



# Ministero dell'Interno

Dipartimento della Pubblica Sicurezza



MINISTERO  
DELL'INTERNO

*Osservatorio Nazionale sulle Manifestazioni Sportive*

**Determinazione n. 28/2014**

**del 1 agosto 2014**

**Stagione sportiva 2014/2015**





# Ministero dell'Interno

DIPARTIMENTO DELLA PUBBLICA SICUREZZA  
SEGRETERIA DEL DIPARTIMENTO

## L'Osservatorio Nazionale sulle Manifestazioni Sportive

Riunitosi, in data 1 agosto 2014, alle ore 11.00, presieduto dal  
Presidente dott. Alberto **INTINI**, con il coordinamento del Primo  
Dirigente della Polizia di Stato dott. Roberto **MASSUCCI** – Vice  
Presidente operativo e la partecipazione di:

Dr. Ruggero <b>CASTELLANO</b>	Presidenza del Consiglio dei Ministri Ufficio per lo Sport
Dr. Francesco <b>IANNIELLI</b>	Direzione Centrale Polizia di Prevenzione
Dr. Santo <b>PUCCIA</b>	Servizio Polizia Stradale
D.ssa Anna <b>ESPOSITO</b>	Servizio Polizia Ferroviaria
Dr. Armando <b>TROMBETTA</b>	Servizio Reparti Speciali
Ten. Col. Simone <b>PACIONI</b>	Comando Generale Arma dei Carabinieri
Col. t. ST Giancarlo <b>FRANZESE</b>	Comando Generale della Guardia di Finanza
Arch. Alberto <b>LUCANTONI</b>	C.O.N.I.
Dr. Giuseppe <b>CASAMASSIMA</b>	F.I.G.C.
Avv. Marco <b>SQUICQUERO</b>	F.I.G.C. – Procura Federale
Dr. Giovanni <b>SPITALERI</b>	F.I.G.C. – Coord. Naz.le Delegati Sicurezza
D.ssa Manuela <b>BERTONA</b>	Lega Calcio Serie A
Dr. Enrico <b>FRANCHI</b>	Lega Calcio Serie B
Dr. Guido <b>AMICO DI MEANE</b>	Lega Italiana Calcio Professionistico
Dr. Biagio <b>SCIORTINO</b>	Lega Nazionale Dilettanti
Dr. Alfredo <b>SABEONE</b>	Ferrovie dello Stato



# Ministero dell'Interno

DIPARTIMENTO DELLA PUBBLICA SICUREZZA  
SEGRETERIA DEL DIPARTIMENTO

Svolge le funzioni di Segretario il Vice Questore Aggiunto della Polizia di Stato Dr.ssa Elisa **COZZA** dell'Ufficio Ordine Pubblico.

**visto** il D.L. 8 febbraio 2007 n.8, convertito dalla L. n.41/2007, art.2 ter, che prevede l'individuazione, con decreto del Ministro dell'Interno, dei requisiti, delle modalità di selezione e della formazione del personale incaricato dei servizi di stewarding, nonché delle modalità di collaborazione del predetto personale con le forze dell'ordine;

**letto** il D.M. 8 agosto 2007 art.7 con il quale l'Osservatorio Nazionale sulle Manifestazioni Sportive è stato demandato, dopo una prima fase di applicazione, a formulare osservazioni e proposte per l'eventuale revisione delle disposizioni del decreto stesso;

**tenuto conto** della opportunità di provvedere alle suddette osservazioni e proposte, con particolare riferimento al miglioramento della qualità nella formazione degli stewards;

**letta** la Determinazione n.29/2012, con la quale sono state approvate le Linee Guida sui servizi di stewarding;

**preso atto** del pacchetto di nuove misure per la sicurezza e la partecipazione alle manifestazioni sportive elaborate dalla Task Force - con particolare riferimento alla "Task 3" attinente le procedure per l'ottimizzazione del servizio di stewarding - e della direttiva del Ministro dell'Interno nr. 555/OP/0001309/2014/CNIMS concernente le disposizioni per la stagione calcistica 2014/2015;

**ritenuto** necessario adottare delle Linee Guida che rappresentino i principi ispiratori della formazione e dell'impiego degli stewards per il prossimo campionato, nonché la base per la revisione dell'intero sistema;



# *Ministero dell'Interno*

DIPARTIMENTO DELLA PUBBLICA SICUREZZA  
SEGRETERIA DEL DIPARTIMENTO

## **DECRETA**

L'approvazione delle allegate Linee Guida per il miglioramento della formazione degli steward, facenti parte integrante della presente determinazione.

