



INDICE

1	INTRODUZIONE	3
1.1	Attività del modulo	3
1.2	Operatori del modulo e loro specifiche competenze	3
1.2.1	<i>OPERATORI DEL MODULO E LORO FUNZIONI</i>	3
1.2.2	<i>COMPETENZE PERSONALI TRASVERSALI</i>	5
1.2.3	<i>COMPETENZE SPECIFICHE OPERATORI DI SEGRETERIA CON FUNZIONI DI REFERENTE</i>	5
1.2.4	<i>COMPETENZE SPECIFICHE OPERATORI DI SEGRETERIA</i>	6
1.2.5	<i>COMPETENZE SPECIFICHE OPERATORI TLC SUPERVISORI</i>	6
1.2.6	<i>COMPETENZE SPECIFICHE OPERATORI TLC DI CENTRALE</i>	6
1.2.7	<i>COMPETENZE SPECIFICHE OPERATORI INFOPOINT</i>	6
2	COMPITI A SUPPORTO DELLA FUNZIONE COORDINAMENTO	7
2.1	Introduzione	7
2.2	Supporto alla gestione delle segnalazioni	8
2.3	Supporto alla gestione scenario e cartografia	8
2.4	Supporto alla gestione del briefing	8
2.5	Gestione contatti della rubrica	9
2.6	Controllo delle e-mail	9
2.7	Archivio documenti	9
2.8	Supporto alla gestione tattica missioni	11
3	COMPITI A SUPPORTO DELLA FUNZIONE VOLONTARIATO	13
3.1	Supporto alla gestione presenze operatori	13
3.2	Front desk operatori	13
4	COMPITI A SUPPORTO DELLA FUNZIONE MATERIALI E MEZZI	14
4.1	Supporto alla gestione materiali e beni di consumo – approvvigionamento e ordini	14
4.2	Presenza mezzi al campo	14
4.3	Supporto alla gestione carburante	14
4.4	Gestione chiavi frigo, container e magazzini	15
5	COMPITI A SUPPORTO DELLA FUNZIONE TLC-ICT	15
5.1	Analisi esigenze e setup dei servizi	16
5.2	Monitoraggio e continuità dei servizi	16
5.3	Elenco apparecchiature	16
5.4	Rete radio	17
5.5	Supporto alla gestione terminali radio	18
5.6	Connettività internet	18
5.7	Sistemi telefonici fissi	19
5.8	Telefoni cellulari e smartphone di missione	20
5.9	Servizio fax	20
5.10	Rete LAN	21
5.11	Account email di missione	24
5.12	Supporto alla gestione PC e periferiche	24
5.13	Strumenti di condivisione on line	25
5.14	Sistemi di videoconferenza	26
5.15	Gestione sistemi di videosorveglianza	26



5.16	Aggiornamenti social media	27
5.17	Messaggi megafono	27
6	COMPITI A SUPPORTO DELLA FUNZIONE ASSISTENZA ALLA POPOLAZIONE ...	27
6.1	Ingresso e registrazione popolazione al campo	27
6.2	Funzione di Front-office.....	28
6.3	Supporto alla gestione accessi al campo / pasti	30
6.4	Assegnazione tende – disponibilità posti letto per la popolazione	30
6.5	Supporto alla gestione assenze / permessi.....	30
7	ELENCO ALLEGATI:	30



1 INTRODUZIONE

1.1 Attività del modulo

Le attività descritte nel presente documento fanno riferimento anche ai contenuti dello “Str_2 Scadenzario giornaliero missione lunga.xls”, che costituisce al tempo stesso un mansionario delle attività per gli operatori ed una check list per le azioni programmate a cadenza standard, e sono riassunte nella Tabella 1.

Le attività sono condotte con orario descritto nel documento *POS_MAP_02 Configurazione*.

1.2 Operatori del modulo e loro specifiche competenze

1.2.1 OPERATORI DEL MODULO E LORO FUNZIONI

Gli operatori del modulo, in accordo con quanto scritto nel documento POS_MAP_04 Risorse umane sono attivati attingendo da “albi” di operatori formati direttamente a cura del Coordinamento regionale del Volontariato e si differenziano nelle sottoelencate cinque tipologie con una divisione delle attività come da Tabella 1:

- operatori di segreteria;
- operatori di segreteria con funzioni di referente;
- operatori di rete;
- operatori di centrale;
- operatori infopoint.

COMPONENTE	ATTIVITA'	RIF
Operatori SEGRETERIA	Supporto alla gestione del registro segnalazioni	§ 2.2
	Gestione scenario e cartografia	§ 2.3
	Supporto alla gestione del briefing	§ 2.4
	Supporto alla tenuta anagrafe popolazione ospite	§ 6.1
	Gestione contatti rubrica	§ 2.5
	Controllo delle e-mail	§ 2.6
	Archivio documenti	§ 2.7



	Gestione presenze operatori	§ 3.1
	Front desk operatori	§ 3.2
	Gestione materiali e beni di consumo – approvvigionamento e ordini	§ 4.1
	Tenuta dei registri carburante	§ 4.3
	Assegnazione tende – disponibilità posti letto per la popolazione	§ 6.4
	Gestione assenze / permessi	§ 6.5
Operatori TLC	Supporto alla gestione del registro segnalazioni	§ 2.2
	Gestione scenario e cartografia	§ 2.3
	Monitoraggio e continuità dei servizi	§ 5.2
	Elenco apparecchiature	§ 5.3
	Supporto alla gestione rete radio (configurazione, setup e ascolto)	§ 5.4
	Gestione terminali radio	§ 5.5
	Gestione connettività internet	§ 5.6
	Gestione telefoni cellulari e smartphone di missione	§ 5.8
	Supporto alla gestione servizio fax	§ 5.9
	Supporto alla gestione rete LAN	§ 5.10
	Supporto alla gestione account email di missione	§ 5.11
	Supporto alla gestione PC e periferiche	§ 5.12
	Supporto alla gestione strumenti di condivisione on line	§ 5.13
	Supporto alla gestione sistemi di videoconferenza	§ 5.14
	Supporto alla gestione sistemi di videosorveglianza	§ 5.15
	Supporto aggiornamenti social media	§ 5.16
	Supporto alla gestione messaggi megafono	§ 5.17
	Verifica presenza/dislocazione operatori e mezzi	§§ 2.8 e 4.2
Operatori INFOPOINT	Raccolta esigenze della popolazione	§ 6.2
	Diffusione informazioni	§ 6.2
	Supporto amministrativo alla distribuzione materiali/beni di consumo alla popolazione	§ 6.2
	Supporto amministrativo alla distribuzione materiali letterari alla popolazione	§ 6.2



	Gestione in entrata della posta degli ospiti	§ 6.2
	Supporto alle attività socio-culturali del campo	§ 6.2
	Stampa e affissione in bacheca dei menu erogati dalla cucina	§ 6.2
	Verifica accesso degli ospiti ai servizi mensa	§ 6.2
Operatori ANC	Supporto alla gestione chiavi frigo, container e magazzini	§ 4.4
	Supporto alla verifica accessi al campo / pasti	§ 6.3
	Supporto alla attività di assegnazione tende	§ 6.4

Tabella 1- Attività componenti modulo Segreteria e TLC

Nei capitoli seguenti vengono descritti i requisiti trasversali e specifici per ciascun profilo.

1.2.2 COMPETENZE PERSONALI TRASVERSALI

Abilità a lavorare in condizioni di stress;
Affidabilità, senso di responsabilità;
Adattabilità e flessibilità;
Capacità al lavoro in team;
Atteggiamento propositivo e motivato;
Spirito di adattamento
Buone capacità relazionali;
Disponibilità alla formazione permanente e aggiornamento;
Buono spirito organizzativo;
Resilienza fisica e mentale.

