

Attività

Attività ispettiva e consultiva

Interrogazioni

XVI Legislatura

**CONSIGLIO REGIONALE DELLA SARDEGNA**

XVI Legislatura

**Interrogazione n. 1361/A**(Pervenuta risposta scritta in data [18/03/2022](#))

PINNA – GANAU – COMANDINI – CORRIAS – DERIU – MELONI – MORICONI – PISCEDDA, con richiesta di risposta scritta, sulla selezione ASPAL ex articolo 16 della legge n. 56 del 1987 per l'assunzione a tempo determinato full time di n. 42 operatori delle Centrali uniche di risposta CUR-NUE 112 richiesta da AREUS.

\*\*\*\*\*

I sottoscritti,

premesse che:

- la legge n. 124 del 7 agosto 2015, all'articolo 8, comma 1, lettera a), in attuazione delle normative dell'Unione europea, dispone l'istituzione del numero unico europeo 112 (NUE 112) su tutto il territorio nazionale con centrali operative in ambito regionale, secondo le modalità definite con i protocolli d'intesa adottati ai sensi dell'articolo 75-bis, comma 3, del codice di cui al decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259;
- attualmente in Italia il servizio NUE 112 è attivo nelle regioni Friuli Venezia Giulia, Lazio, Liguria, Lombardia, Marche, Piemonte, Sicilia, Toscana, Umbria, Valle d'Aosta e nelle Province autonome di Trento e Bolzano;
- la Regione Sardegna, con la deliberazione della Giunta regionale n. 7/7 del 26 febbraio 2020, ha predisposto l'attivazione del numero unico europeo delle emergenze 112;
- con l'istituzione del NUE 112 si perseguono diversi obiettivi di efficienza. Infatti il modello organizzativo prevede una Centrale unica di risposta (CUR), nella quale vengono convogliate le linee 112, 113, 115 e 118. All'interno della centrale gli operatori, formati per gestire la prima risposta alla chiamata, smistano le telefonate agli enti responsabili della gestione delle emergenze (Polizia di Stato, Arma dei Carabinieri, Vigili del Fuoco o il Soccorso sanitario e quello marittimo);

considerato che:

- in data 30 novembre 2021 in esecuzione della deliberazione del Commissario straordinario AREUS n. 243 del 30 novembre 2021, ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica n. 220 del 2001, AREUS ha indetto selezione pubblica, per titoli, prova pratica e colloquio per la formulazione di una graduatoria finalizzata, prioritariamente, al reclutamento, a tempo determinato, per la durata di 12 mesi eventualmente prorogabili, di n. 42 operatori tecnici specializzati – Cat. B, livello economico super (Bs), comparto area sanità, da destinare alla Centrale unica di risposta del servizio NUE 112, sede di Sassari;
- la medesima graduatoria potrà essere utilizzata per reclutare il personale da destinare alla CUR 112 provvisoria e/o Centrale operativa NEA 116 117 di Nuoro;
- il bando in oggetto prevedeva tra i requisiti specifici (ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica n. 220 del 2001):
  - diploma di istruzione secondaria di primo grado o assolvimento dell'obbligo scolastico;
  - cinque anni di esperienza professionale acquisita nel profilo professionale di operatore di call-center CUR NUE 112 o funzioni assimilabili presso pubbliche amministrazioni o imprese private;
  - possesso di specifici titoli e abilitazioni professionali o attestati di qualifica necessari allo svolgimento dell'attività inerente al profilo professionale messo a selezione;

considerato che:

- in data 14 febbraio 2022 con comunicazione prot. n. 9462/ASPAL, AREUS ha richiesto ad ASPAL l'avviamento di una selezione per l'assunzione, a tempo determinato, per la sede di Sassari di 42 addetti all'informazione nei call center con applicazione del CCNL;
- ASPAL ha dunque pubblicato l'avviso pubblico di selezione ex articolo 16 della legge n. 56 del 1987, richiedendo quale attività lavorativa quella di "addetti all'informazione nei call center" operatore della Centrale unica di risposta nell'ambito del servizio pubblico di emergenza 112 – Numero unico emergenza europeo compreso tra i servizi essenziali individuati dall'articolo 1 della legge n. 46 del 12 giugno 1990.

