



USR CISL DELLA LOMBARDIA

1a CONFERENZA ORGANIZZATIVA SUI SERVIZI

"LA POLITICA DEI SERVIZI PER UN
SINDACATO CHE CRESCE NELLA SOCIETA'
CHE SI TRASFORMA"

2 dicembre 1988
Sesto San Giovanni

Relazione introduttiva del
Segretario Regionale
LUIGI BATTISTI

1) PREMESSA

Negli ultimi anni e spesso fuori da una visione organica, e' maturata dentro l'Organizzazione un'attenzione nuova e certamente positiva alla problematica dei servizi ai lavoratori.

A livello regionale molte UST e diverse Categorie hanno dato vita e sostenuto iniziative finalizzate a soddisfare la domanda di servizi nuovi ed a riqualificare quelli esistenti. Anche gli Enti tradizionali della CISL lombarda hanno avviato un processo di cambiamento organizzativo in sintonia con quanto avviene nel corpo dell'Organizzazione.

Questa prima Conferenza Regionale dei Servizi non e' quindi un episodio, una iniziativa avulsa dalla vita e dalla storia della CISL Regionale, ma una tappa di un processo che a livello regionale ha avuto tre momenti fondamentali:

- a) la Conferenza dei Delegati e degli agenti della sicurezza sociale che si e' svolta il 5 giugno 1987 e che non si e' limitata alla sola sfera assicurativa-previdenziale ma ha considerato l'insieme dei servizi ai lavoratori offerti dagli Enti e dalle strutture CISL;
- b) l'Assemblea organizzativa Regionale svoltasi il 18-19 giugno 1987 che ha, tra l'altro, discusso e approvato la Mozione N. 3 "Sviluppare e qualificare i servizi del Sindacato", Mozione che faceva sintesi del grande

dibattito sviluppatosi su questo tema nelle Assemblee categoriali e di UST;

- c) il Consiglio Generale della USR Lombardia del 6-7 luglio 1988 che ha approvato la relazione della Segreteria, in merito al tema dei servizi dandole mandato di preparare e realizzare una Conferenza specifica da tenersi in autunno.

Partendo da queste premesse e dal dibattito che si è svolto in questi tre momenti, la Conferenza Regionale sui Servizi si pone i seguenti scopi e persegue queste finalita':

- 1) approfondire le ragioni ideali e politiche che motivano e sostengono la scelta della politica dei servizi;
- 2) riflettere sulle esperienze finora maturate a livello regionale per evidenziarne carenze e limiti, ma anche gli aspetti positivi;
- 3) definire un progetto complessivo e unitario, e all'interno di questo, gli obiettivi che per il futuro prossimo ci consentano di realizzare significativi e positivi risultati.

2) LA POLITICA DEI SERVIZI: SIGNIFICATI, VALORI, STRATEGIE

L'ambizione con la quale affrontiamo il tema dei servizi

e il significato progettuale che attribuiamo a questa Assemblea Regionale ci obbligano a ripercorrere anche se in modo rapido e sintetico le tappe piu' significative del dibattito che si e' svolto finora nell'Organizzazione.

Il Congresso Nazionale della CISL del luglio 1985 approvando la Mozione N. 57 "Proselitismo e servizi agli iscritti", impegnava l'insieme dell'Organizzazione a sviluppare, anche attraverso Centri unificati di servizi, le esperienze gia' esistenti nel campo dei servizi individuali rivolti al singolo iscritto, considerato che le attese dei lavoratori verso forme e strumenti dell'azione sindacale, orientate anche alla piu' ampia diffusione dei servizi personali e sociali, puo' motivare l'adesione all'Organizzazione e certamente ne supporta l'azione di proselitismo.

Per dare corpo a queste prime intuizioni la CISL ha realizzato il Convegno Nazionale sui Servizi del 28-29 maggio 1987 che rappresenta, per i suoi contenuti, un punto fermo nella definizione della strategia della CISL sui servizi.

Le trasformazioni in atto nel paese indicano con sempre piu' chiarezza il ruolo di un Sindacato che e' in grado di cambiare e di rinnovarsi, di fare investimenti nuovi guardando al futuro.

E' in questo orizzonte che si colloca la politica dei servizi.

Si tratta allora di giocare il nostro ruolo di Sindacato

in una prospettiva piu' ampia, coerente con la mutata condizione materiale, politica e culturale dei lavoratori, partendo dalla necessita' di operare una sintesi nuova tra capacita' politica di rappresentanza e sapere tecnico che dia alla rappresentanza peso e finalizzazione.

La problematica dei servizi deve dunque essere vista come espressione tutta politica dell'attivita' del Sindacato e inquadrata, dal punto di vista dei mutamenti in atto, nel lavoro e nel rapporto tra lavoro e vita che richiedono una migliore articolazione delle attivita' sindacali.

Non e' quindi una risposta ai capricci della moda ma una fondamentale esigenza di rappresentanza e di tutela dei lavoratori.

