

## ADA.24.01.13 - REALIZZAZIONE DEI SERVIZI DI PORTINERIA

### RIEPILOGO SCHEDA DI CASO

**RISULTATO ATTESO 1** - Eseguire attività di accoglienza, fornendo informazioni e indirizzando il pubblico verso il servizio o ufficio richiesto

**CASI ESEMPLIFICATIVI:**

**Dimensione 1** - Attività di accoglienza dei visitatori: **4 casi**

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

---

**RISULTATO ATTESO 2** - Effettuare attività di accettazione e distribuzione posta o materiali, indirizzandoli ai servizi o uffici di riferimento

**CASI ESEMPLIFICATIVI:**

**Dimensione 1** - Attività di accettazione posta o materiali: **2 casi**

**Dimensione 2** - Attività di distribuzione posta o materiali: **1 caso**

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

---

**RISULTATO ATTESO 3** - Compiere le operazioni di apertura, chiusura, vigilanza e controllo dei luoghi interessati, adottando un comportamento conforme alle indicazioni normative vigenti ed alle procedure operative interne, contattando, in caso di necessità, le Autorità locali competenti

**CASI ESEMPLIFICATIVI:**

**Dimensione 1** - Operatività di portineria: **4 casi**

**Dimensione 2** - Primo intervento: **1 caso**

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

---

## ADA.24.01.13 - REALIZZAZIONE DEI SERVIZI DI PORTINERIA

### SCHEDA DI CASO

**RISULTATO ATTESO 1** - Eseguire attività di accoglienza, fornendo informazioni e indirizzando il pubblico verso il servizio o ufficio richiesto

#### **1 - ATTIVITÀ DI ACCOGLIENZA DEI VISITATORI**

Grado di complessità 3

##### **1.3 GESTIONE CRITICITÀ**

Mediare momenti conflittuali o operatività non gestite (es. visitatore in attesa per troppo tempo), nel rispetto delle indicazioni ricevute

Grado di complessità 2

##### **1.2 ACCOGLIENZA DEI VISITATORI**

Accogliere il visitatore, prendendo in carico eventuali materiali o beni e fornendo informazioni sulla base delle richieste del visitatore (es. parcheggio auto, accesso ascensore), supportandolo in maniera positiva negli spostamenti in sicurezza, aiutando le persone in difficoltà (es. diversamente abili, anziani, donne in gravidanza) nel rispetto delle indicazioni ricevute

Grado di complessità 1

##### **1.1 RILASCIO INFORMAZIONI**

Rispondere in presenza o a distanza (es. centralino), alle richieste informative (es. presenza di persone o cose o uffici) nel rispetto delle indicazioni ricevute

##### **1.1 RILASCIO INDICAZIONI**

Fornire in presenza o a distanza (es. telefono), indicazioni logistiche (es. parcheggio auto, servizi igienici, accesso ufficio) o inerenti l'organizzazione del luogo (es. percorso per accedere ad un ufficio o stanza), a fronte di richieste dei visitatori, accertandosi preventivamente, nel rispetto delle indicazioni ricevute

## ADA.24.01.13 - REALIZZAZIONE DEI SERVIZI DI PORTINERIA

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

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

- Tipologie di luoghi (aperti/chiusi al pubblico)
- Tipologie di visitatori (es. diversamente abili, anziani, donne in gravidanza, ecc.)
- Tipologie di richieste
- Tipologie di comunicazione (in presenza/a distanza)
- Caratteristiche di spazi, attrezzature, postazioni, servizi e modello organizzativo
- Standard di servizio
- Procedure aziendali
- Segnaletica, mappe informative

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

- Tecniche ed operatività di accoglienza
- Tecniche ed operatività di assistenza ai visitatori
- Tecniche di mediazione e gestione di conflitti

