



Avviso a selezione presso Pubblica Amministrazione

D.P.Reg. 0227/Pres del 25/07/06 - ex Art. 16 L. 56/87

ENTE	REGIONE AUTONOMA FRIULI VENEZIA GIULIA
NUMERO PERSONALE RICHIESTO	11 UNITA'
QUALIFICA RICHIESTA	OPERATORE DELLA CENTRALE UNICA DI RISPOSTA NUE 112 E DELLA SALA OPERATIVA REGIONALE Il personale selezionato potrà essere adibito alternativamente al NUE 112 o alla SOR, strutture della Protezione civile della Regione con sede a Palmanova
TIPOLOGIA CONTRATTO	
CCNL DI RIFERIMENTO	COMPARTO UNICO DEL PUBBLICO IMPIEGO REGIONALE E LOCALE DEL FVG
CATEGORIA	COLLABORATORE AMMINISTRATIVO
DURATA	<input checked="" type="checkbox"/> TEMPO INDETERMINATO <input type="checkbox"/> TEMPO DETERMINATO N. MESI DA
	<input checked="" type="checkbox"/> FULL TIME 36 N. ORE/SETTIMANA <input type="checkbox"/> PART TIME N. ORE/SETTIMANA
<u>Il personale sarà tenuto all'osservanza dell'orario di lavoro in turni anche notturni e festivi</u>	
REQUISITI	
<ol style="list-style-type: none">1. Possesso dei requisiti per l'accesso al pubblico impiego2. Diploma di scuola secondaria di primo grado3. Esperienza di lavoro subordinato o con contratto di somministrazione di lavoro maturata quale Operatore di Call center telefonico o di addetto al centralino (inteso quest'ultimo quale apparecchio di commutazione che serve a mettere in comunicazione vari apparecchi telefonici di un impianto interno o a metterli in comunicazione con la rete esterna mediante una o più linee cui il centralino è collegato), per una durata non inferiore a sei mesi alla data di pubblicazione del presente Avviso, ovvero non inferiore a tre mesi alla data di pubblicazione del presente Avviso qualora tale esperienza sia maturata presso centralini o Call center telefonici per la gestione di emergenze (tale esperienza dovrà essere comprovabile tramite esibizione, a richiesta dell'Amministrazione regionale, dei relativi contratti di lavoro)4. Capacità di utilizzo di apparecchiature informatiche, dei principali software applicativi e conoscenza del pacchetto office (con particolare riferimento a word, excel e outlook)5. Approfondita conoscenza della geografia del Friuli Venezia Giulia6. Idoneità psicofisica al lavoro di videoterminalista (udito, vista e postura – l'idoneità verrà accertata dall'Amministrazione regionale)7. Idoneità psicofisica al turno notturno (l'idoneità verrà accertata dall'Amministrazione regionale)8. Conseguimento, attraverso il superamento del Percorso formativo per Operatore Tecnico della Centrale Unica di Risposta del Numero Unico di Emergenza – NUE 112, del relativo Attestato di idoneità9. Disponibilità ai turni notturni e festivi <p>La mancanza anche di uno solo dei nove requisiti sopra elencati comporterà l'esclusione dalla procedura selettiva ovvero la decadenza del candidato dall'assunzione e conseguentemente il recesso dell'Amministrazione regionale dal</p>	

contratto individuale di lavoro.

Possono inoltre partecipare tutti i soggetti che rientrano nelle condizioni stabilite dal vigente art. 38 del D.Lgs. 165/2001 e del D.P.C.M. n. 174 del 7 febbraio 1994, purché in possesso di adeguata conoscenza della lingua italiana.

Profilo e mansioni

L'operatore 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 e della Sala Operativa regionale.

Le attività inerenti alla funzione di front line dell'operatore della Centrale Unica di Risposta sono le seguenti:

individuare, durante la conversazione con il chiamante, la natura/tipologia dell'emergenza;

prendere in carico la chiamata attivando, se necessario, una audioconferenza per la gestione della conversazione in lingua straniera;

ricevere in tempo reale i dati forniti dal CED interforze relativi all'identificativo e alla localizzazione del Chiamante (ovvero, in caso di necessità impiego di ulteriori software per la geolocalizzazione del chiamante), che vengono automaticamente inclusi nella scheda contatto.

integrare la scheda contatto con la "tipologia dell'evento", secondo la classificazione già impostata nell'applicativo NUE 112;

trasferire contestualmente la chiamata e la scheda contatto al PSAP2 competente.

