

AVVISO PER IL RECLUTAMENTO DI ALMENO N. 10 LAVORATORI SOCIALMENTE UTILI IN CIGS A ZERO ORE E SENZA ROTAZIONE O IN MOBILITA', AI SENSI DEL D.LGS. N. 468/1997 E S.M.I., PER LA REALIZZAZIONE DEL PROGETTO SPERIMENTALE DEL SERVIZIO EMERGENZA 112 – Sede di Milano

L'AZIENDA REGIONALE EMERGENZA URGENZA (AREU) DELLA LOMBARDIA

CONSIDERATO CHE in data 4 luglio 2011 è stato sottoscritto il Protocollo d'Intesa tra Il Ministero dell'Interno e la Regione Lombardia per l'attuazione in Regione Lombardia del 112 NUE - Numero Unico di Emergenza Europeo, secondo il modello del Call Center Laico;

CONSIDERATO, altresì, che AREU è stata individuata quale soggetto attuatore per la realizzazione di quanto previsto dal citato Protocollo d'Intesa, così come previsto dalla L.R. n. 11/2011, all'art. 10, comma 7 "per la fase di sperimentazione del servizio e, in attesa della definizione da parte dello Stato dell'assetto organizzativo a regime, AREU garantisce l'operatività dei call center laici Numero Unico Emergenza (NUE) 112 sul territorio regionale";

PRESO ATTO che con DGR n. IX/4516 del 19.12.2012 è stato approvato lo schema di Convenzione tra Regione Lombardia e Ministero dell'Interno per l'estensione del Numero di Emergenza Unico Europeo "112", secondo il modello del Call Center Laico a Milano e Brescia;

RICHIAMATO il D.Lgs. n. 468/1997, così come successivamente modificato ed integrato dal D.Lgs. n. 81/2000, con specifico riferimento alla possibilità di inserire per lo svolgimento di attività socialmente utili i lavoratori titolari di trattamento straordinario di integrazione salariale e del trattamento di indennità di mobilità;

RILEVATO il particolare periodo contingente di crisi economica che ha colpito sul territorio lombardo molte aziende, coinvolgendo lavoratori che sono quindi interessati da interventi di cassa integrazione guadagni straordinaria (CIGS) o di mobilità;

CONSIDERATO che Regione Lombardia ritiene di gestire il servizio "Emergenza 112" attraverso una sinergia tra personale pubblico e LSU, avvalendosi dell'inserimento di lavoratori in CIGS a zero ore e senza rotazione o in mobilità ai sensi della L. n. 223/1991 per dare piena attuazione di quanto stabilito nel citato Protocollo d'Intesa;

PRESO ATTO che le modalità di inserimento dei lavoratori sono conformi a quanto disposto dal D.Lgs. 468/1997 e s.m.i., nonché a quanto stabilito dalla L. 350/2003.

RENDE NOTO QUANTO SEGUE

Il servizio del Numero Unico di Emergenza Europeo (NUE) 112- di seguito denominato servizio "Emergenza 112" - è un servizio di pubblica utilità, inerente la sicurezza dei cittadini che si trovano sul territorio lombardo, e che permette di garantire e gestire le richieste di soccorso attivate con tempi di risposta rapidi e interventi sempre più efficaci da parte delle Amministrazioni coinvolte (Carabinieri, Polizia di Stato, Vigile del Fuoco e Soccorso Sanitario).

Il Servizio "Emergenza 112" costituisce la Centrale di Primo livello, che garantisce un'unica "prima risposta" a tutte le chiamate di soccorso che ogni cittadino italiano o straniero, che si trova in Lombardia, può effettuare componendo gli attuali numeri di emergenza (112, 113, 115 e 118).

Gli operatori del Servizio "Emergenza 112" classificano il tipo di emergenza, raccolgono in automatico tutte le informazioni rilevanti (localizzazione della chiamata e identificazione del

chiamante) e le inoltrano alle Centrali operative, di Secondo livello, delle Amministrazioni competenti per la risoluzione dell'emergenza (Carabinieri, Polizia di Stato, Vigile del Fuoco e Soccorso Sanitario).

Al cittadino che richiede il soccorso vengono garantite:

- una risposta coordinata e integrata tra le varie Forze coinvolte;
- la funzionalità di localizzazione e identificazione del chiamante;
- la risposta in diverse lingue;
- l'accesso ai cittadini diversamente abili.

