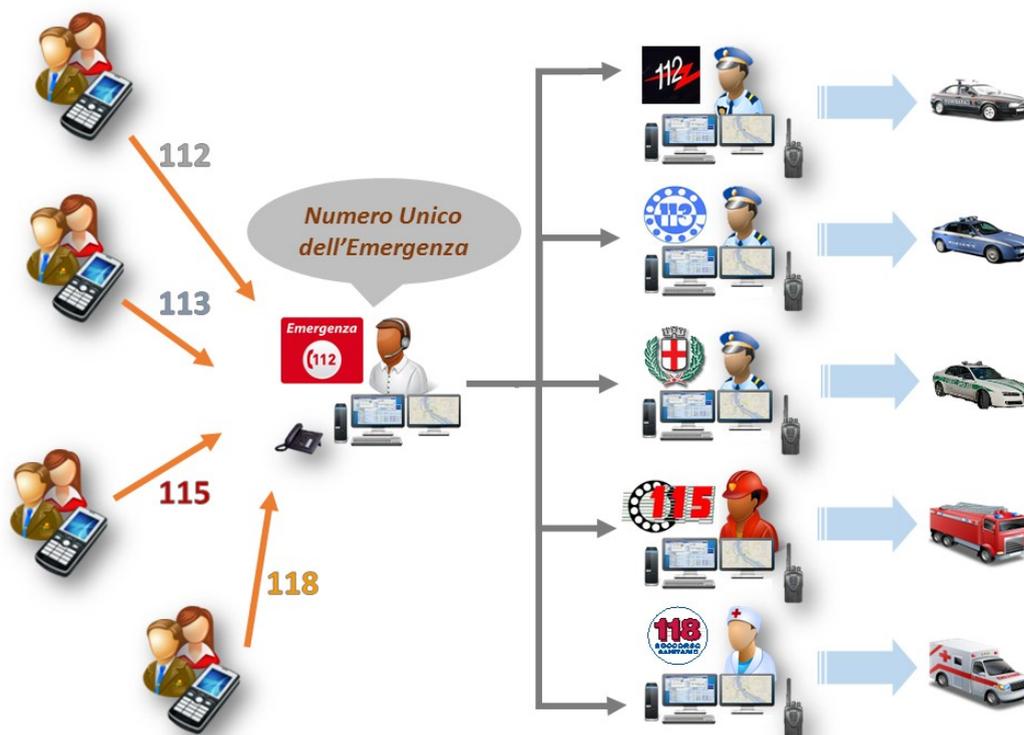


## IL NUMERO UNICO DELL'EMERGENZA 112: COME FUNZIONA

In tutte le Regioni italiane esistono diversi numeri dell'emergenza



Attraverso l'Azienda Regionale Emergenza Urgenza (AREU), Regione Lombardia ha avviato il progetto "Emergenza 112", che prevede la possibilità di usare un unico numero d'emergenza (NUE), il 112, così come avviene negli Stati europei più avanzati, dove è attivo un unico servizio di ricezione delle chiamate di soccorso. I vari numeri dell'emergenza (112,113,115 e 118) continuano a essere attivi, ma tutte le richieste di soccorso confluiscono in un'unica Centrale Operativa(PSAP1), qualsiasi numero di emergenza il chiamante abbia composto. Gli operatori del NUE localizzano il chiamante, individuano l'esigenza di soccorso e smistano le chiamate (corredate con la scheda dei dati raccolti) all'ente competente per la gestione dell'evento (PSAP2) sia per funzione che per territorio: Arma dei Carabinieri, Polizia di Stato, Vigili del Fuoco, Emergenza Sanitaria.

