

ADA.24.04.22 - SVOLGIMENTO DELLE ATTIVITÀ DI SORVEGLIANZA E ACCOGLIENZA DEL PUBBLICO

RIEPILOGO SCHEDA DI CASO

RISULTATO ATTESO 1 - Realizzare attività di controllo dei locali e dei comportamenti delle persone, rispettando le norme in materia di ordine e sicurezza pubblica e i compiti assegnati alle autorità e alle Forze di Polizia Locale

CASI ESEMPLIFICATIVI:

Dimensione 1 - Controlli locali: **4 casi**

Dimensione 2 - Controlli flussi persone: **2 casi**

RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE (RSV)

RISULTATO ATTESO 2 - Gestire la relazione con i fruitori degli eventi in luoghi aperti al pubblico e/o in pubblici esercizi, fornendo accoglienza ed assistenza e verificando i titoli di accesso

CASI ESEMPLIFICATIVI:

Dimensione 1 - Accoglienza ed Assistenza: **5 casi**

Dimensione 2 - Verifiche in ingresso: **2 casi**

RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE (RSV)

RISULTATO ATTESO 3 - Realizzare attività di sorveglianza e di eventuale primo intervento, assicurando la sicurezza di luoghi e persone

CASI ESEMPLIFICATIVI:

Dimensione 1 - Sorveglianza su luoghi o persone: **4 casi**

Dimensione 2 - Primo intervento: **2 casi**

RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE (RSV)

ADA.24.04.22 - SVOLGIMENTO DELLE ATTIVITÀ DI SORVEGLIANZA E ACCOGLIENZA DEL PUBBLICO

SCHEDA DI CASO

RISULTATO ATTESO 1 - Realizzare attività di controllo dei locali e dei comportamenti delle persone, rispettando le norme in materia di ordine e sicurezza pubblica e i compiti assegnati alle autorità e alle Forze di Polizia Locale

1 - CONTROLLI LOCALI

Grado di complessità 3

1.3 SUPPORTO CONTROLLI SICUREZZA

Relazionarsi e supportare gli operatori o le squadre di addetti al controllo sicurezza delle attività di intrattenimento e spettacolo (es. addetti sicurezza, steward, funzionari P.S., referenti vigili del fuoco, referenti Pronto soccorso e sanitari) al fine di autorizzare l'esecuzione e il relativo svolgimento dell'evento nel rispetto delle norme in materia di ordine e sicurezza pubblica

Grado di complessità 2

1.2 GESTIONE SQUADRA DI SICUREZZA

Gestire la squadra di addetti al controllo delle attività di intrattenimento e spettacolo (es. addetti alla sicurezza, steward, guardie giurate) controllando il lavoro svolto e assicurando che la bonifica e la messa in sicurezza corrispondano alle modalità previste da normativa o concordate (es. ancoraggio parti mobili, accessibilità vie di fuga, cartellonistica di sicurezza, funzionalità impianti antincendio)

Grado di complessità 1

1.1 BONIFICA LUOGHI APERTI

Effettuare i controlli preliminari in luoghi aperti (es. stadi, spazi per concerti, piazze) secondo le istruzioni ricevute, rimuovendo eventuali ostacoli di accesso e segnalando eventuali problematiche ai propri referenti (es. superiori o autorità di P.S.)

1.1 BONIFICA LUOGHI CHIUSI

Effettuare i controlli preliminari in luoghi chiusi (es. discoteche) secondo le istruzioni ricevute, rimuovendo eventuali ostacoli di accesso e segnalando eventuali problematiche ai propri referenti (es. superiori o autorità di P.S.)

