



Ajuntament de Ripollet

+ciutat!

Ajuntament de Ripollet
Carrer de Balmes, 2
08291 Ripollet
Barcelona
Tel. 935 04 60 00
ripollet.cat

Protocol d'Actuació i Prevenció davant situacions de violència i agressions en l'exercici de les seves funcions com a personal empleat a l'Ajuntament de Ripollet

Protocol aprovat mitjançant Decret d'Alcaldia
núm. 2022/165 de data 28/01/2022.



Í n d e x

INTRODUCCIÓ	3
JUSTIFICACIÓ	3
PROTOCOL D'ACTUACIÓ	5
Objectiu General	
Objectius Específics	
Àmbit d'aplicació	
INTERVENCIÓ DE L'ORGANITZACIÓ	6
Comunicació interna	
Intervenció del Delegat/da de Prevenció	
Intervenció del Comitè de Seguretat i Salut	
Intervenció del Servei de Prevenció	
Intervenció de l'Administració	
ACTUACIONS	9
Actuacions de l'entorn de treball	
Actuacions en el procediment de treball	
PROCEDIMENT D'ACTUACIÓ DAVANT LA VIOLÈNCIA I AGRESSIONS	10
Registre d'agressions, estadística i anàlisi	
ANNEX 1, FULL DE REGISTRE D'INCIDÈNCIES	15
Investigació incident	
ANNEX 2, PROPOSTA DE CARTA A LA PERSONA AGRESSORA	20
TIPOLOGIA D'INCIDENT	21



INTRODUCCIÓ

Des del punt de vista de la Prevenció de Riscos Laborals, **la violència laboral vulnera la protecció eficaç en matèria en seguretat i salut en el treball** segons els articles 14 i 15 de la Llei 31/1995 de Prevenció de Riscos Laborals, el Reial decret dels Serveis de Prevenció i l'Article 14 h) i) del RDL 5/2015 de 30 d'octubre, relatiu a l'Estatut Bàsic de l'Empleat Públic.

La institució ocupadora és responsable de la seguretat dels seus treballadors i de les seves treballadores, la Comissió Europea, a través de la Directiva Marco 89/391/CEE d'Aplicació de Mesures per promoure la Seguretat i la Salut dels treballadors, obliga a la prevenció de la violència en el treball i fa responsables a l'empresariat de vetllar perquè els treballadors i treballadores no pateixin danys en el medi laboral.

El personal municipal que pel seu lloc de treball té assignades funcions específiques que inclouen l'atenció al públic i la interrelació amb la ciutadania pot ser ocasionalment destinatari de la seva insatisfacció i a la vegada també ser susceptible de derivar en determinades conductes violentes.

JUSTIFICACIÓ

La definició de violència en el lloc de treball és, segons l'Organització Mundial de la Salut (OMS) "tot aquell incident en el qual la persona és objecte de maltractaments, amenaces o atacs en circumstàncies relacionades amb el seu treball, amb la implicació que s'amenaci explícitament o implícitament la seva seguretat, benestar o salut", això és, **qualsevol tipus d'agressió que comporti dany físic, psíquic o moral**.

Igualment, l'Organització Internacional del Treball (OIT) reconeix que les professions que presenten un major risc de patir agressions o actes de violència són aquelles que tenen estret contacte amb la ciutadania.

Malgrat no existir una definició única de violència en el lloc de treball, sí existeix un element comú a l'hora d'enfocar i plantejar la qüestió, **el concepte de violència ha de ser més ampli que el de la mera agressió física**. Així, la violència en el treball inclouria, a més de les agressions físiques, les conductes verbals o físiques amenaçadores, intimidatòries i/o abusives. Segons la Comissió Europea, inclou des del llenguatge ofensiu a les amenaces, i des de les agressions físiques fins a l'homicidi.



L'impacte d'un incident violent és molt variable, depenent de la naturalesa i gravetat de l'incident i del subjecte agredit. Una actuació ràpida i professional permet ajudar a recobrar-se del succés violent, disminuint les seqüeles físiques i emocionals, i incorporar-se de nou al seu lloc de treball.

Algunes causes que poden provocar violència i agressions:

La manca d'informació dels drets i deures dels ciutadans, la frustració per expectatives que no es poden acomplir, massificació i llistes d'espera (problema organitzatiu que genera riscos psicosocials), inestabilitat psicològica, necessitat d'immediatesa en les respostes, grau d'exigència i delegació molt elevat cap a les administracions, exigència de tractaments personalitzats no normatius o no protocol·litzats, manca de recursos tècnics i personals, volum de demandes superiors a les disponibles i altres.