#### OUTPUT TIPICI DELLE ATTIVITÀ

- Persone informate, accolte e indirizzate
- Conflitto risolto

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

##### ESTENSIONE SUGGERITA DI VARIETÀ PRESTAZIONALE

1. L'insieme delle tipologie di luoghi, visitatori, richieste e contesti di comunicazione
2. L'insieme delle tecniche di accoglienza e di assistenza ai visitatori

##### DISEGNO TIPO DELLA VALUTAZIONE

1. Prova prestazionale: per almeno due tipologie di luoghi e due tipologie di visitatori, sulla base di un insieme di richieste tipo, realizzazione simulata, anche attraverso role playing, dell'accoglienza di un visitatore
2. Colloquio tecnico relativo alla gestione delle criticità organizzative e relazionali

## ADA.24.01.13 - REALIZZAZIONE DEI SERVIZI DI PORTINERIA

### SCHEDA DI CASO

**RISULTATO ATTESO 2 - Effettuare attività di accettazione e distribuzione posta o materiali, indirizzandoli ai servizi o uffici di riferimento**

#### **1 - ATTIVITÀ DI ACCETTAZIONE POSTA O MATERIALI**

Grado di complessità 2

##### **1.2 ACCETTAZIONE NOTIFICHE**

Provvedere al ritiro delle notifiche (es. corrispondenza straordinaria, riscossione quote condominiali, notifica di un atto), previa delega dei destinatari e annotando arrivi e consegne ai destinatari in un apposito registro, previa sottoscrizione per ricevuta, nel rispetto delle modalità previste dal datore di lavoro e della normativa in vigore (es. privacy)

Grado di complessità 1

##### **1.1 RITIRO MATERIALI**

Provvedere al ritiro dei materiali anche postali (es. borse, corrispondenza ordinaria, pacco, lettera, telegramma), nel rispetto delle modalità previste dal datore di lavoro e della normativa in vigore (es. privacy, sicurezza)

#### **2 - ATTIVITÀ DI DISTRIBUZIONE POSTA O MATERIALI**

Grado di complessità 1

##### **2.1 CONSEGNA POSTA O MATERIALI**

Provvedere alla consegna di posta o materiali ricevuti (es. corrispondenza ordinaria, pubblicità) ai relativi destinatari nel rispetto delle modalità previste dal datore di lavoro e della normativa in vigore (es. privacy, sicurezza)

## ADA.24.01.13 - REALIZZAZIONE DEI SERVIZI DI PORTINERIA

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

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

- Tipologia di materiali (es. borse, corrispondenza ordinaria, pacco, lettera, telegramma)
- Tipologie di notifiche (es. corrispondenza straordinaria, riscossione quote condominiali, notifica di un atto)
- Standard di servizio
- Procedure aziendali
- Normativa in materia di privacy

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

- Tecniche e modalità di ricezione e spedizione materiali e posta

#### **OUTPUT TIPICI DELLE ATTIVITÀ**

- Posta ricevuta e distribuita
- Materiali ricevuti e distribuiti
- Notifiche ricevute e consegnate ai destinatari

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

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

1. L'insieme delle tipologie di materiali e notifiche
2. Un insieme di procedure

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

1. Colloquio tecnico relativo alle caratteristiche salienti ed ai comportamenti relativi alla accettazione e distribuzione di posta e materiali, sulla base di un contesto organizzativo dato

## ADA.24.01.13 - REALIZZAZIONE DEI SERVIZI DI PORTINERIA

### SCHEDA DI CASO

**RISULTATO ATTESO 3** - Compiere le operazioni di apertura, chiusura, vigilanza e controllo dei luoghi interessati, adottando un comportamento conforme alle indicazioni normative vigenti ed alle procedure operative interne, contattando, in caso di necessità, le Autorità locali competenti

