

Direzione Regionale: AGENZIA REGIONALE DI PROTEZIONE CIVILE**Area:** EMERGENZE E SALA OPERATIVA DI PROT. CIVILE

DETERMINAZIONE

N. G15036 **del** 03/12/2015**Proposta n.** 18987 **del** 01/12/2015**Oggetto:**

Attuazione Numero Unico Europeo dell'Emergenza (112 NUE) nella Regione Lazio. Approvazione Istruzione Operative per il servizio call center tramite centrale unica di risposta NUE 112.

Proponente:

Estensore	CASERTANO GABRIELLA	_____
Responsabile del procedimento	CASERTANO GABRIELLA	_____
Responsabile dell' Area	G.FERRARA MIRENZI	_____
Direttore Regionale	G. TORNATORE	_____ _____ _____
Protocollo Invio		_____
Firma di Concerto		_____

OGGETTO: Attuazione Numero Unico Europeo dell’Emergenza (112 NUE) nella Regione Lazio. Approvazione Istruzioni Operative per il servizio call center tramite centrale unica di risposta NUE 112.

IL DIRETTORE DELL’AGENZIA DI PROTEZIONE CIVILE

Su proposta del Dirigente dell’Area Emergenza e Sala Operativa,

VISTA la L.R. n. 6 del 18 febbraio 2002, inerente la disciplina del sistema organizzativo della Giunta e del Consiglio della Regione Lazio, nonché disposizioni riguardanti la dirigenza ed il personale regionale;

VISTO il Regolamento Regionale n. 1 del 6 settembre 2002 e ss. mm.ii.;

VISTO l’articolo 19 della legge regionale 26 febbraio 2014, n. 2, avente ad oggetto, “Sistema integrato regionale di protezione civile. Istituzione dell’Agenzia regionale di protezione civile”, che ha istituito l’Agenzia regionale di protezione civile;

VISTA la Deliberazione di Giunta regionale n. 583 del 9 settembre 2014 con la quale è stato conferito all’Arch. Gennaro Tornatore l’incarico di Direttore della “*Agenzia regionale di protezione civile*”;

VISTA la Deliberazione di Giunta Regionale 4 novembre 2014, n. 743, con la quale è stato adottato il Regolamento Regionale 10 novembre 2014, n. 25, avente ad oggetto “Regolamento di organizzazione dell’Agenzia regionale di protezione civile”

VISTO in particolare l’art. 6 del sopracitato Regolamento Regionale n. 25 del 10 novembre 2014, che individua, all’art. 1, l’articolazione delle strutture organizzative di base dell’Agenzia;

PRESO ATTO che la Deliberazione di Giunta Regionale 4 novembre 2014, n. 743 ha approvato la declaratoria, in fase di prima attuazione, dei compiti delle Strutture dell’Agenzia, così come individuate al comma 1 dell’art. 6 del Regolamento Regionale n. 25 del 10 novembre 2014;

VISTA la determinazione n. G16872 del 24 novembre 2014, nella quale sono esplicitate le aree e le competenze delle varie strutture;

VISTO l’Atto di Organizzazione n. G16895 del 24 novembre 2014, con cui si è proceduto alla novazione oggettiva del titolo del contratto n.16388 del 17 giugno 2013, per il conferimento dell’incarico di dirigente dell’Area “Emergenze e Sala Operativa di Protezione Civile” dell’Agenzia regionale di Protezione Civile al Dott. Giovanni Ferrara Mirenzi;

PRESO ATTO che la Deliberazione di Giunta Regionale 7 luglio 2015, n. 334 ha approvato di attuare presso la Regione Lazio il Numero Unico Europeo dell’Emergenza (112 NUE), che le attività relative al servizio possono essere ricomprese nell’alveo dei compiti dell’Agenzia regionale protezione civile e che il Direttore dell’Agenzia provvederà ad individuare, previa direttiva del Segretario Generale, l’Area all’interno della quale incardinare il Numero Unico dell’Emergenza (112 NUE);

PRESO ATTO della Deliberazione di Giunta Regionale 4 agosto 2015, n. 431 con la quale si è provveduto all’istituzione dei capitoli di spesa con i fondi necessari per l’attivazione del servizio NUE112 della Regione Lazio;

PRESO ATTO del Protocollo di Intesa sottoscritto il 7 luglio 2015 tra Il Ministero dell'Interno e la Regione Lazio per l'attuazione del servizio NUE 112 secondo il modello della centrale unica di risposta;

PRESO ATTO della Direttiva del Segretario Generale Prot. 400803 del 23 luglio 2015 con la quale si definisce che a decorre dal giorno 27 luglio 2015 le competenze relative al Numero Unico Europeo dell'Emergenza sono incardinate all'interno dell'Agenzia regionale di protezione civile ed in particolare all'interno dell'Area Emergenze e Sala Operativa di Protezione Civile;

VISTA la determinazione n. G09504 del 30/07/2015, avente ad oggetto *“Assegnazione di nuove competenze all'Area II - Emergenze e Sala Operativa di Protezione Civile della Agenzia Regionale di Protezione Civile”*, con la quale si provvede a dare esecuzione alla DGR n.334 del 07/07/2015 ed alla direttiva sopra richiamata, assegnando le ulteriori competenze del Numero Unico Europeo dell'Emergenza (112 NUE) all'Area II - Emergenze e Sala Operativa di Protezione Civile dell'Agenzia Regionale di Protezione Civile ed individuando ed approvando la declaratoria analitica delle nuove competenze dell'Area II - Emergenze e Sala Operativa di Protezione Civile, riportate nell'Allegato 1 al provvedimento;

PRESO ATTO della Determinazione G10223 del 21 agosto 2015 con la quale si è approvato lo schema di Convenzione, per l'attivazione del servizio call center tramite centrale unica di risposta NUE112, tra la Regione Lazio – Agenzia Regionale di Protezione Civile e l'AREU – Azienda Regionale Emergenza Urgenza della Regione Lombardia;

CONSIDERATO che la Regione Lazio sta provvedendo all'attuazione di quanto previsto nel Protocollo di Intesa sottoscritto in data 7 luglio 2015 tra il Ministero dell'Interno e la Regione Lazio per l'attuazione del servizio 112 NUE secondo il modello della centrale unica di risposta, procedendo tra l'altro a quanto necessario alla selezione e formazione del personale;

