

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 di assistenza telefonica alla clientela	Basilicata
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
Operatore amministrativo	Liguria
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	Abruzzo	2	X	X

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2
ADDETTO TELEFONICO AL SERVIZIO CLIENTI	Abruzzo	2	X	X
ADDETTO TELEFONICO AL SERVIZIO CLIENTI NON VEDENTE O IPOVEDENTE	Abruzzo	2	X	X
CENTRALINISTA TELEFONICO NON VEDENTE O IPOVEDENTE	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
Centralinista telefonico non vedente	Campania	2	X	X
Operatore segretariale	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
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

Qualificazione	Repertorio	RA coperti	RA1	RA2
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
ADDETTO ALLA SEGRETERIA	Friuli Venezia Giulia	2	X	X
ADDETTO ALLA CONTABILITA'	Friuli Venezia Giulia	2	X	X
Operatore Tecnico di Sala Operativa - Numero Unico dell'Emergenza	Lazio	2	X	X
Operatore amministrativo	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
ADDETTO AI SERVIZI TURISTICI	Friuli Venezia Giulia	1	X	
ADDETTO ALLA PROMOZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA	Friuli Venezia Giulia	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	

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

Attività 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

Attività 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 CP2011 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 2019 INAPP | All Rights Reserved