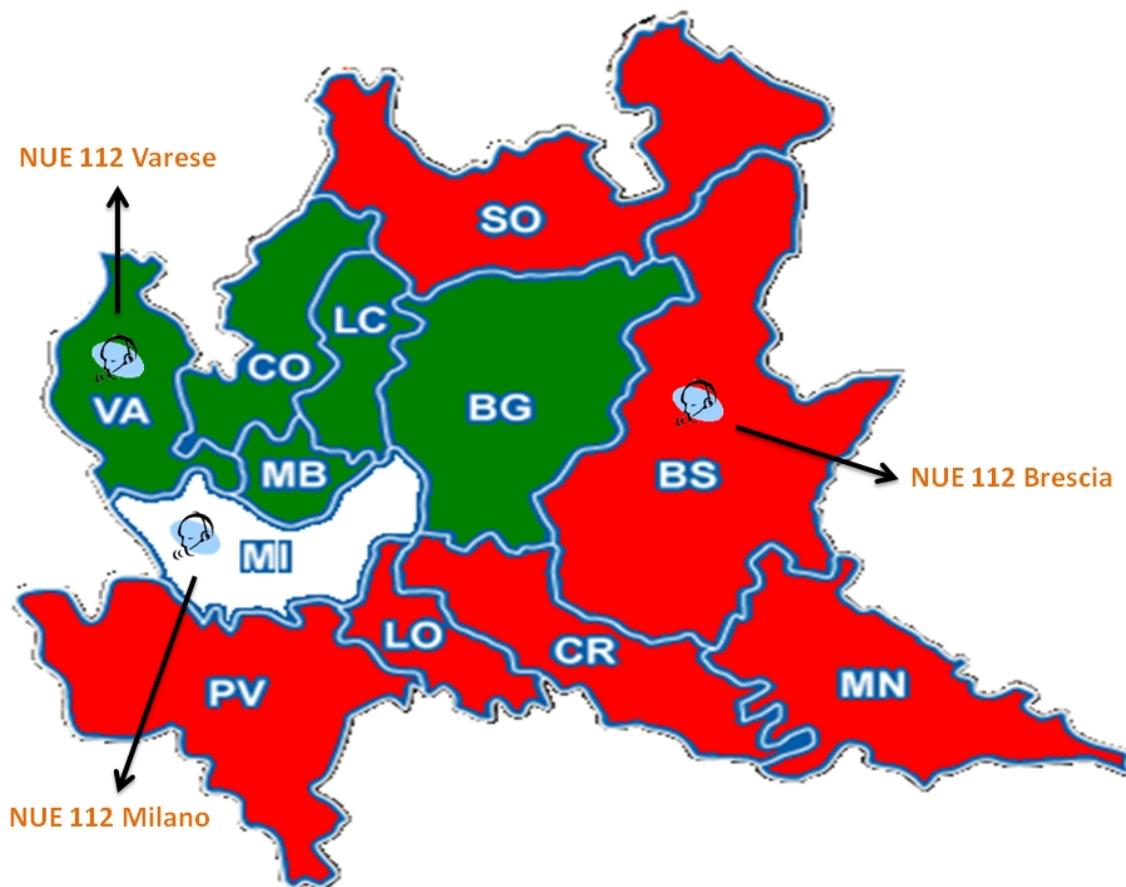


## IL NUMERO UNICO DELL'EMERGENZA 112: COME FUNZIONA

### IL SERVIZIO DEL NUE 112 OFFRE:

1. Centralizzazione della raccolta di tutte le chiamate di soccorso
2. Garanzia totale di una risposta
3. Filtro sulle chiamate inappropriate
4. Gratuità del servizio
5. Sicurezza e tracciabilità della chiamata
6. Localizzazione e/o identificazione del chiamante, anche se quest'ultimo non sa o non riesce a dire dove si trova
7. Dialogo multilingue
8. Accesso ai diversamente abili

Grazie al modello del Call Center Laico la Lombardia si pone al livello di altri Paesi europei evoluti nella gestione dell'emergenza (es: Svezia, Finlandia Belgio) in piena ottemperanza delle direttive europee.