In passato la capacita' di aggregazione della CISL faceva perno sulla necessita' di soddisfare i bisogni primari dell'uomo, e oggi possiamo affermare che su questo piano notevoli passi in avanti sono stati fatti anche se molto rimane ancora da fare. Oggi ai bisogni primari si aggiungono bisogni nuovi, spesso piu' "qualitativi" che quantitativi, che non possiamo non assumere e rappresentare e che richiedono nuove strumentazioni di organizzazione, tutela e partecipazione.

Il compito dell'Organizzazione a tutti i livelli e in tutte le sue espressioni e' quello di costruire le condizioni per il prolungamento del patto associativo su cui si fonda la CISL: dalla sfera delle condizioni di

lavoro a quella piu' ampia della promozione del lavoro e delle condizioni di vita che ruotano attorno al lavoro.

La acquisizione di risultati significativi nei campi dei fondi integrativi pensionistici e della sanita', in particolare a livello aziendale, di specifiche coperture assicurative e bancarie, di potenziamento dei servizi per la tutela di diritti individuali, in un contesto economico che non consente grandi redistribuzioni di reddito, significa, almeno sotto il profilo del potere di acquisto, tutelare il lavoratore come e forse piu' che con gli stessi contratti collettivi.

Da qui la necessita' per il Sindacato di porsi come risorsa nel rapporto tra lavoratore - mercato - e stato sociale, in un ruolo che lo veda soggetto di erogazione diretta ai lavoratori di servizi professionalmente qualificati, senza per questo pensare ad una qualunque mutazione - genetica dell'essere Sindacato, ma semplicemente prendendo coscienza del fatto che viviamo in una societa' adulta e che in questo contesto il Sindacato e' chiamato oggi a saldare in un'unica proposta organica e articolata ad un tempo, ideali, strategie politiche contrattuali e servizi.

In questa prospettiva, il Sindacato quale soggetto politico di cambiamento che vuole rimanere tale adeguandosi alla societa' che cambia anche in virtu' della sua iniziativa, conserva e utilizza tutti gli strumenti tipici del suo essere soggetto politico e primo tra tutti quello della contrattazione.

Pensare di intervenire negli spazi carenti delle garanzie dello stato sociale, o sulle tematiche della promozione del lavoro, o che ruotano attorno al lavoro, senza una prospettiva progettuale di cambiamento, possibile e credibile solo se legata alla contrattazione ai diversi livelli e rispetto ai diversi soggetti coinvolti, significa fare solo dell'assistenzialismo fine a se stesso spesso mortificante per chi ne usufruisce e comunque deviante dalle finalita' dell'Organizzazione, La credibilita' del progetto servizi della CISL e della USB la si gioca sulla quantita' e qualita' dei servizi che siamo in grado di realizzare, coniugata con la nostra capacita' contrattuale di rimuovere i vincoli e i limiti che rendono necessari tali servizi per costruire una societa' e un sistema di protezione sociale e individuale che faccia perno sui diritti di cittadinanza e i valori della persona.

L'insieme di queste considerazioni e valutazioni espresse nelle relazioni introduttive del Convegno Nazionale sui Servizi della CISL del maggio dello scorso anno si ritrovano nella Mozione N. 3 "Progetto operativo per una politica CISL dei servizi" approvata all'Assemblea Organizzativa di Abano del luglio 1987.

In questa Mozione proprio perche' "progetto operativo" vengono definiti anche i percorsi organizzativi che consentono la traduzione, nella prassi e nella vita quotidiana della CISL, degli obiettivi politici che

l'Organizzazione definisce.

Ai fini del perseguimento delle finalita' della politica dei servizi l'Assemblea Organizzativa indica in particolare tre esigenze:

- a) la necessita' di ricondurre in una logica di coordinamento i diversi servizi oggi gestiti per lo piu' in modo settoriale da Enti, strutture categoriali e strutture orizzontali;
- b) la attivazione della funzione di coordinamento ai diversi livelli orizzontali a cominciare da quello confederale;
- c) la definizione ai diversi livelli orizzontali di un progetto servizi che comprenda anche l'utilizzo delle risorse umane e materiali che l'Organizzazione intende investire.

Dall'Assemblea Organizzativa di Abano ad oggi molte esperienze si sono realizzate anche a livello di UST dando sempre piu' contenuto e forma alla politica dei servizi.

Un quadro d'insieme di come l'Organizzazione si stia muovendo e' riportato su Conquiste del Lavoro del 2 settembre 1988 con un articolo di Mario Colombo che ripercorre e aggiorna le ragioni ideali e politiche che sostengono la politica dei servizi.

La molteplicita' delle esperienze in atto su questo terreno a livello territoriale e anche categoriale

consentono di definire una proposta e un progetto sui servizi di valenza regionale e di riferimento per tutte le strutture della USR.

3) LA SITUAZIONE DEI SERVIZI REGIONALI

Avendo l'ambizione di formulare una proposta organica e unitaria sui servizi e' importante partire dall'analisi dei servizi organizzati a livello regionale.

IAL

Lo IAL, Ente costituito dalla CISL nel 1955 per la formazione professionale, sociale e culturale dei lavoratori, trova oggi la sua collocazione privilegiata nella nuova ottica dell'Agenzia del Lavoro.

- L'esperienza formativa, rivolta ai giovani della scuola dell'obbligo, ai neo-diplomati, ai lavoratori disoccupati, e' tesa alla qualificazione professionale del lavoratore ed alla crescita dell'uomo.