1.2.3 COMPETENZE SPECIFICHE OPERATORI DI SEGreteria CON FUNZIONI DI REFERENTE

Competenza professionale nella gestione delle informazioni e dati
Buona conoscenza dei software pacchetto Microsoft Office e Open office;
Buona conoscenza degli strumenti utilizzati (Volter, SECAMPINET profilo amministratore e client, Str_3 SEGNALAZIONI)
Conoscenza principali strumenti pacchetto google (googlemap, gmail, googledrive, googlecalendar)
Conoscenza delle procedure operative del Macromodulo di assistenza alla popolazione della Colonna Mobile della Regione Piemonte



1.2.4 COMPETENZE SPECIFICHE OPERATORI DI SEGRETERIA

Conoscenza dei software pacchetto Microsoft Office e Open office
Conoscenza degli strumenti utilizzati (Volter, SECAMPINET profilo client, *Str_3 SEGNALAZIONI*)
Conoscenza principali strumenti pacchetto google (googlemap, gmail, googledrive, googlecalendar)
Conoscenza delle procedure operative del Macromodulo di assistenza alla popolazione della Colonna Mobile della Regione Piemonte

1.2.5 COMPETENZE SPECIFICHE OPERATORI TLC SUPERVISORI

Esperienza nel campo dell'ICT-NETWORKING di almeno due anni;
Conoscenza dei sistemi di comunicazione radio, inclusa la programmazione di apparati radio;
Conoscenza dei sistemi di comunicazione satellitari (TOOWAY);
Buona conoscenza uso strumenti cartografici e GPS;
Conoscenza base applicativi SIT (Qgis);
Conoscenza dei software pacchetto Microsoft Office e Open office;
Conoscenza principali strumenti pacchetto google (googlemap, gmail, googledrive, googlecalendar)
Conoscenza degli strumenti utilizzati (SECAMPINET profilo amministratore e client, sistemi di videoconferenza TEAMViever, CISCO WebEx, Skype, APP_03-PROGRAMMATORE FREQUENZE RADIO, APP_05-FIR RADIOMOBILIAC, APP_16-RADIOMOBILE, *Str_3 SEGNALAZIONI*)
Conoscenza e servizi utilizzo del carrello ORION3 della Regione Piemonte
Conoscenza delle procedure operative del Macromodulo di assistenza alla popolazione della Colonna Mobile della Regione Piemonte

1.2.6 COMPETENZE SPECIFICHE OPERATORI TLC DI CENTRALE

Conoscenza dei sistemi di comunicazione radio, inclusa la programmazione di apparati radio;
Conoscenza dei sistemi di comunicazione satellitari;
Conoscenza dei software pacchetto Microsoft Office e Open office
Conoscenza principali strumenti pacchetto google (googlemap, gmail, googledrive, googlecalendar)
Conoscenza degli strumenti utilizzati (TEAMViever, Skype, APP_05-FIR RADIOMOBILIAC, *Str_3 SEGNALAZIONI*)
Conoscenza delle procedure operative del Macromodulo di assistenza alla popolazione della Colonna Mobile della Regione Piemonte

1.2.7 COMPETENZE SPECIFICHE OPERATORI INFOPOINT

Conoscenza dei software pacchetto Microsoft Office e Open office



Conoscenza dell'inglese medio-alta

Ottime capacità relazionali

Apertura mentale e capacità a lavorare in ambienti culturalmente diversi;

Conoscenza delle procedure operative del Macromodulo di assistenza alla popolazione della Colonna Mobile della Regione Piemonte

2 COMPITI A SUPPORTO DELLA FUNZIONE COORDINAMENTO

2.1 Introduzione

Nella Figura 1 vengono descritti il flusso delle informazioni tra le componenti del Macromodulo di assistenza alla popolazione e le modalità di gestione e archiviazione delle segnalazioni, con la verifica e supervisione da parte del CM/VCM secondo il seguente schema:

- registrazione cartacea delle segnalazioni in entrata nel modello MOD_22 MODULO SEGNALAZIONE da parte dell'operatore di segreteria/ TLC;
- verifica da parte del CM/VCM della segnalazione e azioni conseguenti
- registrazione della segnalazione nello "Str_3 SEGNALAZIONI" con indicazione delle azioni conseguenti da espletare e il referente per ciascuna azione;
- eventuale notifica cartacea delle azioni da parte degli operatori info point, logistica, cucina e magazzino;
- registrazione della gestione nello "Str_3 SEGNALAZIONI" (*indiretta e per mezzo del modulo cartaceo MOD_22 MODULO SEGNALAZIONE* operatori info point, logistica, cucina e magazzino e successiva registrazione da parte dei operatori operatore di segreteria/ TLC);
- output di eventuali informazioni secondo i moduli standard precostituiti o nelle bacheche disponibili.



responsabile di ogni azione. Le attività da svolgere vengono annotate nello strumento di gestione delle segnalazioni *"Str_3 SEGNALAZIONI"*

2.5 Gestione contatti della rubrica

Gli operatori di segreteria gestiscono la rubrica dei recapiti esterni e degli operatori. Quest'ultima è allineata con l'individuazione dei capisquadra e la loro reperibilità.

La rubrica dei recapiti deve essere sempre aggiornata e ad ogni cambio turno (sia degli operatori sia del CM/VCM) viene stampata e affissa nella bacheca di segreteria di direzione.

Al cambio turno del CM/VCM viene trasmessa agli enti interessati la lista dei recapiti esterni della colonna mobile, utilizzando il "Mod_17 CONTATTI REGIONE PIEMONTE.doc".

Gli strumenti da utilizzare sono:

""Str_9 RUBRICA ESTERNA.xls";

"Str_10 RUBRICA INTERNA.xls".

"Mod_17 CONTATTI REGIONE PIEMONTE.doc"

2.6 Controllo delle e-mail

Gli operatori di segreteria effettuano periodicamente durante la giornata, il controllo della corrispondenza in arrivo, stampa le email e le consegna al CM. Il controllo delle mail è sempre responsabilità di un solo operatore per turno.

Le mail di contenuto rilevante vengono annotate nello strumento "Segnalazioni" così come eventuali azioni da intraprendere in relazione al suo contenuto.

Tutte le copie cartacee della corrispondenza devono essere archiviate/conservate nel faldone corrispondenza suddiviso in due cartelle (corrispondenza in arrivo e corrispondenza in uscita).

L'invio di mail e in generale della corrispondenza verso enti/persone esterne deve essere sempre autorizzata dal CM.

Strumenti informatici da utilizzare: Gmail. *thunderbird*

2.7 Archivio documenti

Gli operatori di segreteria curano l'archiviazione della documentazione cartacea di gestione del campo.

L'archivio cartaceo deve essere organizzato in cartelle suddivise secondo le Funzioni Augustus e trova la sua specularità nell'archivio elettronico sull'unità share interna:



FUNZIONE	S OTTOCARTELLE	PRINCIPALI CONTENUTI	TIPO DI ARCHIVIO	
			carta	infor
F0 - COORDINAMENTO	PROCEDURE	- scadenziari giornaliero passaggio consegne - event log e dati campo	ok	ok
	CORRISPONDENZA VS ENTI ESTERNI	- copia della corrispondenza	ok	ok in uscita
	RUBRICA	- rubrica interna settimanale con indicazioni dei referenti	ok	ok
	PIANO DI SICUREZZA	- verifiche antincendio - verifiche sanificazione campo	ok	
	PLANIMETRIE	- planimetria campo base - altre planimetrie	ok	ok
F2 – F2 -SANITA'	ATTIVITA' SOCIO ASSISTENZIALI	- raccolta materiale		ok
		- relazioni attività	ok	ok
	MATERIALE	- raccolta materiale informativo	-	ok
	P.M.A.	relazioni attività	ok	-
	DICHIARAZIONE	copia eventuali dichiarazioni CM	ok	ok
F4 – VOLONTARIATO	DATI	- dati volontari		ok
F5 – MATERIALI E MEZZI	ORDINI	- bolle di consegna (da allegare ai corrispondenti ordini)	ok	-
		- ordini di approvvigionamento materiali di consumo - buoni d'ordine vari	ok	ok
	LOGISTICA	- verifica efficienza materiali/passaggio consegne	ok	ok
		- inventari beni	ok	ok
	BOLLE CONSEGNE	- consegna vs altri enti/privati materiali	ok	
	CISTERNA	- registro carburanti	ok	
		- gestione carburanti		ok
	MAGAZZINO	- scarichi magazzino - richiesta interna materiali	ok	
		- gestione		ok
F7 – TLC E SI	SERVIZI TLC	- raccolta account e password	ok	ok
F13 – ASSISTENZA POPOLAZIONE	CENSIMENTI	- estrazioni db campo		ok
	AVVISI	- raccolta avvisi		ok



	PASTI	- raccolta menu		ok
		- richieste catering		ok
		- raccolta autorizzazioni particolari	ok	ok
	SOGGIORNI	- raccolta autorizzazioni particolari diverse dai pasti - autorizzazioni di assenza temporanea	ok	ok

I documenti cartacei di ciascun turno vengono sistemati in un archivio corrente e successivamente (fine turno) posizionati nell'archivio storico (altro dossier). I file contenuti in ciascuna cartella a fine turno settimanale a cura del referente segreteria vengono archiviati in una sezione OLD, all'interno della quale sono sistemati in sottocartelle con indicazione della settimana di turnazione delle squadre con la seguente cifratura aaaaimmigg-aaaafmmfggf (aaaai=anno di inizio turno, mmi=mese di inizio turno; ggi=giorno di inizio turno, aaaaf=anno di fine turno, mmf=mese di fine turno; ggf=giorno di fine turno).

