

1<sup>a</sup> emissione 10 febbraio 2022

2<sup>a</sup> emissione 01 aprile 2022

**NOTA OPERATIVA E STRUMENTI  
PER PREVENIRE ED AFFRONTARE IL RISCHIO DI VIOLENZA  
NEI CONFRONTI DEGLI OPERATORI ADDETTI AL FRONT OFFICE DEL  
COMUNE DI MILANO**

**1.0 PREMESSA**

Obiettivo.

Il miglioramento delle condizioni di sicurezza e della salute delle lavoratrici e dei lavoratori nei loro luoghi di lavoro è un obiettivo importante per l'Amministrazione Comunale, sia perché la tutela salute delle lavoratrici e dei lavoratori costituisce un dovere fondamentale del Datore di Lavoro, sia perché un ambiente sano e sicuro contribuisce in modo decisivo alla qualità del lavoro e dei servizi resi alle persone.

Il presente documento è finalizzato a mettere in atto una strategia di prevenzione del rischio di aggressioni agli operatori da parte dell'utenza che si rivolge agli sportelli front office nonché alla identificazione dei fattori logistici e/o organizzative dei comportamenti che possono prevenire e ridurre tali agiti, puntando al contenimento ed all'eliminazione delle conseguenze negative per gli operatori, i servizi e l'organizzazione nel suo complesso.

In altri termini il presente documento mira ad individuare le forme migliori per garantire la sicurezza e salute delle lavoratrici e dei lavoratori che operano in posizione di front-office all'interno delle sedi comunali.

**1.0.1 Definizione:**

Al fine di definire univocamente la terminologia utilizzata si può intendere per "violenza" quanto indicato dall'Agenzia Europea per la Sicurezza e la Salute sul Lavoro ovvero la violenza esterna sul posto di lavoro comprende:

- *insulti-comportamenti incivili*
- *minacce*
- *forme di aggressione fisica o psicologica tali da mettere a repentaglio la salute, la sicurezza o il benessere dell'individuo*
- *la presenza di una componente razziale, sessuale o di genere*

L'offesa può essere verbale, fisica, psicologica e morale e si qualifica come qualsiasi

comportamento che umilia, degrada o danneggia il benessere di una persona, la sua dignità e i suoi valori.

Esserne vittima non rappresenta solo un tragico evento per la salute delle lavoratrici e dei lavoratori, ma può avere ripercussioni anche sulla sua vita privata quotidiana, sulla sua famiglia, su altre lavoratrici e lavoratori, su altri utenti dei servizi oltre che sui luoghi e sugli oggetti e strumentazioni di lavoro, sui beni personali e, più in generale, sull'Ente in cui si svolge l'attività lavorativa e sulla società.

Solitamente gli agiti violenti seguono uno schema progressivo con escalation che va dall'uso di espressioni verbali aggressive all'impiego di gesti violenti, alla minaccia, alla spinta, fino al contatto fisico, all'uso di arma e alla lesione grave e/o alla morte. Ciò implica la possibilità di mettere in atto azioni preventive già dai primi segnali dell'escalation, laddove detti segnali siano correttamente identificati.

### **1.0.2 Contesto**

I servizi alla cittadinanza si rivolgono a tutte le persone di qualsiasi fascia d'età o strato sociale che si trovano in condizioni di dover richiedere documenti o di definire le proprie necessità sociali e abitative.

I dipendenti di questi Servizi si trovano quindi ad operare con persone con problematiche diverse, dalle più semplici alle più complesse.

E' quindi fisiologico che, a volte, si determini una frattura tra domanda/offerta di risorse, tra aspettative/possibilità concrete di soluzione di una piccola o grande difficoltà. Altre volte si determina una incomprensione su possibilità, modalità.

Tale situazione può generare situazioni di conflitto, rivendicazione o pretesa di soluzioni, immediate, esponendo gli operatori ad un rischio di violenza/ aggressione verbale o fisica di varia entità.

## **2.0 STRUMENTI E INDICAZIONI OPERATIVE**

Risulta necessario scomporre in fasi la definizione del processo di attuazione di **una strategia unitaria** - azioni, strumenti, comportamenti organizzativi - per fornire istruzioni operative utili per la prevenzione e la gestione delle situazioni di rischio che, come detto in premessa possono interessare tutti gli operatori.