CONSIDERATO inoltre, che il 17 novembre 2015 è stato attivato il servizio NUE112 della Regione Lazio;

CONSIDERATO che con Determinazione G13870 del 11 novembre 2015 è stato approvato il “Manuale Operativo NUE112” oltre a n.9 “Istruzioni Operative”, individuate dalla numerazione 01 alla 09;

RITENUTO di dover procedere all'approvazione delle “Istruzioni Operative”, individuate dalla numerazione 10 alla 12, così dettagliate:

- Istruzione operativa 10 - Operatività degradata, non operatività e gestione del trabocco;
- Istruzione operativa 11 - Utilizzo dei telefoni tradizionali a causa di blocco POT;
- Istruzione operativa 12 - Blocco applicativo gestionale EMMA NUE;

RITENUTO inoltre, di dover procedere all'aggiornamento dell'Istruzione Operativa 01- Gestione delle chiamate NUE 112, approvando la nuova versione che sostituirà integralmente quella precedentemente approvata con Determinazione G13870 del 11 novembre 2015;

DETERMINA

Per le motivazioni di cui in premessa, che qui si intendono integralmente richiamate

1. di approvare le “Istruzioni Operative” così dettagliate:
 - Istruzione operativa 10 - Operatività degradata, non operatività e gestione del trabocco;
 - Istruzione operativa 11 - Utilizzo dei telefoni tradizionali a causa di blocco POT;
 - Istruzione operativa 12 - blocco applicativo gestionale EMMA NUE;
2. di procedere all'aggiornamento dell'Istruzione Operativa 01- Gestione delle chiamate NUE 112, approvando la nuova versione che sostituirà integralmente quella precedentemente approvata con Determinazione G13870 del 11 novembre 2015.

IL DIRETTORE
Gennaro Tornatore

ISTRUZIONE OPERATIVA 01**GESTIONE DELLE CHIAMATE NUE 112****Versione** 1.1 del 30/11/2015**1. Oggetto e campo di applicazione**

L'istruzione operativa 01 descrive le modalità di gestione delle chiamate che pervengono al NUE 112.

L'istruzione operativa, nella presente versione, deve essere applicata dal giorno 30 novembre 2015.

2. Documenti di riferimento

- DTO – *Disciplinare Tecnico Operativo per la realizzazione di due PSAP1 nella Regione Lazio*
- DOC01 – *Manuale operativo NUE 112*
- IOP02 – *Gestione delle chiamate NUE 112 provenienti da utenti stranieri*
- IOP04 – *Ricezione e gestione degli alert automatici (allarmi telefonici)*
- IOP05 – *Ricezione e gestione delle chiamate di soccorso sanitario provenienti da comuni al di fuori del territorio di competenza del NUE 112 di Roma*
- IOP08 – *Chiamate improprie ed erronee*
- IOP09 – *Chiamate mute*

3. Responsabilità

Il Responsabile del PSAP1 deve garantire la diffusione della presente istruzione operativa e verificare che sia stata recepita e compresa in ogni passaggio.

Il Referente del Turno deve monitorare l'attività degli operatori, offrendo il supporto necessario per la corretta applicazione.

L'operatore NUE ha la responsabilità dell'applicazione pratica della seguente istruzione.

4. Definizioni e abbreviazioni

ASO	Accertamento Sanitario Obbligatorio
CED INTERFORZE	Servizio che fornisce l'identificazione e la localizzazione del chiamante
Ente	Amministrazione coinvolta (Arma dei Carabinieri, Polizia di Stato, Vigili del Fuoco, Emergenza Sanitaria)
NUE	Numero Unico Emergenza
PCCT	Piano di Controllo Coordinato del Territorio – Ripartizione geografica del territorio di una città che suddivide l'area di intervento delle Forze di Polizia
POT	Posto Operatore Telefonico – Interfaccia software che permette di interagire con il telefono
PSAP2	<i>Public Safety Answering Point</i> di 2° livello – Centrale Operativa che gestisce operativamente la situazione di emergenza segnalata

5. Istruzione operativa

5.1 Premessa. 5.2 Modalità operative. 5.2.1) Risposta alla chiamata. 5.2.2) Individuazione della località dell'evento. 5.2.3) Individuazione della natura della richiesta. 5.2.4) Inoltro della chiamata al PSAP2. 5.2.5 Appendice: domande da porre all'utente.

5.1 Premessa

All'arrivo di una chiamata, l'operatore NUE ha il compito di:

- rispondere alla chiamata nel più breve tempo possibile;
- individuare la località in cui è accaduto l'evento (che può essere differente dalla località in cui si trova il chiamante);
- individuare la natura della richiesta (e, di conseguenza, l'Ente che dovrà gestire l'evento);
- inoltrare la chiamata (e la scheda contatto) all'Ente (PSAP2) individuato.

Le operazioni sopra elencate devono essere effettuate nel più breve tempo possibile.

Attenzione!

All'operatore NUE non è richiesta alcuna azione finalizzata alla gestione operativa dell'evento o che possa ritardare l'inoltro della telefonata al PSAP2 competente.

5.2 Modalità operative

5.2.1 Risposta alla chiamata

Le modalità con cui il NUE riceve le richieste di soccorso sono le seguenti:

- a) in maniera tradizionale, con la chiamata "in fonia";
- b) attraverso un messaggio pre-registrato ("*alert automatico*");
- c) attraverso una chiamata automatica con la contestuale ricezione di dati relativi all'utente abbonato al servizio *e-call* (in caso di incidente stradale).

L'operatore prende in carico la chiamata e inizia la compilazione della scheda contatto.

a) Chiamate in fonia

Per la gestione delle chiamate in fonia, si rimanda a quanto riportato nel DOC01 – *Manuale operativo NUE 112*.

In caso di necessità, l'operatore può attivare una teleconferenza con il servizio di interpretariato telefonico per la gestione multilingue (vedasi IOP02 – *Gestione delle chiamate NUE 112 provenienti da utenti stranieri*). Tale servizio mette a disposizione un operatore che svolge la funzione di mediatore linguistico sia per il NUE, sia per il PSAP2 (a seguito del trasferimento della chiamata). Il trasferimento della chiamata deve necessariamente avvenire attraverso la funzione conferenza che permette di far interagire gli operatori (NUE 112 e/o PSAP2), il mediatore linguistico e il chiamante. L'operatore NUE 112 deve rimanere in conferenza solo fino a quando non ha certezza che il PSAP2 ha preso in carico la richiesta.

