

## 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 1

#### **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

## 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