Il referente della Segreteria, in collaborazione con il CM, monitora il rispetto delle regole sopraindicate.

Presso la segreteria sono inoltre presenti in forma cartacea i seguenti registri:

- registro temperatura celle di refrigerazione;
- registro carburanti;
- registro di consegna chiavi;
- schede di registrazione popolazione complete di fotocopie documenti di identità e raccolte per famiglia (da tenere in luogo protetto con il solo accesso del CM/VCM e loro delegati);
- registro mezzi accreditati

La documentazione multimediale viene archiviata nella cartella (o partizione?) "MULTIMEDIA" dello share di rete, sempre secondo una logica temporale, tale cartella è sincronizzata con l'account di googledrive cmr.piemonte@gmail.com.

2.8 Supporto alla gestione tattica missioni

La finalità è quella di conoscere in ogni momento quali siano le "missioni" esterne al campo base in corso, in particolare acquisendo via radio, immediatamente prima della "partenza" le informazioni in merito a:

- ☐ mezzi impegnati
- ☐ numero operatori impegnati
- ☐ caposquadra e relativo recapito per eventuali comunicazioni



- ☐ destinazione
- ☐ tipo di attività
- ☐ orario di rientro previsto.

L'effettiva uscita/rientro dei mezzi sarà confermata brevemente via radio dagli operatori addetti alla sorveglianza della porta carraia. Tali informazioni saranno registrate dagli operatori TLC mediante STR_3 LOG Segnalazioni e periodicamente aggiornate, in particolare per quanto riguarda la posizione ed il termine missione, che avviene unicamente al rientro di tutte le unità impegnate al campo base con la chiusura della segnalazione.

A supporto dell'attività viene impiegato l'applicativo APP_5 FIR "Radiomobiliac" che consente di evidenziare sinteticamente ed in tempo reale la situazione dei mezzi impegnati.

Tale attività, fondamentale ai fini della sicurezza degli operatori, richiede una grande sinergia con le altre funzioni, in particolare la F5 per quanto riguarda il costante aggiornamento dei mezzi presenti al campo (e relativi dati) e della F4 (in particolare il COV) per la sensibilizzazione di tutti i CS.

Qualora tecnicamente sostenibile, l'attività comprende la radiolocalizzazione (v. punto gestione rete radio). In alternativa è possibile, previa valutazione dei funzionari di missione o della SOR, l'impiego dell'applicativo APP_8 GeoEventiFlex con messa a disposizione del caposquadra di uno smartphone dedicato (v. successivo § 5.8)



3 COMPITI A SUPPORTO DELLA FUNZIONE VOLONTARIATO

3.1 Supporto alla gestione presenze operatori

Gli operatori di segreteria effettuano la gestione della presenza degli operatori presenti al campo.

I CS dei volontari che giungono al campo, devono registrare i nominativi della propria squadra in segreteria indicando il giorno di presunta partenza di ciascun volontario. Contestualmente il CS accredita in segreteria i mezzi al seguito che vengono inseriti nell'elenco mezzi. Gli elenchi dei nomi degli operatori e dei mezzi accreditati vengono confrontati con gli elenchi precedentemente trasmessi dalla Sala Operativa e/o dalla Segreteria del Coordinamento. Giornalmente gli operatori di segreteria comunicano alla sala operativa gli elenchi degli operatori presenti e dei mezzi accreditati al campo base.

Gli attestati di presenza degli operatori in missione vengono stampati dalla segreteria di direzione e consegnati, per ciascuna squadra, al momento della partenza direttamente al referente di squadra che si assume l'onere di consegnarlo al singolo volontario. Sono firmati dal CM.

I posti letto vengono assegnati dalla segreteria e comunicata a ciascun CS al momento dell'arrivo.

Gli strumenti da utilizzare sono:

- "Volter" da utilizzare in presenza di connessione dati e comunque sempre come fonte degli elenchi dei volontari presenti.
- "Excel" da utilizzare in assenza di connessione dati → *"Str_11 GESTIONE VOLONTARI"*
- "Secampnet" per la gestione dei pernottamenti con o senza connessioni dati

3.2 Front desk operatori

La segreteria di direzione campo gestisce il Front-Desk relativo agli operatori e ne cura la gestione attraverso lo strumento *"Str_3 Segnalazioni"*



4 COMPITI A SUPPORTO DELLA FUNZIONE MATERIALI E MEZZI

4.1 Supporto alla gestione materiali e beni di consumo – approvvigionamento e ordini

Gli operatori di segreteria gestiscono le necessità dei materiali e beni di consumo, relazionandosi con il referente del magazzino e attraverso quest'ultimo con il CS Logistica, il referente del carburante e il CS P&D pasti.

I referenti delle varie attività, con il modulo "*Mod_14 RICHIESTA INTERNA MATERIALI.doc*" comunicano le necessità di approvvigionamento dei viveri e materiali alla segreteria di direzione campo, che tiene il conteggio dei materiali presenti nel magazzino, e gestisce in accordo con il CM gli ordini di nuovi beni.

Gli ordinativi vengono compilati nel modello "*Mod_12 BUONO D'ORDINE.doc*", stampati e fatti firmare al CM. Successivamente gli stessi ordinativi vengono trasmessi al COC o COM (a seconda dei tipi di approvvigionamenti disponibili nella specifica missione), che provvede all'autorizzazione della spesa. Ciascuna copia degli ordinativi effettuati è archiviata nella cartellina F5 – Materiali e Mezzi. Una volta ricevuto il materiale gli originali delle fatture/bolle di consegna vengono trasmesse al COC/COM: l'unità di coordinamento – TLC provvede a farne copia e allegarla alla copia del buono d'ordine).

Giornalmente, il referente del magazzino consegna alla segreteria, il modulo di scarico magazzino.

Strumenti e modulistica:

Mod_12 BUONO D'ORDINE.doc

Mod_13 SCARICO MAGAZZINO.doc

Mod_14 RICHIESTA INTERNA MATERIALI.doc

Str_8 MAGAZZINO CMR REGIONE PIEMONTE.xls

4.2 Presenza mezzi al campo

Gli operatori TLC utilizzeranno l'applicativo denominato "Radiomobiliac" per la gestione dei mezzi presenti al campo e loro funzione a cui si fa riferimento al Piano di Emergenza

4.3 Supporto alla gestione carburante

All'atto del rifornimento dei mezzi o del rifornimento delle cisterne, il responsabile della gestione operativa delle cisterne (fisse e mobili) ritira i rispettivi registri in Segreteria all'atto del rifornimento dei mezzi o del rifornimento delle cisterne.



Egli provvede a compilare una singola riga del “modello “Mod_9 registro cisterna carburanti.doc” per ogni singola operazione di prelievo o rifornimento, richiedendo la firma di chi beneficia del prelievo del carburante. In caso di rifornimento della cisterna la firma deve essere posta dal responsabile della logistica carburanti.

Il registro cartaceo quando non utilizzato per quanto detto sopra , è depositato in segreteria di direzione.

A fine giornata i dati di prelievo o rifornimento devono essere riportati, a cura degli operatori di segreteria, nel registro informatico contenuto in "Str_7 GESTIONE CARBURANTI.xls" ai fini del costante aggiornamento dei movimenti in entrata ed in uscita dei carburanti , verificando la contabilità in carico e scarico dei litri di gasolio e benzina desumibili dalle bolle.

Gli strumenti/moduli da utilizzare quindi sono:

Mod_9 REGISTRO CISTERNA CARBURANTI.doc

Str_7 GESTIONE CARBURANTI.xls

4.4 Gestione chiavi frigo, container e magazzini

Le chiavi frigo, container, magazzini, ecc... dovranno essere custodite in un unico luogo presso la postazione ANC. Tutte le chiavi gestite acquistano un ordine progressivo ed elencate nel frontespizio del registro in cui è annotato lo scarico/carico delle chiavi.

È da utilizzarsi il “Mod_11 REGISTRO CHIAVI.doc”

5 COMPITI A SUPPORTO DELLA FUNZIONE TLC-ICT

Le attività TLC sono a supporto delle attività di direzione dell'area di accoglienza, sia sotto il profilo tecnico-logistico che sotto quello amministrativo.

