

## **RIEPILOGO SCHEDA DI CASO**

**RISULTATO ATTESO 1** - Effettuare attività di vigilanza e controllo di beni mobili, immobili e gestione degli accessi a strutture sorvegliate, utilizzando anche dispositivi specifici, seguendo le procedure previste e segnalando alle autorità preposte le anomalie riscontrate

### **CASI ESEMPLIFICATIVI:**

**Dimensione 1** - Vigilanza e controllo su beni e strutture: **5 casi**

**Dimensione 2** - Gestione anomalie: **3 casi**

### **RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE (RSV)**

---

**RISULTATO ATTESO 2** - Effettuare attività di ritiro, trasporto, consegna e custodia valori, attenendosi alle procedure previste, documentando con precisione i beni affidati

### **CASI ESEMPLIFICATIVI:**

**Dimensione 1** - Attività di vigilanza e di sicurezza valori: **4 casi**

**Dimensione 2** - Elaborazione di documenti: **2 casi**

### **RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE (RSV)**

---

**RISULTATO ATTESO 3** - Produrre rapporti e compilare documenti di servizio, al fine di rendere tracciabile l'attività svolta e/o di fornire prove alle autorità preposte, utilizzando format e risorse informatiche dedicate

### **CASI ESEMPLIFICATIVI:**

**Dimensione 1** - Elaborazione della documentazione attività di vigilanza e di controllo: **3 casi**

### **RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE (RSV)**

---

**SCHEDA DI CASO**

**RISULTATO ATTESO 1** - Effettuare attività di vigilanza e controllo di beni mobili, immobili e gestione degli accessi a strutture sorvegliate, utilizzando anche dispositivi specifici, seguendo le procedure previste e segnalando alle autorità preposte le anomalie riscontrate

**1 - VIGILANZA E CONTROLLO SU BENI E STRUTTURE**

Grado di complessità 2

**1.2 CONTROLLO CON SISTEMI INFORMATIZZATI**

Controllare mediante sistemi automatici (es. conteggio persone, video-sorveglianza, controllo varchi) l'ingresso o l'uscita di flussi o lo stato dell'immobile o del mobile, provvedendo in caso di evento anomalo o ad intervenire o ad allertare la centrale operativa richiedendo il supporto di ulteriori operatori della sicurezza (es. Forze di Polizia, autopattuglie)

Grado di complessità 1

**1.1 SORVEGLIANZA DEI BENI**

Controllare beni mobili ed immobili o il rispetto da parte dei clienti/spettatori/utenti/operatori delle regole di comportamento (es. prescrizioni, divieti, obblighi) tenute all'interno dei luoghi pubblici o privati nel rispetto delle normative e limitazioni in vigore e delle regole di ingaggio

**1.1 CONTROLLO DEI LUOGHI**

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

**1.1 CONTROLLO DEI FLUSSI IN ENTRATA E IN USCITA**

Controllare i flussi di entrata e/o di uscita (es. verifica titoli di ingresso o pass), utilizzando anche dispositivi specifici (es. metal detector), bloccando, se ritenuto utile, l'interessato/gli interessati e attendendo, se necessario, gli operatori di sicurezza competenti

**1.1 RILASCIO DOCUMENTAZIONE DI ACCESSO**

Rilasciare la documentazione di accesso (es. pass, trasponder card) alla struttura sorvegliata (es. museo, banca, ospedale, zone aeroportuali) nel rispetto delle normative e limitazioni in vigore e delle procedure previste per il luogo di riferimento

**2 - GESTIONE ANOMALIE**

## ADA.24.01.12 - REALIZZAZIONE DELLE ATTIVITÀ DI VIGILANZA E SICUREZZA

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) nel rispetto delle procedure previste e allertando le autorità preposte

Grado di complessità 1

### 2.1 SEGNALAZIONE ANOMALIE

Documentare e/o inviare alle autorità preposte la segnalazione ricevuta o constatata, anche mediante supporti informatizzati o digitali, nel rispetto delle normative e limitazioni in vigore e delle procedure previste per il luogo di riferimento

### 2.1 INTERVENTI DI LIEVE ENTITÀ

Effettuare interventi di lieve entità (es. allontanamento di persone alterate, malessere di una persona, 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