Le fasi sono riassumibili come segue:

### **2.0.1 PREVENZIONE:**

- a. formazione e supervisione
- b. organizzazione degli spazi e delle attrezzature
- c. buone prassi nel lavoro di servizio interno ed esterno
- d. comunicazione

### **2.0.2 GESTIONE EVENTI:**

- a. gestione emergenza
- b. percorsi di accompagnamento operatore e gruppo di lavoro

### **3 MONITORAGGIO E REVISIONE PERCORSO**

#### **1. PREVENZIONE**

##### **a) Formazione e supervisione**

La formazione deve far sì che tutto il personale conosca i rischi potenziali per la sicurezza e le procedure da seguire per proteggere sé stessi ed i colleghi da atti di violenza. Viene consolidata una formazione specifica rivolta al personale amministrativo addetto al front office, ai Responsabili/Preposti nonché ai Dirigenti e concernente i rischi specifici connessi con l'attività svolta, inclusi i metodi di riconoscimento di segnali di pericolo o di situazioni che possono condurre ad aggressione e metodologie per gestire le persone aggressive e violente.

##### **b) Organizzazione degli spazi e delle attrezzature**

**L'accesso ai servizi** aperti al pubblico deve essere monitorato e gestito secondo le seguenti modalità:

- ✓ durante l'orario di apertura del servizio deve essere sempre presente personale al front office;
- ✓ l'orario di accesso al pubblico deve essere sempre esposto e ben visibile;
- ✓ occorre organizzare lo spazio della sala di accoglienza rendendolo consono a fare decantare eventuali presenze portatrici di tensioni;
- ✓ selezionare il più possibile le informazioni affisse alle pareti; troppi cartelli e avvisi equivale ad invogliare alla non lettura degli stessi;
- ✓ i cartelli di riferimento alla pandemia da Covid/Omicron con gli obblighi normativi, deve essere selezionato e ben visibile in modo da rendere efficace la comunicazione. Sul Portale della Salute e Sicurezza del Comune di Milano sono riportate le Procedure da osservare sull'argomento;

##### **c) Buone prassi nel lavoro di servizio**

**L'accoglienza dell'utente** deve prevedere:

- allestimento tale che l'operatore sia in una posizione che gli permetta la rapida uscita facilitata rispetto all'utenza da utilizzare in caso di emergenza. Mai prestare le spalle all'utente;
- mantenere una distanza di sicurezza sia in ottemperanza alle disposizioni anti-Covid che in ragioni della sicurezza e incolumità fisica;

- presenza di un arredo essenziale senza oggetti potenzialmente pericolosi in vista (forbici cucitrice, fermacarte tagliacarte, soprammobili e attrezzatura pesante etc.) e facilmente impugnabili dall'utente;
- disponibilità di un sistema di lancio immediato di allarme e di richiesta di soccorso da parte di personale preposto all'evenienza (Polizia Locale, Axitea, ecc.);
- Le persone in evidente stato di alterazione psico fisica non devono essere accolte dal singolo operatore, ma accolte sotto la sorveglianza di un secondo operatore. Le procedure ricevute in sede di formazione dovranno essere messe in atto;

#### **d) Comunicazione**

Come già introdotto al Punto b) sono da predisporre manifesti da appendere dentro e fuori dalle sedi di Servizio che comunichino all'utenza in ingresso in modo chiaro seppur sommario, in diverse lingue le direttive dell'Amministrazione circa:

- gli orari di apertura e chiusure del servizio
- comportamento da adottare nelle fasi di attesa raccomandando il rispetto delle altrui persone presenti, nel moderare il tono della voce, del divieto di utilizzare apparecchi radio e/o telefono cellulari con un tono/suono che possa arrecare fastidio alle persone presenti. Non saranno ammesse al servizio persone che non rispettino il luogo, le cose e le persone presenti con comportamenti incivili di qualsiasi natura (imbrattano, insultano etc.)

## **2. GESTIONE EVENTI**

### **Ipotesi di reati più frequenti nei servizi**

Pare opportuno, a mero titolo esemplificativo, indicare alcune fattispecie delittuose di cui, purtroppo, gli operatori possono essere vittima e/o testimoni.