Le attività inerenti alla funzione di front line dell'operatore della SOR sono le seguenti:

fornire supporto all'istruttore tecnico di SOR per la gestione delle segnalazioni;

prendere in carico la chiamata, fornendo le necessarie informazioni al chiamante e/o provvedendo al trasferimento delle chiamate;

prendere in carico la chiamata, provvedendo alla registrazione dell'evento sull'applicativo SEME.

PROVA SELETTIVA

Le domande dei candidati saranno esaminate dal Servizio funzione pubblica della Direzione centrale autonomie locali, funzione pubblica, sicurezza e politiche dell'immigrazione che effettuerà l'accertamento della sussistenza dei requisiti generali richiesti dall'Avviso, dichiarando pertanto l'ammissione o l'esclusione dalle prove selettive.

I candidati ammessi saranno sottoposti alle prove di seguito descritte:

Prima prova pratica:

Mirerà a verificare la buona conoscenza del territorio della Regione. Sarà proposto un questionario con cinque domande a risposta multipla di geografia del FVG. Saranno ammessi alle successive fasi solo i candidati che avranno risposto correttamente ad almeno quattro domande.

Seconda prova pratica:

Verterà sulla verifica delle capacità del candidato di operare su PC e di inserirvi dati, nella maniera più corretta e veloce trascrivendo a videoterminale una telefonata di un cittadino al 112 o alla SOR. La telefonata verrà letta ai candidati, in via di simulazione, da un membro della commissione.

Al candidato verranno letti 5 scenari per ognuno dei quali avrà a disposizione 30 secondi durante i quali dovrà inserire in una maschera del computer i dati identificativi del chiamante. Ad ogni item viene assegnato un punteggio predefinito dall'apposita commissione. I candidati che avranno superato la prova pratica con una votazione uguale o superiore a 21 su 30 punti verranno ammessi al colloquio.

Verrà inoltre effettuata una prova di verifica della conoscenza del pacchetto office, con particolare riferimento a word, excell ed outlook. In particolare verrà richiesto al candidato di redigere un documento o eseguire operazioni di modifica, completamento o estrazione dati su un documento fornito.

I candidati che avranno superato la seconda prova pratica con una votazione uguale o superiore a 21 su 30 punti verranno ammessi al colloquio

Colloquio:

Saranno posti al candidato quesiti attinenti in generale al sistema regionale di Protezione Civile, al NUE 112 e alla SOR, alla gestione di tali servizi e ai compiti connessi alle funzioni degli operatori, nonché quesiti sulla conoscenza del territorio della Regione.

Nel corso del colloquio verrà inoltre accertata la conoscenza base della lingua inglese.

Il superamento del colloquio è subordinato al raggiungimento di una valutazione di sufficienza espressa in termini numerici di almeno 21/30.

La documentazione oggetto del colloquio potrà essere reperita sul sito ufficiale della Regione FVG, www.regione.fvg.it, ed eventualmente su altri siti internet segnalati nello stesso sito ufficiale della Regione.

ADESIONI

Inviare il modulo di adesione debitamente sottoscritto allegando mod. ISEE e documento di identità, entrambi in corso di validità, in via prioritaria **ESCLUSIVAMENTE** all'indirizzo: selezionientipubblici.udine@regione.fvg.it entro le ore 13.00 del 15/09/2020,

OPPURE

Richiedere un appuntamento per la consegna della documentazione di persona al proprio Centro per l'Impiego di appartenenza, dal **27/08/2020** al **15/09/2020**. E' necessario presentarsi muniti di **mod. ISEE e documento di identità**, entrambi in corso di validità. I numeri di contatto sono reperibili al seguente link: <https://bit.ly/2Ex8Bbs>

Il modulo è reperibile, oltre che sul sito www.regione.fvg.it > sezioni La Regione > Bandi Concorsi e Appalti > bandi e avvisi, e anche presso tutti i Cpl del territorio.

LE ADESIONI PRIVE DEI DOCUMENTI INDICATI NON SARANNO INSERITE NELLA GRADUATORIA.

