



Questura di Biella



ENS Onlus

Sezione Provinciale di Biella

PROTOCOLLO D'INTESA TRA LA QUESTURA DI BIELLA E L'ENTE NAZIONALE PER LA PROTEZIONE E L'ASSISTENZA DEI SORDI – SEZIONE PROVINCIALE DI BIELLA

Dal 17 giugno di quest'anno la **Polizia di Stato** della Provincia di Biella, con l'indispensabile collaborazione dell'Ente Nazionale per la Protezione e l'Assistenza dei Sordi, **Sezione Provinciale di Biella**, rende il servizio di emergenza "113" fruibile anche ai cittadini con problemi di udito e di parola (*di seguito UTENTI*), attraverso un sistema di comunicazione basato sulla messaggistica SMS.

Con la procedura appositamente predisposta dall'Ufficio Prevenzione Generale e Soccorso Pubblico, i cittadini con problemi di udito o di parola che hanno necessità di contattare il Centro Operativo "113" della Questura di Biella, potranno farlo in modo intuitivo, semplice ed efficiente.

Basta un SMS e il servizio garantito dalla Questura di Biella attraverso l'utenza "113" viene reso disponibile anche per coloro che hanno problemi di sordità e della parola, contribuendo ulteriormente e in maniera più completa allo stretto contatto con le esigenze dei cittadini, principio su cui è imperniata tutta l'attività della Polizia di Stato.

Gli UTENTI residenti nella Provincia di Biella potranno accedere al servizio trasmettendo una semplice istanza alla Sezione Provinciale E.N.S. di Biella, con allegato modulo contenente tutti i loro dati personali che, raccolti in un apposito modulo e inseriti in riservato programma computerizzato, permetteranno agli operatori che riceveranno la chiamata di avere immediatamente disponibili tutte le informazioni necessarie a garantire un pronto ed efficace intervento.

L'invio dell'SMS di emergenza perverrà al **numero di telefono appositamente dedicato** e l'operatore di Polizia del "113" predisporrà **con lo stesso mezzo un'immediata risposta** con eventuale richiesta di ulteriori informazioni necessarie alla migliore riuscita dell'intervento.

Sarà l'utente a indicare nel messaggio il tipo di richiesta di soccorso e il luogo esatto per l'invio della Volante o di altre autopattuglie necessarie per i casi di specifica competenza (*115 Vigili del Fuoco, 118 Assistenza Medica ecc*).

Qualora la richiesta d'intervento sia proveniente da località della Provincia lontane dal Capoluogo, sarà **compito della Questura** attivare le Forze di Polizia più vicine al richiedente affinché sia garantita la massima efficienza nella gestione dell'evento.

Nell'intento di facilitare al massimo la comunicazione del richiedente con il centro Operativo della Questura, verrà predisposta l'assegnazione di un **codice identificativo per ciascun utente** e di un **codice per ciascuna tipologia di intervento richiesto**.

In questo modo la richiesta potrà essere semplificata con l'indicazione dei due codici seguita dall'indicazione del luogo esatto, dove è richiesto l'intervento.

L'SMS arriva così sul cellulare della Sala Operativa della Questura permettendo agli operatori di gestire l'intervento non prima di aver confermato alla persona in difficoltà la ricezione del messaggio e l'avvio delle procedure di assistenza.

Il numero telefonico cui far pervenire i messaggi è naturalmente ad uso esclusivo degli associati e viene fornito, attraverso la Sezione Provinciale E.N.S. di Biella, a tutti coloro ne facciano richiesta fornendo i propri dati personali compresi l'indicazione di una o più persone di riferimento da attivare in caso di estrema necessità.

Perché il servizio sia più veloce e più agevole è opportuno che l'UTENTE memorizzi sul proprio cellulare il numero di telefono per il soccorso, predisponendo, eventualmente, modelli di richiesta separati in base all'intervento.

Il servizio, **attivo 24 ore su 24**, deve naturalmente essere utilizzato solo in caso di effettiva necessità, fatto salvo quanto previsto dall'art. 658 c.p.

L'avvio del Servizio 113 per gli UTENTI, già presente in numerose Questure d'Italia, è stato possibile grazie all'impegno e la collaborazione della Sezione Provinciale E.N.S. di Biella, i cui responsabili, periodicamente, si occuperanno di raccogliere le adesioni al servizio complete dei dati personali e inviarle all'Ufficio Prevenzione Generale e Soccorso Pubblico della Questura di Biella.

Come funziona il servizio

Tenuto conto che l'handicap di cui gli associati sono portatori non impedisce loro di interagire, messaggisticamente, in maniera naturale, gli UTENTI possono inviare un messaggio di testo con tutte le informazioni utili inserendo **OBBLIGATORIAMENTE** il proprio codice utente.

L'UTENTE dovrà digitare sul suo telefono il messaggio di richiesta così composto:

- ✓ CODICE DELL'UTENTE
- ✓ TIPO DI INTERVENTO RICHIESTO
- ✓ INDIRIZZO ESATTO DEL LUOGO OVE DEVE ESSERE EFFETTUATO L'INTERVENTO
- ✓ OGNI ALTRA INFORMAZIONE UTILE

E' opportuno ricordare che il recapito telefonico da cui proviene il messaggio SMS viene inviato, automaticamente, dallo stesso telefono del richiedente. L'UTENTE, quindi, deve evitare di impostare il proprio telefonino con le restrizioni in tale senso.

Attraverso il numero di telefono e il Codice Utente indicato, l'Operatore di Polizia potrà consultare la scheda informativa del richiedente precedentemente inserita nell'apposita banca dati e attingere le informazioni necessarie e indispensabili all'esatta individuazione dell'utente.

Si ricorda, infine, che la messaggistica cellulare presenta delle criticità sulla certezza del ricevimento del messaggio ciò per varie cause come ad esempio la mancanza di rete, di consegna da parte del gestore della telefonia ed altro.

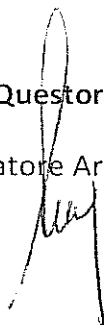
Perciò, qualora i tempi dell'intervento si dovessero prolungare più di un ragionevole periodo, è opportuno che il richiedente solleciti la richiesta con l'invio di un nuovo messaggio.

L'apparecchio telefonico e relativa scheda saranno forniti dall'E.N.S. - Sezione di Biella - che provvederà, inoltre, alla sua manutenzione.

Biella 7 - giugno 2013

Il Questore

Salvatore Arena



Il Presidente ENS Biella

Daniele Chiri

