell'apprendimento sarà valutata in cinquantesimi.

7

(Graduatoria finale)

- 1) La graduatoria finale, redatta dalla Commissione esaminatrice, è formulata in base al punteggio finale conseguito dai candidati, tenendo conto del profitto conseguito durante il corso e attestato dalle due verifiche intermedie, nonché dalla verifica finale.
- 2) Il punteggio finale, espresso in novantesimi, risulta dalla somma dei voti delle due verifiche intermedie e dal voto della verifica finale.
- 3) La graduatoria finale è redatta dalla Commissione esaminatrice tenendo conto della quota di riserva di cui all'art. 1, comma 4, del bando di concorso e, a parità di punteggio, dei titoli di preferenza previsti dall'allegato B al bando medesimo e dichiarati nella domanda di partecipazione.
- 4) La graduatoria finale è trasmessa, per l'approvazione e i relativi adempimenti, alla Direzione regionale Affari Istituzionali, Personale e Sistemi informativi.

8

(Frequenza)

- 1) I corsisti sono tenuti a partecipare a tutte le attività didattiche organizzate all'interno del corso.
- 2) È consentito effettuare un massimo del 20% di assenze, calcolato sul monte ore complessivo di lezioni previste per l'intero corso, per motivi di salute o per gravi ed eccezionali motivi familiari, a condizione che esse siano giustificate e debitamente documentate.

## (Gravidanza e puerperio)

- 1) Le allieve in stato di gravidanza o puerperio possono partecipare al corso di formazione a condizione che siano autorizzate dall'Amministrazione regionale a seguito di richiesta dell'interessata che alleggi a tale istanza certificato medico attestante l'idoneità fisica della richiedente, in particolare che la frequenza del corso non arrechi pregiudizio all'interessata.
- 2) Alle allieve in stato di gravidanza o puerperio è consentito effettuare un massimo del 40% di assenze, calcolato sul monte ore complessivo di lezioni previste per l'intero corso.

## (Assistenza didattica e organizzativa)

- 1) L'assistenza didattica e organizzativa ai corsisti e ai docenti è assicurata da *tutor*, in raccordo con l'Amministrazione regionale.

## (Doveri dei corsisti)

- 1) I corsisti sono tenuti a rispettare le disposizioni inerenti alle attività didattiche e all'organizzazione generale del corso e della sede di svolgimento delle attività medesime.
- 2) I corsisti sono tenuti al rispetto e al buon uso della sede del corso, degli arredi, della strumentazione tecnologica e dei materiali didattici messi a disposizione.
- 3) I corsisti si impegnano a garantire la riservatezza degli atti e dei documenti trattati e il rispetto della *privacy* delle persone coinvolte.