Le Leghe di serie A, B, e Pro vorranno provvedere a dare la massima diffusione tra le società sportive in ordine a quanto indicato nel citato documento allegato.

Le Autorità Provinciali di Pubblica Sicurezza, ciascuna per i profili di propria competenza, cureranno l'attuazione del presente documento e relativo allegato.

Roma, 1° agosto 2014

Il Segretario  
(Cozza)

Il Presidente  
(Intini)

# Linee guida per il miglioramento della formazione degli steward

## **Art. 1**

### *Campo di applicazione e profili di responsabilità connessi allo stewarding*

La presente determinazione si applica, per la stagione in corso, alle serie professionistiche ed a tutti gli organismi di seguito indicati responsabili a vario titolo della formazione degli stewards, ognuno per la parte di propria competenza.

Al fine di richiamare in maniera organica i soggetti la cui responsabilità si interseca con l'attività degli stewards, si riporta di seguito una descrizione di sintesi della normativa di settore:

- Legge 401/89 - Art. 6 quater<sup>1</sup>;
- D.L. 8/2/2007, convertito dalla Legge 41/2007 - Art. 2 ter<sup>2</sup>;
- Legge 217/2010 - Art. 2 commi 1 e 4<sup>3</sup>;
- Decreto Ministeriale 8/8/2007 e successive modifiche<sup>4</sup>;
- Determinazioni dell'Osservatorio Nazionale sulle Manifestazioni Sportive 15/2011<sup>5</sup>, 21/2011<sup>6</sup>, 29/2012<sup>7</sup>.

**Le società sportive sono responsabili** dell'intero servizio di stewarding ed, in particolare, della direzione e del controllo degli stewards attraverso il Delegato alla Sicurezza, il quale, tra l'altro, deve provvedere al controllo ed alla pianificazione dell'attività degli stewards secondo il piano operativo approvato in sede di G.O.S.

**Gli enti di formazione sono responsabili**, per conto delle società sportive, ovvero per conto proprio, della formazione degli stewards.

Per ente di formazione si intende una società qualificata dall'O.N.M.S. previo accertamento del possesso dei requisiti previsti dalla normativa di settore, secondo modalità previste dalla

---

<sup>1</sup> "Violenza o minaccia nei confronti degli addetti ai controlli dei luoghi ove si svolgono manifestazioni sportive";

<sup>2</sup> "Norme sul personale addetto agli impianti sportivi";

<sup>3</sup> "Disposizioni urgenti per il personale addetto agli impianti sportivi";

<sup>4</sup> "Organizzazione e servizio degli stewards negli impianti sportivi";

<sup>5</sup> "Linee Guida per l'accreditamento delle strutture formative in materia di stewarding";

<sup>6</sup> "Limiti di età per i delegati alla sicurezza ed i responsabili di funzione";

<sup>7</sup> "Approvazione delle Linee Guida sui servizi di stewarding".

Determinazione n.15/2011. L'elenco delle società di formazione è pubblicato sul sito dell'O.N.M.S.<sup>8</sup>.

**L'Osservatorio provvede** alla certificazione ed al monitoraggio degli enti di formazione.

**Il G.O.S., in occasione di ogni evento, provvede** all'approvazione del piano operativo degli stewards, alla verifica dell'avvenuta predisposizione di tutte le misure organizzative (anche in relazione ad eventuali prescrizioni imposte), all'adozione delle misure ritenute necessarie o suggerite dall'O.N.M.S., al monitoraggio sulla corretta applicazione del piano di mantenimento delle condizioni di sicurezza dell'impianto sportivo e, infine, alla verifica dei requisiti soggettivi degli stewards comunicati nell'ambito del piano operativo, escludendo dall'organigramma e dalle conseguenti attività i soggetti privi dei requisiti stessi.

## **Art. 2**

### *Gli obiettivi primari della formazione*

Le società sportive, nella stipula dei contratti ed accordi per la formazione e l'utilizzo degli stewards, inseriscono nel contenuto del relativo titolo i principi cardine della formazione, prevedendo, almeno:

- professionalità
- motivazione
- premialità

**La professionalità** degli stewards affonda le proprie radici sulla formazione, a cui provvedono le società di formazione.