Con **violenza** si intende l'utilizzo di qualsiasi mezzo idoneo a coartare la volontà del soggetto (violenza impropria) o l'impiego di energia fisica sulla persona o sulla cosa (violenza propria).

Con **minaccia** si intende la prospettazione di un male ingiusto dipendente dalla volontà del soggetto agente. Essa deve essere seria, in grado, cioè, di

ingenerare timore o turbamento nella persona offesa, la quale, pertanto, vede la propria capacità di autodeterminazione compressa.

### **Diffamazione (art. 595 c.p.)**

Il reato in oggetto presuppone che l'offesa alla reputazione, ossia alla considerazione e stima di cui gode un soggetto all'interno del proprio contesto sociale, venga rivolta a detto soggetto in sua assenza.

Quest'ultimo, infatti, deve trovarsi nell'impossibilità di percepire direttamente le espressioni offensive.

Ulteriormente, le offese devono poi essere proferite ad almeno due soggetti estranei e da questi ultimi esse devono essere recepite.

Non è, infatti, sufficiente che l'agente pronunci frasi o espressioni offensive, occorre che il contenuto delle offese venga appreso da soggetti terzi

La diffamazione differisce, quindi, nettamente dal reato di ingiuria, peraltro depenalizzato, in base al quale era punibile penalmente (ora ciò comporta l'irrogazione di una sanzione civile) colui che ledeva l'onore e il decoro di una persona presente.

Il reato è procedibile a querela di parte.

### **Gestione emergenza dell'evento violento**

Nel caso si realizzi un evento violento con aggressione verbale o fisica, di minaccia o di danneggiamento che possa mettere a rischio l'incolumità degli operatori od ostacolare il regolare funzionamento del servizio, dovrà essere adottata la seguente procedura:

- 1) L'operatore deve prontamente attivare, senza indugio, ogni azione atta a richiamare la presenza di altro personale in servizio;
- 2) Il collega più vicino all'operatore sottoposto alla violenza e/o intimidazioni deve immediatamente attivarsi:
  - premendo gli appositi pulsanti di emergenza
  - chiamando l'Agente di Polizia Locale se presente in sede
  - contattando il numero telefonico delle emergenze 112 o della Centrale Operativa della Polizia Locale 020208 segnalando una aggressione in corso e chiedendo un intervento a supporto;
- 3) Il numero delle emergenze in ragione del contenuto della segnalazione e della prossimità della sede in cui si è verificato l'evento, invia una pattuglia.

**SERVIZIO DI PREVENZIONE E PROTEZIONE ESTERNO DEL COMUNE DI MILANO**

Milano 20124 – Viale Tunisia 50; Tel .: 02/48015228 - Fax 02/48024874e-mail: [com.mil.spp@niering.it](mailto:com.mil.spp@niering.it)

**RAGGRUPPAMENTO TEMPORANEO DI IMPRESE**

H SAN RAFFAELE RESNATI S.P.A. (MANDATARIA) – FONDAZIONE IRCCS CÀ GRANDA OSPEDALE MAGGIORE POLICLINICO – NIER INGEGNERIA S.P.A. – NSI NIER SOLUZIONI INFORMATICHE S.R.L. – EMIT ENTE MORALE G. FELTRINELLI PER L'INCREMENTO DELL'ISTRUZIONE TECNICA – SINTESI SPA (MANDANTI)

- 4) Al termine dell'emergenza viene convocato un briefing di valutazione dell'accaduto con la presenza dell'Operatore interessato e dei colleghi che hanno assistito all'episodio e con la Posizione Organizzativa responsabile della attività. Il Datore di Lavoro viene informato dell'accaduto dal Dirigente e dalla PO questi ultimi danno notizia della convocazione del briefing valutativo.
- 5) Al termine del briefing viene compilato il file in all.1 apposito registro che riporta sinteticamente l'accaduto.