Rappresentano casi particolari le chiamate improprie ed erronee (la cui gestione operativa è descritta in IOP08 – *Chiamate improprie ed erronee*) e le chiamate mute (vedasi IOP09 – *Chiamate mute*).

b) Alert automatici

Si rinvia a quanto contenuto in IOP04 – *Ricezione e gestione degli alert automatici (allarmi telefonici)*.

c) E – call

L'*e-call* è un sistema attraverso il quale una chiamata d'emergenza è generata sia volontariamente dagli occupanti di un veicolo, sia automaticamente, in caso di urto, attraverso l'attivazione dei sensori montati sul veicolo (tipo quelli degli airbag).

Quando attivato, il sistema di chiamata d'emergenza del veicolo stabilisce una connessione voce direttamente con il NUE 112 competente.

Simultaneamente vengono inviate specifiche informazioni (identificativo veicolo, nominativo proprietario, ecc.) e la localizzazione del veicolo.

5.2.2 Individuazione della località dell'evento

Rispondendo alla chiamata si attiva il processo di localizzazione del chiamante.

Grazie al collegamento con il CED Interforze, vengono messi a disposizione i dati relativi all'ubicazione e al titolare del numero telefonico (in caso di chiamata da rete fissa) ovvero i dati relativi alla posizione del chiamante da rete mobile. In caso di e-call, i dati sono trasmessi dal dispositivo installato a bordo del veicolo.

I dati acquisiti non sono modificabili.

L'operatore deve verificare i dati e, quindi, importarli nella sezione "Localizzazione" della scheda contatto.

Qualora i dati di localizzazione non fossero disponibili automaticamente o qualora l'operatore lo ritenesse necessario (ad esempio, quando il luogo dell'evento è diverso dall'ubicazione del chiamante), possono essere inseriti, nella sezione "Localizzazione", i dati corretti ed eventuali informazioni utili a localizzare puntualmente il luogo dell'evento.

Tutto ciò non deve però comportare un ritardo nell'inoltro della chiamata al PSAP2.

È possibile distinguere due livelli di individuazione della località dell'evento:

- a) **livello base**: consiste nell'individuare il comune/località in cui è avvenuto l'evento tramite la localizzazione proveniente dal CED Interforze, la cartografia e la conferma delle informazioni da parte del chiamante;
- b) **livello completo**: ad integrazione delle informazioni acquisite al livello base è necessario individuare anche la via, il civico e altre informazioni più dettagliate che aiutano a identificare in maniera precisa il luogo dell'evento (scala, piano, nome sul citofono/campanello, ecc.).

IN ENTRAMBI I CASI E' INDISPENSABILE CHE L'OPERATORE VERIFICHÌ SE I DATI DI LOCALIZZAZIONE RIPORTATI SULLA SCHEDA CONTATTO:

- **siano compresi nella cella telefonica visualizzata sul cartografico (per chiamate provenienti da telefonia mobile);**
- **siano coincidenti con il "punto" riportato sul cartografico (per chiamate provenienti da telefono fisso).**

*Quando effettuare l'individuazione della località a **livello completo**:*

- in tutte le situazioni in cui l'evento avviene in un Comune in cui è attivo il Piano di Controllo Coordinato del Territorio. Questo è assolutamente necessario al fine di identificare il PSAP 2 quando l'evento riguarda la pubblica sicurezza;
- quando la situazione lo consente, senza compromettere l'immediatezza dell'inoltro della chiamata, chiedendo all'utente informazioni dettagliate circa la localizzazione dell'evento, al fine di agevolare l'attività del PSAP 2.

In caso di reale impossibilità ed effettuare la localizzazione a **livello completo**, trasmettere la scheda contatto riportando la localizzazione a **livello base**.

In particolare, per l'individuazione della località dell'evento a **livello completo**, l'operatore NUE deve raccogliere i seguenti dati:

- **per gli eventi localizzati in abitazione:**
 - località dell'evento da inserire nel campo denominato "Località";
 - indirizzo dell'evento da inserire nel campo denominato "via";
 - numero civico da inserire nel campo denominato "N°";
 - riferimento logistico, rispettando questo ordine di inserimento: scala (abbreviato dalle lettere SC), piano (abbreviato dalla lettera P) e nominativo sul citofono/campanello, da inserire nel "rif";
- **per gli eventi localizzati in strada:**
 - località dell'evento da inserire nel campo denominato "Località";
 - indirizzo dell'evento da inserire nel campo denominato "via";
 - numero civico da inserire nel campo denominato "N°";
 - incrocio viario, qualora non sia identificato il numero civico, da inserire nell'apposito campo "incrocio" (in questo caso l'inserimento della denominazione delle vie deve essere effettuato in ordine alfabetico);
 - riferimento logistico, qualora non sia disponibile l'incrocio viario, da inserire nel campo "rif".

Per tutti i luoghi diversi da quelli sopra descritti si concorda che l'operatore NUE identifichi la località (Comune, frazione, comprensorio sciistico, rifugio, cascina) utile a identificare correttamente il PSAP2 competente per territorio e proceda all'invio della scheda contatto e della chiamata in fonia, rimandando all'operatore del PSAP2 il compito di completare la raccolta con i dati ritenuti necessari per l'invio dei soccorsi.

Si ribadisce che l'obiettivo principale che deve perseguire l'operatore NUE 112 è quello di identificare il PSAP2 a cui trasferire nel minor tempo possibile la richiesta di soccorso. Qualora il processo di localizzazione completa dovesse richiedere molto tempo (per esempio, l'utente non sa con precisione dove si trova o fornisce dei riferimenti non conosciuti), l'operatore deve limitarsi a individuare correttamente la località dell'evento per selezionare il PSAP2 competente per territorio a cui inoltrare scheda contatto e chiamata in fonia.

In relazione alla compilazione della scheda contatto, tenere presente che:

- tutte le informazioni devono essere inserite con la massima accuratezza;
- non devono essere inviate al PSAP2 informazioni che sulla scheda appaiono forzate (in campo rosso);
- in caso di incertezza, è preferibile astenersi dal compilare i dettagli e dare priorità all'inoltro della chiamata.