- L'intervento formativo spazia dall'informatica, all'elettronica, alla poligrafia, alla alimentazione, all'ecologia e ambiente ed altri ancora.

L'attivita' dello IAL e' stata finanziata dalla Regione per ben 97 corsi, nonche' del Fondo Sociale Europeo.

Non di secondaria importanza e' l'azione di orientamento che l'Ente svolge attraverso i sette centri di Formazione oggi istituiti nella nostra realta' regionale.

Questa opera di orientamento e' particolarmente

significativa poiche' fatta con la conoscenza del reale bisogno di mercato in termini di professionalita'.

Lo IAL ha anche un grosso patrimonio scientifico-professionale con ben 120 operatori con rapporto continuativo di lavoro e molti docenti universitari, tecnici d'azienda con rapporto professionale.

La duttilita' di questa struttura ha permesso di realizzare corsi mirati fuori dalle sedi istituzionali dell'Ente.

Questo patrimonio di esperienza, di mezzi e di uomini pone oggi allo IAL, ed alla CISL che lo ha voluto, la sfida della trasformazione in atto nel mercato del lavoro.

Se veramente vogliamo essere protagonisti nel governare il mercato del lavoro, dobbiamo trasformare lo IAL in una vera e propria "Agenzia formativa" capace di seguire le evoluzioni in atto nel mondo post-industriale in tempi reali e con un apparato estremamente duttile e versatile, non slegato dalle strutture sindacali presenti.

ERGO-IDEA

La CISL Lombardia ha, in un recente passato, avvertito il bisogno di modificare in maniera piu' incisiva la propria presenza costituendo un'apposita societa' "ERGO-IDEA".

L'idea ambiziosa che ci ha guidato e' quella di caratterizzare la sua presenza nel "mercato", con la capacita' di offrire professionalita', competenza e

tempestività' ma con la cultura di chi considera l'uomo l'elemento centrale di ogni processo.

ERGO-IDEA, mentre si integra profondamente con lo IAL, favorisce l'evoluzione e la riqualificazione dello stesso.

Pone a disposizione del quadro dirigente sindacale le proprie esperienze fatte anche con il confronto delle logiche che guidano i quadri dirigenti delle aziende.

La CISL ha voluto con questa iniziativa, sperimentare un modo nuovo di gestire un Ente, un servizio, affidando la gestione politica all'Associazione di soci. Questa esperienza, seppure ancora giovane, ha avuto conferma della validità dell'idea iniziale.

Sta a noi meglio utilizzare questi potenziali strumenti sapendo integrare l'azione contrattuale con quella gestionale.

INAS

Sin dalla sua Fondazione la CISL ha inteso dotarsi di un suo Patronato: l'INAS

Questo bisogno, già allora giustificato dalla complessità della legislazione previdenziale, trova oggi, dopo 38 anni di attività decuplicata la necessità di assistenza.

La farraginosità della legislazione e la proliferazione di decreti e circolari, specie in presenza della ormai cronica paralisi burocratica, fanno sì che il compito

dell'INAS, quale patronato della CISL, e' oggi indispensabile per la tutela del lavoratore. Termometro significativo delle difficolta' che incontra l'interpretazione legislativa e' il rilevante numero di contenzioso aperto con gli Enti eroganti e quasi sempre soccombenti di fronte alla Magistratura.

Negli ultimi anni l'INAS Regionale, in accordo con le Categorie interessate, ha avviato la presenza anche nel settore del P.I. costituendo un coordinamento regionale e ricercando presenze decentrate.

E' questo certamente un primo, piccolissimo passo, che va nella direzione di dare un servizio anche a questa fascia di lavoratori oggi privi di tutela.

Ma, se questo e' il compito istituzionale, non va sottaciuta l'immagine di Organizzazione che i suoi 100 operatori a tempo pieno presenti in 17 sedi territoriali con 52 uffici zonali, che coprono circa 500 comuni della Lombardia, hanno saputo costruire.

Immagine che si e' tradotta in proselitismo concreto a favore di tutte le categorie di lavoratori in attivita' di servizio ed in quiescienza.

L'opera di sensibilizzazione con le categorie di settore privato e pubblico ha favorito l'espletamento di corsi propedeutici per la formazione di "delegati della sicurezza sociale" che possano e sappiano essere risposta ai bisogni laddove sorgono, fabbrica, ufficio, zone.

Possiamo dirci soddisfatti!??

Se guardiamo a cio' che si e' fatto, diremmo di si', ma

per quanto rimane da fare diciamo che occorre l'impegno lo sforzo di tutta l'organizzazione perche' in occasioni come questa, assuma la piena coscienza dei propri strumenti ed indichi in maniera interrelata, il cammino futuro per ognuno.

Oggi questo Ente si colloca al primo posto, in termini di produttivita' ed efficienza, nel contesto nazionale, ma poiche' tutto e' perfettibile, deve operare per fornire un servizio sempre piu' adeguato ai bisogni dei lavoratori. Solo nel confronto e con il comune impegno della Confederazione, le Federazioni di Categoria e l'INAS si potra' trovare la risposta.