Compito primario della funzione è la regolare erogazione dei servizi telematici necessari alla missione, come definiti dal presente documento e da STR_14 Communication plan, il cui aggiornamento avviene a cura dell'Area TLC-SI eventualmente con il supporto degli operatori di funzione. Tra le attività svolte è compreso il supporto ovvero l'attività di interfaccia per eventuali attività di assistenza tecnica svolte da remoto

Il referente per tutte le attività della F7 è il funzionario delegato o, in sua assenza, il CM. Previa comunicazione con i funzionari preposti, la funzione può raccordarsi con la SOR di Torino per specifiche attività.



5.1 Analisi esigenze e set-up dei servizi

Le esigenze della missione in termini di comunicazioni sono analizzate preventivamente alla partenza e successivamente aggiornate congiuntamente con i funzionari regionali e con il/i responsabile/i del volontariato aggregati.

Compito degli operatori TLC è quello di supportare la funzione nell'analisi del territorio, delle risorse disponibili e delle attività richieste, al fine di individuare la soluzione ottimale per garantire sicurezza, efficacia ed efficienza delle comunicazioni delle squadre operative.

Le risorse disponibili vengono attivate con priorità per i sistemi in grado di incidere sulla sicurezza degli operatori. Sono incluse le attività di verifica e reportistica del livello di radiocopertura disponibile. Strumento disponibile è il freeware radiomobile (*APP_16-RADIOMOBILE*) di cui è disponibile una guida di utilizzo (*STR_17 Radiomobile guida all'uso*).

Se necessario gli operatori supportano l'Area TLC-Si nella programmazione delle frequenze sulle apparecchiature con apposita applicazione di programmazione APP_3.

5.2 Monitoraggio e continuità dei servizi

L'orario di attività, salvo esigenze particolari concordate con il CM, è coincidente con quello dei servizi di segreteria ed è sempre prevista comunque una reperibilità di funzione durante le ore di riposo.

E' prevista un'attività di controllo quotidiana della funzionalità dei servizi (v. checklist STR_2 Scadenziario giornaliero) che prevede la registrazione di eventuali anomalie nella lista segnalazioni STR_3_Segnalazioni, con relativo tracciamento della gestione.

Compatibilmente con i carichi di lavoro derivanti dalle esigenze primarie della missione, la funzionalità dei servizi è costantemente monitorata durante l'orario di attività.

Il monitoraggio comprende anche una costante attenzione sulla funzionalità dei servizi di comunicazione ordinari, in particolare la telefonia mobile, anche mediante la raccolta e la standardizzazione delle segnalazioni provenienti da altre squadre della CMR piemontese.

Se disponibile, si impiega alimentazione protetta per i servizi fondamentali: il monitoraggio si riferisce anche all'alimentazione elettrica delle apparecchiature impiegate.

5.3 Elenco apparecchiature

In fase di partenza viene predisposto un database di apparecchiature presenti in missione (STR_15 ELENCO APPARECCHIATURE), che ha anche funzione di packing list, e che viene costantemente aggiornato da parte degli operatori TLC. Ad ogni cambio turno viene verificata la consistenza e lo stato delle apparecchiature, con sottoscrizione a cura dei funzionari referenti di funzione (in alternativa, dei funzionari CM/VCM) e dei supervisor Vol TLC entranti ed uscenti.



5.4 Rete radio

ASPETTI FORMALI

I sistemi radio dovranno essere impiegati sempre in conformità alle indicazioni generali del Disciplinare Emercom.Net, quindi esclusivamente per le finalità connesse alla missione e con modalità consone.

L'Area TLC-SI della Regione Piemonte cura gli aspetti formali di autorizzazioni e fornisce le relative indicazioni operative che concorrono all'aggiornamento di STR_14 Communication plan.

ESERCIZIO

Vengono garantiti ascolto e radio-localizzazione (se disponibile e se concordato da funzionari e responsabili del volontariato aggregati alla missione) negli orari di attività ufficio. Il modulo comando costituisce nodo capomaglia per la gestione delle radiocomunicazioni locali, sorvegliando con la necessaria elasticità sul corretto impiego del canale radio.

Se compatibile con la gestione della missione, gli operatori impiegano il software di supporto alla gestione delle radiocomunicazioni APP_4 Micom

La consegna di terminali di scorta prevede che i responsabili di funzione e/o i capisquadra impieghino i loro terminali Emercom.Net assegnati (in caso non disponibili, viene assegnato un terminale di scorta, secondo la procedura di seguito descritta). Il terminale è assegnato al CS, che ne mantiene la responsabilità, ma viene utilizzato da altri operatori facenti-funzione in caso di rotazione dal caposquadra di turno.

Per l'identificazione, salvo diverse esigenze inserite in STR_14 Communication plan, si applicano le seguenti regole:

- per gli automezzi equipaggiati con terminale veicolare Emercom.Net si impiega l'identificativo ufficiale.
- N.B. l'elenco automezzi deve comprendere l'associazione targa-ID radio ed essere costantemente aggiornato, fornendone copia agli operatori TLC nel modulo comando.
- i referenti di funzione si identificano con nomenclatura semplificata (esempio "Coordinatore", "Logistica", "Cucina", in coerenza con quanto indicato in STR_14 Communication plan e riportato in STR_10 Rubrica interna)
- le squadre operative si identificano con nomenclatura semplificata, secondo quanto definito preliminarmente da funzionari e responsabili del volontariato: l'elenco squadre deve essere costantemente aggiornato e fornito agli operatori TLC nel modulo comando.

In mattinata, in occasione dell'inizio attività, viene eseguita una prova radio con tutti i terminali attivi; l'avvio e la conclusione di ogni attività rilevante viene confermata via radio al nodo capomaglia così come le uscite e i rientri delle squadre dal "campo base", con registrazione delle segnalazioni su STR_3. (v. § 2.8 "gestione tattica missioni").



INTERCONNESSIONI

In caso di necessità possono essere attivate interconnessioni tra reti locali analogiche e Tetra, così come interconnessioni con la rete radio Emercom.Net operante in Piemonte al fine di comunicare anche via radio con la SOR di Torino.

FASE II - dal 15° giorno

Il fabbisogno residuo di comunicazioni radio viene valutato dal CM in funzione dello scenario: salvo situazioni particolari viene mantenuto in funzione unicamente il sistema analogico VHF. A seconda delle situazioni esso può prevedere o meno la presenza di un ponte radio in valigia, eventualmente (ma non necessariamente) interconnesso con la SOR di Torino tramite RoIP.

La valutazione in ordine al mantenimento o meno si effettua anche per quanto riguarda la radiolocalizzazione eventualmente attivata nella fase precedente; in caso positivo Regione Piemonte rende disponibile una postazione con installazione adeguata di APP_4 Micom.Net (installazione server) abbinata ad idoneo terminale radio R/T (base trasportabile in valigia). Anche la dotazione dei terminali portatili deve essere verificata: in caso di necessità Regione Piemonte fornirà alcuni dispositivi per radiolocalizzazione, con relativa presa in carico da parte degli assegnatari tramite MOD_71.

5.5 Supporto alla gestione terminali radio

La consegna da parte degli operatori TLC include la registrazione su apposito modello Mod_71, con firme da parte dell'operatore incaricato e dell'assegnatario in fase di consegna e restituzione, oltre ad una breve sessione riepilogativa sulle funzioni principali. Sui terminali viene applicata in fase di consegna un'etichetta con l'identificativo da impiegare per le comunicazioni. I terminali vengono assegnati agli operatori per l'intero turno di missione.

Presso il modulo comando gli operatori TLC provvedono in generale al supporto di tutti gli utenti per quanto riguarda:

- carica e sostituzione delle batterie dei terminali portatili,
- chiarimenti sull'impiego
- risoluzione di piccole anomalie/minuta manutenzione.

In caso di più turnazioni di personale, copia cartacea di MOD_19 CONSEGNA RADIO viene archiviata nel fascicolo del turno.

5.6 Connettività internet

La finalità del servizio è unicamente quello di consentire le comunicazioni essenziali per lo svolgimento della missione, da parte dei funzionari e dell'unità di coordinamento TLC. In fase di configurazione della rete LAN (v. § 5.10) verrà quindi escluso l'accesso ai servizi internet per le postazioni esterne al Modulo Comando-Segreteria e/o TLC.