Esse, a tal fine, devono possedere i requisiti richiesti dalla normativa di settore ed ottenere la certificazione presso l'O.N.M.S.

Il presente documento si propone di elevare gli standard qualitativi che sono posti alla base della certificazione stessa al fine di migliorare la predisposizione e l'attuazione delle misure organizzative disposte per l'evento, perfezionare la collaborazione con le forze di polizia, garantire la sicurezza di ciascun operatore.

Considerato che lo steward è il primo interlocutore dello spettatore e il punto di contatto in ogni situazione, appare necessario evidenziare i seguenti ulteriori aspetti della sua attività che ne connotano la professionalità:

- l'accoglienza degli spettatori deve essere percepita come fattore di primaria importanza in quanto incide in modo diretto sul comportamento delle tifoserie;

---

<sup>8</sup> [www.osservatoriosport.interno.gov.it](http://www.osservatoriosport.interno.gov.it)

- la capacità di rispondere con chiarezza ad ogni necessità del pubblico costituisce valore aggiunto rispetto alla mera attività tecnica;
- l'abilità di riconoscere ed osservare tutte le aree di potenziale pericolo al fine di poter correttamente intervenire in caso di necessità, e quindi la conoscenza dell'impianto, rappresentano condizione di base per potervi operare;
- la capacità di trasmettere percezione di sicurezza agli spettatori fonda, infine, la convinzione in essi che lo stadio è un ambiente assolutamente vivibile sia per adulti che per bambini e/o famiglie.

**La motivazione** dei ragazzi e delle ragazze che si avvicinano al mondo dello stewarding deve andare oltre quella che, finora, ha spinto la gran parte di essi.

Occorre fondare ed alimentare la motivazione su un progetto di qualificazione e crescita, che preveda almeno:

- la predisposizione di programmi tesi a rafforzare il senso di appartenenza alla categoria;
- la puntualità nei pagamenti, che dovrà essere garantita entro 90 giorni dalla prestazione;
- la disponibilità di strumenti di lavoro moderni e tecnologici;
- la fornitura di garanzia di sicurezza agli operatori;
- la predisposizione di meccanismi di premialità.

**Il concetto di premialità** va inteso nel senso della gratificazione nei confronti della categoria, con particolare riferimento agli stewards che interpretano al meglio il proprio ruolo.

In merito, si evidenzia l'effetto confortante sortito dall'indizione di "concorsi" tesi ad individuare lo "*steward migliore della domenica*", con l'assegnazione del relativo premio<sup>9</sup>.

### **Art. 3**

#### *Revisione dei programmi*

I programmi relativi alla formazione degli stewards sono così integrati:

#### **Area giuridica**

- profili giuridici e compiti degli stewards;

---

<sup>9</sup> Per esempio un parcheggio gratis con tanto di totem che lo contraddistingue per la partita successiva, o la ricomprensione nel piano operativo degli stewards relativo ad una trasferta internazionale, o ancora l'assegnazione di un biglietto omaggio per una partita di rilievo, ecc.

- normativa per la prevenzione ed il contrasto della violenza negli stadi;
- organizzazione degli stewards;
- studio delle nuove misure di sicurezza introdotte dalla *Task force per la sicurezza delle manifestazioni sportive*;
- conoscenza di base della normativa giuridica in ambito internazionale – soprattutto per gli stewards impiegati nelle gare internazionali;
- approfondimento giuridico della tecnica del *pat-down*.

Ore di Formazione	
Delegato alla Sicurezza	10
Responsabile di funzione	8
Coordinatore	6
Capo Unità	4
Steward	4

### **Area ordine pubblico**

- Autorità di pubblica sicurezza;
- Problematiche connesse al governo ed alla gestione dell'ordine pubblico;
- Ruolo e compiti del G.O.S.;
- Compiti delle squadre tifoserie delle Digos;
- Regolamento d'uso dell'impianto;
- Piano per il mantenimento delle condizioni di sicurezza dell'impianto dove gli stewards prestano la loro opera;
- Elementi di base della lingua inglese: nell'ammissione ai corsi rispettare una proporzione di almeno il 15% degli allievi che abbia già una conoscenza certificata della lingua inglese e che durante il corso assumerebbe una connotazione tecnica;
- Impiego delle più moderne tecnologie quali: *GPS/UWB Location* - finalizzato alla geo-localizzazione dell'operatore, *WiFi/auricolare* - per garantire le comunicazioni con la Sala G.O.S., *Telecamera in grado di registrare con scheda di memoria* - per assicurare mirate riprese degli avvenimenti, *pulsante di allarme* per emergenze varie ed il pronto intervento a tutela dell'operatore o di terzi;



- Tecniche di segnalazione dei fatti di rilievo alle forze di polizia.