## NUE 112 MILANO

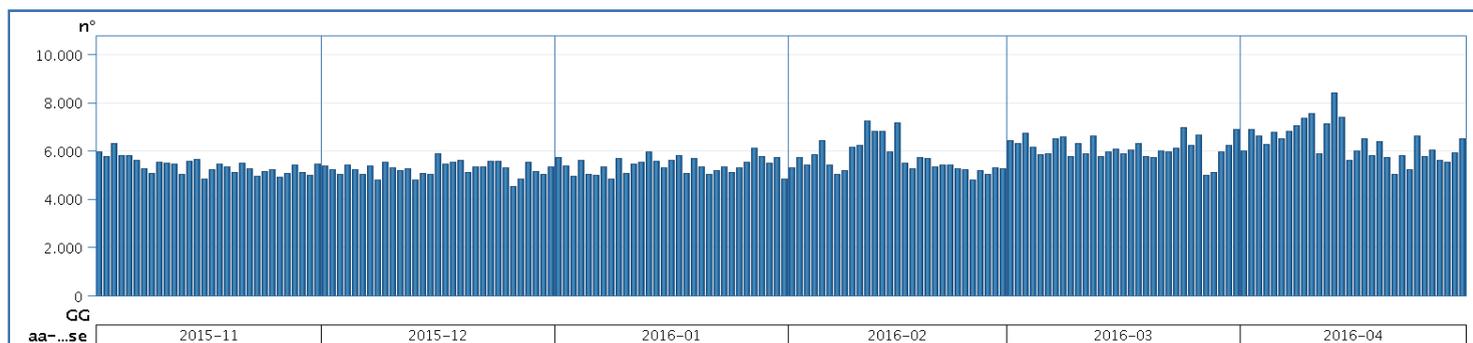
Analisi ultimo semestre

### CHIAMATE AL NUE-112

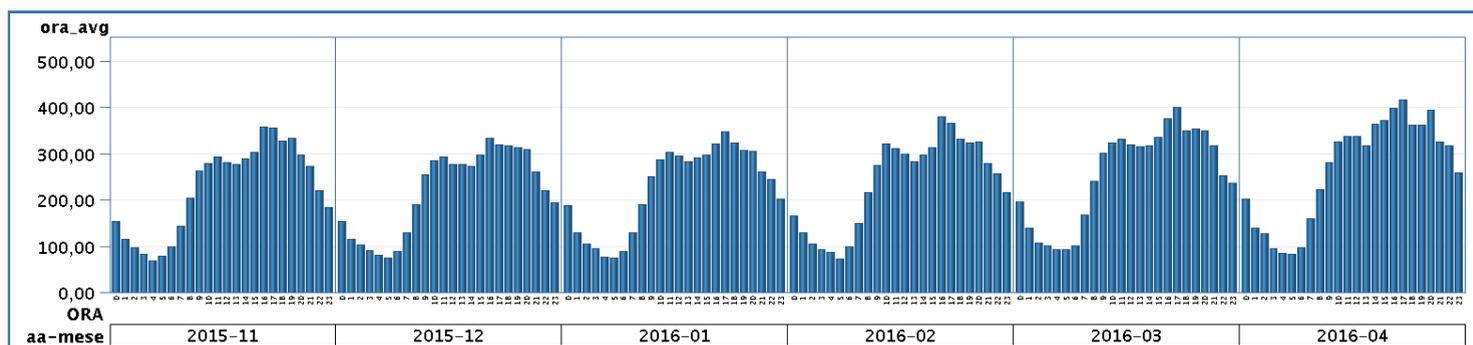
aa-mese	2015-11	2015-12	2016-01	2016-02	2016-03	2016-04	Total
	n°						
Cd Centrale 112							
MI	<b>161.605</b>	<b>163.070</b>	<b>167.729</b>	<b>165.387</b>	<b>189.891</b>	<b>190.910</b>	<b>1.038.592</b>

	media_die					
aa-mese	2015-11	2015-12	2016-01	2016-02	2016-03	2016-04
Cd Centrale 112						
MI	<b>5.386,83</b>	<b>5.260,32</b>	<b>5.410,61</b>	<b>5.703,00</b>	<b>6.125,52</b>	<b>6.363,67</b>

Il grafico riporta l'andamento giornaliero delle chiamate nel periodo.



Il grafico sottostante riporta la distribuzione delle chiamate nelle 24 ore (media oraria su giorni del mese)



