Operatore Tecnico di Sala Operativa - Numero Unico dell'Emergenza

SETTORE 24. Area comune

REPERTORIO - Lazio

AdA associate alla Qualificazione

ADA.24.01.08 (ex ADA.25.231.757) - Gestione delle attività di centralino e accoglienza

Tabelle di equivalenza AdA

Operatore telefonico addetto alle informazioni alla clientela e agli uffici relazioni col pubblico (riservato a destinatari non vedenti o ipovedenti, ai sensi della Legge 29 marzo 1985, n. 113, del D.	Basilicata
CENTRALINISTA	Lombardia
Centralinista telefonico su sistemi informatici	Piemonte

Tabelle delle Qualificazioni dell'ADA

Qualificazioni che coprono tutti i RA dell’ADA

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2
CENTRALINISTA TELEFONICO NON VEDENTE O IPOVEDENTE	Abruzzo	2	X	X
ADDETTO TELEFONICO AL SERVIZIO CLIENTI NON VEDENTE O IPOVEDENTE	Abruzzo	2	X	X
CENTRALINISTA TELEFONICO	Abruzzo	2	X	X

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2
ADDETTO TELEFONICO AL SERVIZIO CLIENTI	Abruzzo	2	X	X
Operatore di assistenza telefonica alla clientela	Basilicata	2	X	X
Operatore telefonico addetto alle informazioni alla clientela e agli uffici relazioni col pubblico (riservato a destinatari non vedenti o ipovedenti, ai sensi della Legge 29 marzo 1985, n. 113, del D.	Basilicata	2	X	X
Op. telefonico addetto alla gestione e utilizzazione di banche dati (riservato a non vedenti o ipovedenti, ai sensi della L.113/1985, del D.M.10/01/2000 e Circ. Min. Lavoro 10/03/2005, n.10)	Campania	2	X	X
Op. telefonico addetto alle informazioni alla clientela e agli uffici relazioni col pubblico (riservato a non vedenti o ipovedenti, L.113/1985, D.M.10/01/2000 e Circ. Min. Lavoro 10/03/2005, n.10)	Campania	2	X	X
Centralinista telefonico non vedente	Campania	2	X	X
Op. telefonico addetto ai servizi di telemarketing e di telesoccorso (riservato a non vedenti o ipovedenti, ai sensi della L.113/1985, del D.M.10/01/2000 e Circ. Min. Lavoro 10/03/2005, n.10)	Campania	2	X	X
ADDETTO ALLA CONTABILITA'	Friuli Venezia Giulia	2	X	X
ADDETTO ALLA SEGRETERIA	Friuli Venezia Giulia	2	X	X
Operatore Tecnico di Sala Operativa - Numero Unico dell'Emergenza	Lazio	2	X	X

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2
Operatore amministrativo	Liguria	2	X	X
Addetto all'accoglienza e all'informazione nelle imprese e negli enti pubblici (portiere centralinista)	Liguria	2	X	X
CENTRALINISTA	Lombardia	2	X	X
Centralinista telefonico su sistemi informatici	Piemonte	2	X	X
Operatore/operatrice per la gestione delle attività di centralino	Puglia	2	X	X
Centralinista telefonico su sistemi informatici	Sicilia	2	X	X
Operatore telefonico addetto alle informazioni alla clientela e agli uffici relazioni col pubblico	Umbria	2	X	X

Qualificazioni che coprono uno o più RA dell'ADA

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2
Operatore segretariale	Campania	1	X	
TECNICO DEI SERVIZI DI PROMOZIONE E ACCOGLIENZA	Friuli Venezia Giulia	1	X	
ADDETTO ALL'ACCOGLIENZA IN STRUTTURE RICETTIVE E CENTRI BENESSERE	Friuli Venezia Giulia	1	X	
ADDETTO AI SERVIZI TURISTICI	Friuli Venezia Giulia	1	X	

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2
ADDETTO ALLA PROMOZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA	Friuli Venezia Giulia	1	X	

Qualificazioni che coprono una o più attività dell'ADA

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2
TECNICO PER LA GESTIONE DEL PERSONALE	Friuli Venezia Giulia	0		
TECNICO PER L'AMMINISTRAZIONE E LA CONTABILITA'	Friuli Venezia Giulia	0		

Competenze

Titolo: Supporto al mantenimento ed allo sviluppo dell'efficienza della Centrale Unica di Risposta

Obiettivo: Collaborare al mantenimento in efficienza della sala, garantendo la tempestiva informazione dei responsabili, partecipando al miglioramento del clima organizzativo e supportando i processi amministrativi, la formazione e l'addestramento

Attività associate alla Competenza

Attivitá dell' AdA ADA.24.01.08 (ex ADA.25.231.757) - Gestione delle attività di centralino e accoglienza associate:

Risultato atteso:RA2: Effettuare attività di gestione delle informazioni, curando l'aggiornamento degli archivi telefonici, ricercando e verificando i dati necessari
Aggiornamento degli archivi telefonici
Ricerca di numeri telefonici

Verifica delle credenziali per l'autorizzazione a chiamate in uscita

CONOSCENZE

Tecniche di problem solving
Elementi di contrattualistica del lavoro
Principi e tecniche della comunicazione organizzativa
Norme e processi amministrativi applicabili alla Centrale Unica di Risposta 112
Norme e disposizioni applicabili a tutela della salute e della sicurezza dell'ambiente di lavoro

ABILITÀ/CAPACITÀ

Rispettare ed applicare la normativa in materia di salute e sicurezza sul luogo di lavoro
Supportare i processi formativi, in addestramento e trasmissione della conoscenza
Adottare comportamenti rivolti a migliorare la qualità dell'ambiente di lavoro, la collaborazione e l'appartenenza
Raccogliere, organizzare ed elaborare, anche con mezzi digitali, informazioni attinenti al servizio
Collaborare, su indicazione dei responsabili, alla predisposizione di elaborati tecnico-progettuali attinenti al miglioramento del servizio
Collaborare alla predisposizione di elaborati tecnici, svolgendo attività istruttoria e di predisposizione di atti e documenti, in applicazione delle procedure e delle prescrizioni
Curare gli adempimenti, comunicando con i responsabili di turno delle centrali operative di II° livello e con il responsabile di Sala Operativa

Titolo: Gestione delle richieste di intervento in emergenza

Obiettivo: Gestire la ricezione delle chiamate di soccorso afferenti al servizio “Emergenza 112”, identificando la tipologia dell'evento, la sua referenziazione geografica ed il chiamante e provvedendo all'attivazione dell'Ente competente all'erogazione dell'interve

Attività associate alla Competenza

Attivitá dell’ AdA ADA.24.01.08 (ex ADA.25.231.757) - Gestione delle attività di

centralino e accoglienza associate:

Risultato atteso:RA1: Curare la comunicazione e l’assistenza in presenza e/o in remoto, filtrando e trasmettendo telefonate e messaggi
Ricezione e recapito di messaggi
Ricezione e smistamento delle telefonate
Rilascio di informazioni e assistenza agli interlocutori in presenza e/o in remoto

CONOSCENZE

Tecniche comunicative e relazionali per la gestione dell'emotività propria e del chiamante
Funzioni ed operatività del sistema gestionale digitale di supporto alle procedure
Sistemi cartografici di supporto alla geolocalizzazione
Caratteristiche fisiche e toponomastiche dell'ambito territoriale di riferimento del NUE 112
Caratteristiche tecniche dei mezzi di ricezione in fonia e dati
Procedure operative (IOP) e disciplinare tecnico-operativo (DTO) di gestione delle chiamate di soccorso
Modalità di raccolta, archiviazione e ricerca dati
Riferimenti normativi in materia di privacy e tutela dei dati personali
Problematiche tipiche derivanti da situazioni emergenziali complesse (p.e. maxi-emergenze, aumento improvviso o inatteso di chiamate, ...)
Sistema operativo del PSAP2
Strumenti digitali per registrazione e trasmissione di dati
Problematiche e schemi comportamentali tipici relativi alle diverse tipologie di chiamanti (minori, anziani, stranieri, ...)
Organizzazione del Numero Unico di Emergenza (NUE112) e della Centrale Unica Regionale
Istituzioni competenti per tipologie di emergenze

ABILITÀ/CAPACITÀ

Garantire il rispetto della privacy e la tutela dei dati personali
Gestire in autonomia la compilazione della scheda informatica relativa ai dati logistici degli eventi di soccorso e le funzioni di archiviazione
Adattare il proprio protocollo di comunicazione alle caratteristiche del chiamante
Utilizzare sistemi di supporto (interpretariato) in presenza di barriere linguistiche
Utilizzare in autonomia i mezzi tecnici di ricezione (fonia e canali alternativi: e-call, app, alert,...)
Identificare e filtrare le chiamate improprie
Identificare l'evento ed il chiamante e trasferire la richiesta, in fonia e dati,

all'istituzione competente
Localizzare il chiamante, integrando i dati acquisiti automaticamente, tramite geolocalizzazione, con quelli che emergono dall'intervista all'utente

Codici ISTAT CP2021 associati

Codice	Titolo
4.2.2.3.0	Centralinisti

Codici ISTAT ATECO associati

Codice Ateco	Titolo Ateco
82.11.01	Servizi integrati di supporto per le funzioni d'ufficio

Istituto Nazionale per l'Analisi delle Politiche Pubbliche - Corso d'Italia, 33 - 00198 Roma - C.F. 80111170587

Copyright 2025 INAPP | All Rights Reserved