

Regione Lazio

DIREZIONE AFFARI ISTITUZIONALI E PERSONALE

Atti dirigenziali di Gestione

Determinazione 7 dicembre 2023, n. G16552

Concorso pubblico, per esami, per l'ammissione al corso - concorso selettivo di formazione per l'assunzione a tempo pieno e indeterminato di n. 40 unità di personale con il profilo professionale di Assistente area tecnica - Servizio NUE 112, Area degli Istruttori (ex categoria C, posizione economica C1) bandito con determinazione n. G10817 del 9 agosto 2022. Approvazione della disciplina del corso- concorso.

OGGETTO: Concorso pubblico, per esami, per l'ammissione al corso – concorso selettivo di formazione per l'assunzione a tempo pieno e indeterminato di n. 40 unità di personale con il profilo professionale di Assistente area tecnica – Servizio NUE 112, Area degli Istruttori (ex categoria C, posizione economica C1) bandito con determinazione n. G10817 del 9 agosto 2022. Approvazione della disciplina del corso- concorso.

**IL DIRETTORE DELLA DIREZIONE REGIONALE
AFFARI ISTITUZIONALI E PERSONALE**

VISTO lo Statuto della Regione Lazio;

VISTA la legge regionale 18 febbraio 2002, n. 6 “Disciplina del sistema organizzativo della Giunta e del Consiglio regionale e disposizioni relative alla dirigenza ed al personale regionale”;

VISTO il regolamento regionale 6 settembre 2002, n. 1 “Regolamento di organizzazione degli uffici e dei servizi della Giunta regionale”;

VISTA la deliberazione della Giunta regionale 26 ottobre 2021, n. 679, con la quale è stato conferito l'incarico di Direttore della Direzione Regionale Affari Istituzionali e Personale al Dott. Luigi Ferdinando Nazzaro;

VISTO l'atto di organizzazione 1° giugno 2021, n. G06539 con cui è stato conferito l'incarico di dirigente dell'Area “Trattamento giuridico” della Direzione regionale “Affari Istituzionali e Personale” alla Dott.ssa Maria Grazia Pompa;

VISTA la legge 7 agosto 1990, n. 241 “Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi”;

VISTO il D.P.C.M. 7 febbraio 1994, n. 174, “Regolamento recante norme sull'accesso dei cittadini degli Stati membri dell'Unione europea ai posti di lavoro presso le amministrazioni pubbliche”;

VISTO il D.P.R. 9 maggio 1994, n. 487 “Regolamento recante norme sull'accesso agli impieghi nelle pubbliche amministrazioni e le modalità di svolgimento dei concorsi, dei concorsi unici e delle altre forme di assunzione nei pubblici impieghi” e successive modificazioni;

VISTO il D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445 “Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa”;

VISTO il decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165, “Norme generali sull'ordinamento del lavoro alle dipendenze delle amministrazioni pubbliche”;

VISTO il Regolamento Europeo 2016/679 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati (c.d. G.D.P.R.);

VISTO il decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 “Codice in materia di protezione dei dati personali, recante disposizioni per l'adeguamento dell'ordinamento nazionale al regolamento (UE) n. 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE” e successive modificazioni;

VISTO il decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 “Codice dell’amministrazione digitale”;

VISTO il decreto legislativo 11 aprile 2006, n. 198 “Codice delle pari opportunità tra uomo e donna, a norma dell’articolo 6 della legge 28 novembre 2005, n. 246”;

VISTO il decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150 “Attuazione della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni”;

VISTO il decreto legislativo 25 gennaio 2010, n. 5 “Attuazione della direttiva 2006/54/CE relativa al principio delle pari opportunità e della parità di trattamento fra uomini e donne in materia di occupazione e impiego (rifusione)”;

VISTO il vigente C.C.N.L. relativo al personale non dirigente del Comparto Funzioni Locali;

VISTE:

- la direttiva n. 2002/22/CE del Parlamento europeo e del Consiglio del 7 marzo 2002 relativa al servizio universale ed ai diritti degli utenti in materia di reti e di servizi di comunicazione elettronica (direttiva servizio universale) che all’articolo 26 detta le disposizioni concernenti il numero di emergenza unico europeo “112” cui gli Stati membri devono conformarsi;
- la raccomandazione n. 2003/558/CE della Commissione del 25 luglio 2003, sul trattamento delle informazioni relative alla localizzazione del chiamante sulle reti di comunicazione elettronica ai fini della fornitura di servizi di chiamata di emergenza con capacità di localizzazione, che definisce le condizioni ed i principi armonizzati nella trasmissione di informazioni di localizzazione ai servizi di pronto intervento per tutte le chiamate effettuate al numero di emergenza unico europeo 112 che devono essere applicati dagli Stati membri;
- la direttiva n. 2009/136/CE del Parlamento europeo e del Consiglio del 25 novembre 2009 che, all’articolo 1, modifica l’articolo 26 della citata direttiva n. 2002/22/CE per quanto concerne il numero di emergenza unico europeo;

CONSIDERATA la necessità di garantire la massima efficacia ed efficienza dell’azione di soccorso prestata ai cittadini attraverso il NUE 112, anche con riguardo alla citata raccomandazione n. 2003/558/CE della Commissione del 25 luglio 2003 nonché le predette direttive n. 2002/22/CE del Parlamento europeo e del Consiglio del 7 marzo 2002 e n. 2009/136/CE del Parlamento europeo e del Consiglio del 25 novembre 2009;

VISTA la deliberazione di Giunta regionale n. 286 del 12 maggio 2022 recante “Adozione del Piano Integrato di Attività e Organizzazione (PIAO) 2022 - 2024 ai sensi dell’art. 6 del decreto-legge 9 giugno 2021, n. 80, convertito, con modificazioni, dalla legge 6 agosto 2021, n. 113”, con particolare riferimento all’All. tecnico 6 “Piano Triennale del fabbisogno di personale della Giunta regionale del Lazio 2022-2024”;

VISTA la determinazione n. G10817 del 9 agosto 2022 concernente: “Concorso pubblico, per esami, per l’ammissione al corso – concorso selettivo di formazione per l’assunzione a tempo pieno e indeterminato di n. 40 unità di personale con il profilo professionale di Assistente area tecnica – Servizio NUE 112, categoria C, posizione economica C1”;

VISTO il bando approvato con la citata determinazione n. G10817 del 9 agosto 2022, in particolare l'art. 8 del bando medesimo, in base al quale i candidati utilmente collocati nella graduatoria di ammissione al corso-concorso, sono ammessi al corso-concorso selettivo di formazione di 4 settimane organizzato e gestito dall'Amministrazione regionale;

CONSIDERATO necessario ed opportuno approvare la disciplina del citato corso - concorso selettivo di formazione per l'assunzione a tempo pieno e indeterminato di n. 40 unità di personale con il profilo professionale di Assistente area tecnica - Servizio NUE 112, Area degli Istruttori (ex categoria C, posizione economica C1), allegato parte integrante e sostanziale del presente atto;

DETERMINA

per le motivazioni di cui in premessa che qui si intendono integralmente richiamate:

- di approvare la disciplina del citato corso - concorso selettivo di formazione per l'assunzione a tempo pieno e indeterminato di n. 40 unità di personale con il profilo professionale di Assistente area tecnica - Servizio NUE 112, Area degli Istruttori (ex categoria C, posizione economica C1), allegato parte integrante e sostanziale del presente atto;
- la presente determinazione sarà pubblicata sul Bollettino Ufficiale della Regione Lazio, sul sito internet della Regione <http://www.regione.lazio.it> nella sezione "Bandi di concorso e Avvisi" e sulla Piattaforma unica di reclutamento (<https://www.inpa.gov.it/>).

Avverso il presente provvedimento è ammesso ricorso nei termini di legge.

Il Direttore
(Luigi Ferdinando NAZZARO)

DISCIPLINA DEL CORSO - CONCORSO SELETTIVO DI FORMAZIONE PER L'ASSUNZIONE A TEMPO PIENO E INDETERMINATO DI N. 40 UNITÀ DI PERSONALE CON IL PROFILO PROFESSIONALE DI ASSISTENTE AREA TECNICA - SERVIZIO NUE 112, AREA DEGLI ISTRUTTORI (EX 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. 40 unità di personale con il profilo professionale di assistente area tecnica - servizio NUE 112, Area degli Istruttori (ex categoria C, posizione economica C1), di cui all'art. 8 del Bando approvato con determinazione n. G10817 del 9 agosto 2022, di seguito denominato "corso".

2) Il corso è organizzato e gestito dall'Amministrazione regionale.

2

(Sedi)

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

3

(Obiettivi del corso)

1) Il percorso formativo 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 Il 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.

