

DOCUMENTO 03 NUE 112
REGOLE DI COMPORTAMENTO PER GLI OPERATORI DELLE CUR NUE 112

Oggetto

Il presente documento riporta le regole di comportamento per gli operatori delle tre CUR (Centrali Uniche di Risposta) NUE 112 regionali, improntate ai principi di educazione e rispetto nei confronti dell'utente e dei colleghi.

Definizioni e abbreviazioni

PSAP 2 = Public Safety Answering Point di 2° livello

Regole di comportamento per gli operatori

a. Indicazioni generali

1. La Centrale Operativa è gestita dal Referente di Turno. Ogni comportamento non previsto dalle istruzioni operative deve essere autorizzato dallo stesso.
Per il corretto svolgimento del servizio è indispensabile che il comportamento di tutto il personale sia irreprensibile e che siano tenuti in considerazione eventuali suggerimenti del Referente di turno e del Coordinatore.
2. Non è consentito un comportamento aggressivo, minaccioso e di critica nei confronti di altri operatori, soprattutto se posto in essere in sede e in presenza di altre persone; ogni eventuale problema/controversia/discussione deve essere analizzato e definito esclusivamente con il Coordinatore o, in subordine, con il Referente di turno.
3. Tutti gli operatori tecnici, in qualità di incaricati di pubblico servizio, sono tenuti a:
 - gestire le chiamate con la massima riservatezza;
 - non rivelare notizie di cui sono venuti a conoscenza nel corso del servizio;
 - denunciare per iscritto alla Polizia Giudiziaria o al Pubblico Ministero i reati perseguibili d'ufficio di cui sono venuti a conoscenza nel corso del servizio (art. 331 del Codice di Procedura Penale); tale obbligo viene assolto con il trasferimento della chiamata e della correlata scheda contatto al PSAP 2 della Forza di polizia competente.
4. L'accesso alla Centrale Operativa deve essere limitato a motivi di servizio.
Coloro che accedono alla Centrale Operativa devono osservare il massimo silenzio, in caso di telefonate in corso.
Non è consentito l'utilizzo dei telefoni di servizio per chiamate personali. Non è consentito l'utilizzo di cellulari personali: in caso di urgenza è possibile assentarsi, informando preventivamente il Referente di turno.

5. Tutti i soggetti che, a vario titolo, accedono alla Centrale Operativa devono rispettare rigorosamente le misure di prevenzione e contrasto alla diffusione del COVID-19
6. Tutti gli operatori tecnici devono utilizzare la divisa fornita, che deve essere indossata evitando qualsiasi forma di trascuratezza.

b. Regole di comportamento con l'utente e in Centrale Operativa

1. L'operatore tecnico della CUR NUE 112 svolge un servizio di pubblica utilità.
Il tono della voce durante la telefonata deve essere basso, deciso e professionale.
L'operatore deve utilizzare modalità di comunicazione cortesi con gli utenti e con gli altri operatori; le stesse devono essere adeguate (es. tono di voce, pause, frasario) alla tipologia dell'utente (es. utente agitato, bambino) e alla circostanza.
2. La localizzazione dell'evento rappresenta un'attività istituzionale dell'operatore tecnico che, pertanto, deve aiutare il più possibile l'utente, con le modalità previste dalle istruzioni operative. L'operatore tecnico non deve assumere un tono di voce svogliato o aggressivo nei confronti dell'utente che non è in grado di fornire indicazioni precise rispetto alla sua localizzazione.
3. La Centrale Operativa è insonorizzata, pertanto eventuali comunicazioni tra operatori collocati in postazioni adiacenti vengono registrate.
Se durante la conversazione telefonica con un utente l'operatore avesse la necessità di un ausilio/confronto con il Referente di turno o altro operatore per la gestione dell'evento in corso, dovrà alzare la mano per richiamare l'attenzione del collega e la conversazione dovrà essere tenuta con un volume di voce basso.
Per altre comunicazioni dirette al Referente di turno o ad un altro operatore, si suggerisce l'utilizzo la linea telefonica interna.
4. All'interno della Centrale Operativa vigono le regole della massima educazione.
5. All'interno della Centrale Operativa è indispensabile assumere una corretta postura alla scrivania, sia in ottemperanza alla normativa vigente in materia di sicurezza e tutela della salute per lavoratori video-terminalisti sia per permettere la massima concentrazione nella gestione della chiamata. Non è possibile rispondere alle chiamate stando in piedi. Se l'operatore ha necessità di stare in piedi può chiedere al Referente di turno di uscire dalla Centrale per alcuni istanti.
6. All'interno della Centrale Operativa sono ammesse comunicazioni verbali libere solo se non vi sono chiamate in gestione o in ingresso e, in questo secondo caso, le stesse devono terminare nel momento in cui giunge la prima chiamata. In caso di necessità urgente di confronto con altri operatori devono essere richieste indicazioni al Referente

di turno. Non è ammesso il contraddittorio con il Referente di turno da parte degli operatori durante l'attività in Centrale; in caso di necessità di approfondimenti, in relazione a qualsiasi questione, è opportuno individuare un momento dedicato e uscire dalla Centrale.