

MANIFESTAZIONE DI INTERESSE PER IL CORSO DI FORMAZIONE ED AVVIO ALLA FUNZIONE DI "TUTOR per la Centrale NUE112"

Questa Agenzia, nell'ambito delle funzioni specifiche afferenti al NUE112 indice la manifestazione d'interesse per l'individuazione di TUTOR per le 3 CUR NUE 112 come da prospetto di seguito riportato:

CENTRALE	NUMERO TUTOR
CUR BRESCIA	8
CUR MILANO	8
CUR VARESE	8

Tutor al NUE112

L'esercizio della funzione di Operatore Tecnico presso il Numero Unico Emergenza (NUE) 112 richiede non solo solide conoscenze tecniche, ma anche competenze comunicative, relazionali e decisionali. L'acquisizione di tali competenze avviene attraverso un percorso integrato che comprende formazione teorica, studio individuale, osservazione presso le Centrali NUE112 e, soprattutto, attività di *training on the job*.

In questo percorso, il tutor è una figura chiave nell'apprendimento esperienziale sul campo. Il suo ruolo è orientato a favorire il *learning by doing*, accompagnando il neoassunto nell'applicazione concreta delle conoscenze, in un contesto operativo reale ma guidato. Il tutor supporta l'operatore neo inserito nell'apprendimento, facilitando il consolidamento delle conoscenze apprese in aula e nella formazione pratica e intervenendo attivamente per correggere tempestivamente eventuali comportamenti non conformi (*malpractice*). L'affiancamento prevede una progressiva attribuzione di autonomia affinché al termine del percorso, il nuovo operatore sia capace di prendere in carico tutte le richieste di soccorso dell'utente.

In tal modo, sostiene lo sviluppo dell'autonomia operativa, della responsabilità professionale e della capacità decisionale, elementi essenziali per svolgere efficacemente il ruolo.

Requisiti specifici previsti

Il dipendente che intende presentare domanda deve essere in possesso dei seguenti requisiti specifici:

- dipendente di AREU a tempo indeterminato con esperienza, di almeno **2 anni** presso una delle CUR NUE 112;
- disponibilità a partecipare a specifica attività formativa regionale ed extraregionale;
- conoscenza approfondita della Documentazione Nazionale, aziendale e locale, specifica per l'attività dell'Operatore Tecnico del NUE112 attestata da corsi formazione al ruolo ovvero di aggiornamento specifici per il ruolo di Operatore Tecnico;
- Valutazione individuale superiore a 70 riferita all'anno precedente;
- non essere stato sottoposto a sanzioni disciplinari superiori alla multa negli ultimi due anni.

La partecipazione all'attività di tutor - nella parte "training on the job" - sarà effettuata in orario di servizio, con applicazione degli istituti contrattuali relativi al personale turnista.

Organizzazione dell'attività:

L'attività del tutor è dedicata a:

- formazione on the job del personale neoassunto;
- formazione di aggiornamento del personale NUE112;
- formazione e supporto nell'avvio delle CUR NUE112 nazionali;
- attività formative aziendali e divulgative.

Funzioni previste:

Il tutor di NUE112 ha il compito principale di seguire nella fase d'inserimento il neoassunto rispettando quanto contenuto nel DOC 03 rapportandosi costantemente con il Responsabile Operativo/Coordinatore compilando la modulistica prevista, durante tutto il percorso formativo.

È inoltre figura di riferimento per i colleghi già autonomi presso il NUE 112 durante le sessioni di re-training, gli addestramenti pratici e in caso di dubbi procedurali nella gestione della chiamata, offrendo supporto anche attraverso il riascolto delle chiamate per approfondire o chiarire eventuali criticità operative.

Supporta il Responsabile Operativo/Coordinatore nella valutazione del percorso di inserimento e nel raggiungimento degli obiettivi formativi.

Il Responsabile Operativo/Coordinatore ha facoltà di sospendere o revocare il tutor dalla specifica funzione.

Durata della funzione di TUTOR

Il personale che avrà superato con profitto il percorso formativo, di norma, svolgerà la funzione per un periodo di 36 mesi. Al termine di tale periodo sarà indetta una nuova manifestazione d'interesse.

Modalità di selezione

Al fine di selezionare i candidati che parteciperanno al corso di formazione specifico, AREU procederà all'effettuazione di:

- valutazione curriculum vitae, con particolare riferimento all'esperienza maturata e corsi di formazione di NUE, **max 15 punti**;
- colloquio individuale, concernente la documentazione prescrittiva del NUE112 e volto ad indagare l'attitudine alla formazione e la motivazione personale per l'attività specifica, **max 30 punti**.