### TEMPO DI RISPOSTA DEL NUE-112

Tempo di attesa medio per la risposta all'utente

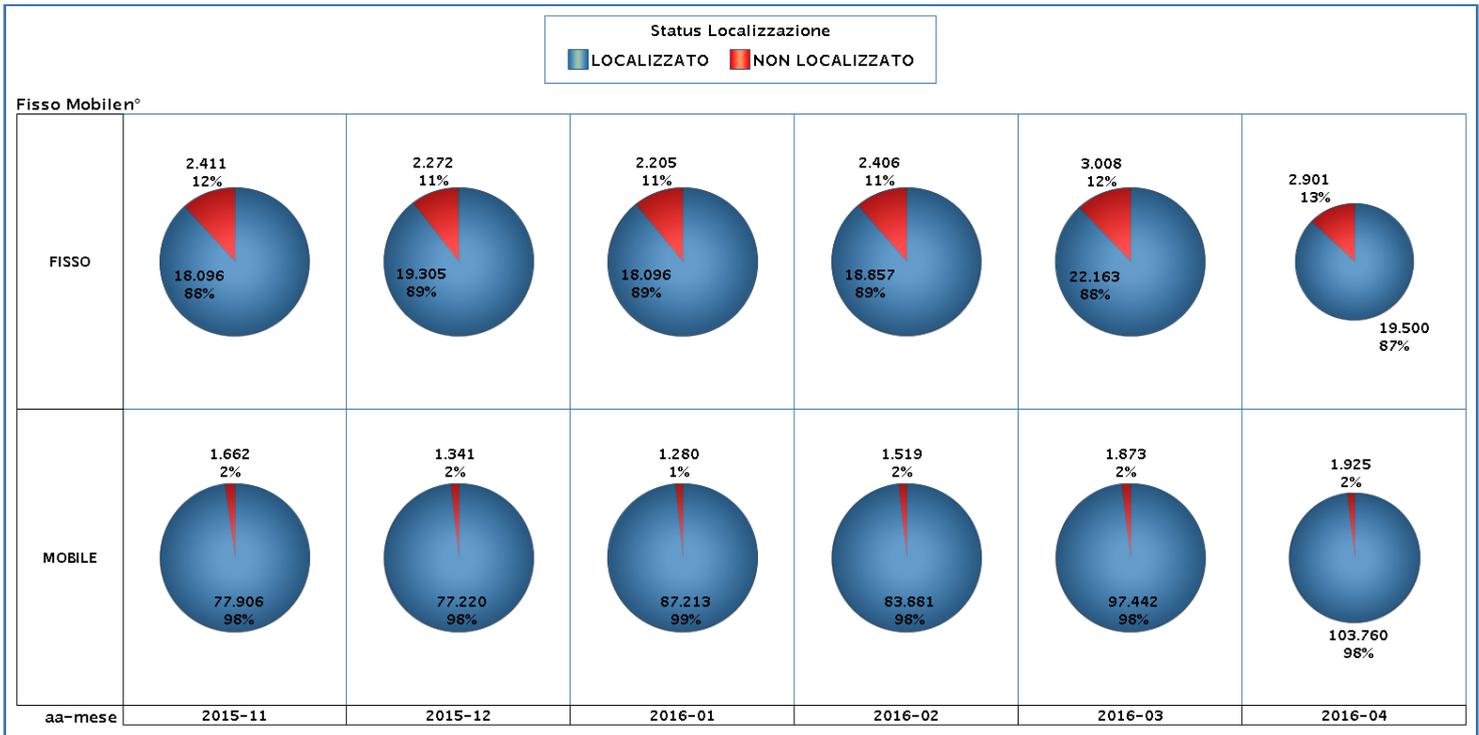
	T.Attesa Mean					
aa-mese	2015-11	2015-12	2016-01	2016-02	2016-03	2016-04
Cd Centrale 112						
MI	<b>4,6</b>	<b>4,8</b>	<b>4,4</b>	<b>3,7</b>	<b>3,6</b>	<b>4,1</b>

# NUE 112 MILANO

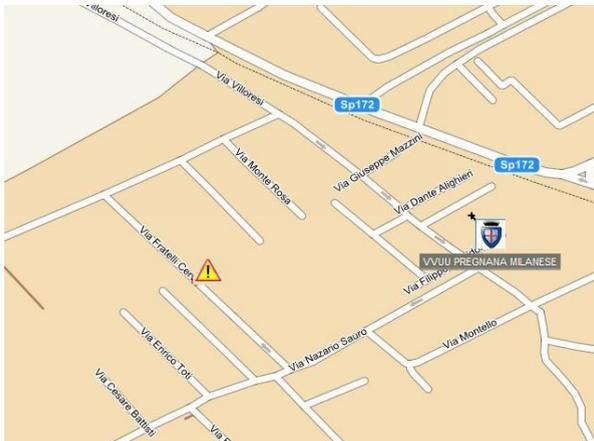
Analisi ultimo semestre

## IL NUE-112 PERMETTE DI LOCALIZZARE/IDENTIFICARE CHI STA CHIAMANDO

Grazie al collegamento con il CED Interforze del Ministero dell'Interno si possono acquisire in pochi secondi i dati identificativi del numero chiamante (per le chiamate da telefono fisso) o la sua localizzazione (per le chiamate da telefono mobile) nell'ambito dell'area della "cella" telefonica.