Ore di Formazione	
Delegato alla Sicurezza	10
Responsabile di funzione	6
Coordinatore	6
Capo Unità	4
Steward	4

### **Area sicurezza**

- Prevenzione degli incendi e l'attività antincendio;
- Gestione dell'impianto sportivo;
- Cenni sul pronto intervento sanitario;
- Cenni sulle tecniche di gestione delle masse;
- Gestione delle aree critiche dello stadio;
- Contingency plan.

Ore di Formazione	
Delegato alla Sicurezza	8 + 6
Responsabile di funzione	4 + 4
Coordinatore	4 + 4
Capo Unità	4 + 4
Steward	4 + 4

### **Area psicologico-sociale**

- Il Supporter Liaison Officer (SLO);
- Consapevolezza di sé e del proprio ruolo professionale;
- Conoscenza del mondo dei tifosi;
- Psicologia sociale;
- Accettazione delle diversità, gestione dei conflitti;

- Orientamento al servizio e comunicazione;
- Nozioni base ai fini dell'assistenza a persone diversamente abili;
- Comunicazione interna ed esterna;
- Il valore dei comportamenti.

Ore di Formazione	
Delegato alla Sicurezza	4
Responsabile di funzione	2
Coordinatore	2
Capo Unità	2
Steward	2

#### **Area tecnica**

- conoscenza dell'impianto;
- modalità di attuazione del piano per il mantenimento delle condizioni di sicurezza e dell'organizzazione dell'area adiacente allo stadio;
- Maggiore conoscenza dell'impianto anche alla luce delle novità in materia introdotte dalla Task Force;
- Concetto di *Customer Relation Policy*.

Ore di Formazione	
Delegato alla Sicurezza	6
Responsabile di funzione	2
Coordinatore	2
Capo Unità	2
Steward	2

Ore di Aggiornamento ed Esercitazione	
Delegato alla Sicurezza	42
Responsabile di funzione	26
Coordinatore	14
Ore di Esercitazione	
Capo Unità	22
Steward	22

Nell'ambito della gestione dei corsi, le società di formazione dovranno avvalersi della figura del "Tutor" quale elemento per la gestione del rapporto fra ente di formazione, docenti e "allievi" e quale punto di riferimento per le attività burocratiche cui questi ultimi devono sottoporsi (firma dei fogli di presenza, distribuzione delle pettorine, ecc.).

A cura dell'ente di formazione, che provvede altresì a validarne le attestazioni, viene rilasciato il "Libretto formativo degli stewards" (L.F.S.), indicante la formazione sostenuta dal soggetto nonché le esercitazioni pratiche, gli aggiornamenti, gli stadi presso cui è stato svolto il servizio (vedasi modello allegato a titolo esemplificativo).

#### **Art. 4**

##### *Formazione e certificazione dei Delegati per la sicurezza*

Per quanto specificatamente attiene al delegato alla sicurezza, occorre individuare un ulteriore *step* formativo che contribuisca a rendere tale figura un'eccellenza della catena di comando ed a standardizzarne il livello qualitativo e la certificazione.

In primo luogo, il rappresentante del ruolo apicale deve ulteriormente **approfondire le tematiche** già previste ed indicate all'articolo precedente, con particolare riferimento a quelle di diretta competenza (ticketing, gestione dell'impianto sportivo, psicologia sociale).

Inoltre, considerato che la *mission* del delegato alla sicurezza consiste nel far scoprire ad ognuno la fonte della propria motivazione e nel sistematizzare l'ascolto reciproco e l'interattività verticale e trasversale, si rende necessario porre a fondamento di questo ulteriore livello formativo anche le tematiche delle **relazioni sociali e professionali** che il delegato alla sicurezza è chiamato ad intrattenere durante l'adempimento del servizio e della **ponderazione delle azioni**.