L'Empresa té l'obligació d'implantar el protocol d'actuació relacionat amb violència i/o agressions.

- Prevenir les situacions de conflicte, violència i agressions que es puguin produir en el lloc de treball procedent de persones usuàries envers els/les professionals.
- Constituir els procediments d'actuació davant d'una situació d'agressió verbal i/o física entre professionals (en aquest cas ens remetem al "Protocol per a la prevenció de l'assetjament sexual, assetjament per raó de sexe, orientació sexual i assetjament psicològic de l'Ajuntament de Ripollet").
- Assegurar l'assistència sanitària i psicològica en declarar-se com a *accident* de treball.
- Assegurar la rehabilitació i reinserció de la persona afectada en el seu lloc de treball (recolzant el seu afrontament i reincorporació davant les seqüeles).
- Assegurar el suport jurídic i legal.

L'actuació de la delegada/delegat de prevenció és fonamental. Informarà, acompanyarà a les víctimes i portarà davant del Comitè de Seguretat i Salut tots els casos de violència perquè es compleixi el protocol de violència i agressions del centre al que representen.



PROTOCOL D'ACTUACIÓ

Objectiu general

Instaurar dins de la política de prevenció de l'Ajuntament de Ripollet unes directrius generals per a la prevenció i actuació davant les possibles situacions conflictives, davant de tot tipus de violència i agressions en el lloc de treball.

Objectius específics

1. **Prevenir les situacions potencialment conflictives i la violència i agressions en el lloc de treball:**
 - a. Realitzar l'avaluació dels riscos laborals relacionats amb la violència i agressions.
 - b. Planificació preventiva d'aquests riscos.
 - c. Informació i formació específica sobre aquests riscos.
 - d. Consulta i participació del personal d'aquest Ajuntament davant l'actuació d'aquests riscos.
2. **Establir pautes d'actuació clares i eficaces davant els incidents violents i agressions protegint a les possibles víctimes.**

En definitiva, es tracta d'una banda de trobar solucions que disminueixin els episodis de violència laboral, i per una altra assegurar l'atenció assistencial, rehabilitadora i jurídica de suport a la víctima quan aquests no hagin pogut evitar-se.