I punteggi verranno assegnati secondo i criteri di seguito specificati:

AREA	PUNTEGGIO MASSIMO	PUNTI	CRITERIO ASSEGNAZIONE PUNTEGGIO
PERFORMANCE (2025) Competenze espresse in ambito lavorativo basate sulle risultanze della valutazione della performance	5	0,5 punto	punteggio tra 70 e 73 punti su 100
		1 punti	punteggio tra 74 e 77 punti su 100
		1,5 punti	punteggio tra 78 e 80 punti su 100
		2 punti	punteggio tra 81 e 83 punti su 100
		2,5 punti	punteggio tra 84 e 86 punti su 100
		3 punti	punteggio tra 87 e 89 punti su 100
		3,5 punti	punteggio tra 90 e 92 punti su 100
		4 punti	punteggio tra 93 e 94 punti su 100
		4,5 punti	punteggio tra 95 e 97 punti su 100
5 punti	punteggio tra 98 e 100 punti su 100		
ANZIANITA' DI SERVIZIO Esperienza maturata nell'ambito dell'area di competenza, anche a tempo determinato (esclusi gli anni previsti come criterio di accesso)	5	1 punti	1 punti per ogni anno pieno Il punteggio relativo alla frazione di anno è determinato proporzionalmente.
AGGIORNAMENTO PROFESSIONALE Partecipazione a corsi di formazione/aggiornamento professionale negli ultimi 5 anni	5	0,5 punti	per ogni corso di formazione/aggiornamento specifico per il ruolo di Operatore Tecnico
COLLOQUIO Contenuti della documentazione prescrittiva, l'attitudine al lavoro in team e la motivazione personale relativa alla funzione di tutor	30	0	Non risponde
		1 - 10	Gravemente insufficiente
		10 - 18	Insufficiente
		18 - 19	sufficiente
		20 - 21	discreto
		22- 24	buono
		25 - 27	distinto
		28 - 30	ottimo

Le istruzioni per lo svolgimento del colloquio saranno comunicate mediante pubblicazione sul sito Internet aziendale www.areu.lombardia.it, nella sezione Bandi e Concorsi, successivamente alla data di scadenza dell'avviso. Tale pubblicazione è da intendersi a tutti gli effetti quale notifica ufficiale ai candidati. La mancata partecipazione nel giorno e nell'orario fissati è considerata quale espressa rinuncia.

La valutazione minima per superare il colloquio è di 21/30. Al punteggio ottenuto al colloquio si sommano i punti determinati sulla base della valutazione del curriculum vitae.

Al termine dei colloqui, la Commissione procederà alla predisposizione di una graduatoria degli idonei che verranno ammessi allo specifico corso di formazione per il ruolo di tutor, della durata di 16 ore.

Ad ogni edizione corsuale sarà ammesso un numero massimo di 18 candidati.

Al fine di garantire fin da subito una distribuzione equilibrata dei tutor su tutte le CUR e favorire l'inserimento operativo dei nuovi tutor in ciascuna centrale, alla prima edizione saranno ammessi i primi 6 candidati per ciascuna CUR, secondo l'ordine della graduatoria.

I restanti idonei verranno inseriti nella seconda edizione del percorso formativo.

Domanda di partecipazione

La domanda di partecipazione alla presente manifestazione di interesse, redatta in carta semplice, datata e firmata, deve pervenire all'AREU, entro e non oltre le ore **24.00 del 12.06.2026** esclusivamente secondo una delle modalità di seguito riportate:

- al seguente indirizzo di posta elettronica (personale) certificata (PEC): protocollo@pec.areu.lombardia.it
- consegna a mano presso il protocollo di AREU sito presso il Palazzo di Regione Lombardia N.4 piano 6 via Melchiorre Gioia, 37 – Milano

Per l'eventuale consegna a mano della domanda di partecipazione si riporta di seguito l'orario di apertura al pubblico dell'Ufficio Protocollo:

- **dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle 12.00 e dalle ore 13.30 alle 16.00.**

Alla domanda dovrà essere allegato un **curriculum vitae in formato europeo**:

- completo di tutti gli elementi per consentirne la valutazione,
- datato,
- firmato
- con allegato copia di un documento di identità in corso di validità.

Al fine di completare il percorso conoscitivo del candidato, AREU procederà all'effettuazione di un colloquio di approfondimento. Le istruzioni per lo svolgimento del colloquio, saranno comunicate mediante pubblicazione sul sito internet aziendale www.areu.lombardia.it sezione Bandi e Concorsi, successivamente alla data di scadenza dell'avviso. Tale pubblicazione è da intendersi a tutti gli effetti quale notifica ufficiale ai candidati. La mancata partecipazione nel giorno e nell'orario fissati è considerata quale

espressa rinuncia.

Codice identificativo per la procedura

Per la manifestazione di interesse i candidati saranno individuati da un codice univoco (**ID domanda**) inviato tramite e-mail dall'ufficio concorsi (ufficio.concorsi@areu.lombardia.it) ad ogni candidato prima dell'ammissione non ammissione candidati.

Si precisa che il codice identificativo assegnato è valido per la singola prova e non dovrà essere riutilizzato in altre occasioni.

Milano, 29.05.2026

IL DIRETTORE
SC GESTIONE E SVILUPPO RISORSE UMANE
F.to Laura Lucia Canzi

Allegato FAC simile della domanda