La migliore strategia per il raggiungimento del massimo livello è il c.d. *cooperative learning*, cioè l'insegnamento al delegato alla sicurezza della necessità di essere consapevole che l'operare non può prescindere dal riflettere, dall'interiorizzare e dal prevederne le ripercussioni interne (sul gruppo di lavoro) ed esterne (sugli utenti).

A tal fine appaiono particolarmente utili la standardizzazione dei procedimenti che consentono di imparare attraverso l'esperienza connessa alla risoluzione delle situazioni contingenti nonché la riproduzione di situazioni uniche nelle quali valutare le diverse modalità di intervento (cc.dd. *case histories*) .

### **Art. 5**

#### *Uso delle tecnologie*

L'impiego di tecnologie nella dotazione personale degli stewards permette di ottimizzare il numero di operatori impegnati, tutelarne l'incolumità ed assicurare il miglioramento della rete di comunicazione nella catena di comando.

In particolare, si ritiene opportuno attirare l'attenzione sull'utilità dell'impiego della tecnologia sulle pettorine che normalmente vengono indossate dagli stewards, tenendo conto dei diversificati livelli di responsabilità.

Nel dettaglio: una versione full optional per il delegato alla sicurezza ed il responsabile di funzione (con *GPS/UWB Location* - finalizzato alla geo-localizzazione dell'operatore, *WiFi/auricolare* - per garantire le comunicazioni con la Sala G.O.S., *Telecamera in grado di registrare con scheda di memoria* - per assicurare mirate riprese degli avvenimenti, *pulsante di allarme* per emergenze varie ed il pronto intervento a tutela dell'operatore o di terzi) ed una versione dotata solo di alcuni dei predetti strumenti per i ruoli inferiori.

Si evidenzia come all'incremento della tecnologia possa corrispondere conseguentemente la diminuzione del numero degli stewards impiegati.

### **Art. 6**

#### *Limiti di età*

Al fine di non disperdere il patrimonio conoscitivo e di *expertise* fornito dai rappresentanti dei ruoli apicali, il limite di età per il **Delegato alla sicurezza** e per il **Responsabile di funzione** viene elevato a 60 anni, fermo restando quanto prescritto dalle normative previdenziali e del lavoro.

Permane invece il limite di 55 anni per **coordinatori di settore, capi unità e stewards**.

A tal fine l'**O.N.M.S.**, su richiesta dell'interessato - corredata da adeguata documentazione del club attestante la consolidata esperienza

del soggetto e la partecipazione sistematica agli aggiornamenti professionali -, previo parere del Questore della provincia, **rilascia il nulla osta in merito.**

#### **Art. 7**

##### *Elenco Nazionale degli Stewards*

Viene istituito, nell'ambito dell'Osservatorio, un gruppo di lavoro per valutare la fattibilità di un progetto di costituzione di un "*Elenco Nazionale degli Stewards*" (da pubblicare sul sito dell'O.N.M.S.), consultabile dalle società sportive e dalle Questure per i rispettivi profili di interesse.

#### **Art. 8**

##### *Inadempimenti*

Le indicazioni di cui al presente documento potranno essere considerate ai fini della valutazione sia della regolarità dell'attività di formazione che degli standard di sicurezza degli impianti sportivi. Eventuali inosservanze potranno, pertanto, essere valutate alla stregua di carenze strutturali dell'impianto sportivo.

Libretto Formativo dello Steward

**Libretto Formativo dello Steward**



Nome \_\_\_\_\_

Cognome \_\_\_\_\_

Data di nascita \_\_\_\_\_

Luogo di nascita \_\_\_\_\_

**Indice**

Formazione e Aggiornamenti pag. 3 e ss.

Sanzioni pag. 7 e ss.

Esercitazioni pag. 11 e ss.

Impiego pag. 15 e ss.

1

**Formazione e Aggiornamenti**

Attestato Conseguito il \_\_\_\_\_

Presso la Società di Formazione \_\_\_\_\_

Corso di formazione frequentato dal \_\_\_\_\_ al \_\_\_\_\_

Qualifica Conseguita \_\_\_\_\_

**Aggiornamenti**

Data	Ente	Area/materia	Ore	Validazione

3

**Sanzioni**

Data	Stadio	Prov.to	Validazione (timbro e Firma)

7

**Esercitazioni**

Data	Stadio	Area/materia	Validazione (timbro e Firma)

11

**Impiego**

Data	Stadio	Ruolo Ricoperto	Validazione (timbro e Firma)

15