5.2.3 Individuazione della natura della richiesta

Il compito dell'operatore NUE 112 non è di conoscere nel dettaglio quanto sta avvenendo, ma di comprendere la natura principale dell'evento al fine di individuare quale PSAP2 risulta competente per la sua gestione. L'obiettivo dell'operatore NUE 112 è, quindi, quello di identificare l'Ente a cui inoltrare la chiamata e di trasferire la stessa al PSAP2 competente, nel minor tempo possibile, unitamente alla scheda contatto.

In generale, valgono le seguenti regole:

- se si rileva la presenza di un ferito o di una persona con problemi di carattere sanitario la chiamata deve essere inoltrata all'Emergenza Sanitaria; **nel caso in cui il luogo dell'evento presenti problemi di ordine pubblico (e, quindi, non risulti "sicuro" per eventuali soccorritori), la chiamata deve essere trasferita alle Forze dell'Ordine anche in presenza di feriti;**
- nel caso di chiamate per tentato suicidio o per ASO (Accertamento Sanitario Obbligatorio) non programmato/programmato, la chiamata deve essere inoltrata all'Emergenza Sanitaria;
- nel caso di minaccia di suicidio, la chiamata deve essere inoltrata alle Forze dell'Ordine, fatta salva l'espressa richiesta del chiamante di essere messo in contatto con un PSAP2 diverso;
- per tutti gli altri casi valgono le classificazioni definite in automatico nell'applicativo gestionale.

I criteri per stabilire quale Organo di Pubblica Sicurezza (Arma dei Carabinieri o Polizia di Stato) è competente per una determinata richiesta di soccorso e/o località sono implementati nel sistema informatico (grazie al PCCT, ove presente).

5.2.4 Inoltro della chiamata al PSAP2

L'inoltro della chiamata avviene attraverso il contatto telefonico tra l'operatore del NUE e l'operatore del PSAP2, in modalità "conferenza" con il chiamante; contestualmente all'inoltro della chiamata, l'operatore NUE inoltra al PSAP 2 la scheda contatto.

Ogni conversazione effettuata dalla postazione operatore del NUE 112 è soggetta a registrazione fonica e a tracciabilità informatica.

L'operatore NUE:

- seleziona il PSAP2 ed effettua la chiamata tramite l'apposita funzione del gestionale (il chiamante è messo momentaneamente "in attesa");
- alla risposta dell'operatore del PSAP2, si presenta con il proprio cognome, il nome della località e quello della via inserite nella scheda contatto;
- trasferisce il chiamante in fonia e la scheda contatto;
- si sgancia dalla conversazione solo ad avvenuto contatto tra il chiamante e l'operatore del PSAP2.

Attenzione!

La scheda contatto, una volta trasmessa al PSAP2 competente, non deve essere più modificata.

Casi particolari:

- a) *interruzione della chiamata prima del trasferimento al PSAP2 oppure durante il trasferimento al PSAP2 (in assenza di contatto vocale fra l'utente e l'operatore del PSAP2, indipendentemente dalla ricezione della scheda contatto da parte del PSAP2):* l'onere della richiamata è a carico del NUE (fatto salvo il caso delle chiamate mute così come previsto da IOP09 – *Chiamate mute*). L'operatore NUE deve richiamare l'utente per almeno due volte. Ognuno dei due tentativi si ritiene compiuto se la chiamata dura almeno 5 squilli o se si verifica una delle seguenti situazioni:
- telefono occupato;
 - risponde la segreteria telefonica;
 - utente non raggiungibile o telefono spento.
- Nel caso in cui l'operatore NUE abbia effettuato invano i tentativi di richiamata, informa l'operatore del PSAP2, inoltrando la scheda contatto. La responsabilità nella gestione dell'evento è attribuita al PSAP2 dal momento in cui l'operatore del NUE 112 mette in contatto l'utente o informa l'operatore del PSAP2 che i tentativi di richiamata effettuati non hanno avuto riscontro;
- b) *interruzione della chiamata dopo l'avvenuto contatto vocale tra l'utente e l'operatore del PSAP2:* la richiamata è a carico dell'operatore del PSAP2;
- c) *segnalazione, da parte del PSAP2, durante il trasferimento della chiamata, di errori (palesi) di assegnazione della chiamata stessa:* l'operatore NUE trasferisce l'evento al PSAP2 corretto;
- d) *errori di assegnazione della chiamata rilevati dal PSAP2 dopo l'inoltro:* l'operatore del PSAP2 trasferisce l'evento al PSAP2 corretto (non deve cioè richiedere all'utente di ricomporre il 112);
- e) *trasferimento al PSAP2 non possibile (es. linea PSAP2 occupata per alto afflusso di chiamate):* l'operatore NUE riprende la chiamata e la mette in attesa. Il primo operatore disponibile (o, preferibilmente, l'operatore che ha gestito la chiamata, appena è disponibile) deve riprendere l'utente e richiamare il PSAP2 individuato;
- f) *mancata risposta del PSAP2 in presenza di evento particolarmente grave:* l'operatore NUE che ha in carico la chiamata di soccorso contatta il PSAP2 tramite la linea di sollecito (HOTLINE), dichiarando che c'è un soccorso urgente da prendere in carico (è necessario inserire il flag "alta priorità" nella scheda contatto). L'operatore NUE che utilizza la linea HOTLINE è tenuto a informare preventivamente il Referente di Turno.

Nota:

L'operatore del PSAP2, che prende in carico una chiamata per un evento accaduto su un territorio diverso da quello di competenza, deve provvedere direttamente a inoltrarla al PSAP2 competente.

5.2.5 Appendice: domande da porre all'utente

Di seguito viene proposto un insieme di domande da porre all'utente in modo da riuscire, nel minor tempo possibile, a compilare correttamente la scheda contatto e a passare la chiamata al PSAP2 competente.

Indipendentemente dai dati ricevuti dal CED, chiedere al chiamante i dati anagrafici (nome e cognome) e inserire quanto riferito nella scheda contatto.

Tali dati potranno non essere inseriti nei casi in cui:

- siano incomprensibili;
- il chiamante dichiara di non volerli rilasciare;
- la situazione non lo consenta (es. situazione di particolare urgenza).