L'Operatore del servizio "Emergenza 112", grazie alla specifica formazione a cui partecipa, della durata di circa un mese, suddivisa in una sessione teorica e una pratica in affiancamento/simulazione e durante la quale sono previsti test di valutazione intermedia, acquisisce una specifica qualificazione, attestata da AREU, che gli permette di svolgere in maniera professionale questo importante compito strettamente connesso alla sicurezza della collettività, con l'ausilio strumentazione all'avanguardia.

Stante lo scenario attuale del mercato del lavoro sul territorio nazionale e regionale, Regione Lombardia e AREU hanno ritenuto di gestire l'ampliamento di tale servizio fruendo anche di professionalità attualmente in cassa integrazione guadagni straordinaria a zero ore e senza rotazione o in mobilità da inserire come lavoratori socialmente utili.

I rapporti tra i lavoratori interessati ed AREU saranno regolati dalle vigenti disposizioni legislative riportate in premessa, dalla disciplina apposita recepita in accordi sindacali e dal documento ad oggetto "Numero Unico Emergenza – Call Center Laico (CCL) NUE 112 Disciplina dei Lavoratori Socialmente Utili" allegato al presente Avviso.

Le Centrali operative del 112, dette anche Call Center Laici (CCL) NUE 112 , previste in Lombardia sono complessivamente tre:

- CCL NUE 112 di Varese, per le Province di Varese, Como, Lecco, Monza Brianza, Bergamo (popolazione servita: 3.732.582 abitanti)
- CCL NUE 112 di Milano, per la Provincia di Milano (popolazione servita: 3.123.205 abitanti)
- CCL NUE 112 di Brescia, per le Province di Brescia, Sondrio, Cremona, Mantova, Lodi, Pavia, (popolazione servita: 2.970.354 abitanti)

Call Center Laico NUE 112 di Varese:

è attivo dal 21.06.2010 per la Provincia di Varese; il servizio è stato successivamente esteso alle Province di Como (23 luglio 2012), di Lecco (1 ottobre 2012) di Monza Brianza (1 ottobre 2012), di Bergamo (6 novembre 2012) e ha sede presso l'Azienda Ospedaliera Ospedale di Circolo Fondazione Macchi - Varese

Il fabbisogno previsto per Varese è di n. 52 unità.

Call Center Laico NUE 112 di Milano:

è attivo dal 07.05.2013 per la Provincia di Milano presso la sede provvisoria presso l'A.O. Niguarda di Milano; presumibilmente entro la fine del 2014 sarà trasferito nella sede definitiva ubicata presso la Caserma Annarumma in Milano, Via Cagni 7.

Il fabbisogno previsto per Varese è di n. 62 unità.

Call Center Laico NUE 112 di Brescia: non ancora attivo e sarà attivato nel corso dell'anno 2014

IL PRESENTE AVVISO E' PERTANTO FINALIZZATO PRIORITARIAMENTE A GARANTIRE IL TURN-OVER DEI LAVORATORI SOCIALMENTE UTILI INSERITI NEL SERVIZIO EMERGENZA 112 – Sede di Milano.

PROFILI RICERCATI E INTEGRAZIONE AL REDDITO

La selezione è rivolta a lavoratori in cassa integrazione guadagni straordinaria (CIGS) a zero ore e senza rotazione o in mobilità ai sensi della Legge n. 223/1991 da inserire come LSU nell'ambito della sperimentazione NUE 112, in qualità di operatori telefonici del Call Center Laico (CCL) del servizio di " Emergenza 112 " presso la Centrale Operativa di Milano. Tali lavoratori devono essere percettori di indennità **per almeno nove mesi dalla data di scadenza del presente bando**. Per il calcolo dei 9 mesi è possibile cumulare il periodo di CIGS per cessazione con la successiva mobilità. Saranno riconosciuti, oltre all'indennità percepita da INPS:

- un importo integrativo ai sensi del D.Lgs. n. 468/1997, art. 8 c. 2, stante l'impegno settimanale previsto in 36 ore. L'importo complessivo spettante al lavoratore, comprensivo dell'indennità erogata da INPS, sarà pari a € 1.406,25 (imponibile irpef, al netto di tutte le ritenute previdenziali). Il parametro retributivo di riferimento sulla base del quale è calcolata l'integrazione sopra descritta è quello della categoria "BS" del CCNL comparto sanità.
- una specifica indennità a fronte della richiesta, da parte del referente locale del CCL, di lavoro su turni anche notturni e festivi.
- un'indennità a titolo incentivante pari a € 1.000,00 per la partecipazione al progetto ed il mantenimento dei livelli di standard operativi, che verrà corrisposta nella maniera seguente:
 - 1) € 400,00 alla scadenza della prima parte del progetto (a 6 mesi dall'avvio);
 - 2) € 600,00 alla scadenza del progetto (a 12 mesi totali di attività)

L'importo viene erogato in percentuale direttamente proporzionale all'effettivo periodo di servizio espletato, ad eccezione dell'interruzione del progetto per rinuncia del lavoratore non conseguente a ricollocazione lavorativa o per motivi riconducibili alla collocazione in pensione;

- un' indennità di "Pronta disponibilità" (eventuale): al fine di garantire la continuità del servizio e di far fronte ai picchi di attività non preventivabili, si ritiene necessario prevedere un servizio di "pronta disponibilità" che consenta il richiamo in servizio di personale in caso di necessità; viene pertanto prevista UNA pronta disponibilità per ogni turno che può essere assegnata in sede di definizione della turnistica mensile, secondo un criterio di rotazione. L'organizzazione di tale servizio, così come il riconoscimento economico, dovrà essere conforme con quanto previsto dai contratti nazionali dell'Area del Comparto Sanità
- I lavoratori socialmente utili possono essere autorizzati a prestare ore aggiuntive eccedenti le 36 ore settimanali solo ed esclusivamente per far fronte a casi eccezionali per garantire la funzionalità del servizio, in via residuale e dopo aver esperito nei confronti delle altre categorie di operatori in servizio tutti gli istituti contrattuali a quest'ultimi applicabili .

REQUISITI

Per l'accesso all'attività presso il Servizio "Emergenza 112" è richiesto il possesso di almeno i seguenti requisiti:

- essere percettori di indennità per almeno nove mesi dalla data di scadenza del presente avviso. Per il calcolo dei 9 mesi è possibile cumulare il periodo di CIGS a zero ore e senza rotazione con la successiva mobilità;
- cittadinanza italiana;

- essere residente o domiciliato/a in provincia di Milano o in provincia di Monza Brianza
- godimento dei diritti politici;
- assenza di condanne penali che escludano dal pubblico impiego e assenza di procedimenti penali in corso;
- non essere stato/a destituito/a dall'impiego presso pubbliche amministrazioni;
- capacità di utilizzo elementare di apparecchiature informatiche e dei principali software di videoscrittura;
- idoneità fisica al lavoro di videoterminalista (udito, vista e postura);
- disponibilità ai turni di lavoro sulle 24 ore;
- disponibilità ai turni notturni e festivi.

Al momento della presentazione della domanda il/la candidato/a deve essere in possesso di tutti i requisiti.

DESCRIZIONE DELLE MANSIONI

In riferimento al modello organizzativo del Servizio "Emergenza 112", i lavoratori idonei saranno adibiti, principalmente, alle seguenti mansioni:

- a) ricezione di tutte le chiamate di soccorso afferenti al Numero Unico di Emergenza 112;
- b) compilazione della scheda informatica relativa ai dati logistici degli eventi di soccorso;
- c) identificazione dell'evento e del chiamante e trasferimento in fonia e dati dell'evento all'Amministrazione (Polizia di Stato, Carabinieri, Vigili del Fuoco e Soccorso Sanitario) competente.

Il lavoro verrà svolto su turni articolati per coprire 24 ore e per 365 gg. all'anno.

La programmazione viene effettuata mensilmente dal Responsabile di Struttura (o da suo collaboratore) e i turni sono assegnati secondo il criterio di rotazione nell'arco delle 24 ore.

SEDE DI LAVORO

La sede del Servizio "Emergenza 112" Centrale Operativa di Milano è sita, inizialmente presso l'Azienda Ospedaliera Ospedale Niguarda Cà Granda – Piazza Ospedale Maggiore 3 - Milano, successivamente si trasferirà in Via Cagni, Milano.