CE.NA.S.C.A

L'intuizione degli anni '70 sulla cooperazione e' stata certamente felice, se oggi possiamo dire che la realta' cooperativistica e' importante, non solo sul versante della difesa del lavoro, ma proprio come nuovo orizzonte sociale nel rapporto societario di lavoro. Il Ce.Na.S.C.A. lombardo ha indirizzato il suo intervento in questo orizzonte nuovo fornendo servizi al "cooperatore" e agli "iscritti CISL".

La societa' cooperativa in quanto tale, ha bisogno di una serie di informazioni e supporti giuridici, legali, fiscali e amministrativi che permettano la corretta gestione interna ed esterna della societa'.

In particolare il momento costituente la societa'

cooperativa, presenta particolare delicatezza e difficoltà, alle quali il Ce.Na.S.C.A., presente sul territorio lombardo, può dare aiuto di consulenza giuridica-amministrativa ma anche di corretto rapporto lavorativo che si crea all'interno della cooperativa.

Questa azione ha sviluppato una reale vittoria politica nei confronti del caporalato esistente nel settore del facchinaggio e trasporti.

Cio' è stato reso possibile in una stretta collaborazione con l'FIT Regionale, la quale oggi annovera tra i suoi iscritti circa 1000 autogestiti.

Anche nel settore edilizio l'Ente ha esplicato la sua attività promozionale e di consulenza con la costituzione di cooperative di lavoratori, intervenendo così in uno scottante problema sociale quale è la casa, e lottando contro la speculazione edilizia.

Se questi sono i risultati è però nostro compito di Organizzazione tracciare nuovi traguardi per questo Ente affinché possa e sappia sviluppare e favorire una nuova imprenditorialità cooperativistica nei campi emergenti.

Pensiamo all'ecologia, alla tutela dell'ambiente, ai nuovi bisogni di servizi pubblici, alle nuove agenzie di servizio tecnologico, ed altre ancora; per comprendere come il cammino fatto, l'esperienza acquisita ed il potenziale esistente, non possano essere dispersi o schematizzati, ma debbano invece essere proiettati nel nuovo futuro nei nuovi bisogni.

UNITOUR

Un intervento organico del Sindacato nel settore del turismo, con un puntuale rilancio di iniziative, ci sembra indispensabile in questo momento, da una parte, caratterizzato da una notevole crescita del settore con ampi riflessi sulla occupazione e, dall'altra caratterizzato dall'ampliamento del tempo libero disponibile.

Molti esperti internazionali vedono in questo settore una possibilita' di crescita tale da generare una serie di aspettative economiche e sociali che non possono non vedere il Sindacato interlocutore ai vari livelli istituzionali e produttore di servizi collegabili ai bisogni degli iscritti.

Una politica sociale del turismo deve saper cogliere le nuove tendenze di un mercato sempre piu' concorrenziale in modo da attivare linee d'intervento, scelte organizzative e finanziarie in rapporto alla politica globale del Sindacato. Occorre verificare l'opportunita' di dar vita a modelli di autogestione sviluppando altresì la cooperazione.

L'attuale modello organizzativo non sembra in grado di produrre quei servizi "in piu'" di cui sollecitiamo l'esigenza. Occorre ripensare il come proporsi legando queste scelte settoriali agli obiettivi sindacali generali non dimenticando però che la partecipazione dei

lavoratori nelle strutture di base (CRAL) va ricostruita con nuove ipotesi di lavoro. In sintesi e' necessario ripensare, anche alla luce della legge quadro nazionale, che ha risolto solo in parte la legittimita' operativa dell'associazionismo, una strategia funzionale in rapporto ai bisogni degli iscritti.

Questo tipo di progettualita' necessita di un organo regionale confederale in grado di sviluppare modelli d'intervento per le strutture periferiche, formazione per gli operatori, azioni coordinate nella commercializzazione di particolari e specifici prodotti.

Un diverso rapporto con gli Enti Locali, Regione Lombardia, APT permetterebbe forse di affrontare un settore: la tutela del turista che e' stato spesso ignorato dalle istituzioni per logiche facilmente intuibili.

In un quadro di servizi che il Sindacato da' al proprio iscritto, specialmente fra le fasce il cui reddito non ha permesso fino ad ora d'utilizzare la "vacanza", non dovrebbe mancare un'opera d'informazione.

Per tutti questi motivi e' necessario, quasi indispensabile che le esperienze, estremamente significative e positive, fin qui realizzate dalle 13 Agenzie e sub-agenzie turistiche dell'UNITOUR siano estese su tutto il territorio della nostra Regione.

ADICONSUM (DIFESA CONSUMATORI)

Anche in Italia si sta svegliando una coscienza collettiva dei Consumatori.

In particolare, si matura la convinzione che il cittadino, come consumatore e utente, goda di pochissima protezione, specie se confrontata alle conquiste fatte quale soggetto di diritti politici, civile e quale lavoratore.

Nel recente passato la crescente attenzione di alcuni esponenti della cultura sindacale e cooperativistica fecero nascere nelle Organizzazioni sindacali l'esigenza di costituire la "Federazione Nazionale e Regionale dei Consumatori".