Chiamata da rete mobile o fissa con la disponibilità dei dati dal CED Interforze

- Rispondere (F9), aprire la scheda contatto (F10) e importare il numero del chiamante (F11).
 - Se i dati ricevuti si riferiscono ad una utenza da rete fissa:
 - *La localizzo a in via ... al numero ...*
 - *È questo il luogo in cui ha bisogno del soccorso?*
- Se le informazioni sono confermate, importare i dati CED nella scheda contatto.
- Se la richiesta proviene da una abitazione:
- *A quale piano e scala ha bisogno? Quale è il nome sul citofono/campanello?*



- Se i dati ricevuti si riferiscono ad utenza da rete mobile:
 - *La localizzo nella zona di ...* (citare il Comune indicato dal gestionale informatico)
 - *Esattamente da dove chiama?*
 - *È questo il luogo in cui ha bisogno del soccorso?*Se le informazioni sono confermate, importare i dati CED nella scheda contatto.
- Chiedere all'utente se è in casa o in strada (*E' in casa o in strada?*):
 - Se è in casa, inserire i riferimenti (piano e/o scala, cognome sul citofono/campanello) nell'apposito campo "Rif.";
 - Se è in strada, inserire "strada" e eventuali riferimenti nel campo "Riferimenti" e l'incrocio nell'omonimo campo.

Chiamata da rete mobile o fissa senza la disponibilità dei dati dal CED Interforze

- Rispondere con F9, aprire la scheda contatto con F10, importare il numero del chiamante con F11.
All'apertura della scheda contatto il cursore è già posizionato nel campo località.
Chiedere:
 - *dove ha bisogno?*
 - *in che comune?*
 - *in che via e a che civico?*
 - *è in casa o in strada?*Se è in casa, inserire i riferimenti (piano e/o scala, cognome sul citofono/campanello, ecc.) nell'apposito campo "Rif."
Se è in strada, inserire l'incrocio nell'omonimo campo e altri eventuali riferimenti nell'apposito campo "Rif.".
- Se la natura dell'evento non fosse ancora chiara, chiedere:
- *di chi ha bisogno?*
- Compilare i campi "Classificazione" e "Dettaglio".

Non dilungarsi troppo nella conversazione con l'utente e non fare domande non di competenza del NUE 112.

ISTRUZIONE OPERATIVA 10**OPERATIVITÀ DEGRADATA, NON OPERATIVITÀ
E GESTIONE DEL TRABOCCO**

Versione	1.0 del 30/11/2015
-----------------	--------------------

1. Oggetto e campo di applicazione

L'istruzione operativa 10 descrive le azioni da porre in essere in caso di operatività degradata o non operatività del PSAP1 Roma e fornisce i necessari riferimenti. Descrive, inoltre, le modalità con cui viene gestito l'eventuale trabocco delle chiamate.

L'istruzione operativa, nella presente revisione, deve essere applicata dal giorno 30 novembre 2015.

2. Documenti di riferimento

- DTO – *Disciplinare Tecnico Operativo per la realizzazione di due PSAP1 nella Regione Lazio*
- IOP11 – *Utilizzo telefoni tradizionali per blocco POT*
- IOP12 – *Blocco applicativo gestionale EMMA NUE*
- POP01 – *Commutazione delle linee telefoniche*
- Mod01 – *Scheda contatto in caso di blocco informatico*

3. Responsabilità

Il Responsabile del PSAP1 deve garantire la diffusione della presente istruzione operativa e verificare che sia stata recepita e compresa in ogni passaggio.

Il Referente del Turno deve monitorare l'attività degli operatori, offrendo il supporto necessario per la corretta applicazione.

Compiti e responsabilità specifiche sono riportati in dettaglio nel paragrafo 5.

4. Definizioni e abbreviazioni

CED INTERFORZE	Servizio che fornisce l'identificazione e la localizzazione del chiamante
CTI	<i>Computer Telephony Integration</i> – Sistema server che permette l'interazione tra la telefonia tradizionale e il PC, consentendone l'utilizzo integrato
Ente	Amministrazione coinvolta (Arma dei Carabinieri, Polizia di Stato, Vigili del Fuoco, Emergenza Sanitaria)
NUE	Numero Unico Emergenza
POT	Posto Operatore Telefonico – Interfaccia software che permette di interagire con il telefono
TGU	Tele Gestione Utente

5. Istruzione operativa

5.1 Operatività degradata. 5.2 Non operatività. 5.3 Gestione del trabocco. 5.4 Riferimenti delle Società che forniscono assistenza tecnica.

5.1 Operatività degradata

La Centrale Unica di Risposta si trova in condizione di “operatività degradata” a seguito di guasti che, per loro natura, rendono impossibile fornire tutti i servizi a valore aggiunto tipici del NUE 112, quali, ad esempio, la localizzazione, l'acquisizione dei dati anagrafici, l'invio della scheda contatto al PSAP2.

L'operatività degradata presuppone almeno il funzionamento del sistema telefonico e si risolve in una gestione semplificata del servizio: la Centrale Unica di Risposta riceve le chiamate di emergenza e le smista ai PSAP2 competenti, prescindendo del tutto dalla gestione informatica dell'evento (che attiene alla normale operatività).

In particolare, l'operatività degradata viene attivata qualora si verifichi almeno una delle seguenti disfunzioni:

- *fault* del sistema di registrazione vocale: quando il guasto del sistema di registrazione vocale inibisce il corretto tracciamento e registrazione delle operazioni effettuate dall'operatore NUE;
- *fault* delle postazioni operatore (escluso il telefono di backup) in numero tale da non permettere all'operatore di cambiare postazione e continuare a gestire normalmente la chiamata (in caso di blocco POT, fare riferimento a IOP 11 – *Utilizzo dei telefoni tradizionali per blocco POT*, in caso di blocco dell'applicativo gestionale EMMA NUE, fare riferimento a IOP12 – *Blocco applicativo gestionale EMMA NUE*).

In caso di operatività degradata, l'operatore NUE riceve ed effettua le chiamate attraverso il telefono di backup e, con l'ausilio del modulo cartaceo Mod01 – *Scheda contatto in caso di blocco informatico*, gestisce ciascuna chiamata di emergenza attraverso i seguenti passaggi:

- classificazione dell'evento;
- individuazione del PSAP2 a cui inoltrare la chiamata;
- inoltro della chiamata al PSAP2 competente.

L'operatore deve inoltrare la chiamata al PSAP2 nel più breve tempo possibile, al fine di non introdurre ritardi nella presa in carico da parte dello stesso.