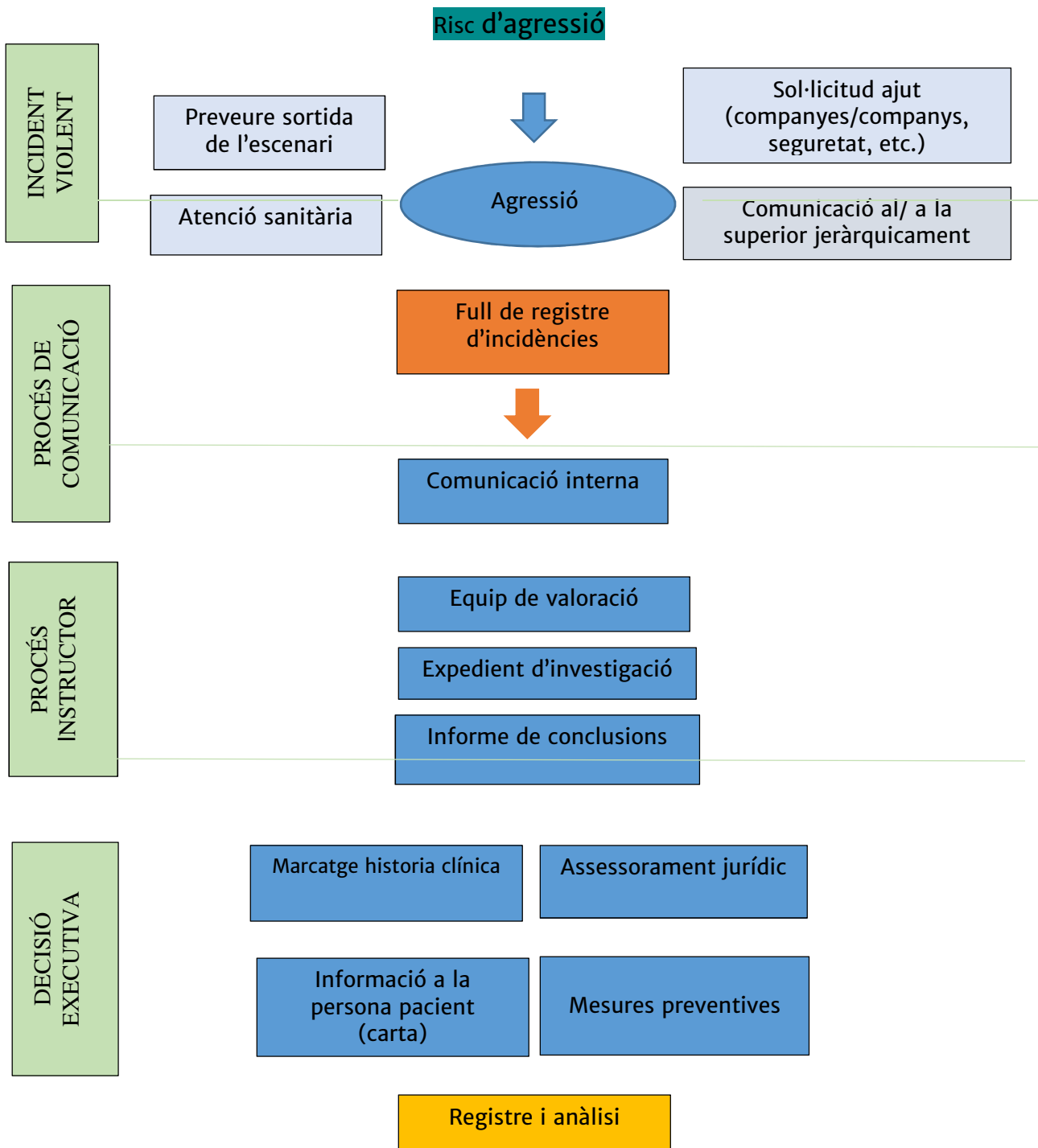
Àmbit d'aplicació

Aquest procediment serà d'aplicació per a tot el personal municipal que pateixi situacions d'agressions verbals o físiques, amenaces i qualsevol tipus d'assetjament sempre que aquestes situacions es produeixin per la seva activitat laboral, per part d'usuaris/es o tercers, i tant si es produeixen dins com fora dels centres de treball, incloses les que siguin fora de la jornada laboral. L'abast del protocol inclou també els danys que puguin patir els bens del personal afectat i dels propis centres.



INTERVENCIÓ DE L'ORGANITZACIÓ

Quadre sinòptic de la intervenció:





Comunicació interna

El/la treballador/a afectat/da o el seu comandament comunicarà l'incident tant aviat com sigui possible al Departament de Persones, perquè tingui constància dels fets, notificar i registrar les dades més significatives sobre els fets ocorreguts de l'agressió. En absència o impossibilitat del/la professional directament afectat o el seu comandament més directe, la notificació podrà ser realitzada per altres comandaments, company/es, representació social, etc., amb l'objectiu de deixar constància detallada de l'incident.

Aquesta comunicació es farà complimentant la pàgina 1 del Full de registre d'incidències (Annex 1). Aquest document estarà a disposició dels professionals de la Corporació a la intranet, i/o en format paper, una vegada omplert s'enviarà al Departament de Persones, s'informarà als delegats/des de Prevenció i s'enviarà el document al servei de Prevenció.

Intervenció del delegat i/o delegada de prevenció

- 1) Es personarà al centre de treball i recaptarà informació sobre el succeït quan s'hagi produït un incident violent.
- 2) Acompanyarà, informarà, assessorarà i ajudarà a la persona agredida.
- 3) Comunicarà al Comitè de Seguretat i Salut el succeït i participarà en la recerca de les causes i proposarà les mesures de seguretat a prendre.
- 4) Participarà en l'avaluació de riscos psicosocials.
- 5) Participarà en el disseny de les mesures a prendre pel que fa a la prevenció de la violència i agressions.
- 6) Proposarà i exigirà la implantació del protocol de prevenció i actuació davant la violència i agressions.
- 7) Proposarà la formació i informació per a desenvolupament d'habilitats de comunicació i en el maneig de situacions conflictives amb usuaris/àries.
- 8) Realitzarà un seguiment dels incidents violents que s'hagin produït.