Questa esperienza, positiva nel primo scorcio di vita, risenti' poi delle difficoltà politiche sorte tra le Organizzazioni promotrici e scivolò man mano nella quasi totale paralisi.

Oggi la CISL, in una chiara intuizione di Sindacato moderno, ha preso coscienza del problema e, forte delle proprie esperienze vuol fare crescere la propria consapevolezza e la propria contestazione in una nuova ottica di "cultura industriale" e rilanciare, con proprie iniziative, tutti i temi di difesa del consumatore, raccordandoli alle politiche generali.

Oggi la CISL punta a far crescere la problematica dei consumatori, nei suoi molteplici aspetti, raccordandola alle politiche generali dell'economia, del fisco, della

sanita', dell'ambiente e dei servizi pubblici; ricercando nelle direttrici di vita sociale l'interesse specifico dei lavoratori e delle loro famiglie, quali consumatori e utenti.

Ma allora come esprimere l'ambizioso progetto di collocare le problematiche dei consumatori e la loro difesa nel vivo delle politiche della CISL e come dare gambe a questa idea?

Premesso che l'Adiconsum Nazionale, e' stata formalmente costituita, e che la stessa ha avviato alcune vertenze di ampio respiro quali: servizi SIP - trasparenza bancaria - produzione e importazione carne, bisognera' decentrare tali iniziative a livello territoriale.

A livello regionale, negli ultimi mesi si sono destinate risorse umane ed economiche per pervenire alla costituzione dell'Adiconsum regionale che sara' articolata in sezioni territoriali.

Questa struttura della USR avra' il compito, nell'immediato di far crescere la conoscenza e la coscienza politica della problematica dei consumatori, di fare formazione per quadri-territoriali e categorie sulle materie specifiche del consumo e dell'utenza dei servizi. In tempi medio-lunghi costituirà comitati scientifici e giuridici che siano di supporto a tutte le iniziative promosse, nonche' alle problematiche complesse che possono sorgere nell'azione territoriale.

Nel prendere coscienza di questa tematica, in tutti i territori si dovra' dar vita all'Ufficio Adiconsum,

destinando risorse, inizialmente anche con operatori a scavalco, a tempo parziale e polivalenti.

Come potete constatare i problemi ed il tempo incalzano occorre uno sforzo concreto per dotarci di tutti gli strumenti necessari ed ottimali in tempi brevi per non giungere al traguardo fuori tempo massimo.

SICET

Il SICET, Sindacato Inquilini Casa e Territorio, e' stato promosso da CISL e ACLI per dare una piu' efficace risposta al mancato soddisfacimento e alla carente salvaguardia del piu' elementare diritto che una societa' civile dovrebbe garantire - con il lavoro - a tutti i lavoratori e ai cittadini in generale: un alloggio rispondente alle esigenze individuali e familiari, collocato in un contesto urbano e territoriale adeguato.

Il SICET nasce dunque per organizzare inquilini, assegnatari, utenti del territorio che intendono affrontare i problemi della condizione abitativa e ambientale attraverso un'esperienza di autorganizzazione, autotutela, autogestione.

Per conseguire questi obiettivi il SICET interviene svolgendo consulenza, assistenza e tutela, personalizzate e professionalmente qualificate, sia:

- nell'edilizia privata, controllando la corretta applicazione dell'equo canone, degli aggiornamenti ISTAT, di spese e regolamenti condominiali, accertando

lo stato manutentivo, assicurando la relativa tutela legale;

-nell'edilizia pubblica, compilando e presentando le domande d'assegnazione, verificando le relative graduatorie, predisponendo eventuali ricorsi; controllando la corretta applicazione della vigente normativa in materia di canoni e spese; sostenendo gli assegnatari sui problemi gestionali (interventi manutentivi, cambi alloggio, autogestionali, ecc.)

-nell'emergenza abitativa, intervenendo legalmente contro gli sfratti, le vendite frazionate, gli abusi della proprietà; indirizzando la ricerca di soluzioni abitative per sfrattati e senzatetto, cercando di assicurare il passaggio da casa a casa, ecc.

In Lombardia e' presente, con forme e peso diversificati, in 14 comprensori CISL su 17. Esso puo' contare su 14 operatori a tempo pieno, 11 part-time, 6 obiettori, 20 collaboratori volontari e 95 punti di consulenza, di cui 56 in sedi CISL, 30 ACLI e 9 in sedi proprie o presso Enti diversi (prevalentemente Uffici Comunali).

Pur a fronte di una crescita e consolidamento organizzativi indubitabili, specie in Lombardia, l'intervento SICET continua tuttavia ad incontrare non poche difficoltà.

La maggiore difficoltà deriva dal costante incremento d'una domanda sociale frammentata e differenziata, per effetto del piu' generale scontro distributivo in atto nel paese, che produce un'estensione delle fasce di

difficolta' socioeconomica e marginalizzazione nonche' una maggiore distanza tra cittadino e pubblici poteri. Per superare queste difficolta' riteniamo che la CISL debba sempre piu' impegnarsi per realizzare compiutamente quelle politiche della casa e del territorio che sono state, nel tempo, suoi cavalli di battaglia.