- tra gli elementi valutabili riconosciuti dall'articolo 5 dell'Avviso di selezione per la formazione della graduatoria e ai fini dell'assegnazione del punteggio complessivo sono individuati l'Indicatore della situazione economica equivalente (ISEE) e la durata dello stato di disoccupazione, a parità di punteggio le priorità sono quelle già individuate dalla deliberazione della Giunta regionale n. 15/12 del 30 marzo 2004;
- l'operatore della Centrale unica di risposta assume la qualifica di "incaricato di pubblico servizio" in quanto svolge la propria attività nell'ambito del servizio pubblico di emergenza 112 – Numero unico emergenza europeo compreso tra i servizi pubblici essenziali individuati dall'articolo 1 della legge 12 giugno 1990, n. 46;
- il personale in argomento è addetto a:
  - individuare, durante la conversazione con il chiamante, la natura/tipologia dell'emergenza;
  - integrare la scheda contatto con la "tipologia dell'evento", secondo la classificazione già imposta nell'applicativo NUE 112;
  - prendere in carico la chiamata attivando, se necessario, un'audioconferenza per la gestione della conversazione in lingua straniera, ove operativo il servizio di interpretariato telefonico;
  - ricevere in tempo reale i dati forniti dal CED relativi all'identificativo e alla localizzazione del chiamante, che vengono automaticamente inseriti nella scheda contatto, integrandoli con i dati acquisiti attraverso l'intervista telefonica;
  - trasferire contestualmente la chiamata e la scheda contatto al PSAP2 (ente competente per la gestione dell'evento);
  - effettuare ogni altra azione attinente al profilo dell'operatore tecnico, prevista dalla documentazione prescrittiva aziendale o da iniziative attuate in via sperimentale;

ritenuto che:

- la specificità delle mansioni richieste nel bando AREUS come definite nel profilo professionale di "Operatori Tecnici Specializzati" sembra mal conciliarsi con la semplice formazione di base richiesta nel bando ASPAL che si limita alla licenza media, senza la valutazione, in termini di punteggio assegnato, di ulteriori titoli e competenze maturate, come altresì prescritto dal bando AREUS;
- altre regioni tra quelle sopra citate, che hanno in itinere le procedure concorsuali per la ricerca di personale da impiegare nelle CUR 112 NUE, hanno richiesto come titolo di accesso il diploma di scuola media superiore e, qualora come requisito di partecipazione è individuato il possesso della licenza media, sono comunque valutati, ai fini del punteggio, anche i titoli superiori fino a quelli universitari oltreché le esperienze lavorative quinquennali in ruoli similari, non solo, come invece nel bando ASPAL, lo status di permanenza nelle liste di disoccupazione e dell'indicatore di stato economico equivalente (ISEE),

chiedono di interrogare il Presidente della Regione, l'Assessore regionale del lavoro, formazione professionale, cooperazione e sicurezza sociale e l'Assessore regionale dell'igiene e sanità e dell'assistenza sociale per conoscere se:

- 1) siano a conoscenza di quanto sopra evidenziato;
- 2) non ritengano opportuno, trattandosi dell'attivazione del numero unico di emergenza e della centrale permanente di risposta, attivare un bando di reclutamento per personale a tempo indeterminato;
- 3) in considerazione della delicatezza della mansione, non reputino necessario ampliare i requisiti di ammissione inserendo tra i titoli da valutare quelli di studio di livello superiore e le qualifiche professionali maturate in ruolo simile come da bando AREUS;
- 4) ritengano una scelta opportuna limitare la partecipazione ai soli residenti nella città di Sassari e provincia e non invece consentire l'accesso a tutti i cittadini sardi;
- 5) siano stati già stabiliti i tempi di attivazione della CUR NUE 112 di Cagliari e della piena operatività delle due centrali uniche di risposta individuate per la nostra Isola.

Cagliari, 28 febbraio 2022

**Condividi:**

<https://www.consreg Sardegna.it/xvilegislatura/interrogazioni/1361/>