Il Referente di Turno (o chi ne svolge le funzioni in caso di sua assenza temporanea), al fine di garantire l'operatività del servizio, deve segnalare il guasto contattando la Società che fornisce la necessaria assistenza tecnica (vedasi paragrafo 5.4) e, contestualmente, deve informare, con email agli indirizzi di posta elettronica nue112@nue112lazio.it e help@nue112lazio.it, l'Amministratore di sistema, il Responsabile del PSAP1 Roma (o il soggetto delegato), il Dirigente dell'Area Emergenze e Sala Operativa di Protezione Civile e il Direttore dell'Agenzia Regionale di Protezione Civile.

L'Amministratore di sistema dovrà attivarsi per verificare l'avvenuta risoluzione del guasto.

Ad emergenza tecnica risolta, il Referente di Turno dovrà inviare un breve relazione dell'accaduto agli indirizzi di posta elettronica nue112@nue112lazio.it e help@nue112lazio.it.

5.2 Non operatività

La condizione di “non operatività” della Centrale Unica di Risposta si verifica solo in conseguenza di completa indisponibilità del servizio determinata da gravissime avarie quali:

- *fault* del software: il software in dotazione alle postazioni risulta non funzionante impedendo a tutti gli operatori la gestione applicativa delle chiamate d'emergenza;
- *fault* del CTI: si verifica l'indisponibilità del CTI a causa di totale assenza di supporto informatico;
- indisponibilità fisica della sala operativa NUE 112 (a causa, per esempio, di incendio o crollo);
- *fault* di entrambi i server ridondati: il *fault* rende impossibile il corretto scambio di informazioni con i PSAP2, inibendo la possibilità di una corretta trasmissione delle schede contatto relative alle chiamate d'emergenza.

In tutti i casi di non operatività, il Referente di Turno (o chi ne svolge le funzioni in caso di sua assenza temporanea), deve segnalare il guasto contattando la Società che fornisce la necessaria assistenza tecnica (vedasi paragrafo 5.4) e, contestualmente, deve informare il Responsabile del NUE 112 (o il soggetto delegato).

Il Responsabile del NUE 112 dichiara la “non operatività” della Centrale Unica di Risposta, utilizzando il cellulare di servizio o una linea esterna, e informa il Dirigente dell’Area Emergenze e Sala Operativa di Protezione Civile e il Direttore dell’Agenzia Regionale di Protezione Civile.

Ad avvenuta dichiarazione di “non operatività”, il Referente di Turno mette in atto le disposizioni locali previste per lo spegnimento del sistema e provvede alla commutazione delle linee telefoniche (vedasi POP01 – *Commutazione delle linee telefoniche*), informando contestualmente i capiturno dei PSAP2 che le chiamate prima entranti al NUE 112 Roma verranno deviate sui telefoni di emergenza delle loro centrali sulla base della numerazione composta dall’utente.

Ad emergenza tecnica risolta, il Referente di Turno dovrà inviare un breve relazione dell’accaduto agli indirizzi di posta elettronica nue112@nue112lazio.it e help@nue112lazio.it.

5.3 Gestione del trabocco

Nel caso di un massiccio afflusso di chiamate, dovuto a eventi particolari (per esempio, alluvioni), la capacità di ricezione e smistamento delle stesse da parte della Centrale Unica di Risposta potrebbe essere compromessa causando così l’impossibilità di rispondere all’utenza con tempi di risposta accettabili.

Al fine di superare tale momento di criticità, le eventuali chiamate in eccesso saranno automaticamente instradate verso i PSAP2 secondo la numerazione composta dall’utente.

5.4 Riferimenti delle società che forniscono assistenza tecnica nei casi di “operatività degradata” e “non operatività”

Nome società	TELECOM ITALIA DIGITAL SOLUTION (assistenza attiva H 24)
Telefono	800.292.892 COD PIN 0519
Tipologia guasti	Linee telefoniche (dati 100 e 200 Mbps e fonia flussi primari), apparati fonia (centralino UNIFY, registratore delle chiamate), apparati dati (firewall, switch CISCO) presenti nel NUE 112 (spetta, invece, a ciascun PSAP2 la gestione di eventuali guasti sulle linee di pertinenza)

All’atto della segnalazione a TELECOM ITALIA DIGITAL SOLUTION, il Referente di Turno, dopo essersi presentato come “Referente di Turno NUE 112 Roma”, deve sempre comunicare:

- la tipologia di contratto (SPC): servizio NUE 112 Roma in ambito SPC;
- data e ora del guasto/errore/malfunzionamento;
- la numerazione telefonica guasta;
- in caso di guasti sulla linea dati CED Interforze: la numerazione TGU (Tele Gestione Utente) della linea CED Interforze (la postazione del Referente di Turno ha in dotazione la rubrica);
- l’ubicazione della linea telefonica (Roma, via Laurentina 631)

All’apertura della segnalazione del guasto sarà rilasciato un numero di “ticket”, che dovrà essere riportato nel Registro segnalazioni dal Referente di Turno.

Nome società	BETA 80 (assistenza attiva H 24)
Telefono	0225202380
Email	helpdesk@beta80group.it
Tipologia guasti	Guasti POT, CTI, applicativo gestionale EMMA NUE, controllo apparati PC e eventuale sostituzione, sistemazione competenze e correzione viario, guasti CED Interforze (malfunzionamento web server).

All'atto della segnalazione a BETA 80, il Referente di Turno deve comunicare sempre:

- data e ora dell'evento;
- il programma che ha generato l'errore (POT, ETHAN, gestionale EMMA); per consentire le eventuali analisi del caso, il PC dove è in esecuzione il programma in errore non deve essere riavviato;
- il messaggio di errore indicato;
- il numero della postazione;
- l'azione che stava effettuando e durante la quale si è riscontrata l'anomalia (per esempio, risposta alla chiamata, inoltro della scheda al PSAP 2, consultazione).

Nome società	IT PRESENT (assistenza attiva H 24)
Telefono	0646540668 – 0646540671 – 0646540672 – 0646540673 – 0646540676
Email	nue112casella@it-present.com
Tipologia guasti	Rallentamento, mancanza dati CED. Da contattare una volta esclusi i guasti sul server (per cui deve essere contattata BETA 80) e alle linee telefoniche (per cui deve essere contattata TELECOM ITALIA DIGITAL SOLUTION).