## 1 - OPERATIVITÀ DI PORTINERIA

Grado di complessità 2

### 1.2 CONTROLLO LUOGHI

Realizzare attività di sorveglianza e controllo interna (es. ascensore, montacarichi) ed esterna all'immobile (es. parcheggio, prato) utilizzando anche il supporto di sistemi di sorveglianza e di sicurezza (es. videosorveglianza), segnalando eventuali anomalie al datore di lavoro o 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 APERTURA E CHIUSURA LOCALI

Realizzare l'apertura e la chiusura dei locali presenti nell'immobile, attivando e disattivando eventuali sistemi di sorveglianza e di sicurezza (es. allarme antifurto), segnalando eventuali anomalie al personale di riferimento (es. datore di lavoro, personale della sicurezza) o allertando, se necessario, gli operatori di sicurezza competenti (es. forze di polizia)

### 1.1 CONTROLLO RICHIESTE DI ACCESSO

Controllare le richieste e i titoli di accesso effettuando la relativa registrazione al momento dell'ingresso ai locali, utilizzando anche sistemi digitali e liste o informazioni ricevute, confermando l'accesso nel rispetto delle indicazioni fornite dal datore di lavoro o da un suo referente

### 1.1 CONTROLLO VISIVO

Effettuare il controllo visivo all'ingresso per impedire l'ingresso di persone non desiderate, l'introduzione di sostanze/oggetti illeciti, proibiti e comunque pericolose per l'incolumità oppure il controllo visivo all'uscita, segnalando a chi di dovere eventuali difformità e/o anomalie nel rispetto delle indicazioni fornite dal datore di lavoro o da un suo referente

## 2 - PRIMO INTERVENTO

Grado di complessità 1

### 2.1 INTERVENTO DI LIEVE ENTITÀ

## ADA.24.01.13 - REALIZZAZIONE DEI SERVIZI DI PORTINERIA

Effettuare interventi di lieve entità (es. allontanamento di persone alterate, malessere di un soggetto, 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.24.01.13 - REALIZZAZIONE DEI SERVIZI DI PORTINERIA

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

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

- Tipologie di luoghi (aperti/chiusi al pubblico)
- Tipologia di situazione
- Caratteristiche di spazi, attrezzature, postazioni, servizi e modello organizzativo
- Tipologie di soggetti e operatori e loro dati caratterizzanti
- Standard di servizio
- Procedure aziendali
- Sistemi di sorveglianza e di sicurezza
- Normativa in materia di pubblica sicurezza
- Normativa CCNL
- Modalità operative manuali e digitali dei dispositivi specifici di sorveglianza e di sicurezza
- Normativa in materia di pubblica sicurezza
- Segnaletica, mappe informative

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

- Tecniche di mediazione e gestione di conflitti
- Tecniche di comunicazione
- Tecniche di assistenza
- Tecniche di sorveglianza e di sicurezza
- Tecniche di interposizione
- Tecniche di primo intervento

#### **OUTPUT TIPICI DELLE ATTIVITÀ**

- Apertura e chiusura locali svolta
- Luoghi o persone o beni sorvegliati e controllati
- Accessi controllati
- Segnalazione anomalia inoltrata
- Intervento di lieve entità realizzato

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

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

1. L'insieme delle tipologie di luoghi e loro sistemi di sorveglianza

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

1. Colloquio tecnico relativo, per almeno due tipologie di luoghi e sistemi di sorveglianza, alle

## ADA.24.01.13 - REALIZZAZIONE DEI SERVIZI DI PORTINERIA

caratteristiche salienti ed ai comportamenti relativi alle operazioni di apertura, chiusura, vigilanza e controllo

## ADA.24.01.13 - REALIZZAZIONE DEI SERVIZI DI PORTINERIA

### FONTI

- CCNL del 12/11/2012 e accordo di rinnovo del 26/11/2019
- Legge 15 luglio 2009 n. 94 - Disposizioni in materia di sicurezza pubblica
- Nereo Latilla e Fabio Lulli, 2008, Il portierato, editore Buffetti
- CCNL dipendenti da proprietari di fabbricati-portieri, 2013, editore CieRe