

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