### UTENZA FISSA - IDENTIFICAZIONE PUNTUALE

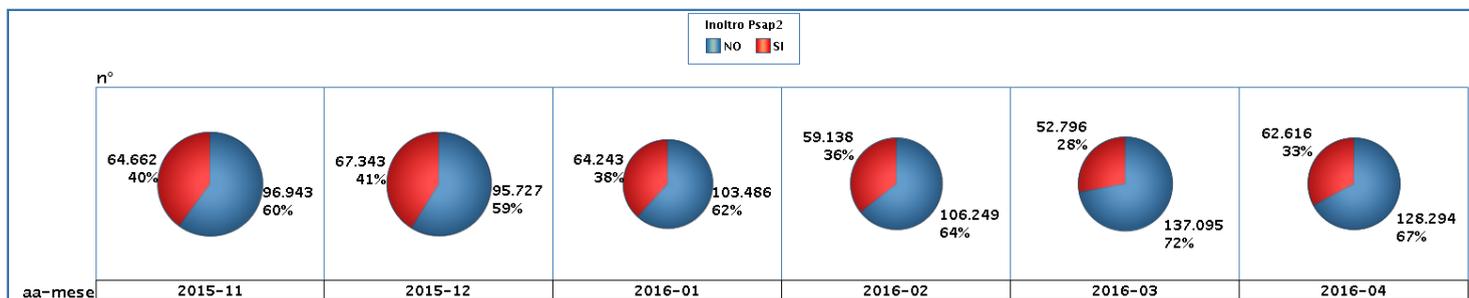


### UTENZA MOBILE - LOCALIZZAZIONE AREA

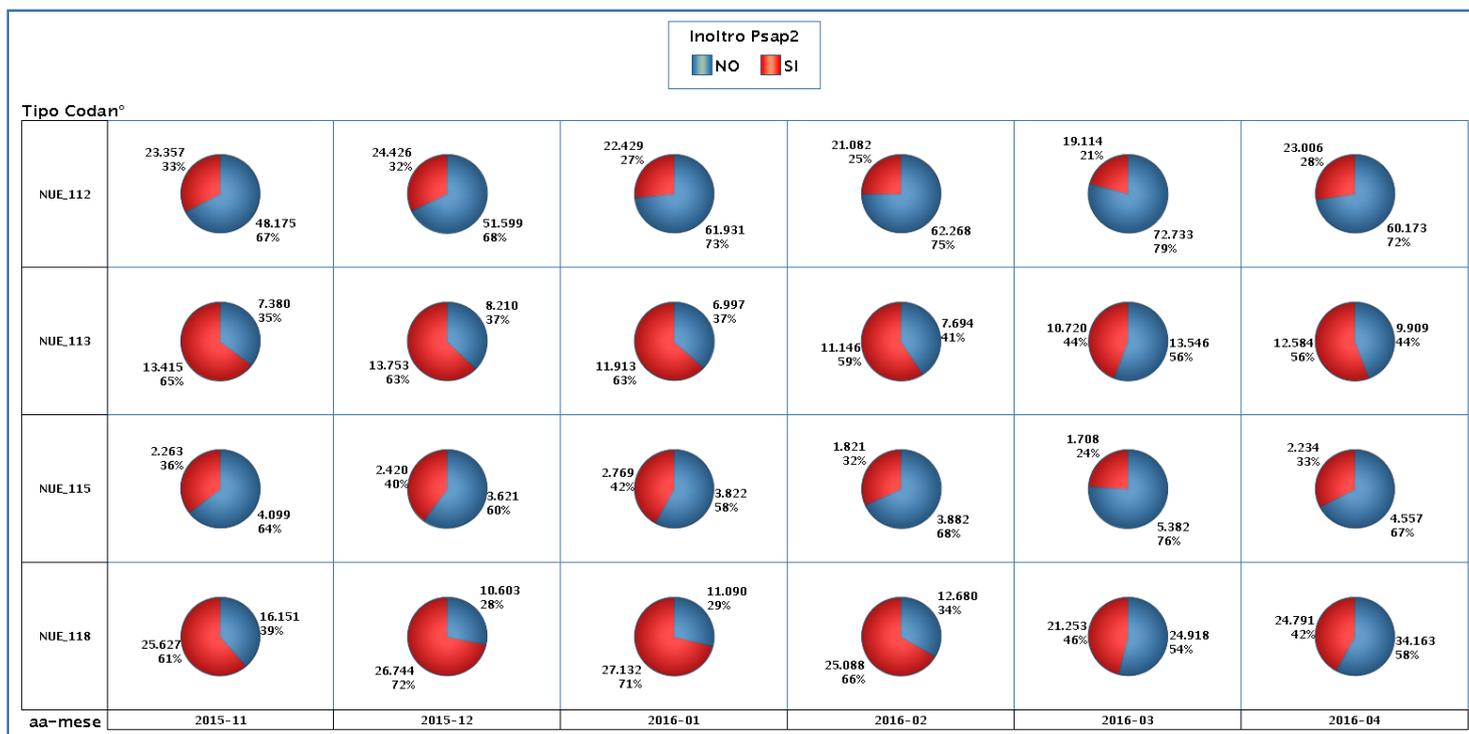


**IL NUE-112 FILTRA LE CHIAMATE E INOLTRA ALLE AMMINISTRAZIONI COMPETENTI SOLO QUELLE EFFETTIVAMENTE DI EMERGENZA**

In questo modo Carabinieri, Polizia, Vigili del Fuoco e Soccorso sanitario non sono impegnati con chiamate inappropriate e risparmiano tempo. Nel grafico vengono riportate le chiamate che il NUE non inoltra (blu) e quelle che vengono inoltrate perché effettivamente di emergenza (rosso).