Il Datore di Lavoro con il supporto del Direttore di Area e della Direzione Risorse Umane, presa visione della relazione riportata nel file di cui sopra, potrà:

- ove non ravvisi l'esistenza di alcuna ipotesi di reato, trattenere la scheda agli atti per il monitoraggio dei fenomeni oggetto del presente documento, dandone notizia all'interessato/i e registrando l'evento nell'istituto apposito Registro;
- ove ravvisi l'esistenza di un possibile reato, con il supporto di Risorse Umane e supporto giuridico della Direzione, esaminata la scheda e sentiti eventualmente gli interessati per maggiori chiarimenti, procedere come segue:

reato perseguibile d'ufficio: provvederà a redigere apposito esposto, allegando eventualmente altri documenti utili (ad es. referti sanitari, nota e rilievi sui danni ad attrezzature, spazi, cose, i tempi di sospensione di pubblico servizio che si è dovuto disporre per l'emergenza accorsa etc.) da trasmettere all'Autorità Giudiziaria competente, dandone notizia agli interessati

reato perseguibile a querela: informerà la/le persona/e interessata/e. In questo caso sarà chi ha subito il reato che, ove lo ritenga, potrà presentare querela ai sensi dell'art.336 c.p.p. nei previsti termini con il supporto e conforto di Risorse Umane e/o della Direzione

#### **a. Percorsi di accompagnamento operatore e gruppo**

Ogni evento di aggressione verbale o fisica indipendentemente dalle conseguenze su chi l'ha subita è comunque un evento stressante e/o traumatico per tutti i dipendenti del servizio le cui ripercussioni richiedono una gestione organica e coordinata. A tal fine possono essere definiti e attivati gli strumenti di supporto psicologico presenti all'interno della Amministrazione.

**SERVIZIO DI PREVENZIONE E PROTEZIONE ESTERNO DEL COMUNE DI MILANO**

Milano 20124 – Viale Tunisia 50; Tel .: 02/48015228 - Fax 02/48024874e-mail: [com.mil.spp@niering.it](mailto:com.mil.spp@niering.it)

**RAGGRUPPAMENTO TEMPORANEO DI IMPRESE**

H SAN RAFFAELE RESNATI S.P.A. (MANDATARIA) –FONDAZIONE IRCCS CÀ GRANDA OSPEDALE MAGGIORE POLICLINICO – NIER INGEGNERIA S.P.A. – NSI NIER SOLUZIONI INFORMATICHE S.R.L. – EMIT ENTE MORALE G. FELTRINELLI PER L'INCREMENTO DELL'ISTRUZIONE TECNICA – SINTESI SPA (MANDANTI)

### **3. MONITORAGGIO EVENTI E REVISIONE PERIODICA**

Al fine di attivare un sistema di monitoraggio capillare di tutti gli eventi e/o situazioni di emergenza avvenuti si attivano a far data dall'entrata in vigore e diffusione del presente documento due strumenti fondamentali:

- A. Il registro e la sua completa compilazione
- B. Relazione semestrale sull'andamento dei dati raccolti

Tali strumenti devono essere messi a disposizione del RSPP per opportune valutazioni di competenza.

In base alle rilevazioni effettuate tramite i due strumenti si provvederà ad ogni eventuale integrazione e ad una revisione almeno annuale del presente documento.

Giovanni Carniel  
Responsabile Servizio di Prevenzione e Protezione esterno  
Comune di Milano

Firmato digitalmente da

GIOVANNI CARNIEL

CN = CARNIEL

GIOVANNI

C = IT

**SERVIZIO DI PREVENZIONE E PROTEZIONE ESTERNO DEL COMUNE DI MILANO**

Milano 20124 – Viale Tunisia 50; Tel .: 02/48015228 - Fax 02/48024874e-mail: [com.mil.spp@niering.it](mailto:com.mil.spp@niering.it)

**RAGGRUPPAMENTO TEMPORANEO DI IMPRESE**

H SAN RAFFAELE RESNATI S.P.A. (MANDATARIA) – FONDAZIONE IRCCS CÀ GRANDA OSPEDALE MAGGIORE POLICLINICO – NIER  
INGEGNERIA S.P.A. – NSI NIER SOLUZIONI INFORMATICHE S.R.L. – EMIT ENTE MORALE G. FELTRINELLI PER L'INCREMENTO  
DELL'ISTRUZIONE TECNICA – SINTESI SPA (MANDANTI)

**ALLEGATO 1**