2 - CONTROLLI FLUSSI PERSONE

ADA.24.04.22 - SVOLGIMENTO DELLE ATTIVITÀ DI SORVEGLIANZA E ACCOGLIENZA DEL PUBBLICO

Grado di complessità 2

2.2 CONTROLLO FLUSSO IN USCITA

Sorvegliare i flussi di persone in uscita o nelle vie di fuga, dando informazioni rispetto all'instradamento e cercando di individuare visivamente eventuali problemi (es. tensione tra spettatori, ingorgo di persone o auto), allertando, qualora necessario, le forze di sicurezza di competenza (es. forze di polizia locale, vigili del fuoco)

Grado di complessità 1

2.1 CONTROLLO FLUSSO IN INGRESSO

Sorvegliare le persone in ingresso o gli afflussi ai varchi di pre-filtraggio che portano agli accessi veri e propri, dando informazioni rispetto all'instradamento e cercando di individuare visivamente eventuali problemi (es. oggetti potenzialmente pericolosi, stati di ubriachezza, tensione tra spettatori) allertando, se necessario, le forze dell'ordine

ADA.24.04.22 - SVOLGIMENTO DELLE ATTIVITÀ DI SORVEGLIANZA E ACCOGLIENZA DEL PUBBLICO

SCHEDA RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE DEL RISULTATO ATTESO 1

RISORSE FISICHE ED INFORMATIVE TIPICHE (IN INPUT E/O PROCESS ALLE ATTIVITÀ)

- Tipologia di evento
- Caratteristiche di spazi aperti (stadi, spazi per concerti, piazze, ecc.) e chiusi (discoteche, ecc.)
- Caratteristiche di attrezzature, postazioni, servizi e modello organizzativo
- Tipologie di partecipanti e comportamenti caratterizzanti (porto di oggetti potenzialmente pericolosi, stati di ubriachezza, tensione tra spettatori, ingorgo di persone o auto, ecc.)
- Tipologie di operatori di un evento pubblico (addetti alla sicurezza, steward, guardie giurate, funzionari P.S., referenti vigili del fuoco, referenti Pronto soccorso e sanitari, ecc.)
- Standard di servizio
- Procedure aziendali
- Sistemi di sorveglianza e di sicurezza su persone e cose
- Normativa in materia di pubblica sicurezza
- Segnaletica, mappe informative

TECNICHE TIPICHE DI REALIZZAZIONE/CONDUZIONE DELLE ATTIVITÀ

- Tecniche ed operatività di sorveglianza e di sicurezza
- Tecniche ed operatività di assistenza al cliente
- Tecniche di comunicazione
- Tecniche di mediazione e gestione di conflitti

OUTPUT TIPICI DELLE ATTIVITÀ

- Luogo dell'evento posto in sicurezza
- Flusso di persone in ingresso ed in uscita controllato
- Criticità gestite

INDICAZIONI A SUPPORTO DELLA SCELTA DEL METODO VALUTATIVO E DELLA PREDISPOSIZIONE DELLE PROVE

ESTENSIONE SUGGERITA DI VARIETÀ PRESTAZIONALE

1. Tutte le tipologie di eventi
2. Tutte le tipologie di spazi
3. L'insieme delle tipologie di partecipanti e di loro comportamenti caratterizzanti
4. L'insieme delle tipologie di operatori di un evento pubblico
5. Un set di caratteristiche tecniche ed organizzative
6. L'insieme delle tecniche di accoglienza e di assistenza al cliente

ADA.24.04.22 - SVOLGIMENTO DELLE ATTIVITÀ DI SORVEGLIANZA E ACCOGLIENZA DEL PUBBLICO

DISEGNO TIPO DELLA VALUTAZIONE

- 1.** Prova prestazionale: sulla base di una tipologia di evento, di spazio e del set di caratteristiche date, realizzazione simulata, anche attraverso role playing, delle attività controllo su persone e luoghi pubblici, accesso partecipanti ed operatori, con riferimento ad almeno tre tipologie di soggetti, di cui due non madrelingua italiana
- 2.** Colloquio tecnico relativo alla gestione delle criticità organizzative e relazionali, con riferimento alla normativa applicabile

ADA.24.04.22 - SVOLGIMENTO DELLE ATTIVITÀ DI SORVEGLIANZA E ACCOGLIENZA DEL PUBBLICO

SCHEDA DI CASO

RISULTATO ATTESO 2 - Gestire la relazione con i fruitori degli eventi in luoghi aperti al pubblico e/o in pubblici esercizi, fornendo accoglienza ed assistenza e verificando i titoli di accesso

1 - ACCOGLIENZA ED ASSISTENZA

Grado di complessità 3

1.3 GESTIONE CRITICITÀ

Mediare momenti conflittuali o operatività non gestite, presenti prima, durante e dopo l'evento, tra gli operatori economici, gli operatori tecnici, i collaboratori esecutivi presenti (es. receptionist, animatori, artisti) e i partecipanti, nel rispetto delle indicazioni e degli obiettivi definiti dal soggetto organizzatore