**EFFETTO FILTRO PER OGNI NUMERAZIONE D'EMERGENZA**

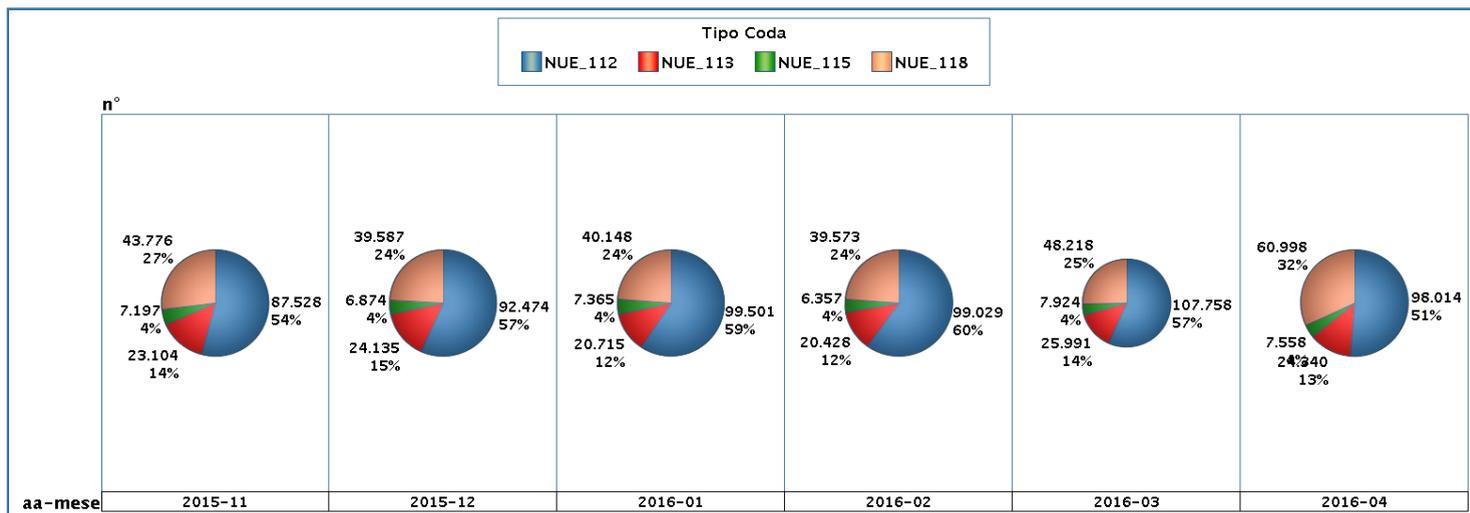


## NUE 112 MILANO

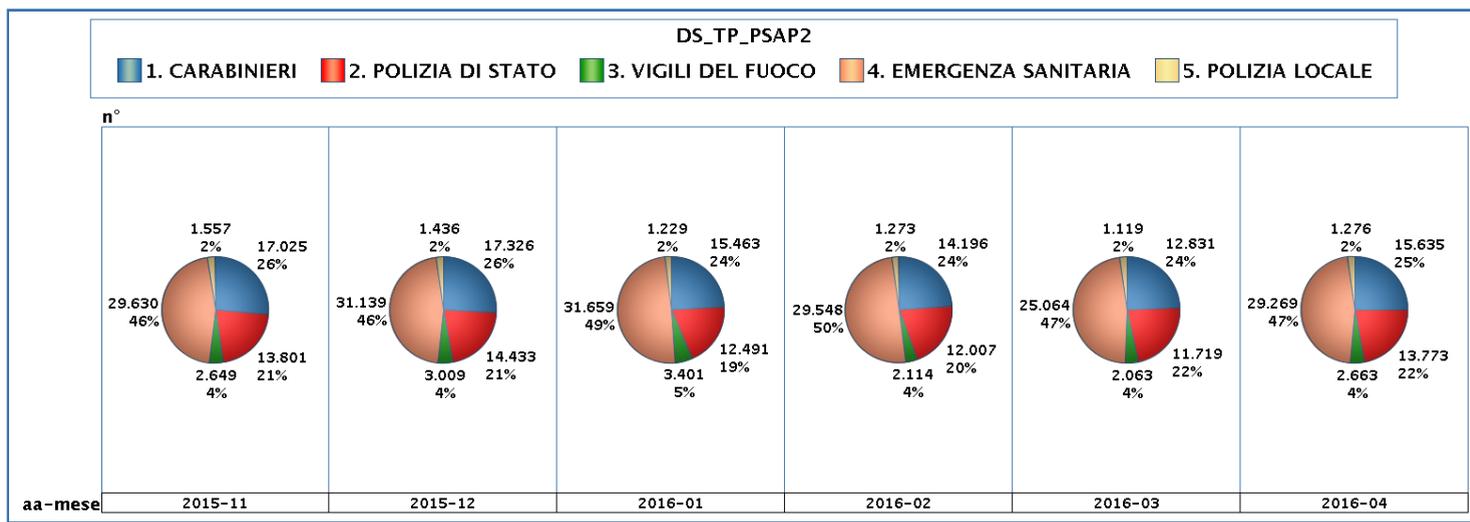
Analisi ultimo semestre

### IL NUE-112 DISTRIBUISCE LE CHIAMATE DI EMERGENZA AI PSAP2 (Carabinieri, Polizia, Vigili del Fuoco e Emergenza Sanitaria)

Il grafico riporta la suddivisione tra linee di emergenza da cui sono effettuate le chiamate dall'utenza.