Eventuali necessità diverse di accesso al servizio sono possibili previa valutazione da parte dei funzionari in missione o della SOR, con contestuale aggiornamento dello STR_18 SCHEMA DI RETE da parte degli operatori TLC.

Nel primo periodo di missione il sistema standard per la connettività internet è quello satellitare disponibile a bordo delle unità mobili. La priorità nell'uso della risorsa è rivolto ai servizi di telefonia, all'eventuale interconnessione delle reti radio, alla navigazione per il reperimento di informazioni utili allo svolgimento della missione e alla gestione di fax virtuali ed email di missione con allegati di piccole dimensioni, ai collegamenti in videoconferenza.

Successivamente, salvo situazioni di impedimenti oggettivi, è previsto, in collaborazione con l'Autorità locale l'iter per l'attivazione della linea, il passaggio ai sistemi terrestri ordinari (i.e. ADSL). In generale l'hardware (modem-router) sarà reso disponibile dal gestore.

La trasmissione di file di grandi dimensioni (> 5 Mb), immagini o video è possibile previa valutazione da parte dei funzionari in missione o della SOR. E' previsto da parte dell'operatore TLC con profilo di supervisore il monitoraggio dei terminali collegati.

E' prevista la disponibilità di un canale di backup tramite servizio ordinario di connettività 3G, ove disponibile, con funzione di backup.

L'accesso al servizio da parte della popolazione esula dai compiti della CMR, eventuali esigenze urgenti potranno essere supportate dal personale dell'infopoint.

5.7 Sistemi telefonici fissi

Nel primo periodo di missione la finalità del servizio è unicamente quello di consentire le comunicazioni essenziali per lo svolgimento della missione, da parte dei funzionari e dell'unità di coordinamento TLC. E' escluso in questo scenario il ricorso a sistemi terrestri: il sistema standard per i collegamenti telefonici in ingresso/uscita dal modulo comando è quello VoIP associato al servizio di connettività satellitare disponibile a bordo delle unità mobili. Il servizio può essere impiegato da terminale telefonico cordless VoIP o da smartphone dedicato. Sono previsti con finalità di backup:

- servizi di fonia mobile satellitare IRIDIUM e THURAYA
- servizio analogico associato alla connettività dati (axiatel e messagnet),
- servizio ordinario di connettività mobile, ove disponibile.

E' previsto da parte dell'operatore TLC con profilo di supervisore il monitoraggio del traffico VoIP residuo.

FASE II - dal 15° giorno

In questa fase è previsto, salvo situazioni di impedimenti oggettivi, il passaggio ai sistemi terrestri ordinari RTG per cui a partire dal giorno 7 sarà avviato in collaborazione con l'Autorità locale l'iter per l'attivazione della linea. Almeno un terminale telefonico RTG è compreso nel kit di missione.



E' fondamentale in questa fase il puntuale aggiornamento dei recapiti e la diffusione ai soggetti interessati, a cura degli operatori TLC.

In tale fase permane il backup tramite rete mobile, oltre ad 1 terminale mobile satellitare; non è invece previsto il mantenimento del sistema telefonico VoIP salvo diversa valutazione del CM in accordo con l'Area TLC-SI (in tal caso è possibile l'acquisizione di un nuovo numero VoIP da abbinare ad uno degli smartphone di missione che viene utilizzato come "fisso" nell'Ufficio tramite connessione wifi).

L'accesso al servizio da parte della popolazione esula dai compiti della CMR, eventuali chiamate urgenti potranno eccezionalmente essere consentite previo assenso dei funzionari e saranno effettuate da parte degli operatori TLC.

5.8 Telefoni cellulari e smartphone di missione

Sono disponibili telefoni cellulari di scorta per eventuali esigenze della colonna mobile, e smartphone dedicati all'applicativo GeoEventFlex.

L'assegnazione temporanea avviene su disposizione dei funzionari da parte degli operatori TLC, in particolare per agevolare la comunicazione dei referenti di funzione (o dei CS) tra loro e con il modulo comando, ovvero per esigenze di localizzazione delle squadre.

SIM di diversi operatori costituiscono in backup, la cui distribuzione viene definita dai funzionari in accordo con il responsabile del volontariato.

Gli smartphone sono finalizzati a supportare la localizzazione delle squadre e l'eventuale invio di segnalazioni e/o immagini georiferite tramite l'applicazione APP_8 GeoEventiFlex. Eventuali smartphone personali Android di Coordinatori o figure apicali del Volontariato, previa valutazione dell'Area TLC-SI, possono essere equipaggiati con la necessaria applicazione. Tale eventualità richiede il raccordo con Area TLC-SI e SOR, oltre a comunicazione scritta (via email) dell'interessato.

La registrazione della consegna avviene mediante registrazione sul MOD_20 CONSEGNA CELLULARI; in caso di più turni, copia cartacea viene archiviata nei fascicoli di turno.

5.9 Servizio fax

Il ricorso al fax è da prevedersi esclusivamente in assenza di valide alternative (email). La finalità del servizio è unicamente quello di consentire le comunicazioni essenziali per lo svolgimento della missione, da parte dei funzionari e dell'unità di coordinamento TLC.

E' comunque escluso nel primo periodo di missione il ricorso a sistemi terrestri: il sistema standard per i collegamenti fax in ingresso/uscita dal modulo comando è quello virtuale VoIP associato al servizio di connettività satellitare disponibile a bordo delle unità mobili (servizio AXIATEL).

Il servizio viene associato all'account email di missione (sicuro in ingresso, da verificare in uscita).



Con finalità di backup è disponibile, per la trasmissione di documenti in uscita, il servizio WCM con accesso riservato ai funzionari di missione.

E' previsto da parte dell'operatore TLC con profilo di supervisore il monitoraggio del traffico fax residuo.

FASE II - dal 15° giorno

In questa fase è previsto, salvo situazioni di impedimenti oggettivi, il passaggio ai sistemi terrestri ordinari RTG per cui a partire dal giorno 7 sarà avviato in collaborazione con l'Autorità locale l'iter per l'attivazione della linea, e quanto necessario per l'acquisizione di un terminale fax tradizionale (a cura dei funzionari di missione).

E' fondamentale in questa fase il puntuale aggiornamento dei recapiti e la diffusione ai soggetti interessati, a cura degli operatori TLC.

In tale fase permane il backup tramite servizio virtuale associato all'account email di missione.

L'accesso al servizio da parte della popolazione esula dai compiti della CMR, eventuali comunicazioni urgenti potranno eccezionalmente essere consentite previo assenso dei funzionari e saranno effettuate da parte degli operatori TLC.

5.10 Rete LAN

ARCHITETTURA DI RETE

L'architettura di rete è di tipo client-server. Nel caso standard di impiego UMT furgone, nel primo periodo di missione fornisce esclusivamente la connettività. Considerata l'evoluzione dell'architettura di rete successiva al giorno n. 15, il rack trasportabile viene di regola attivato da subito al fine di acconsentire le attività di registrazione della popolazione e in modo da semplificare la successiva migrazione alla fase II.

Salvo casi particolari e autorizzati dal CM, i client impiegati sono di proprietà regionale. L'utenza con privilegi di amministrazione è comunicata ai soli operatori TLC, che sono vincolati ad autorizzazione da parte dell'Area TLC-SI prima di apportare eventuali modifiche.

Non si prevedono profili differenziati se non "operatore" e "amministratore" di macchina (riservata al supervisore TLC); inoltre lo share di rete avrà due partizioni protette da password (una di lavoro ed una di archivio, il cui accesso è riservato ai funzionari e al supervisore TLC).

Lo schema di rete nella Fase I e nella Fase II è rappresentato in STR_73; eventuali variazioni dovranno essere concordate preventivamente con l'Area TLC-SI.

