

Unità Organizzativa  
Dipartimento  
Direttore  
Anno

**SC – NUE 112**  
Dipartimento delle Centrali operative e della governance clinica (DCOG)  
Dr.ssa Michela Cualbu  
**2023 – revisione post monitoraggio intermedio**

**Risorse Finanziarie Assegnate:**

Budget autorizzativo 2023

**Assegnazione Obiettivi Strategici (OS) del Piano della Performance:**

Cod	Descrizione Obiettivo	Cod. Indic.	Descrizione Indicatore	Note Indicatore	Baseline storica	Val. Atteso risultato 100%	Val 80%	Val 60%	Peso
NUE1	ATTUAZIONE MODELLO "CENTRALE UNICA REGIONALE" (CUR)– Gestione della chiamata di soccorso dalla fase di "ricezione" all'individuazione del PSAP2 competente	NUE1a	Tempo di attesa (dal primo squillo alla risposta dell'operatore NUE) = 10 SEC.	Disciplinare Tecnico Operativo Standard per la realizzazione e il funzionamento della Centrale Unica di Risposta e per la funzionalità del Servizio 112 NU (Ministero dell'Interno, Luglio 2018)  Unità di Tempo: 90° percentile	-	Per il 2023, anno di avvio effettivo del servizio, il target provvisorio per il presente obiettivo è: <b>Tempo Totale NUE 112</b> (tempo di attesa dal primo squillo alla risposta operatore + tempo primo squillo PSAP2) ≤ <b>55 secondi nel 50° percentile</b> , incluso gli squilli di chiamata.			<b>90</b>
		NUE1b	Tempo di invio chiamata (dalla risposta operatore NUE al primo squillo in chiamata verso il PSAP2) = 40 SEC	Disciplinare Tecnico Operativo Standard per la realizzazione e il funzionamento della Centrale Unica di Risposta e per la funzionalità del Servizio 112 NU (Ministero dell'Interno, Luglio 2018).  Unità di Tempo: 90° percentile. (50° percentile, provvisoriamente, per escludere le code dei dati eccessivi legati alle chiamate con necessità di interpretariato)  Sono escluse le chiamate effettuate da stranieri che richiedono il servizio "interprete". Escludere le chiamate non inoltrate al PSAP2.	-				
ACC	Piena accessibilità del cittadino all'Amministrazione	ACC	Rilevazione della qualità percepita da parte dell'utente in funzione della piena accessibilità dei cittadini ai servizi	Numero reclami e segnalazioni di utenti pervenuti all'URP relativi all'attività del NUE 112 / Numero reclami e segnalazioni gestiti	-	100% reclami/segnalazioni gestite			<b>10</b>

**Totale Pesì ODG 100**

**Eventuali osservazioni o risorse necessarie:**

F.to il Dirigente  
F.to il Direttore Generale