**SCHEDA RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE DEL RISULTATO ATTESO 1**

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

- Tipologie di situazioni e loro gravità
- Caratteristiche di spazi, attrezzature, postazioni, servizi e modello organizzativo (tipologia di attività realizzata nel luogo, luogo chiuso o aperto, punti di accesso, numero delle persone stabili nel sito, flusso in entrata o in uscita)
- Tipologie di soggetti e operatori e loro dati caratterizzanti
- Standard di servizio
- Procedure aziendali
- Piani della vigilanza e della sicurezza
- Regole di ingaggio
- Normativa in materia di sorveglianza e di sicurezza
- Normativa in materia di pubblica sicurezza
- Sistemi tecnologici di sorveglianza e di sicurezza su persone e cose (metaldetector, ricetrasmittenti, GPS, videosorveglianza, sistemi di allarme, ecc.)
- Documentazione di accesso (titoli, pass, trasponder card, ecc.)
- Modalità operative manuali e digitali dei dispositivi specifici di sorveglianza e di sicurezza
- Segnaletica, mappe informative

**TECNICHE TIPICHE DI REALIZZAZIONE/CONDUZIONE DELLE ATTIVITÀ**

- Tecniche di sorveglianza e di sicurezza
- Tecniche di assistenza al cliente
- Tecniche di mediazione e interposizione
- Tecniche di pronto intervento

**OUTPUT TIPICI DELLE ATTIVITÀ**

- Luoghi o persone o beni sorvegliati e controllati
- Titoli di accesso controllati
- Segnalazione anomalia inoltrata
- Interventi realizzati

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

**ESTENSIONE SUGGERITA DI VARIETÀ PRESTAZIONALE**

1. L'insieme delle tipologie di contesti interessati da esigenze di vigilanza e controllo
2. L'insieme delle tipologie di servizio di vigilanza (armata/non armata)
3. L'insieme delle tipologie di situazioni, per gravità

## ADA.24.01.12 - REALIZZAZIONE DELLE ATTIVITÀ DI VIGILANZA E SICUREZZA

4. L'insieme delle tecniche di sorveglianza e di sicurezza
5. L'insieme delle tipologie di persone, di operatori e di beni
6. L'insieme di tecniche di intervento
7. Un set di piani di vigilanza e sicurezza, con esplicitazione delle regole di ingaggio
8. Un set di casi di situazioni a differente gravità

### DISEGNO TIPO DELLA VALUTAZIONE

1. Prova prestazionale: per almeno due tipologie di contesti e due tipologie di servizio, sulla base del set di caratteristiche date, rappresentazione o realizzazione simulata, anche attraverso role playing, dell'attività di vigilanza e controllo
2. Colloquio tecnico relativo alle tecniche di intervento, nel rispetto delle regole di ingaggio ed alle relazioni con le forze dell'ordine

**SCHEDA DI CASO**

**RISULTATO ATTESO 2 - Effettuare attività di ritiro, trasporto, consegna e custodia valori, attenendosi alle procedure previste, documentando con precisione i beni affidati**

**1 - ATTIVITÀ DI VIGILANZA E DI SICUREZZA VALORI**

Grado di complessità 2

**1.2 SISTEMI DI CONTROLLO A DISTANZA VALORI**

Realizzare attività di vigilanza e sicurezza di valori affidati, utilizzando e monitorando un sistema automatizzato di accessi con diversi livelli di autorizzazione (es. per ritiro, per consegna) e/o un sistema di allarme e/o di videosorveglianza, segnalando eventuali anomalie al centro operativo di riferimento (es. vigilanza privata) o allertando, se necessario, gli operatori di sicurezza competenti (es. forze di polizia)

Grado di complessità 1

**1.1 SORVEGLIANZA DI BENI O VALORI**

Realizzare attività di sorveglianza e controllo valori esposti in luoghi chiusi (es. gioielleria, caveau) o luoghi aperti (es. mercati) utilizzando anche il supporto di dispositivi digitali, segnalando eventuali anomalie al centro operativo di riferimento (es. vigilanza privata) o allertando, se necessario, gli operatori di sicurezza competenti (es. forze di polizia)

**1.1 SCORTE/TRASPORTE DI BENI O VALORI**

Realizzare attività di scorta o trasporto di valori (es. denaro, quadri, preziosi) utilizzando anche il supporto di dispositivi digitali, segnalando eventuali anomalie al centro operativo di riferimento (es. vigilanza privata) o allertando, se necessario, gli operatori di sicurezza competenti (es. forze di polizia)