In sintesi, sono previsti:

- 1 server (applicativo gestionale di campo SECAMPINET)
- fino a 6 client SECAMPINET(ev. implementabili)

- da 2 a 6 postazioni (implementabili in funzione del numero di device mobili affiliati alle reti, in particolare in relazione al numero di funzionari presenti e ad eventuali operatori esterni aventi titolo ad operare per funzionalità direttamente connesse con lo svolgimento dei compiti di missione assegnati)
- fino a 3 stampanti di rete
- share di rete per archiviazione documenti
- unità di archiviazione dedicata alla videosorveglianza (disponibile nell'UMT)

T₀GG

T₁₅GG

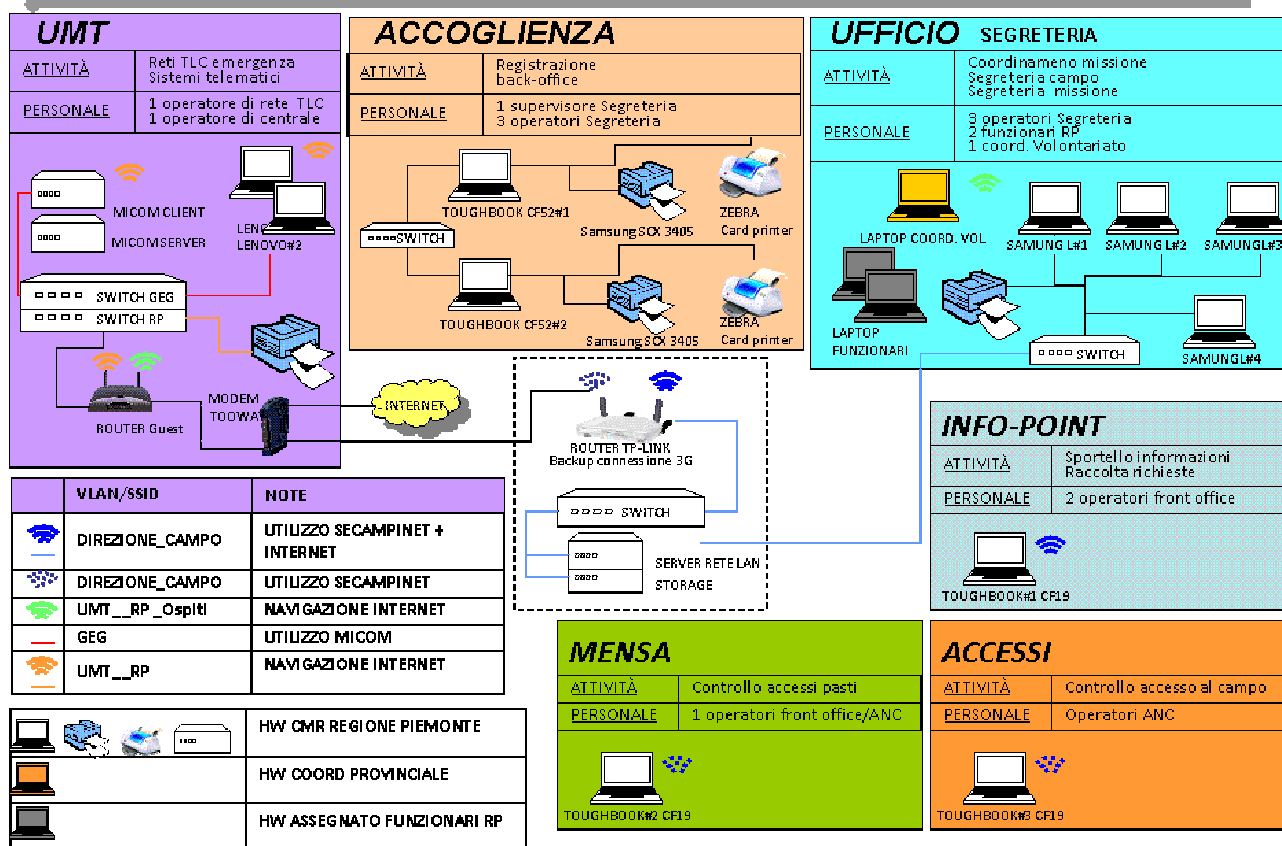


Figura 2 – Configurazione RETE LAN prima fase del campo

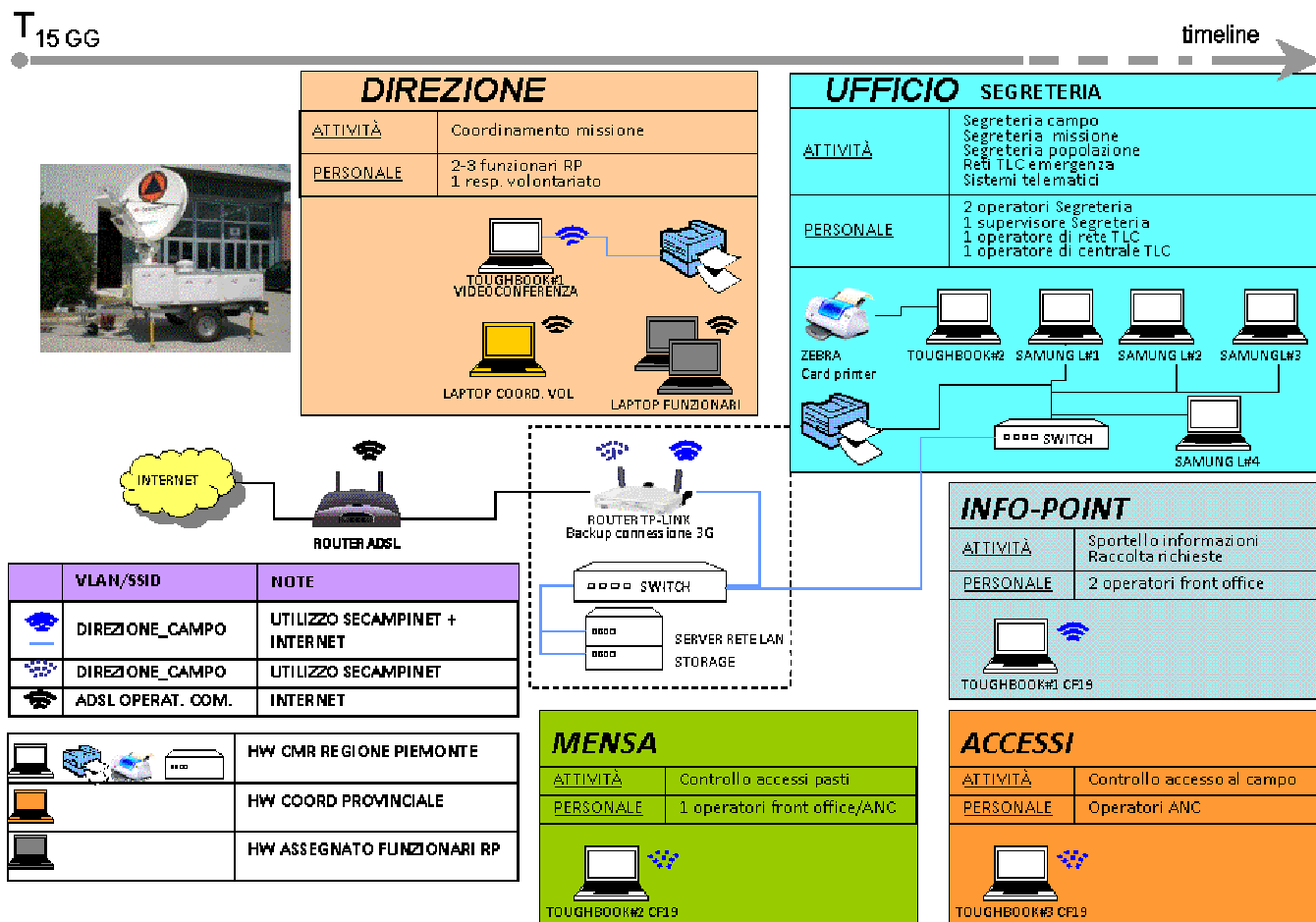


Figura 3 – Configurazione di rete successivi 15 giorni

RETE WIFI

E' prevista la rete "DIREZIONE_CAMPO" riservata esclusivamente agli operatori del modulo. Il collegamento dei client avviene tramite cablaggio o tramite wifi, a cura degli operatori TLC secondo le indicazioni contenute nel presente documento, o modificate in caso di necessità sentita l'Area TLC-SI.

Eccezionalmente e in presenza dell'UMT è possibile abilitare al servizio wifi ospiti che per lo svolgimento dei compiti connessi con la missione in corso debbano avere accesso alla sola navigazione. In tal caso le credenziali di accesso alla rete "UMT_RP_GUEST" sono impostate sui client da parte dell'operatore TLC con profilo di "Supervisore", e non sono comunicate agli utenti; è previsto il monitoraggio dei terminali collegati e l'adozione di provvedimenti di disabilitazione nel caso di accessi non autorizzati.

L'eventuale aggiornamento delle password avviene previo accordo con l'area TLC-SI.

Nella fase di set up gli operatori TLC provvedono ad una verifica del livello di copertura nelle aree del campo che ospitano le utenze e supportano l'Area TLC-SI nelle ottimizzazioni necessarie.