Grado di complessità 2

1.2 ACCESSO PARTECIPANTI

Raccogliere i dati dei partecipanti anche in formato digitale (ad es. scheda adesione), verificando le liste cartacee o on line, la loro corretta registrazione confermando l'accesso all'evento nel rispetto delle indicazioni fornite dal soggetto organizzatore

1.2 ACCESSO OPERATORI

Assistere gli operatori professionali (es. animatori, artisti) in sicurezza e nel rispetto delle indicazioni e delle modalità fornite dal soggetto organizzatore

Grado di complessità 1

1.1 SUPPORTO INFORMATIVO

Fornire informazioni, anche in lingua straniera o in modalità digitale, alle richieste provenienti da partecipanti o operatori dell'evento nel rispetto delle informazioni e/o indicazioni ricevute dal soggetto organizzatore

1.1 ACCOMPAGNAMENTO PERSONE

Supportare in maniera positiva gli operatori e gli spettatori alla partecipazione dell'evento, aiutando le persone in difficoltà (es. diversamente abili, anziani, donne in gravidanza) favorendo gli spostamenti in sicurezza e nel rispetto delle informazioni e/o indicazioni ricevute dal soggetto organizzatore

ADA.24.04.22 - SVOLGIMENTO DELLE ATTIVITÀ DI SORVEGLIANZA E ACCOGLIENZA DEL PUBBLICO

2 - VERIFICHE IN INGRESSO

Grado di complessità 2

2.2 CONTROLLO TITOLI DI ACCESSO

Convalidare il Titolo di accesso presentato (es. pass, biglietto) al momento dell'ingresso dello spettacolo nel rispetto delle indicazioni fornite dal soggetto organizzatore

Grado di complessità 1

2.1 RILASCIO DOCUMENTI

Rilasciare, a soggetti già accreditati, titoli di ingresso (es.badge) o di utilizzo di un servizio nel rispetto delle indicazioni fornite dal soggetto organizzatore

ADA.24.04.22 - SVOLGIMENTO DELLE ATTIVITÀ DI SORVEGLIANZA E ACCOGLIENZA DEL PUBBLICO

SCHEDA RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE DEL RISULTATO ATTESO 2

RISORSE FISICHE ED INFORMATIVE TIPICHE (IN INPUT E/O PROCESS ALLE ATTIVITÀ)

- Tipologia di evento
- Caratteristiche di spazi aperti (stadi, spazi per concerti, piazze, ecc.) e chiusi (discoteche, ecc.)
- Caratteristiche attrezzature, postazioni, servizi e modello organizzativo
- Tipologie di partecipanti e portatori di bisogni specifici (es. diversamente abili, anziani, donne in gravidanza)
- Tipologie di operatori (operatori economici, operatori tecnici, receptionist, animatori, artisti, ecc.)
- Liste (cartacee o on line) di partecipanti iscritti all'evento
- Tipologie di titoli di ingresso ed accesso
- Standard di servizio
- Procedure aziendali
- Sistemi di registrazione presenze
- Sistemi di sorveglianza e sicurezza su persone e cose
- Normativa in materia di pubblica sicurezza

TECNICHE TIPICHE DI REALIZZAZIONE/CONDUZIONE DELLE ATTIVITÀ

- Tecniche di comunicazione, anche in lingua straniera
- Tecniche ed operatività di accoglienza
- Tecniche di assistenza al cliente
- Tecniche di mediazione e gestione di conflitti
- Tecniche di sorveglianza e di sicurezza
- Operatività delle verifiche in ingresso

OUTPUT TIPICI DELLE ATTIVITÀ

- Informazioni fornite in lingua italiana e straniera
- Partecipanti ed operatori accolti e supportati
- Titoli di accesso controllati
- Criticità gestite