Intervenció del Comitè de Seguretat i Salut

- 1) Intervindrà en la solució del problema de violència establint les mesures correctores oportunes, proposant les actuacions envers l'agressor/a i el/la treballador/a agredit/da (rehabilitació).
- 2) Vetllarà perquè es porti a terme i es compleixi el procediment d'aquest protocol.
- 3) Supervisarà l'avaluació d'aquests riscos.
- 4) Participarà en el disseny de les mesures de prevenció d'aquests riscos.



- 5) Participarà en el disseny de l'organització i condicions de treball del personal afectat per la violència, mitjançant l'adaptació dels llocs de treball.
- 6) Participarà en l'elaboració de la informació i formació sobre aquests riscos.
- 7) Realitzarà un seguiment dels casos de violència produïts.

Intervenció del Servei de Prevenció

- 1) Valorarà la incidència i les mesures de seguretat adoptades o existents respecte a la prevenció de la violència.
- 2) El Servei de Vigilància de la Salut emetrà un informe sobre l'estat de salut del personal agredit en cas que es produeixin lesions físiques o psíquiques.
- 3) Només en cas d'accident greu o molt greu, el Servei de Prevenció realitzarà la recerca directament de l'incident o accident, i informarà de les seves conclusions i propostes al Comitè de Seguretat i Salut.

Intervenció de l'Ajuntament

L'Administració ha de garantir de forma simultània el dret de la ciutadania a l'accés als recursos públics i el dret a la seguretat i dels drets elementals dels treballadors i de les treballadores, com a ciutadans/es, i com a part de la funció pública. L'Administració ha de valorar la implantació de mesures de seguretat en tots els centres públics d'atenció.

En el cas dels serveis públics, l'Administració ha de perseguir d'ofici a les persones que hagin comès qualsevol tipus de violència, per evitar la personalització del conflicte en un/una professional.

De la mateixa manera, en el nostre objectiu de protegir als i a les professionals, considerem, que **qualsevol tipus de violència a un/a treballador/a que exerceixi la seva labor en centres municipals han de ser considerades com a accidents de treball.**

ACTUACIONS

- Entorn de treball
- Procediment de treball

Actuacions a l'entorn de treball

- L'administració haurà de realitzar campanyes de conscienciació a la ciutadania, ja que de forma reiterada, s'estan produint agressions, especialment en les professions dedicades a l'atenció social, educativa, sanitària entre d'altres.



- Informació sobre els drets i obligacions, Cartes de Serveis o altres fórmules, perquè la ciutadania conegui el que pot esperar de la Institució i/o del Servei.
- Assegurar que el personal de l'Ajuntament té un accés ràpid a zones segures, en aquells casos on es tracti de temes d'especial dificultat, i/o potencialment problemàtics. Assegurar una adequada gestió de cues i d'esperes.
- Disposar de sales d'espera confortables.
- Dotar a cada centre on hi hagi atenció al públic d'una sala específica per a atenció de temes d'especial dificultat, i/o potencialment problemàtics.
- Dotar de les mesures de seguretat adequades a les característiques del centre de treball
- Adequar els espais i facilitar la dotació de les mesures preventives i dissuasives que siguin necessàries
- Actuacions formatives adreçades al personal de l'Ajuntament sobre autoprotecció i prevenció de riscos laborals.
- Instal·lar una bústia de suggeriments que permetin agrair l'atenció rebuda o el bon funcionament d'un servei (no només el dret a reclamar davant la disconformitat o satisfacció).

Actuacions en el procediment de treball

- Preveure un nivell adequat d'atenció a la persona, pel que fa a llista d'espera, com poden ser les concessions de dia i hora.
- Reduir els temps a la sala d'espera de la ciutadania atesa.
- El treballador i la treballadora vetllaran pel compliment de la planificació del temps de visita.
- La informació sobre conductes agressives ha de constar en la història social o expedient de la persona usuari/a amb la finalitat que pugui ser tingut en compte de cara a la intervenció social futura i així puguin ser preses les mesures preventives adequades.
- Si es donés el cas, complimentar el formulari "Full de registre d'agressions" que figura en el present manual i enviar-ho al Comitè de Salut Laboral.
- S'ha de prendre com a mesura de ràpid compliment la possibilitat del canvi d'assignació de professional, per fer-ho compatible amb el dret a ser atès de la ciutadania.

A més:

- Realitzar el seguiment de les mesures preventives en les Avaluacions de Prevenció de Riscos Laborals tenint en compte el risc d'agressió.
- Considerar l'agressió del personal com a accident laboral.



