

	Mod. MaP – Macro Progettazione	Rev.	0.0
		Data	14/07/2022
		Pag. 1 a 1	

### AREA “Manageriale”

Corso	
NUE - corso per le funzioni di Referente di Turno CUR NUE 112	
<b>Obiettivi</b>	<p>Contesto di riferimento: il Numero Unico Europeo di Emergenza 112 raccoglie tutte le telefonate di emergenza e soccorso a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Carabinieri (112)</li> <li>• Polizia (113)</li> <li>• Vigili del Fuoco (115)</li> <li>• Emergenza Sanitaria (118)</li> </ul> <p>Si tratta di una Centrale Unica di Risposta. L'operatore individua l'esigenza e smista la chiamata all' Ente competente. La Centrale Unica di Risposta (CUR) NUE 112 della Regione Lazio gestisce anche le chiamate di emergenza e soccorso di competenza di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Polizia Stradale</li> <li>• Capitaneria di Porto</li> <li>• Polizia Locale di Roma Capitale</li> </ul> <p>Il servizio garantisce:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• una risposta rapida ed efficiente</li> <li>• la localizzazione del chiamante</li> <li>• un servizio multilingue</li> </ul> <p>Il corso vuole consentire un percorso unitario per i referenti di turno che sappia coniugare aspetti tra loro collegati seppure autonomi. Nel dettaglio: 1) aspetti regolamentatori e normativi; 2) aspetti organizzativi relativi alla centrale unica regionale; 3) aspetti manageriali; 4) aspetti comportamentali. A ciò si aggiunga un focus specifico sulle lingue con cui il servizio deve essere erogato.</p>
<b>Destinatari</b>	In considerazione del livello unitario del percorso lo stesso è rivolto ai referenti di turno.
<b>Requisiti d'accesso</b>	Essere un referente di turno.
<b>Durata/Articolazione</b>	Il corso verrà erogato in presenza con una metodologia didattica tradizionale. La durata del corso è pari a 1 edizione di n. 2 sessioni didattiche.

	Mod. MaP – Macro Progettazione	Rev.	0.0
		Data	14/07/2022
		Pag. 2 a 1	

<p><b>Contenuti</b></p>	<p>Il percorso intende fornire ai partecipanti contenuti specifici in una visione sistemica e unitaria con riguardo ai macro-temi individuati. E sotto riportati. Si tratta di un percorso altamente qualificato e trasversale. Nel dettaglio il percorso si articola nei seguenti punti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Macro-tema regolamentatorio – normativo <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Inquadramento normativo: livello europeo e nazionale</li> <li>○ Regolamenti di sala operativa</li> <li>○ Aspetti regolamentatori e normativi</li> </ul> </li> <li>• Macro-tema organizzazione <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Organizzazione regionale, sistema NUE</li> <li>○ La continuità organizzativa del servizio</li> <li>○ Il ruolo del referente di turno</li> </ul> </li> <li>• Macro-tema gestione <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Valutazione delle prestazioni</li> <li>○ Gestione anomalie di sistema</li> <li>○ Gestione situazioni di iperafflusso</li> <li>○ Gestione eventi multidisciplinari</li> </ul> </li> <li>• Area Macro-tema area giuridica <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Ruolo incaricato di pubblico servizio</li> <li>○ Responsabilità penali e civili del dipendente pubblico</li> <li>○ Privacy e trasparenza</li> <li>○ Accesso agli atti</li> </ul> </li> <li>• Area Macro-Tema Soft-skills <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Gestione dei conflitti</li> <li>○ Gestione dello stress</li> <li>○ Leadership</li> <li>○ Strategie di comunicazione in situazioni di emergenza</li> </ul> </li> </ul>
	<p>I docenti devono avere una pluriennale esperienza professionale sui temi oggetto del percorso. <b>Trattandosi di tematiche specifiche ma anche trasversali al fine di dare unitarietà al percorso si raccomanda una sessione preparatoria di coordinamento tra i docenti.</b></p>

	Mod. MaP – Macro Progettazione	Rev.	0.0
		Data	14/07/2022
		Pag. 3 a 1	

<b>Metodologia didattica</b>	La metodologia didattica è di tipo tradizionale con lezioni frontali di aula.
<b>Materiale Didattico</b>	Utilizzo di slides esemplificative predisposte dal docente e documentazione fornita dai partecipanti a titolo di case study. Sarà reso disponibile anche materiale di approfondimento.
<b>Monitoraggio</b>	<p><b>Strumenti:</b> Rilevazione frequenza e presenza</p> <p><b>Partecipanti:</b> Questionari di gradimento</p> <p><b>Docente:</b> Nota di sintesi</p> <p><b>Tutor:</b> Monitoraggio giornaliero in aula</p>
<b>Verifiche</b>	Test a risposta multipla al termine delle sessioni didattiche.
<b>Competenze in uscita</b>	Al termine del corso i partecipanti avranno acquisito le conoscenze sui temi indicati come contenuti del percorso formativo. Nel dettaglio i partecipanti avranno potenziato e rafforzato la consapevolezza di ruolo e avranno acquisito competenze specifiche e trasversali.
<b>Suggerimenti/Approfondimenti</b>	L'efficacia del corso in termini di consolidamento delle competenze e raggiungimento degli obiettivi formativi può prevedere una sessione di follow-up che consenta di verificare l'acquisizione di maggiore conoscenza sui temi oggetto del corso.

## Programma del corso per le funzioni di Referente di Turno CUR NUE 112

### I^ giornata

<b>orario</b>	<b>argomento</b>
9,00 – 9,30	Registrazione e introduzione al corso
9,30 – 10,30	Organizzazione regionale, sistema NUE
10,30 – 11,30	Valutazione prestazioni e ruolo del referente di turno
11,30 – 12,30	Regolamenti di Sala Operativa
12,30 - 13,30	Gestione anomalie di sistema
13,30 – 14,30	Pausa pranzo
14,30 – 15,30	Gestione situazioni di iperafflusso
15,30 – 17,30	Gestione eventi multidisciplinari

### II^ giornata

<b>orario</b>	<b>argomento</b>
9,00 – 10,00	Registrazione/Ruolo incaricato di pubblico servizio
10,00– 11,00	Responsabilità penali e civili del dipendente pubblico
11,00 – 12,00	Privacy e trasparenza
12,00 - 13,00	Accesso agli atti
13,00 – 14,00	Pausa pranzo
14,00 – 15,00	Gestione dei conflitti, valutazione test
15,00 – 16,00	Leadership, valutazione test
16,00 – 17,00	Strategie comunicative in situazioni d'emergenza
17,00 – 17,30	Questionario di apprendimento