MODALITA' DI ADESIONE

L'adesione alla sperimentazione è da intendersi su base volontaria. Ai sensi del D.Lgs. n. 468/1997 così come successivamente modificato ed integrato dal D.Lgs. n. 81/2000, le domande di partecipazione dovranno pervenire entro il **9 giugno 2014** con le seguenti modalità:

- presentazione diretta da parte del/della candidato/a presso uno dei Centri per l'Impiego della Provincia di Milano situati a:
 - Milano – via Strozzi ang. Via soderini – Tel. 02.77404040;
 - Melzo – via San Martino, 4 – Tel. 02.95731258;
 - Cinisello Balsamo – Via Gorky, 65 – Tel. 02.6605651;
 - Rho – Via Villafranca, 8 – Tel. 02.9392301;
 - Legnano – Via XX Settembre, 26 – Tel. 0331.52791;
 - Magenta – Via F.lli di Dio, 2 – Tel. 02.970000210;
 - Abbiategrasso – Via Paolo VI, 2 – Tel. 02.94260001;
 - San Donato Milanese – Via Parri, 12 – Tel. 02.556911;
 - Rozzano – Via Matteotti, 33 – Tel. 02.5286281;
 - Corsico – Via Leonardo da Vinci, 5 – Tel. 02.4407001

o presso uno dei Centri per l'Impiego della Provincia di Monza e della Brianza situati a:

- Cesano Maderno - via Molino Arese, 2 - tel. 0362.64481;
- Monza - via Bramante da Urbino, 9 - tel. 039.839641;
- Seregno - via Monte Bianco, 7 - Seregno tel. 0362.313801;
- Vimercate - via Cavour, 72 - tel. 039.6350901

secondo la competenza, negli orari di apertura al pubblico entro la scadenza sopra indicata.

La domanda dovrà essere sottoscritta dal/dalla candidato/a a pena di esclusione. I/le lavoratori/trici che intendano aderire al progetto dovranno sottoscrivere specifica dichiarazione di interesse, autocertificando il proprio status in relazione all'ammortizzatore percepito.

Per informazioni è possibile rivolgersi anche ai Centri per l'Impiego sopra richiamati.

Coloro i quali avessero già aderito ad avvisi precedenti NON potranno presentare domanda.

MODALITA' DI SELEZIONE

La Provincia di Milano e la Provincia di Monza e della Brianza trasmetteranno entro e non oltre il giorno **16 giugno 2014**, l'elenco delle candidature accolte dai rispettivi Centri per l'Impiego ad AREU che individuerà i/le lavoratori/trici da destinare al progetto mediante un colloquio durante il quale saranno verificate le competenze professionali dichiarate al CPI, il possesso dei requisiti psicoattitudinali. I/le lavoratori/trici ritenuti/e idonei/e, nel numero determinato da AREU, verranno avviati/e al percorso formativo.

Al fine di garantire la massima sicurezza del servizio "Emergenza 112" presso la Centrale Operativa di Milano, AREU prima di ogni inserimento in servizio presso i CCL, trasmetterà alla competente Prefettura l'elenco dei nominativi di tutti i/le nuovi/e addetti/e, al fine di ottenere il rilascio del parere di idoneità allo svolgimento della funzione di operatore del NUE 112. Nel caso in cui la Prefettura, a seguito delle indagini effettuate, dovesse ricusare uno o più soggetti, gli stessi non potranno svolgere la funzione di operatore di Servizio "Emergenza 112". Detta valutazione è di esclusiva pertinenza della Prefettura ed è insindacabile.

CERTIFICAZIONE DIRITTO E MISURA DEI TRATTAMENTI PREVIDENZIALI

Preliminarmente all'avvio del corso di formazione, AREU richiederà agli idonei la seguente documentazione:

- stampa del "cassetto previdenziale" contenente l'importo dell'ammortizzatore in godimento e in seguito con i relativi importi lordi per tutti i 12 mesi della durata del progetto
- copia accordo di CIGS/mobilità)

Ogni LSU sarà tenuto a fornire – pena l'esclusione dal progetto - tale documentazione.

Successivamente sarà acquisita certificazione sullo status di percettore di CIGS a zero ore e senza rotazione e/o di indennità di mobilità presso la sede INPS competente, con i relativi importi lordi per tutti i 12 mesi della durata del progetto.