4) LA SITUAZIONE DEI SERVIZI NEI TERRITORI

Oltre ai servizi di valenza regionale, organizzati in misura diversa nei singoli territori in rapporto alla domanda specifica e alla sensibilita' dei gruppi dirigenti territoriali, vi sono altri servizi di dimensione territoriale che se pure presenti in alcune realta', non sono coordinati a livello regionale:

- a) Agenzia per il lavoro
- b) Consulenza tributaria
- c) Ufficio successioni
- d) Consulenza bancaria ed assicurativa
- e) Ufficio Vertenze e legale

5) IL PROGETTO PER I SERVIZI IN LOMBARDIA

L'Unione Sindacale Regionale della Lombardia riconoscendosi pienamente nella strategia dell'Organizzazione sui servizi, nelle ragioni che l'hanno determinata e sostenuta, intende svolgere pienamente il ruolo per essa individuata dalla Mozione

dalla Assemblea Organizzativa Regionale del giugno 1987 e riportata nell'opuscolo sui servizi contenuto nella cartellina che e' stata distribuita.

Il progetto per i servizi che presentiamo, e che questa Conferenza e' chiamata a discutere e definire, vuole essere il punto di riferimento unitario per tutte le strutture della CISL lombardia, in quanto se cosi' non fosse verrebbe meno il ruolo di proposta e coordinamento unanimemente ritenuto proprio della USR.

5.1) Comitato ed Esecutivo Regionale dei servizi

Al fine dell'assolvimento del ruolo assegnato alla USR proponiamo la costituzione di un Comitato di Coordinamento Regionale dei servizi con compiti di proposta generale che esprime il Comitato Esecutivo con compiti di coordinamento e sostegno delle attivita' di servizio delle strutture territoriali e di gestione dei progetti definite nel coordinamento.

Proponiamo pertanto la seguente composizione del Comitato di Coordinamento dei servizi:

- N. 1 Segretario USR
- N. 11 Coordinatori regionali degli Enti, Associazioni e servizi
- N. 17 Rappresentanti Categorie Regionali
- N. 17 Responsabili territoriali dei servizi

La composizione dell'Esecutivo dovrebbe prevedere la presenza delle seguenti strutture:

- N. 1 Segretario USR
- N. 4 Responsabili servizi UST
- N. 4 Responsabili servizi Categorie Regionali
- N. 8 Coordinatori Regionali degli Enti,
Associazioni e servizi

La responsabilita' politica del Comitato e' affidata al Segretario Regionale a cui compete la responsabilita' dei servizi.

Entrando nel merito dei compiti che pensiamo di assegnare al Comitato riteniamo che allo stesso debba competere:

- 1) coordinare e potenziare le attivita' dei diversi servizi. Tra questi merita attenzione quello legato alla promozione del lavoro, in particolare di quello giovanile, in quanto centrale nella strategia della CISL;
- 2) definire e varare programmi formativi per i responsabili dei servizi e per gli operatori impegnati, o che intendono impegnarsi, nella erogazione dei servizi;
- 3) mettere a punto un pacchetto integrato di convenzioni assicurative e bancarie e di servizi modulato in funzione alle esigenze di flessibilita' e di articolazione territoriale. I rapporti in atto a livello regionale con l'INA-ASSITALIA e la CARIPLO e la valutazione dei risultati che da questi rapporti possono scaturire saranno il primo

terreno di lavoro del Comitato Regionale.

- 4) definire percorsi e modalita' giuridico-legali ed operative riguardanti le strutture di gestione dei servizi gia' attivati e di quelli progettati specie per quelli che si propongono sul mercato e quindi soggetti alla concorrenzialita';
- 5) elaborare e definire proposte in termini di iniziativa sindacale di autorganizzazione delle risposte alle esigenze sociali dei lavoratori.
Su questo piano e' con urgenza che deve essere definita una nostra proposta sui fondi integrativi pensionistici e sanitari che puo' trovare spazio nella contrattazione collettiva ai diversi livelli;
- 6) precisare sull'insieme di questi terreni e dei servizi in generale quali possono essere gli spazi contrattuali sia nei luoghi di lavoro che rispetto ai livelli istituzionali a cui compete la responsabilita' dei servizi che interagiscono con il nostro sistema;
- 7) gestire gli eventuali fondi che venissero messi a disposizione per attivare progetti mirati

5.2) I contenuti del Progetto Regionale dei servizi

Se questi sono o possono essere i compiti affidati al Comitato Regionale non meno importante e' tentare di delineare i contenuti del Progetto Servizi della USR.

Abbiamo gia' accennato ai rapporti in corso con l'INA-ASSITALIA e CARIPLO per la definizione di convenzioni

assicurative e bancarie che in parte possono costituire una integrazione al vincolo associativo e di tutela individuale, proprio della tessera di iscrizione al Sindacato, e in parte un "pacchetto" di prestazioni offerte agli iscritti CISL in quanto tali.

E' bene precisare subito rispetto all'INA-ASSITALIA e alla CARIPLO, che l'USR non intende realizzare delle convenzioni comunque e a qualsiasi condizione, ma solo se cio', rispetto ai valori di mercato, porta dei reali e concreti vantaggi, non al Sindacato in quanto struttura, ma ai lavoratori nostri iscritti e a quelli non iscritti che anche per questa strada possono decidere di iscriversi.