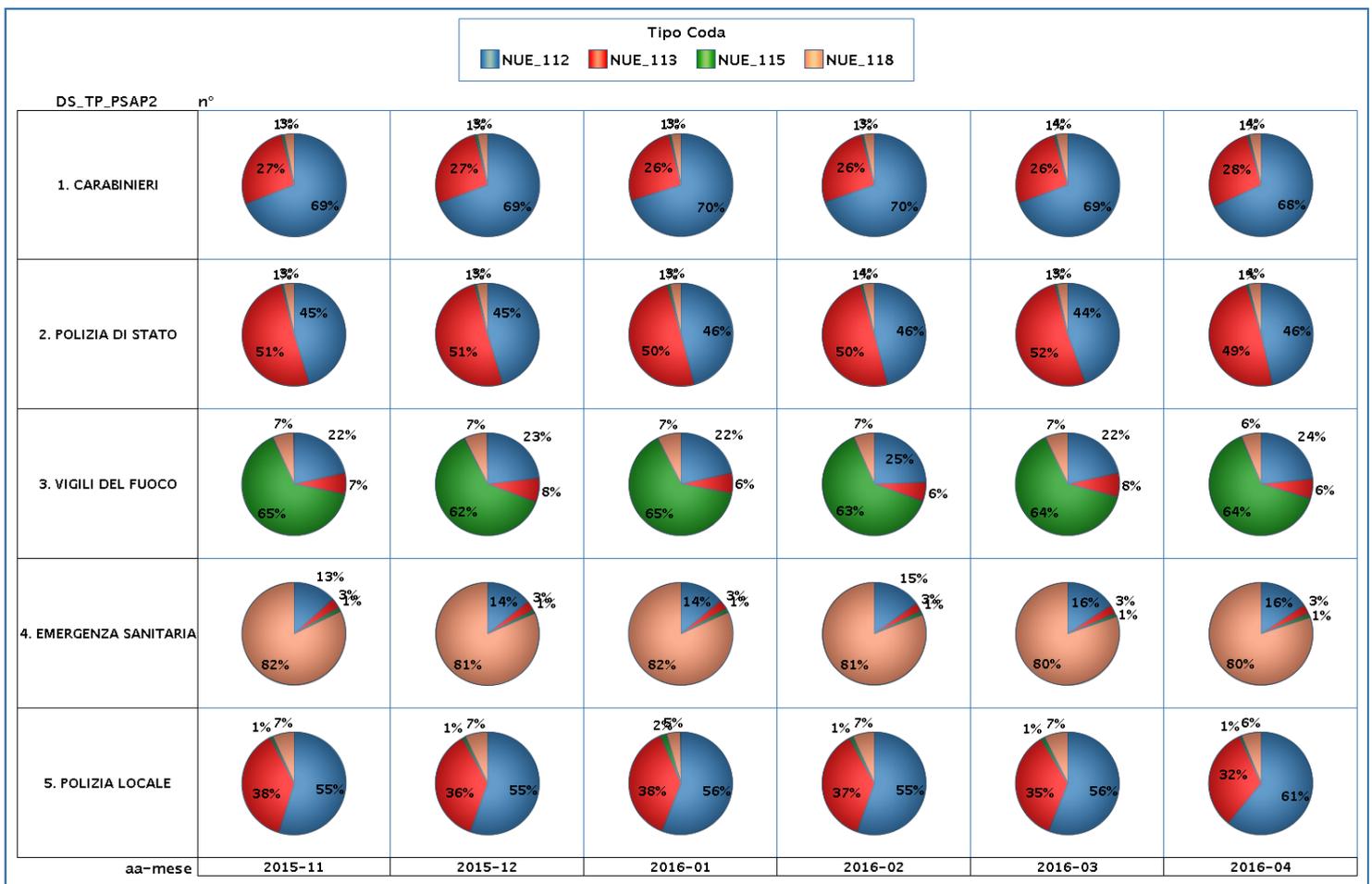
Il grafico riporta la distribuzione delle chiamate ai PSAP2.



**IL NUE-112 DISTRIBUISCE LE CHIAMATE DI EMERGENZA AI PSAP2 IN BASE NECESSITA' PRIORITARIA DI INTERVENTO**

**(Carabinieri, Polizia, Vigili del Fuoco e Emergenza Sanitaria)**

Il grafico riporta la distribuzione delle chiamate ai PSAP2 in base al numero di emergenza composto dal cittadino. Le analisi del traffico telefonico dimostrano che spesso la chiamata a un determinato numero dell'emergenza viene instradata per competenza a un'Amministrazione il cui numero di emergenza è diverso da quello chiamato



DS_TP_PSAP2	NUE_112		NUE_113		NUE_115		NUE_118		Total	
	n°	%								
1. CARABINIERI	63.943	69,15%	24.875	26,90%	609	0,66%	3.049	3,30%	92.476	100,00%
2. POLIZIA DI STATO	35.596	45,51%	39.379	50,34%	525	0,67%	2.724	3,48%	78.224	100,00%
3. VIGILI DEL FUOCO	3.588	22,57%	1.071	6,74%	10.138	63,77%	1.102	6,93%	15.899	100,00%
4. EMERGENZA SANITARIA	25.848	14,66%	5.356	3,04%	1.853	1,05%	143.252	81,25%	176.309	100,00%
5. POLIZIA LOCALE	4.440	56,27%	2.851	36,13%	90	1,14%	509	6,45%	7.890	100,00%