

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

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