SICUREZZA

Sono previsti:

- la sincronizzazione dell'archivio presente sullo share di rete su servizi in cloud protetti;
- il backup giornaliero dell'archivio (share di rete) su unità esterna collegata al client in uso all'operatore TLC "Supervisore", con procedura da avviare 60 min prima della fine turno di giornata (in caso di operatività h24, la procedura di backup tramite APP_7 Utility di backup viene avviata possibilmente alle ore 23:00).

L'elenco *STR_16 registro password* di sistema e degli account viene aggiornata su file protetto; ad ogni aggiornamento viene prodotta una copia cartacea custodita personalmente dal supervisore TLC, che la condivide con il collega subentrante.

FASE II - dal 15° giorno

In corrispondenza con il rientro dell'UMT di Regione Piemonte, tutti i servizi prima erogati dall'unità mobile vengono migrati da parte dell'Area TLC-SI su apparecchiature ospitate nel rack trasportabile da collocarsi nell'ufficio di campo. Gli operatori TLC supportano questa fase delle attività, svolgendo anche le operazioni di test necessarie. Ove possibile, le unità impiegate (es. share di rete) vengono mantenute in servizio.

5.11 Account email di missione

È predisposto l'account di missione cmr.piemonte@gmail.com con l'articolazione delle sottocartelle dedicate alle funzioni attive nella missione è a cura dell'area TLC-SI della Regione Piemonte, eventualmente con il supporto della SOR. L'amministrazione on site, ivi compresa la diffusione e l'aggiornamento delle credenziali di accesso in occasione di ogni cambio turno, è a cura degli operatori TLC subentranti.

Eventuali account "satellite" possono essere creati previo accordo con l'Area TLC-SI o con la SOR, che definiranno la mail di appoggio (di regola l'account mail principale di missione)

Ogni aggiornamento password deve essere comunicato alla sala operativa agli indirizzi di posta elettronica:

protciv@regione.piemonte.it

salaprotciv@regione.piemonte.it

5.12 Supporto alla gestione PC e periferiche

L'amministrazione delle postazioni è a cura dell'operatore TLC "Supervisore", che ha accesso al profilo con privilegi di amministrazione e che ne è responsabile nel turno assegnato. Interventi sulla



configurazione delle macchine o installazione/disinstallazione di applicazioni debbono essere preventivamente autorizzati da parte della Regione Piemonte. Viene resa disponibile l'immagine del disco per il ripristino a seguito di eventuali situazioni di emergenza. L'assegnazione delle postazioni alle varie funzioni avviene ad inizio turno con presa in carico del referente di funzione, che ne è responsabile per il periodo assegnato, mediante la sottoscrizione del modello MOD_21 CONSEGNA PC PERIFERICHE, con firme da parte dell'operatore incaricato e dell'assegnatario in fase di consegna e restituzione. I terminali vengono assegnati agli operatori per l'intero turno di missione. In occasione degli avvicendamenti, si raccomanda di consegnare la macchina previa pulizia di desktop, cartella documenti e HD; documenti importanti saranno archiviati di regola nell'unità di rete.

Agli operatori TLC viene assegnato il compito della gestione periferiche, ivi compresa la minuta manutenzione e la gestione dei materiali di consumo. Presso il modulo comando gli operatori TLC provvedono in generale al supporto di tutti gli utenti per quanto riguarda:- chiarimenti sull'impiego- risoluzione di piccole anomalie/minuta manutenzione

Il MOD_21 CONSEGNA PC PERIFERICHE viene impiegato, con modalità analoghe, anche per registrare la consegna di altre apparecchiature (es. navigatori, GPS, fotocamere)

In caso di più turni, copia cartacea del MOD_21 CONSEGNA PC PERIFERICHE viene archiviata nei fascicoli di turno.

5.13 Strumenti di condivisione on line

Vengono impiegati account di condivisione on line, i cui parametri di accesso sono disponibili per gli operatori TLC "Supervisor".

GOOGLE DRIVE

Accesso condiviso tramite account gmail cmr.piemonte@gmail.com; sincronizzazione client su PDL in uso a operatore TLC supervisore, per eventuale impiego offline in caso di assenza rete.

L'impiego principale è per l'aggiornamento di STR_3 LOG SEGNALAZIONI, a cura degli operatori TLC eventualmente supportati da operatori di segreteria.

FASE II - dal 15° giorno

L'amministrazione on site, ivi compresa la diffusione e l'aggiornamento delle credenziali di accesso in occasione di ogni cambio turno, è a cura degli operatori TLC subentranti.

Ogni aggiornamento password deve essere comunicato alla sala operativa agli indirizzi di posta elettronica:

protciv@regione.piemonte.it

salaprotciv@regione.piemonte.it

cmr.piemonte@gmail.com



5.14 Sistemi di videoconferenza

La finalità del servizio è unicamente quello di consentire il collegamento con la SOR (di regola quotidiano nei giorni feriali), ed eventualmente con altri centri di comando e controllo, da parte del Modulo Comando.

E' escluso in questo scenario il ricorso a sistemi terrestri: il canale di comunicazione è quello associato al servizio di connettività satellitare disponibile a bordo delle unità mobili.

Il servizio standard è gestito tramite il servizio Account TeamViewer "protciv@regione.piemonte.it"

Sono previsti con finalità di backup e/o per il collegamento con altre sedi istituzionali:

- Account Skype "cmr.piemonte"
- Account Cisco Webex "cmr.piemonte"

Gli operatori TLC provvedono a stabilire il collegamento programmato con congruo anticipo, e svolgono una sessione di test preliminare al collegamento.

FASE II - dal 15° giorno

In questa fase, contestualmente alla migrazione del servizio di connettività ai sistemi terrestri ordinari ADSL, non sono previste variazioni: i collegamenti avvengono tramite i servizi web sopra elencati.

5.15 Gestione sistemi di videosorveglianza

Il sistema è disponibile, già configurato, a bordo dell'UMT. Esso viene attivato su disposizione del CM, previa verifica dei requisiti normativi da parte della SOR.

Il sistema prevede la registrazione delle immagini su unità di storage dedicata, accessibile via LAN.

La funzionalità di streaming è disponibile esclusivamente per esigenze particolari, comunque per intervalli di tempo limitati (es. 15'/giorno)

FASE II - dal 15° giorno

La funzionalità di streaming è gestita, da parte degli operatori TLC, secondo disposizioni del CM in accordo con la SOR.



5.16 Aggiornamenti social media

Si prevede l'impiego di un account Twitter NON istituzionale, per veicolare celermente SOLO informazioni utili legate allo svolgimento della missione.

I contenuti vengono definiti dai funzionari e l'aggiornamento è operato materialmente dagli operatori TLC.

L'account di twitter è attivato all'inizio della missione.

5.17 Messaggi megafono

Impiego del sistema di bordo dell'UMT; gestione del sistema, oltre a invio messaggi, a cura degli operatori TLC (in caso di necessità sostituiti dagli operatori di Segreteria).

FASE II - dal 15° giorno

Installazione e gestione del sistema, oltre a invio messaggi, a cura degli operatori TLC (in caso di necessità sostituiti dagli operatori di Segreteria)

6 COMPITI A SUPPORTO DELLA FUNZIONE ASSISTENZA ALLA POPOLAZIONE

6.1 Ingresso e registrazione popolazione al campo

La segreteria della popolazione supporta la registrazione e la gestione delle presenze degli ospiti al campo.

Il censimento degli ospiti avviene contestualmente al primo ingresso nel campo, nelle seguenti fasi:

- Compilazione della modulistica cartacea (*Mod_4 Modulo registrazione nucleo familiare e Mod_5 Modulo registrazione individuo*) da parte degli ospiti che vengono intrattenuti in luogo di attesa precedentemente individuato e dotato di confort per rendere più facile l'attesa degli ospiti (zona coperta munita di panche con panche e possibilità di accesso all'acqua). La compilazione della modulistica deve essere effettuata in presenza di operatori che a richiesta supportino la popolazione.
- Registrazione informatica nell'applicativo SECAMPIENET degli ospiti da parte degli operatori procedendo ad un nucleo alla volta. Gli operatori effettuano la raccolta di una copia di documenti e una veloce verifica dei contenuti dei moduli compilati dagli ospiti, una registrazione di base veloce della popolazione con stampa dei badge e l'affiliazione alle tende;
- Completamento della registrazione informatica degli ospiti in un successivo momento con attività di backoffice.