Questo e' il vincolo e la gratificazione che ci pone in rapporto con il sistema assicurativo e quello bancario. Collegato in qualche modo al sistema assicurativo e bancario vi e' il servizio di compilazione della dichiarazione dei redditi Modello 740 che per noi costituisce l'asse portante del servizio fiscale che pensiamo debba essere ampliato e potenziato affidandogli compiti relativi ai rapporti con l'Amministrazione Finanziaria in materia di contenzioso, ricorsi e di successioni. Perche' cio' sia possibile pensiamo di costituire a livello regionale un gruppo di lavoro composto da esperti messi a disposizione del Sindacato di Categoria degli Statali che sia di riferimento e sostegno all'attivita' del servizio fiscale organizzato

nel territorio.

Intendiamo altresì e indipendentemente dai risultati derivanti dal rapporto con l'INA-ASSITALIA realizzare una forma di copertura assicurativa su ogni pratica relativa alla dichiarazione dei redditi compilata nei nostri servizi territoriali allo scopo di evitare rischi per l'Organizzazione, per i compilatori e per i titolari della dichiarazione derivanti da errori di compilazione sempre possibili.

Rimane fermo, su questo terreno, l'impegno già assunto in passato dal Regionale di coordinare l'uso dei sistemi informatici nella compilazione della dichiarazione dei redditi e dei necessari supporti formativi.

Sul terreno della promozione del lavoro in particolare di quello giovanile, le esperienze realizzate in alcuni territori della Lombardia con le Agenzie per il Lavoro o Centro Giovani, e l'attività del Ce.Na.S.C.A. nel campo della produzione e lavoro, richiedono al livello regionale l'assunzione di un preciso ruolo di verifica, coordinamento, promozione e sviluppo delle iniziative in questo settore. Sarà indubbiamente questo uno dei terreni prioritari di attività del Comitato regionale dei Servizi su cui si misurerà la capacità dell'Organizzazione di coniugare rivendicazione con gestione, assistenza con creazione di opportunità di lavoro.

La nostra iniziativa regionale sul terreno delle politiche del tempo libero, a parte alcune esperienze

territoriali su sport e spettacolo e di rapporto con i CRAL aziendali, si e' limitata al settore turistico assumendo la gestione dell'UNITOUR di Milano e potenziando la rete delle Agenzie di viaggio presenti ormai in 13 territori di UST.

Si pone la necessita' di rivedere la scelta operata in passato per la non costituzione a livello regionale dell'ETSI e cio' sia per le decisioni assunte all'Assemblea di Abano, sia perche' la costituzione dell'ETSI regionale appare il passaggio obbligato per rilanciare le politiche del tempo libero che non investono solo il settore turistico, ma anche quello dello sport, dello spettacolo, della cooperazione, ecc.

In questa prospettiva e' evidente che l'ETSI Regionale ha senso solo se nei singoli territori viene ricostituita l'ETSI, di cui quella regionale ne rappresenta il livello di coordinamento e di sviluppo delle politiche del tempo libero.

Con questa proposta non intendiamo mettere in competizione l'ETSI con la rete di agenzie di viaggio ne' tantomeno creare un livello di controllo sull'attivita' dei servizi che gia' operano in questo campo.

Intendiamo invece definire una struttura che per i compiti ad essa affidati sia in grado di progettare una politica unitaria dei servizi per il tempo libero e nel contempo togliere alle singole strutture di servizio

compiti impropri che nel tempo hanno assunto e spesso limitato e ostacolato la loro propria attivita'.

Infine una ulteriore iniziativa che intendiamo assumere a livello regionale riguarda il coordinamento degli Uffici legali presenti nelle singole UST quale attivita' specifica e consequenziale degli Uffici Vertenze e delle attivita' del SICET.

Su questo terreno a noi pare manchi un elemento importante: la socializzazione della vertenzialita' individuale e della giurisprudenza sul lavoro, in particolare quella promossa da noi. Questi sono elementi importanti di conoscenza anche ai fini dell'attivita' contrattuale delle singole categorie.

Ci proponiamo quindi di costituire un gruppo di lavoro e coordinamento a livello regionale composto da operatori delle vertenze e da legali con il compito non solo di individuare le modalita' e gli strumenti piu' opportuni per il coordinamento e la socializzazione, ma anche di gestione degli strumenti individuati.

L'insieme di queste iniziative mentre da una parte tendono a superare carenze presenti nei servizi esistenti, dall'altra integrano e completano il sistema dei servizi CISL offerti ai lavoratori.

Siamo pienamente consapevoli dei problemi politici, organizzativi, finanziari presenti in ogni servizio e nel sistema dei servizi CISL. Problemi che ne condizionano l'evoluzione e lo sviluppo.

L'odierna Conferenza Regionale sui servizi, ma ancor

piu' il Comitato Regionale dei Servizi sono chiamati ad affrontarli e risolverli.