PROCEDIMENT D'ACTUACIÓ DAVANT LA VIOLÈNCIA I AGRESSIONS

S'aplicarà quan un/una treballador/a sigui objecte de les següents conductes a l'interior o fora del lloc de treball com a conseqüència del desenvolupament de la seva activitat professional:

- Conductes intimidatòries (amenaces, insults o llenguatge no adequat, potser tant presencial, per via telefònica o email).
- Violència física, robatori i/o furt.
- Vandalisme: es deteriora i/o destrueix les pertinences d'un treballador/a, el mobiliari o les instal·lacions del centre de treball.

Procediment d'actuació prèvia davant una situació amb indicis de possible conflicte amb els treballadors i les treballadores del centre de treball:

Davant una situació de possible violència o agressions, en l'atenció dels usuaris i de les usuàries amb comportaments o en l'atenció a una persona conflictiva o irritada, es durà a terme aquest procediment d'actuació:

- A l'arribada de persones amb comportament exaltat, agressiu, o qualsevol altre comportament que pugui ser sospitós de conductes conflictives i enfrontaments amb el personal de l'Ajuntament, si la situació ho permet, el **personal de recepció** realitzarà les següents tasques:
 - Intentar reconduir la situació perquè la persona atesa entri en raó i es tranquil·litzi.
 - Rebre la demanda o sol·licitud de la persona motivada per la visita al servei, el/la treballador/a atindrà dins les seves possibilitats la petició formulada.
 - Donar hora de visita, consultar la sol·licitud al professional corresponent (si pot atendre la sol·licitud o consulta del personal de recepció) i si s'escau posar-ho en coneixement del comandament del Servei.
 - Si el problema persisteix, s'avisarà a la Policia local que es personarà en el centre de treball duent a terme les accions pertinents.



Actuació immediata davant una situació violenta o possible agressió

a) En dependències públiques:

Davant una situació de possible violència o agressions en els despatxos de l'àrea tècnica, o bé en la sala d'espera (on la ciutadania ha d'esperar l'arribada del personal tècnic), es procedirà de la següent forma,

- **Mantenir la calma, tractar de contenir la situació:** NO respondre a les agressions o provocacions verbals. Es tracta d'intentar reconduir la situació buscant punts d'acord.
- **Distància de seguretat:** Intentar establir una adequada distància de seguretat amb la persona atesa.
- **Accionar l'alarma (en el cas de què existeixi un timbre) i sortir de l'espai (despatx, dependència), interrompin l'activitat mentre la situació no sigui controlada** o el treballador/a no es trobi en condicions de reprendre-la amb les suficients garanties
- Servei de seguretat (si existeix al centre).
- Trucar al telèfon de la Policia Local, sol·licitant ajuda externa immediata.
- Sol·licitar la presència dels comandaments del servei i/o delegats de prevenció perquè es personin i recullin informació sobre l'incident ocorregut i realitzar les accions pertinents.

b) Respecte a l'assistència i/o visita per part de personal municipal a un domicili:

- Sempre deixar dit a l'equip o a l'administratiu/va l'adreça i telèfon de les visites que es facin i l'hora previsible de tornada al sector.
- Si no es coneix a la família per part de cap professional (informadors/es, Treballador/es, Educadors/es Socials, Inspectors, etc...) i es preveu que pot ser conflictiva la visita domiciliària, anar junts **dos professionals**.
- En el cas d'infància i adolescència **poden ser dos professionals** de l'equip, en el cas de gent gran pot ser un/a Treballador/a Social de gent gran d'un altre grup de treball.
- En el cas de situacions de presumpte desemparament de menors, persones amb discapacitat, gent gran en situació de risc en que sigui necessari anar al domicili per a poder valorar la situació i es preveu una possible situació de risc cap als professionals es demanarà la col·laboració de la Policia Local.



En cas d'agressió amb lesions físiques o psíquiques:

- Trasllat immediat al Servei d'Urgències de l'Hospital o Mútua de referència del/la treballador/a i assistència sanitària, omplint l'informe mèdic i el part de lesions. (A PARTIR DE LA PRIMERA AVALUACIÓ ASSISTENCIAL-AMBULÀNCIA)
- Tramitar l'incident com a accident de treball notificant-ho al centre de treball. Adjuntar informe mèdic i informe de lesions, i lliurar còpia en la mútua o metge.
- Contactar amb el Servei de Prevenció, adjuntant l'informe mèdic, informe de lesions i el full de recollida de dades.
- **Denúncia particular de la persona agredida a la Comissaria de Mossos i/o Policia Local, amb l'informe de lesions.**

En el cas que l'incident violent constitueixi una agressió verbal, sense resultat de lesions, també es notificarà.