Ciascun ospite è tenuto alla firma del Mod_5 Modulo registrazione individuo, in cui si dichiara l'esattezza dei dati riportati e la presa visione del regolamento del campo (*Str_5 REGOLAMENTO CAMPI TENDA*), di cui viene fornita copia unitamente all'informativa di cui all'art. 13 del Dlgs 196/2003 (*Mod_15 INFORMATIVA SULLA PRIVACY*). Per i minorenni il Mod_5 Modulo registrazione



individuo è firmato da un genitore o da chi ne detiene la patria potestà. Nel caso di assenza dell'ospite, il *Mod_5 Modulo registrazione individuo* può essere controfirmato da parenti conviventi o da altro componente del gruppo familiare, purchè di maggiore età. Successivamente alla registrazione i moduli compilati vengono raggruppati per nucleo familiare e archiviati per tenda, insieme alle fotocopie dei documenti di identità e altri documenti anagrafici, in dossier conservati sotto chiave a cui hanno accesso solo i funzionari regionali e i supervisor della segreteria.

Il riconoscimento del nucleo familiare avviene in conformità ai dettati dell'art. 4 del DPR 223/89 e s.m.i.

I visitatori, all'ingresso al campo, vengono registrati su *Mod_6 REGISTRO VISITATORI* e dotati di un tesserino generico già disponibile, che utilizzeranno per l'accesso alla mensa se autorizzati. Contestualmente alla registrazione i visitatori depositano un documento di riconoscimento che verrà restituito all'uscita dal campo. Giornalmente la segreteria di campo aggiorna l'elenco delle persone non alloggiate al campo e autorizzare a pranzare.

Vengono registrati al campo e, quindi dotati di badge, anche gli ospiti che utilizzano in continuità solo il servizio mensa ed elencati in liste fornite dalla Amministrazione comunale

Gli strumenti/moduli da utilizzare quindi sono:

- *Mod_4 MODULO REGISTRAZIONE NUCLEO FAMILIARE*
- *Mod_5 MODULO REGISTRAZIONE INDIVIDUO*
- *Mod_6 REGISTRO VISITATORI*
- *Mod_15 INFORMATIVA SULLA PRIVACY*
- *Str_5 REGOLAMENTO CAMPI TENDA*

Criteri per la definizione del campo: riempimento del campo rispetto al numero totale degli ospiti che deve essere più vicino possibile al numero di cittadini di cui è richiesta la sistemazione. Il riempimento è ottimizzato nel seguente modo: raggruppamento del nucleo familiare in una sola tenda, singoli assieme ad altri singoli, condivisione tenda di più gruppi familiari omogenei per abitudini di vita, età, sesso, religione e nazionalità.

La costruzione del campo deve essere fatta in modo quanto più omogeneo e soprattutto con la finalità di evitare la creazione di gruppi etnici isolati dal resto del campo .

6.2 Funzione di Front-office

La segreteria Info-Point ha la funzione di Front-office rispetto agli ospiti del campo, verso i quali eroga i seguenti servizi:

- diffusione informazioni provenienti da fonti esterne ed interne al campo attraverso l'affissione di moduli/avvisi nella bacheca del campo o con strumenti di tipo informatico broadcast come ad es. Twitter;
- raccolta esigenze della popolazione;



- supporto alla distribuzione materiali/beni di consumo alla popolazione con ritiro diretto al magazzino da parte degli ospiti. Gli ospiti provvedono alla richiesta dei beni compilando il modulo *Mod_10 RICHIESTA POPOLAZIONE*, ogni richiesta è inserita nel “*STR_12 SEGNALAZIONE OSPITI*” ed evasa in base al tipo di esigenza. Una volta completata la richiesta il modulo *Mod_10 RICHIESTA POPOLAZIONE* è ritirato nel fascicolo familiare.
- supporto alla gestione distribuzione letterecci con ritiro diretto al magazzino da parte degli ospiti;
- gestione in entrata della posta degli ospiti con un servizio di giacenza in zona protetta della corrispondenza ordinaria e degli avvisi di giacenza raccomandate e similari (i pacchi e le raccomandate sono direttamente consegnate alla tenda da parte di poste italiane. Nessun operatore del campo è autorizzato a controfirmare per ricevuta e a ricevere raccomandate e pacchi destinate agli ospiti). L'InfoPoint cura il rimando della posta per gli ospiti trasferiti anche recapitando la posta alla sede comunale nel caso sia sconosciuto l'indirizzo dell'ospite trasferito. Per la gestione della posta si utilizza il registro *STR_11 GESTIONE POSTA*;
- supporto alle attività socio-culturali del campo (biblioteca, giornalini campo..);
- stampa e affissione in bacheca dei menu erogati dalla cucina;
- raccolta esigenze particolari rispetto all'erogazione del servizio mensa e raccordo con la cucina. Gli ospiti provvedono alla richiesta di pasto da asporto o l'autorizzazione a consumare il pasto in tenda compilando il modulo *Mod_16 RICHIESTA ESIGENZE PASTI OSPITI*, che viene controfirmato per autorizzazione dal CM: tali servizi si intendono erogati a partire dal giorno successivo alla richiesta. L'InfoPoint registra nell'*Str_13 REGISTRO PASTI DA ASPORTO* l'elenco di pasti d'asporto autorizzati dal CM del giorno successivo e li trasmette alla cucina entro le ore 17.00. la busta contenente i pasti da esporto per il giorno dopo per ciascun ospite è ritirata dall'ospite, che firma per ricevuta, presso la cucina dalle ore 20.00 alle ore 21.00;
- verifica accesso degli ospiti ai servizi mensa (pranzo e cena).

Tutte le richieste gestite dall'Info-Point vengono archiviate in un apposito dossier e raggruppate per famiglia e quindi per tenda in un archivio separato dalla documentazione di registrazione al campo.

Tutte le esigenze della popolazione vengono raccolte in un registro contenente i dati dei segnalatori (“*STR_12 SEGNALAZIONE OSPITI*”) e all'occorrenza inviate alla Direzione del Campo

Le esigenze vengono gestite dall' Info-Point e se riguardano la gestione del campo le invierà al referente della gestione campo.

Utilizzo della modulistica multilingue per la raccolta delle esigenze.

Gli strumenti/moduli da utilizzare quindi sono:

- *STR_11 GESTIONE POSTA*
- *Mod_10 RICHIESTA POPOLAZIONE*
- *Mod_16 RICHIESTA ESIGENZE PASTI OSPITI*



- *STR_12 SEGNALAZIONE OSPITI*
- *Str_13 REGISTRO PASTI DA ASPORTO*

6.3 Supporto alla gestione accessi al campo / pasti

Tutte le uscite e entrate al campo e al servizio mensa degli ospiti e dei visitatori sono registrati con il supporto degli operatori dell'Associazione Nazionale dei Carabinieri tramite l'utilizzo della pistola ottica e del codice a barre presente sui tesserini identificativi. I passaggi vengono registrati con l'uso dell'applicativo SECAMPIENET

I visitatori, all'ingresso al campo, vengono registrati su *Mod_6 REGISTRO VISITATORI* e dotati di un tesserino generico già disponibile, che utilizzeranno per l'accesso alla mensa se autorizzati. Contestualmente alla registrazione i visitatori depositano un documento di riconoscimento che verrà restituito all'uscita dal campo. Giornalmente la segreteria di campo aggiorna l'elenco delle persone non alloggiate al campo, ma autorizzate a pranzare.

6.4 Assegnazione tende – disponibilità posti letto per la popolazione

La segreteria della popolazione o, in assenza di questa, la segreteria di direzione, con il supporto degli operatori dell'Associazione Nazionale dei Carabinieri, gestisce l'assegnazione dei posti letto accompagnando gli ospiti alla tenda appena assegnata. Predispone le comunicazioni circa la disponibilità dei posti letti e il numero degli individui ospitati presso il campo.

6.5 Supporto alla gestione assenze / permessi

La segreteria della popolazione o, in assenza di questa, la segreteria di direzione supporta la gestione delle richieste di autorizzazione di assenza dal campo in accordo al regolamento di campo.

Il modulo cartaceo da utilizzare sono:

- *Mod_8 COMUNICAZIONE ASSENZA*

Il software da utilizzare per la registrazione informatica è il SECAMPIENET.

7 ELENCO ALLEGATI:

ALLEGATO 1 SCHEMA MODULISTICA - STRUMENTI OFFICE

ALLEGATO 2 – SECAMPIENET

ALLEGATO 3 – ELENCO APPLICAZIONI SPECIFICHE IN USO

ALLEGATO 4 – NECESSITA' LOGISTICHE