4

(Struttura del corso)

1) Il corso si svolgerà nell'arco di 4 settimane, per un totale di 42 ore, e si articolerà in fasi teoriche e pratiche suddivise in tre sessioni:

- sessione teorica, che si svolgerà nella prima settimana di corso, per un totale di 12 ore articolate in tre giornate formative;

- sessione di addestramento pratico, che si svolgerà nelle tre settimane successive di corso, per un totale di 20 ore articolate in quattro giornate formative;
- sessione di ascolto in doppia cuffia, che si svolgerà all'inizio della seconda settimana e alla fine della quarta settimana di corso, per un totale di 10 ore articolate in due giornate formative.

2) Il percorso di apprendimento verrà monitorato durante il corso attraverso verifiche intermedie che i corsisti sosterranno al termine della prima sessione teorica e al termine della seconda sessione di addestramento pratico.

3) Al termine delle quattro settimane, come previsto dal citato art. 8 del Bando di Concorso, i corsisti saranno sottoposti da parte della Commissione esaminatrice ad una verifica finale di apprendimento.

4) I partecipanti al corso sono suddivisi in gruppi. Successivamente all'avvio del corso non saranno consentiti trasferimenti da un gruppo all'altro.

5) La data di avvio delle lezioni e la composizione di ciascun gruppo saranno indicati ai corsisti con almeno sette giorni di anticipo rispetto all'inizio delle lezioni.

6) Ogni gruppo, nell'arco delle quattro settimane, svolgerà complessivamente 42 ore di attività formativa.

7) La sessione teorica è finalizzata all'acquisizione delle competenze relative al profilo di Operatore Tecnico del NUE 112. La sessione affronta, nello specifico, tematiche riguardanti 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 ruolo dell'Operatore del NUE 112, le tecniche di comunicazione nella gestione di chiamate di emergenza.

8) 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.

9) La sessione di ascolto in doppia cuffia è dedicata all'"ascolto passivo", delle chiamate, senza possibilità di intervento, per apprendere la modalità di gestione e di inoltrare ai PSAP di 2° livello. Durante questa sessione verrà effettuato dai corsisti l'affiancamento, nei turni di lavoro, ad un Operatore esperto nella attività di gestione delle chiamate di emergenza al fine di consolidare le conoscenze e le capacità acquisite durante la prima e la seconda sessione, di acquisire le conoscenze sul funzionamento di altri centrali operative, nonché di sviluppare le attitudini al servizio da parte del corsista.

5

(Verifiche intermedie)

1) Al termine della sessione teorica 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.

2) Al termine della sessione di addestramento pratico è prevista per i corsisti una seconda verifica intermedia durante la quale il candidato dovrà processare n. 2 telefonate simulate, al fine di verificare le capacità acquisite dal corsista in ordine alla gestione delle chiamate ed in particolare relativamente alla:

- a) Compilazione della scheda contatto
- b) Corretta processazione delle chiamate.

6

(Verifica finale)

1) Al completamento del corso i corsisti verranno sottoposti ad una verifica finale da parte della Commissione che terrà anche conto delle conoscenze acquisite durante il corso-concorso e attestate dal monitoraggio effettuato attraverso le verifiche intermedie.

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, e la valutazione sarà espressa in sessantesimi.

3) Sulla base della verifica finale dell'apprendimento sarà predisposta la graduatoria finale del corso-concorso espressa in sessantesimi.

7

(Graduatoria finale)

1) La graduatoria finale, redatta dalla Commissione esaminatrice, è formulata in base alla valutazione finale conseguita dai candidati, tenendo conto delle conoscenze acquisite durante il corso-concorso e attestate dal monitoraggio effettuato attraverso le verifiche intermedie, nonché dalla verifica finale.

2) Il punteggio finale, espresso in sessantesimi, risulta dalla valutazione conseguita nella verifica finale.

3) La graduatoria finale è redatta dalla Commissione esaminatrice tenendo conto della quota di riserva di cui all'art. 1, comma 6, del bando di concorso e, a parità di punteggio, dei titoli di preferenza e precedenza previsti dall'art. 9, commi 1-2-3-4 del 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 e Personale.

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.

9

(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.

10

(Assistenza didattica e organizzativa)

- 1) L'assistenza didattica e organizzativa ai corsisti e ai docenti è assicurata da *tutor* dell'Amministrazione regionale.

11

(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.