All'atto della segnalazione a IT Present, il Referente di Turno deve comunicare sempre:

- data e ora dell'evento;
- la numerazione TGU della linea primaria e secondaria.

Numero linea	ID cliente-sede	Indirizzo	Comune	Linea / velocità	TGU
0650161801	NUE 112 Roma (fascio 118)	Via Laurentina, 631	Roma	ISDN PRA UP	
0650161802	NUE 112 Roma (fascio 118)	Via Laurentina, 631	Roma	ISDN PRA UP	
0650161201	NUE 112 Roma (fascio 112/113)	Via Laurentina, 631	Roma	ISDN PRA UP	
0650161202	NUE 112 Roma (fascio 112/113)	Via Laurentina, 631	Roma	ISDN PRA UP	
0650161501	NUE 112 Roma (fascio 115)	Via Laurentina, 631	Roma	ISDN PRA UP	
0650161502	NUE 112 Roma (fascio 115)	Via Laurentina, 631	Roma	ISDN PRA UP	
	NUE 112 BS (VPN emergenze)	Via Spalto San Marco, s.n.c.	Brescia	HDSL 1000Mb/s	0613986546
	NUE 112 BS (VPN emergenze)	Via Spalto San Marco, s.n.c.	Brescia	HDSL 1000Mb/s	0613986550
	NUE 112 BS (invio schede contatto)	Via Spalto San Marco, s.n.c.	Brescia	HDSL 1000Mb/s	0613986552
	NUE 112 BS (invio schede contatto)	Via Spalto San Marco, s.n.c.	Brescia	HDSL 1000Mb/s	0613986553
	NUE 112 Roma (internet)	Via Laurentina 631	Roma	HDSL 1000Mb/s	0613986555
	NUE 112 Roma (internet)	Via Laurentina 631	Roma	HDSL 1000Mb/s	0613986557

TGU MASTER VPN EMERGENZE = 06 13330587 Roma, via Tor di Mezzavia, 9 (Dipartimento Pubblica Sicurezza)

ISTRUZIONE OPERATIVA 11**UTILIZZO DEI TELEFONI TRADIZIONALI A CAUSA DI BLOCCO POT****Versione** 1.0 del 30/11/2015**1. Oggetto e campo di applicazione**

L'istruzione operativa 11 descrive le modalità di utilizzo del telefono tradizionale della postazione di lavoro in caso di blocco del telefono virtuale POT.

L'istruzione operativa, nella presente revisione, deve essere applicata dal giorno 30 novembre 2015.

2. Documenti di riferimento

- DTO – *Disciplinare Tecnico Operativo per la realizzazione di due PSAP1 nella Regione Lazio*
- IOP10 – *Operatività degradata e non operatività*

3. Responsabilità

Il Responsabile del PSAP1 deve garantire la diffusione della presente istruzione operativa e verificare che sia stata recepita e compresa in ogni passaggio.

Il Referente del Turno deve monitorare l'attività degli operatori, offrendo il supporto necessario per la corretta applicazione.

L'operatore NUE ha la responsabilità dell'applicazione pratica della seguente istruzione.

4. Definizioni e abbreviazioni

NUE	Numero Unico Emergenza
POT	Posto Operatore Telefonico – Interfaccia software che permette di interagire con il telefono
PSAP2	<i>Public Safety Answering Point</i> di 2° livello – Centrale Operativa che gestisce operativamente la situazione di emergenza segnalata

5. Istruzione operativa**5.1 Premessa**

In caso di blocco del POT deve comunque essere garantita la continuità operativa del NUE 112 di Roma.

In tale evenienza:

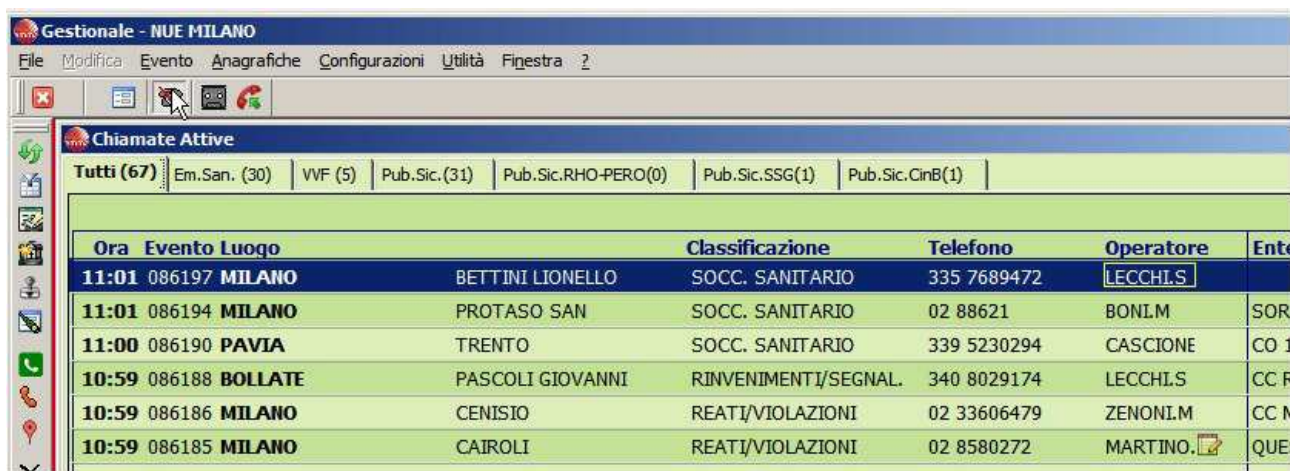
- i telefoni capofila, uno per ogni numerazione d'emergenza (112, 113, 115, 118), squillano e continuano a squillare per ogni chiamata fino al momento della risposta da parte dell'Operatore NUE;
- il Referente di Turno provvede a selezionare, su ciascun telefono capofila, il pulsante corrispondente alla modalità "Emergenza" o "Degradata" (in caso di normale funzionamento, risulta invece acceso il led corrispondente al pulsante "POT");
- le chiamate vengono distribuite ai telefoni delle postazioni di lavoro: su ogni telefono si accenderà la luce corrispondente al tipo di linea della chiamata entrante mentre solo i telefoni capofila squilleranno.