Actuació posterior a l'incident violent

Les intervencions amb posterioritat als fets han d'anar encaminades a reduir al mínim les repercussions i les seqüeles de la violència laboral sobre el treballador/a i testimonis.

Un altre objectiu és que no es repeteixin aquests actes violents, per tant l'actuació va dirigida cap a tots els implicats: agredit/da, testimonis i fins i tot agressor/a.

Suport de la Direcció i dels Comandaments del servei:

- El superior jeràrquic, tenint coneixement de l'agressió atendrà l'empleat/da i donarà el seu suport davant la situació de violència que s'ha produït.
- Recollirà la informació dels fets, efectes, proves i testimonis.
- Signarà la fitxa de registre de l'agressió, per fer constar la situació de violència ocorreguda.



Registre d'agressions, estadística i anàlisi

La prevenció de la violència en el lloc de treball exigeix una informació permanentment actualitzada. L'estudi d'incidents serà l'eina vàlida per a l'aplicació posterior de mesures d'actuació que ens ajudin a neutralitzar i/o minimitzar les agressions. A partir de la informació dels fulls de registre d'incidències podrem establir una sèrie d'indicadors útils com són l'evolució temporal, percentatge d'afectació per grups i les categories professionals, els torns i la tipologia d'agressor i d'agressió, etc.

- Notificar l'incident a l'empresa mitjançant registre. Quan es produeixi una agressió a qualsevol treballador/a, amb independència del tipus o la seva intensitat, el responsable o qualsevol treballador que tingui coneixement directe de la mateixa, ho comunicarà a la Direcció mitjançant el model establert a l'efecte, per activar totes les mesures d'atenció que es precisin, conforme al que preveu aquest protocol.
- S'informarà dels fets als comandaments corresponents, als delegats de prevenció i al Comitè de Seguretat i Salut Laboral immediatament.
- S'avaluarà la incidència, les mesures de seguretat i les possibles mancances o errades.

L'anàlisi d'aquest registre d'agressions es farà amb una periodicitat trimestral a instància del comitè de seguretat i salut laboral, el qual prendrà les mesures correctores oportunes.

Mesures envers la víctima

- Es prestarà l'assistència sanitària necessària.
- Atenció psicològica quan sigui necessària o per recomanació mèdica. L'atenció es realitzarà en la major brevetat possible, sempre dins de les 48 hores següents a l'agressió, inclourà mesures preventives de les seqüeles i de suport emocional dels professionals mèdics.
- Rehabilitació i reincorporació al seu treball (vigilància de la salut i adaptació de lloc de treball si fos necessari).
- Suport jurídic i legal.
- Si s'escau s'emetrà un manifest de suport per part del/ de la responsable dirigit al treballador/ora agredit.



Mesures envers l'agressor o agressora

- Amonestació per escrit rebutjant aquesta violència i agressió i instar al agressor/a al compliment dels seus deures (ús dels serveis en un ambient de mútua cordialitat, confiança i respecte,...).
- Com a mesura preventiva s'analitzarà la possibilitat de portar a terme el canvi de professional que pugui atendre l'agressor/a.
- Les mesures adoptades es comunicaran als Departaments de l'àmbit de Governança (Persones i Organització) a Policia Local i Alcaldia, pel seu coneixement.



ANNEX 1. FULL DE REGISTRE D'INCIDÈNCIES

REGISTRE DE L'INCIDENT

COMUNICACIÓ D'AMENACES I/O AGRESSIONS AL PERSONAL MUNICIPAL

UBICACIÓ DEL CENTRE DE TREBALL:

Data i hora en que s'ha produït l'incident:

Nº d'expedient:

Nom i Cognoms de la persona agressora:

Relació entre la víctima i l'agressor/a:.

usuari/a

familiar usuari/a

acompanyant

Persona que ha sofert directament l'incident

Nom i cognoms:

Lloc de treball:

Horari/torn:

Grup professional:

Signatura:

Tipologia de l'incident:

Agressió verbal

agressió física

amenaça

danys materials al mobiliari-instal·lacions

altres (especificar)

Danys a les propietats personals del professional

Robatori

altres (especificar)



INVESTIGACIÓ INCIDENT

DADES PER L'ANÀLISI DE L'INCIDENT DE VIOLÈNCIA

Lloc

Centre de treball Espai alternatiu Domicili Carrer

Data _____ Hora _____ Jornada Laboral Si / No

DECLARACIÓ D'INCIDENTS VIOLENTS

TIPUS

Agressió verbal i insult

- Insult Amenaça vers professional Intimidació
 Coacció Amenaça vers els seus familiars

Agressió física vers la persona

- Cops Empentes

Agressió vers el mobiliari del centre

Robatori

Fer malbé propietats personals (auto...)

