

## 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

### 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