5.2 Istruzione operativa

Il Referente di Turno:

1. sospende le pause programmate: tutti gli operatori devono rientrare in sala;
2. allontana dalla sala operativa eventuali soggetti estranei;
3. dichiara l'“Emergenza POT”;
4. invita ciascun Operatore a chiudere il POT, cliccando sul pulsante di chiusura posto in alto a destra della finestra oppure terminando il processo “PotSiemens.exe” dalla finestra “Gestione attività Windows” (richiamata selezionando “Avvia gestione attività” dopo aver premuto CTRL+ALT+CANC).

Ogni operatore NUE deve disabilitare i comandi eseguibili da EMMA sul POT (per esempio, F9 – Risposta, F11 – Importa numero, F12 – Sgancio), premendo il tasto con il simbolo “Telefono” sul frame-bar dell'applicativo gestionale:



Ora	Evento	Luogo	Classificazione	Telefono	Operatore	Ente
11:01	086197	MILANO	BETTINI LIONELLO	SOCC. SANITARIO	335 7689472	LECCHIS
11:01	086194	MILANO	PROTASO SAN	SOCC. SANITARIO	02 88621	BONLM
11:00	086190	PAVIA	TRENTO	SOCC. SANITARIO	339 5230294	CASCIONE
10:59	086188	BOLLATE	PASCOLI GIOVANNI	RINVENIMENTI/SEGNAL.	340 8029174	LECCHIS
10:59	086186	MILANO	CENISIO	REATI/VIOLAZIONI	02 33606479	ZENONIM
10:59	086185	MILANO	CAIROLI	REATI/VIOLAZIONI	02 8580272	MARTINO

Figura 1. Finestra chiamate attive (POT non abilitato).

L'operatore NUE:

- *per rispondere alla chiamata entrante*, deve premere il tasto corrispondente alla linea che lampeggia;
- *per trasferire e inoltrare la chiamata*, deve premere il tasto “Consultazione”, comporre il numero da contattare e, dopo la risposta del numero chiamato, premere “Trasferta/conferenza” a seconda di quanto si intende fare;
- *per effettuare una chiamata in uscita*, deve comporre il numero sulla tastiera del telefono (è possibile comporre direttamente il numero breve o i numeri estesi preceduti da 0 per le linee urbane e comporre il numero interno per le numerazioni interne).

Si indicano di seguito le funzioni associate ai pulsanti personalizzabili del telefono tradizionale:

112/113	risponde a una chiamata destinata al 112/113 (se la chiamata è in coda la luce lampeggia);
118	risponde a una chiamata destinata al 118 (se la chiamata è in coda la luce lampeggia);
115	risponde a una chiamata destinata al 115 (se la chiamata è in coda la luce lampeggia);
Parcheggi	mette la chiamata ricevuta in un parcheggio personale;
Consultazione	effettua una nuova chiamata uscente con linea già impegnata;
Trasferta	trasferisce una chiamata;
Conferenza	usato dopo “consultazione”, mette in conferenza l'utente chiamato con il chiamante;
Multilingua	attiva il menù multilingua



Figura 2. Telefono utilizzato nella postazione di lavoro NUE.

ISTRUZIONE OPERATIVA 12**BLOCCO APPLICATIVO GESTIONALE EMMA NUE**

Versione	1.0 del 30/11/2015
-----------------	--------------------

1. Oggetto e campo di applicazione

L'istruzione operativa 12 descrive le procedure da seguire in caso di blocco non temporaneo dell'applicativo gestionale EMMA NUE.

L'istruzione operativa, nella presente revisione, deve essere applicata dal giorno 30 novembre 2015.

2. Documenti di riferimento

- DTO – *Disciplinare Tecnico Operativo per la realizzazione di due PSAP1 nella Regione Lazio*
- IOP01 – *Gestione delle chiamate NUE 112*
- IOP11 – *Operatività degradata e non operatività*
- Mod01 – *Scheda contatto in caso di blocco informatico*

3. Responsabilità

Il Responsabile del PSAP1 deve garantire la diffusione della presente istruzione operativa e verificare che sia stata recepita e compresa in ogni passaggio.

Il Referente del Turno deve monitorare l'attività degli operatori, offrendo il supporto necessario per la corretta applicazione.

L'operatore NUE ha la responsabilità dell'applicazione pratica della seguente istruzione.

4. Definizioni e abbreviazioni

NUE Numero Unico Emergenza

PSAP2 *Public Safety Answering Point* di 2° livello – Centrale Operativa che gestisce operativamente la situazione di emergenza segnalata

5. Istruzione operativa

In caso di blocco non temporaneo dell'applicativo gestionale EMMA NUE deve essere comunque garantita la continuità operativa della centrale unica di risposta.

Il referente di turno:

1. sospende le pause programmate: tutti gli operatori devono rientrare in sala;
2. allontana dalla sala operativa eventuali soggetti estranei;
3. dichiara lo stato di "blocco dell'applicativo gestionale EMMA NUE";
4. chiede agli operatori NUE di estrarre dalla cartellina disponibile presso ogni postazione di lavoro il Mod01 – *Scheda contatto in caso di blocco informatico*;
5. attiva l'assistenza tecnica di Beta 80, con le modalità indicate nella IOP10 – *Operatività degradata e non operatività*.

L'Operatore deve compilare tutti i campi del modello Mod01 – *Scheda contatto in caso di blocco informatico* (utilizzando solo penne nere o blu) e firmarlo al termine della compilazione. In questo caso, l'Operatore trasferirà la chiamata al PSAP2 competente comunicando in fonia quanto annotato sulla scheda cartacea.

Al ripristino dell'applicativo gestionale EMMA NUE, il Referente di Turno dichiara la chiusura del guasto e raccoglie le schede cartacee (Mod01 – *Scheda contatto in caso di blocco informatico*) per l'inserimento informatizzato. Successivamente, concorderà con i capituono dei PSAP2 coinvolti l'eventuale trasferimento informatizzato delle schede contatto.

Attenzione!

In caso di blocco del gestionale EMMA NUE, non è possibile fare riferimento al PCCT per ripartire le chiamate destinate alle Forze dell'Ordine. In questo caso, l'Operatore trasferirà la chiamata sulla base della numerazione d'emergenza composta dall'utente, avendo cura di avvertire il PSAP2 che ci si trova in condizione di "blocco dell'applicativo gestionale EMMA NUE".

Copia