**1.1 CUSTODIA/TRATTAMENTO DI BENI O VALORI**

Realizzare attività di custodia o di trattamento di valori (es. denaro, gioielli) utilizzando anche dispositivi digitali, segnalando eventuali anomalie al centro operativo di riferimento (es. vigilanza privata) o allertando, se necessario, gli operatori di sicurezza competenti (es. forze di polizia)

**2 - ELABORAZIONE DI DOCUMENTI**

Grado di complessità 1

**2.1 REPORT VALORI AFFIDATI**

## ADA.24.01.12 - REALIZZAZIONE DELLE ATTIVITÀ DI VIGILANZA E SICUREZZA

Elaborare, anche in formato digitale o informatizzato, un report dei valori oggetto della sorveglianza e sicurezza (es. tipologia e quantità, foto) nel rispetto delle normative e limitazioni in vigore e delle regole di ingaggio (es. controllo inizio servizio, controllo fine servizio)

### 2.1 REPORT SERVIZIO SICUREZZA

Elaborare un report degli operatori e dei sistemi di controllo utilizzati per la sorveglianza e sicurezza dei valori affidati, descrivendo la strumentazione o i dispositivi (es. pistola, metaldetector, ricetrasmittenti, GPS) e la necessaria documentazione (es. autorizzazione per il porto d'armi) nel rispetto del luogo controllato, delle regole di ingaggio, delle normative e limitazioni in vigore

**SCHEDA RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE DEL RISULTATO ATTESO 2**

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

- Tipologie di situazioni e loro gravità
- Tipologie di servizio (sorveglianza/trasporto)
- Caratteristiche di spazi, attrezzature, postazioni, servizi e modello organizzativo (tipologia di attività realizzata nel luogo, luogo chiuso o aperto, punti di accesso, numero delle persone stabili nel sito, flusso in entrata o in uscita)
- Tipologie di soggetti e operatori e loro dati caratterizzanti
- Standard di servizio
- Procedure aziendali
- Sistemi tecnologici di sorveglianza e di controllo su persone e cose (metaldetector, ricetrasmittenti, GPS, videosorveglianza, sistemi di allarme, ecc.)
- Piani della vigilanza e della sicurezza
- Regole di ingaggio
- Normativa in materia di sorveglianza e di sicurezza
- Normativa in materia di pubblica sicurezza
- Modalità operative manuali e digitali dei dispositivi specifici di sicurezza
- Segnaletica, mappe informative

**TECNICHE TIPICHE DI REALIZZAZIONE/CONDUZIONE DELLE ATTIVITÀ**

- Tecniche di comunicazione, anche in lingua straniera
- Tecniche di sorveglianza e di sicurezza
- Tecniche ed operatività di scorta e trasporto di beni e valori
- Tecniche ed operatività di redazione di reportistica

**OUTPUT TIPICI DELLE ATTIVITÀ**

- Ritiro, trasporto, consegna e custodia valori realizzato
- Report valori affidati redatto
- Report servizio erogato redatto

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

**ESTENSIONE SUGGERITA DI VARIETÀ PRESTAZIONALE**

1. L'insieme delle tipologie di contesti interessati da esigenze di vigilanza e controllo
2. L'insieme delle tipologie di servizio (sorveglianza/trasporto)
3. L'insieme delle tipologie di situazioni
4. L'insieme delle tecniche di sorveglianza e di sicurezza

## ADA.24.01.12 - REALIZZAZIONE DELLE ATTIVITÀ DI VIGILANZA E SICUREZZA

5. L'insieme delle tipologie di persone, di operatori e di beni
6. Un set di piani di vigilanza e sicurezza, con esplicitazione delle regole di ingaggio
7. Un set di casi di situazioni di servizio

### DISEGNO TIPO DELLA VALUTAZIONE

1. Prova prestazionale: per almeno due tipologie di contesti e di due tipologie di servizio, sulla base del set di caratteristiche date, rappresentazione o realizzazione simulata, anche attraverso role playing, delle relative attività ed impostazione della reportistica
2. Colloquio tecnico relativo alle relazioni con le forze dell'ordine

**SCHEDA DI CASO**

**RISULTATO ATTESO 3** - Produrre rapporti e compilare documenti di servizio, al fine di rendere tracciabile l'attività svolta e/o di fornire prove alle autorità preposte, utilizzando format e risorse informatiche dedicate