Altres

Explicació dels fets:



TESTIMONIS DE L'AGRESSIÓ

- Professional membre equip de treball
- Recepcionista
- Familiars i/o acompanyants
- Altres
- Cap

POSSIBLE CAUSA DESENCADENANT

- Llista d'espera per visita
- Voler ser atès immediatament
- No obtenir el recurs demanat
- Derivació a un altre servei
- Desacord amb l'atenció dels professionals
- Altres

PERSONAL AMENAÇAT i/o AGREDIT

- Personal tècnic
- Administratiu/va
- Altres.
- Brigada
- Policia

Quin?

RESOLUCIÓ DE L'INCIDENT

- Es cedeix a la petició de la persona agressora
- Es fa contenció de la situació
- Presència policial
 - Policia Local
 - Mossos d'Esquadra
- Entrevista en espai alternatiu més segur
- Altres



CONSEQUÈNCIES LABORALS DE L'INCIDENT

- Repercussió emocional sense baixa laboral
- Interrupció laboral per lesió física (Mútua)
- Interrupció laboral per impacte psicològic (Mútua)
- Cap
- Altres.

Quins?

MECANISMES ACTIVATS

- En cas d'existir, s'ha accionat el timbre emissor d'alarma
- En cas de ser en dependències municipals, ha sortit del despatx
- En cas de ser a l'exterior o bé en altres dependències, ha sortit de l'espai
- Ha intervingut personal del centre
- Han intervingut cossos policials:
 - Mossos d'Esquadra
 - Policia Local

ACTUACIONS POSTERIORES A L'INCIDENT

- Notificació al Departament de persones
- Denúncia
- Demanda de suport (especificar quin):
- Altres.

Quines?



MESURES PREVISTES

- Presència de la Policia Local
- Entrevista en espai més segur.

On?

- Ús de despatx amb visualització externa
- Entrevista per dos professionals
- Altres

Signatura
Empleat/da

Responsable del centre o superior
jeràrquic receptor de la comunicació
d'agressió.

Ripollet, d de 20



ANNEX 2.:MODEL PROPOSTA CARTA A LA PERSONA AGRESSORA

Senyor/a

Aquest Ajuntament ha tingut coneixement dels fets ocorreguts el passat dia a les nostres dependències situades a _____, en què es va produir una situació de violència (física / verbal) envers (professional, personal divers, altres persones usuàries del servei, ...).

És deure del personal al servei de l'Ajuntament de Ripollet, tractar amb respecte i deferència als/les ciutadans/es en l'exercici dels seus drets i el compliment de les seves obligacions, de conformitat amb l'art. 13 e) de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.

Aquests drets comporten, així mateix, uns deures de reciprocitat en el comportament respectuós i un ús adequat de les instal·lacions per garantir el funcionament normal dels serveis públics, d'acord amb el que es preveu a l'article 30. de la Llei 26/2010 de 3 d'Agost de règim jurídic i procediment de les administracions públiques de Catalunya:

“Deures dels ciutadans; Els ciutadans, en llurs relacions amb les administracions públiques de Catalunya i en l'ús dels serveis públics, han d'actuar amb la diligència, la responsabilitat i el respecte deguts a les persones, les institucions i els bens públics”.

A l'Ajuntament de Ripollet no es tolera cap actitud violenta envers els professionals que presten els seus serveis a la ciutadania. Si esteu descontents amb el tracte rebut, teniu dret a plantejar els suggeriments i les queixes relatives al funcionament dels serveis i de l'activitat administrativa.