INDICAZIONI A SUPPORTO DELLA SCELTA DEL METODO VALUTATIVO E DELLA PREDISPOSIZIONE DELLE PROVE

ESTENSIONE SUGGERITA DI VARIETÀ PRESTAZIONALE

1. Tutte le tipologie di eventi
2. L'insieme delle tipologie di partecipanti

ADA.24.04.22 - SVOLGIMENTO DELLE ATTIVITÀ DI SORVEGLIANZA E ACCOGLIENZA DEL PUBBLICO

3. L'insieme delle tipologie di operatori di un evento pubblico
4. Un set di caratteristiche tecniche ed organizzative
5. L'insieme delle tecniche di accoglienza e di assistenza al cliente

DISEGNO TIPO DELLA VALUTAZIONE

1. Prova prestazionale: sulla base di una tipologia di evento e del set di caratteristiche date, realizzazione simulata, anche attraverso role playing, delle attività accoglienza, informazione, accesso partecipanti ed operatori, con riferimento ad almeno tre tipologie di soggetti, di cui due non madrelingua italiana
2. Colloquio tecnico relativo alla gestione delle criticità organizzative e relazionali

ADA.24.04.22 - SVOLGIMENTO DELLE ATTIVITÀ DI SORVEGLIANZA E ACCOGLIENZA DEL PUBBLICO

SCHEDA DI CASO

RISULTATO ATTESO 3 - Realizzare attività di sorveglianza e di eventuale primo intervento, assicurando la sicurezza di luoghi e persone

1 - SORVEGLIANZA SU LUOGHI O PERSONE

Grado di complessità 3

1.3 CONTROLLO APPROFONDITO

Effettuare il controllo approfondito su cose o su persone (es. secondo le procedure pat down) utilizzando eventualmente anche metal detector portatili

Grado di complessità 2

1.2 PREVENZIONE ANOMALIE

Prevenire situazioni potenzialmente pericolose (es. alterchi, consumo eccessivo di alcol, insulti), anche ricordando le regole di comportamento, avvertendo (con voce ferma e decisa) e, se necessario, chiedendo supporto ad altro personale o alle forze dell'ordine

Grado di complessità 1

1.1 PRESIDIO

Controllare il rispetto, da parte degli operatori e degli spettatori, delle regole di comportamento (es. prescrizioni, divieti, obblighi) tenute nei luoghi di Intrattenimento/spettacolo e il rispetto delle modalità previste per l'evento secondo normative e regole di ingaggio

1.1 CONTROLLO VISIVO

Effettuare il controllo visivo all'ingresso per impedire l'introduzione di sostanze/oggetti illeciti, proibite e comunque pericolose per l'incolumità (es. contundenti, alcolici, vetri, striscioni) o il controllo visivo all'uscita, segnalando a chi di dovere eventuali difformità e/o anomalie

2 - PRIMO INTERVENTO

Grado di complessità 2

2.2 INTERVENTO DI GRAVE ENTITÀ

Provvedere allo sgombero e ad eventuale cinturazione di area in caso di eventi di grave entità (es. incendi, tumulti, cedimento strutturale, emergenza sanitarie, pacchi sospetti)

ADA.24.04.22 - SVOLGIMENTO DELLE ATTIVITÀ DI SORVEGLIANZA E ACCOGLIENZA DEL PUBBLICO

Grado di complessità 1

2.1 INTERVENTO DI LIEVE ENTITÀ

Effettuare interventi di lieve entità (es. allontanamento di persone alterate, malessere di uno spettatore, piccole risse/liti, ripristino strutture di sicurezza) utilizzando anche tecniche di mediazione e interposizione e facendo intervenire al bisogno il pronto soccorso e/o le forze dell'ordine

ADA.24.04.22 - SVOLGIMENTO DELLE ATTIVITÀ DI SORVEGLIANZA E ACCOGLIENZA DEL PUBBLICO

SCHEDA RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE DEL RISULTATO ATTESO 3

RISORSE FISICHE ED INFORMATIVE TIPICHE (IN INPUT E/O PROCESS ALLE ATTIVITÀ)