DOCUMENTAZIONE DA ALLEGARE ALLA DOMANDA:

- **Modello Nuovo I.S.E.E. (indicatore della situazione Economica Equivalente) in corso di validità o ricevuta attestante la presentazione della Dichiarazione Unica Sostitutiva (D.S.U.) ai soggetti convenzionati o autorizzati al rilascio del modello I.S.E.E.**
- **Attestato di disoccupazione o relativa autocertificazione (solo per coloro che sono regolarmente iscritti alle liste di disoccupazione presso qualsiasi Centro per l'impiego sul territorio nazionale)**
- **Documento d'identità in corso di validità**

GRADUATORIA

Ai sensi dell'art. 31 del Regolamento recante indirizzi e procedure in materia di azioni volte a favorire l'incontro fra domanda e offerta di lavoro e a contrastare la disoccupazione di lunga durata, emanato con DPR Reg. N. 256/2016, il CPI di Udine entro il termine di 30 giorni dalla ricezione delle adesioni, procede alla formulazione della graduatoria **esclusivamente sulla base dei seguenti elementi:**

a – I.S.E.E.

b – Stato di disoccupazione (solo se in condizione di disoccupazione) Ai sensi dell'art. 31 comma 3 del Regolamento citato ai soggetti non iscritti come disoccupati, non verrà attribuito il relativo punteggio.

La graduatoria sarà pubblicata sul sito della Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia nella sezione dedicata ai Bandi e Avvisi alla pagina: www.regione.fvg.it/rafvfg/cms/RAFVG/MODULI/bandi_avvisi/ nonché presso tutti i Centri per l'Impiego della Regione FVG.

Ai sensi dell'art. 31 comma 5 del Regolamento citato, il CPI di Udine trasmetterà la graduatoria alla struttura regionale che procederà a verificare il possesso dei requisiti richiesti e a convocare i candidati alle prove selettive. Ai sensi dell'art. 32 comma 1 del Regolamento citato, la posizione in graduatoria costituisce ordine assoluto di precedenza per la convocazione dei soggetti alle prove.

Percorso formativo per Operatore Tecnico della Centrale Unica di Risposta del Numero Unico di Emergenza – NUE 112

I candidati selezionati saranno assunti a tempo indeterminato in coincidenza alla loro ammissione al percorso formativo di seguito illustrato che si terrà in una sede insindacabilmente scelta dall'Amministrazione regionale, situata anche fuori del territorio regionale, con oneri a carico dell'Amministrazione.

Il percorso formativo, finalizzato al conseguimento del requisito essenziale di cui al punto n. 8 della sezione "Requisiti" (Attestato di idoneità di Operatore Tecnico della Centrale Unica di Risposta del Numero Unico di Emergenza – NUE 112) è suddiviso in due sessioni:

SESSIONE TEORICA

SESSIONE ADDESTRAMENTO PRATICO

Il mancato superamento anche di una sola delle succitate sessioni, così come di seguito specificato, comporterà la pronuncia di

decadenza del candidato dall'assunzione, per mancanza di uno dei requisiti essenziali previsti dal presente Avviso, e conseguentemente il recesso dell'Amministrazione regionale dal contratto di lavoro, così come previsto dall'articolo 24 del Regolamento di accesso all'impiego regionale.

Per ogni sessione è prevista una valutazione specifica tesa a verificare le conoscenze e competenze acquisite dal candidato durante il singolo periodo formativo.

SESSIONE TEORICA

Il corso affronta, nello specifico, tematiche riguardanti gli aspetti Tecnologici delle tele-comunicazioni, conoscenza del territorio, il "Disciplinare tecnico-operativo", le Istruzioni Operative, il "Manuale Operativo", il ruolo dell'Operatore della CUR NUE 112 e SOR.

Al termine del corso di formazione teorico (durata complessiva di 24 ore articolate in tre giornate formative della durata ognuna di 8 ore) è prevista la somministrazione ai candidati di un test teorico di apprendimento.

Il superamento della prova è subordinato al raggiungimento di un punteggio di valutazione pari, almeno, al 75% del punteggio pieno (22 risposte corrette su 30).

ADDESTRAMENTO PRATICO

Il superamento del test teorico di cui al punto precedente comporta l'ammissione al successivo periodo formativo denominato "Addestramento pratico" della durata complessiva di 12 giornate formative (frequenza prevista dal lunedì al sabato) ognuna di 6 ore per un totale di 72 ore formative.

La sessione di addestramento pratico si suddivide in:

- o studio guidato (totale 36 ore – 3 ore a giornata formativa)
- o addestramento pratico (totale 36 ore – 3 ore a giornata formativa)

La sessione si svolge in una Training-Room di simulazione, attrezzata con hardware e software utilizzati in Sala Operativa (in simulazione, ma già completi).

Al termine della sessione è prevista la "Valutazione pratica finale".

INFORMAZIONI

CENTRO PER L'IMPIEGO DI **UDINE**

Per contatti e informazioni inviare una mail all'indirizzo selezionientipubblici.udine@regione.fvg.it oppure telefonare ai numeri 0432 / 207718 - 207724

Udine, 27/8/2020