Per tant en futures ocasions i davant una situació conflictiva, actueu seguint la conducta recollida en aquest escrit. En el supòsit de reincidència en els comportaments o en les actituds de violència vers els professionals d'aquest Ajuntament, i davant els indicis de responsabilitat legal que puguin derivar, l'Ajuntament de Ripollet actuarà en conseqüència adoptant les mesures que consideri més oportunes, per fer efectiu el respecte degut als centres i els professionals que hi presten serveis, així com per restablir l'ordre públic pertorbat, la prestació del servei i el rescabament dels danys produïts per la vostra actuació. Això, sense perjudici de les accions que les persones afectades pugui exercir a títol particular.

Atentament,

En/Na
Càrrec:

Ripollet, a



Tipologia d'incident

Amb l'objectiu de sistematitzar el tractament i la gestió de tota situació accidental, per tal de minimitzar les conseqüències de la violència, facilitant a la persona agredida suport jurídic, sanitari i psicològic adequat per a la seva recuperació, tipifiquem la naturalesa de l'incident.

Es consideraran inclosos, a efectes de l'aplicació d'aquest procediment, els següents tipus d'agressions d'usuaris/àries.

Agressió/atac

Comportament intencionat que danya físicament o psicològicament a una altra persona.

Agressió Sexual

Atemptat contra la llibertat sexual d'una altra persona, amb violència o intimidació.

Abús

Comportament que humilia, degrada o indica d'alguna manera una falta de respecte a la dignitat de la persona.

Acusació i denúncies falses

Acció d'imputar a alguna persona, amb coneixement de la seva falsedat o temerari menyspreu cap a la veritat, fets que en el cas que fossin certs, constituïrien infracció penal, si aquesta imputació es fes davant funcionari judicial.

Atac

Acte, crítica, acció o paraula ofensiva intencionada

Amenaces

Acció d'intimidat a algú amb l'anunci de causar-li a ell, a la seva família o a persones amb les quals estigui íntimament vinculat, un mal que constitueixi delictes d'homicidi, de lesions, de delictes contra la llibertat,



tortures i contra la integritat moral, de la llibertat sexual, la d'intimitat, de l'honor, del patrimoni i de l'ordre socioeconòmic.

Calúmnia

Imputació d'un delictes realitzada amb coneixement de la seva falsedat i temerari menyspreu cap a la veritat.

Coacció

Acció d'impedir a un altre amb violència fer el que la llei no prohibeix o li obliga realitzar el que no vol, sigui just o injust, sense estar legítimament autoritzat.

Danyar

Acció de causar dany, de forma deliberada en la propietat aliena.

Extorsió

Acció d'obligar a un altre amb violència o intimidació, a realitzar o ometre un acte o negoci jurídic en perjudici del seu patrimoni o del d'un tercer, amb ànim de lucrar-se.

Furt

Acció consistent a prendre amb ànim de lucre, béns contra la voluntat del seu propietari, sense que concorrin les circumstàncies que caracteritzen el delictes de robatori.

Incident

En aquesta Guia el definim com l'actitud que comporta un abús verbal, físic, amenaça o altres comportaments d'intimidació per part d'un usuari, familiar o acompanyant, en contra d'un professional, relacionat amb el desenvolupament del seu treball, causant-li dany físic i/o psicològic.

Si ens atenem a la legislació en matèria de prevenció de riscos laborals, definirem com incident qualsevol succés no esperat ni desitjat que no dona lloc a pèrdues de la salut ni lesions a les persones, però pot ocasionar



danys a la propietat, als equips, als productes o al medi ambient, pèrdues de producció o augment de les responsabilitats legals.

En aquesta línia, si l'incident suposés una lesió corporal física o psicològica que el treballador patís amb ocasió o per conseqüència del treball que executa per compte d'altre, és tractaria d'un accident de treball.

Injúria

Acció o expressió que lesiona la dignitat d'una altra persona, atemptant contra la seva pròpia estimació.

Intimidació

Comportament ofensiu que pretén aconseguir una modificació en la conducta del / de la professional.

Lesions

Acció que consisteix a causar a un altre un dany que menyscabi la seva integritat corporal o la seva salut física o mental.

Maltractament

Comportament que humilia, degrada o indica de qualsevol manera una falta de respecte per la dignitat i valor d'una persona.

Robatori

Acció d'apoderar-se amb ànim de lucre de béns d'altres, emprant violència o intimidació sobre les persones, o força en les coses.

Per concloure, indiquem que **Víctima**, en aquest cas es considera qualsevol treballador o treballadora que presta el servei a l'administració (personal municipal, voluntari i/o subcontractat) que pateix un dany o perjudici per culpa aliena en l'àmbit del seu treball.