- Tipologia di evento
- Caratteristiche di spazi aperti (stadi, spazi per concerti, piazze, ecc.) e chiusi (discoteche, ecc.)
- Tipologie di attrezzature, postazioni, servizi e modello organizzativo
- Tipologie di partecipanti e loro comportamenti caratterizzanti (alterchi, consumo eccessivo di alcol, insulti, porto di oggetti contundenti, alcolici, vetri, striscioni, ecc.)
- Tipologie di situazioni critiche di diversa entità (allontanamento di persone alterate, malessere di uno spettatore, piccole risse/liti, ripristino strutture di sicurezza; incendi, tumulti, cedimento strutturale, emergenza sanitarie, pacchi sospetti, ecc.)
- Tipologie di operatori di un evento pubblico
- Prescrizioni, divieti, obblighi propri dell'evento
- Metal detector
- Standard di servizio
- Procedure aziendali
- Sistemi di sorveglianza e di sicurezza
- Normativa in materia di pubblica sicurezza
- Segnaletica, mappe informative

TECNICHE TIPICHE DI REALIZZAZIONE/CONDUZIONE DELLE ATTIVITÀ

- Tecniche ed operatività di controllo approfondito (pat down)
- Tecniche di mediazione e gestione di conflitti
- Tecniche di comunicazione, anche in lingua straniera
- Tecniche di accoglienza
- Tecniche di assistenza al cliente
- Tecniche di sorveglianza e di sicurezza
- Tecniche di interposizione (quali autodifesa, contenimento e difesa di terzi)
- Tecniche di primo intervento

OUTPUT TIPICI DELLE ATTIVITÀ

- Luoghi o persone sorvegliati e controllati
- Primo intervento realizzato

INDICAZIONI A SUPPORTO DELLA SCELTA DEL METODO VALUTATIVO E DELLA PREDISPOSIZIONE DELLE PROVE

ESTENSIONE SUGGERITA DI VARIETÀ PRESTAZIONALE

ADA.24.04.22 - SVOLGIMENTO DELLE ATTIVITÀ DI SORVEGLIANZA E ACCOGLIENZA DEL PUBBLICO

1. Tutte le tipologie di eventi
2. Tutte le tipologie di spazi
3. L'insieme delle tipologie di partecipanti e di loro comportamenti caratterizzanti
4. L'insieme delle tipologie di operatori di un evento pubblico
5. Un set di caratteristiche tecniche ed organizzative
6. L'insieme delle tecniche di controlli e di primo intervento

DISEGNO TIPO DELLA VALUTAZIONE

1. Prova prestazionale: sulla base di una tipologia di evento e del set di caratteristiche date, realizzazione simulata, anche attraverso role playing, delle attività di sorveglianza e di primo intervento su luoghi e/o persone con riferimento ad almeno tre tipologie di soggetti, di cui due non madrelingua italiana
2. Colloquio tecnico relativo alla gestione delle criticità organizzative e relazionali

FONTI

- Accordo CSR n. 29 del 29 aprile 2010 sulla formazione del personale addetto ai servizi di controllo delle attività di intrattenimento e di spettacolo, per l'iscrizione nell'elenco di cui all'articolo 1, del D.M. 6 ottobre 2009
- D.L. 12 novembre 2010 convertito in legge 217 del 17-12-10 che istituisce i servizi ausiliari dell'attività di polizia, relativi ai controlli nell'ambito dell'impianto sportivo
- Linee guida Ministero dell'Interno sulle attività di stewarding (edizione 2012)
- DECRETO 13 agosto 2019 Modifica del decreto 8 agosto 2007, recante "Organizzazione e servizio degli steward negli impianti sportivi". (19A05411) (GU n.197 del 23-8-2019)
- Legge 15 luglio 2009 n. 94 - Disposizioni in materia di sicurezza pubblica
- D.M. 6 ottobre 2009 - Determinazione dei requisiti per l'iscrizione nell'elenco prefettizio del personale addetto ai servizi di controllo delle attività di intrattenimento e di spettacolo in luoghi aperti al pubblico o in pubblici esercizi
- Circolare del Ministero dell'Interno del 18 luglio 2018 rivede gli obblighi sanciti dal precedente decreto legislativo il 28 agosto 1997, e definiti nel 2014 dalla Conferenza Stato - Regioni e Prov. Autonome Trento e Bolzano, che fino alla nuova regolamentazione costituivano le "linee d'indirizzo sull'organizzazione dei soccorsi sanitari negli eventi e nelle manifestazioni programmate", cioè le indicazioni operative da applicare