**1 - ELABORAZIONE DELLA DOCUMENTAZIONE ATTIVITÀ DI VIGILANZA E DI CONTROLLO**

Grado di complessità 2

**1.2 ELABORAZIONE REPORT DELL'ATTIVITÀ DI VIGILANZA E DI CONTROLLO**

Elaborare la reportistica da esibire o inviare, su richiesta, agli organi di pubblica sicurezza o di polizia giudiziaria (es. tabulato orario di servizio e documentazione del servizio) per prevenire o documentare eventuali reati nel rispetto del luogo o bene soggetto al controllo, delle normative e limitazioni in vigore e delle regole di ingaggio

Grado di complessità 1

**1.1 REDAZIONE DOCUMENTAZIONE DEL SERVIZIO**

Redigere e custodire agli atti l'ordine di servizio (es. data e orario, tipologia del servizio, limitazioni) allegando il rapporto del servizio realizzato (es. foto luogo o bene controllato), anche su supporto informatico non modificabile, garantendo la riservatezza e il rispetto delle limitazioni a norma di legge (es. massimali per il trasporto del contante) ed eventualmente esibirlo a richiesta degli ufficiali ed agenti di pubblica sicurezza, nell'ambito dell'attività ordinaria di controllo

**1.1 REGISTRAZIONE DELLE COMUNICAZIONI E DELL'ATTIVITÀ DI VIGILANZA E DI CONTROLLO**

Registrare, anche mediante l'utilizzo di dotazioni digitali e/o informatizzate, tutte le comunicazioni e i relativi esiti, le attività di controllo, di custodia, di trattamento, di ritiro, di trasporto e di consegna nel rispetto del luogo o bene soggetto al controllo, delle normative e limitazioni in vigore e delle regole di ingaggio

## ADA.24.01.12 - REALIZZAZIONE DELLE ATTIVITÀ DI VIGILANZA E SICUREZZA

### SCHEDA RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE DEL RISULTATO ATTESO 3

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

- Tipologie di situazioni
- Caratteristiche di spazi, attrezzature, postazioni, servizi e modello organizzativo
- Tipologie di servizio
- Tipologie di soggetti e operatori e loro dati caratterizzanti
- Standard di servizio
- Procedure aziendali
- Sistemi tecnologici di sorveglianza e di sicurezza
- Normativa in materia di pubblica sicurezza
- Piani della vigilanza e della sicurezza
- Modalità operative manuali e digitali dei dispositivi specifici di sorveglianza e di sicurezza

#### **TECNICHE TIPICHE DI REALIZZAZIONE/CONDUZIONE DELLE ATTIVITÀ**

- Tecniche di sorveglianza e di sicurezza
- Tecniche ed operatività di registrazione delle comunicazioni e redazione di reportistica

#### **OUTPUT TIPICI DELLE ATTIVITÀ**

- Report del servizio di controllo, anche in formato digitale, redatto
- Report dell'attività di controllo, anche in formato digitale, redatto

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

##### **ESTENSIONE SUGGERITA DI VARIETÀ PRESTAZIONALE**

1. L'insieme delle tipologie di contesti interessati da esigenze di vigilanza e controllo
2. L'insieme delle tipologie di servizio (sorveglianza/trasporto)
3. L'insieme delle tipologie di situazioni
4. L'insieme delle tecniche di sorveglianza e di sicurezza
5. L'insieme delle tipologie di persone, di operatori e di beni
6. Un set di piani di vigilanza e sicurezza, con esplicitazione delle regole di ingaggio
7. Un set di casi di situazioni di servizio

##### **DISEGNO TIPO DELLA VALUTAZIONE**

1. Prova prestazionale: per almeno una tipologie di contesto/servizio, sulla base di del set di caratteristiche date, realizzazione simulata della elaborazione di un report del servizio

## ADA.24.01.12 - REALIZZAZIONE DELLE ATTIVITÀ DI VIGILANZA E SICUREZZA

2. Colloquio tecnico relativo alla registrazione delle comunicazioni e dell'attività di vigilanza e di controllo

### 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'elen-co 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
- Manuale per operatori della sicurezza. Corso formativo per guardie giurate di Danilo Levote, editore Edimond del 2009
- Manuale operativo di pubblica sicurezza (con formulario on line), autore Adolfo Antonio Bonforte, Editore Maggioli Editore