FORMAZIONE

I candidati ritenuti idonei verranno inseriti in un percorso formativo (organizzato e calendarizzato da AREU) articolato in due sessioni: una teorica di 40 ore circa (una settimana) e una pratica in

real-time di circa tre settimane. Al termine di ciascuna sessione è prevista una valutazione il cui esito positivo consentirà di accedere alla sessione successiva (valutazione teorica- valutazione pratica finale). L'inserimento come operatore del CCL NUE 112 presuppone l' idoneità a svolgere l'attività presso i CCL, valutata da una specifica Commissione al termine della sessione pratica di addestramento. Al fine di non pregiudicare il raggiungimento degli obiettivi formativi, la frequenza del corso è obbligatoria.

La selezione e la formazione potranno riguardare un numero di lavoratori fino ad un 50% in più del numero di profili ricercati, in modo da avere una riserva di soggetti immediatamente disponibili in caso di necessità.

Al termine della fase formativa, agli idonei verrà rilasciato da AREU attestato di partecipazione al corso.

L'Ente attuatore, per valorizzare tale attività, si impegna a promuovere accordi con le competenti amministrazioni affinché si addivenga alla certificazione delle competenze per il profilo di Operatore di Centrale Operativa nei servizi di emergenza.

SOGGETTO UTILIZZATORE E INSERIMENTO

L'inserimento definitivo avverrà solo a seguito del superamento della predetta fase di formazione. I lavoratori impegnati nel progetto dipenderanno funzionalmente da AREU.

Stante la delicatezza dei servizi affidati, le condizioni specifiche e gli orari di lavoro saranno regolamentati da AREU, sulla base di quanto previsto dal CCNL comparto sanità, e comunicati ai lavoratori. Il mancato rispetto delle condizioni sottoscritte tra i lavoratori LSU ed AREU, comporterà l'esclusione dall'incarico previa insindacabile valutazione effettuata da parte di AREU.

L'attività svolta dal lavoratore come LSU viene riconosciuta come Politica attiva del lavoro ai sensi dell'articolo 23 bis della l.r. n. 22/2006 così come integrata dalla l.r. n. 7/2012.

Possono candidarsi anche i soggetti in possesso dei requisiti richiesti, impegnati in attività LSU promosse da altri Enti pubblici; in tal caso, prima dell'inserimento in servizio, verrà richiesta al Centro Per l'impiego competente apposita valutazione.

Ai sensi della normativa vigente, l'attività prestata non determina in nessun caso l'instaurazione di un rapporto di lavoro subordinato.

DURATA

Durata dell'utilizzo : **6 mesi** eventualmente prorogabili, in ogni caso non si potrà eccedere la durata del trattamento di cassa integrazione o mobilità. Resta inteso che la durata tiene conto dell'eventuale cumulo tra il periodo di CIGS e il successivo periodo di mobilità.

PUBBLICIZZAZIONE DELL' AVVISO

Il presente avviso sarà pubblicato mediante affissione all'albo pretorio e sul sito internet di AREU e degli Enti facenti parte del sistema regionale che si renderanno disponibili a darne diffusione, nonché presso i Centri per l'Impiego delle Province di Milano e Monza e della Brianza ed i loro siti istituzionali.

TRATTAMENTO DATI PERSONALI

Ai sensi del D.Lgs del 30.06.2003 n. 196, i dati personali dei candidati saranno raccolti e trattati dai Centri per l'Impiego della Provincia di Milano, dal Centro per l'Impiego di Monza e della Brianza e/o da AREU e saranno impiegati esclusivamente per le finalità istituzionali connesse al presente avviso.

DISCIPLINA DEL LAVORATORI SOCIALMENTE UTILI ADIBITI A OPERATORE DI CALL CENTER

Per la regolamentazione del rapporto di utilizzo sarà applicata la disciplina di cui al D. Lgs. n.468/1997 integrata dal documento: *“Numero Unico Emergenza Call Center Laico (CCL) NUE 112- Disciplina Lavoratori Socialmente Utili”, allegato.*

Milano, 2 maggio 2014

F.to Il Direttore Generale

ALLEGATO:

- modello *“DOMANDA DI PARTECIPAZIONE”*
- documento: *“Numero Unico Emergenza Call Center Laico (CCL) NUE 112- Disciplina Lavoratori Socialmente Utili”.*