Nella ricerca delle soluzioni piu' opportune devono essere tenuti presenti alcuni vincoli:

- 1) in ogni UST e' necessario e indispensabile sia costituito il Comitato Territoriale dei Servizi, gestito sotto la responsabilita' della Segreteria e coordinato da un Segretario dell'UST.

La composizione del Comitato definita sul modello dei quello regionale e' decisa dalle singole strutture territoriali negli organismi di direzione politica del Sindacato.

Il Comitato territoriale dei servizi, oltre a costituire il naturale riferimento del Comitato regionale, e' la struttura territoriale di coordinamento, sviluppo e promozione dei servizi;

- 2) se l'obiettivo dell'autofinanziamento dei servizi e' pienamente condivisibile e comunque sempre da perseguire, e' purtroppo vero che oggi molti servizi tra quelli esistenti non sono economicamente autosufficienti e che per i nuovi da costruire occorre comunque trovare le risorse opportune.

Nel merito due indicazioni ci sembrano percorribili:

- a) il potenziamento e lo sviluppo dei servizi non e' compito esclusivo delle strutture orizzontali

ma dell'insieme delle strutture del Sindacato quindi anche delle Categorie. Se e' giusto che queste rivendichino il coinvolgimento nelle decisioni su questo terreno e' altrettanto giusto e conseguente che partecipino ai costi economici delle scelte assunte. Questo vale sia a livello regionale, dove e' opportuno costituire un fondo apposito con risorse della USR e delle Categorie in misura da concordare, sia a livello territoriale.

Bisognerà', inoltre, prevedere che la CISL nel suo insieme decida di stornare dalla quota tessera una cifra in percentual o fissa (L. 1000) da destinare al potenziamento dei servizi. La CGIL questa strada l'ha già percorsa ed i risultati conseguiti sono stati giudicati in termini estremamente positivi.

Le modalità di utilizzo di queste risorse e' deciso in base alle indicazioni del Comitato dei Servizi sia Regionale che territoriale;

- b) considerato che molti servizi CISL operano in settori integrativi dell'intervento pubblico e' percorribile l'ipotesi di interventi finanziati degli Enti Locali per i servizi organizzati a livello territoriale e della Regione per i servizi organizzati a livello regionale.

Appare quindi opportuno definire i contenuti di

una vertenzialita' da aprire ai diversi livelli nei confronti dei corrispondenti livelli istituzionali, finalizzando la nostra iniziativa non solo al riconoscimento del valore e del significato che hanno i nostri servizi ma anche al loro sostegno economico-finanziario da parte degli Enti pubblici in quanto pubblica, utile e socialmente importante e' la attivita' di questi servizi.

- 3) I nostri servizi devono distinguersi ed essere conosciuti per la loro capacita' e professionalita'.

Cio' pone il problema degli investimenti in professionalita'-formazione, in tecnologie e attrezzature, in spazi fisici di erogazione dei servizi.

Occorre intanto rapidamente superare i ritardi culturali e politici con cui l'Organizzazione ha sempre considerato i servizi e il personale che vi lavora.

I servizi non sono un'attivita' residuale dell'essere Sindacato e gli operatori dei Servizi non sono operatori di serie "B" rispetto agli operatori che svolgono mansioni politiche.

Passare dalla accettazione e condivisione di queste affermazioni alla loro attuazione pratica nella vita dell'Organizzazione e' il problema che ci sta

di fronte e sul quale si misura concretamente la validita' delle intenzioni e delle scelte dell'Organizzazione.

L'attivita' finora svolta sul terreno della formazione riassunta nella nota distribuita con il materiale di questa Conferenza, se da una parte ha consentito di stabilire nei territori e nelle Categorie concreti punti di riferimento fisici e politici sulla tematica dei servizi, attivita' che deve essere continuata nelle forme piu' opportune, dall'altra pone il problema di un'attivita' formativa in grado di costituire operatori con elevate capacita' professionali per i settori nei quali sono impegnati.

Cio' pone la necessita' di definire come lo IAL in quanto struttura del Sindacato ed ERGO-IDEA in quanto struttura nella quale il Sindacato e' massicciamente presente, possono rispondere a tale esigenza.

Sara' quindi compito del Comitato Regionale dei Servizi definire in accordo con IAL e ERGO-IDEA i contenuti dei programmi formativi in risposta a questa fondamentale esigenza.

Affrontare il problema della professionalita' richiama anche due ulteriori questioni: quella degli investimenti in tecnologia e attrezzature e quella degli spazi fisici di erogazione di servizi. Mentre sulla prima delle questioni vi sono servizi

che gia' utilizzano le nuove tecnologie informatiche per la loro attivita', basti pensare alla rete dei servizi INAS o all'attivita' di compilazione della dichiarazione dei redditi, il problema che si pone e' quello della generalizzazione coordinata e integrata dell'uso di queste tecnologie nell'attivita' complessiva dei servizi in quanto consentono efficienza ed efficacia nella capacita' di risposta.

Sulla seconda questione riteniamo si debba procedere, pure se con la gradualita' necessaria e dettata dalle specifiche situazioni locali, alla costituzione nei territori delle UST del Centro Integrato Servizi quale luogo fisico, canale organizzativo che realizza concretamente la caratteristica essenziale decisa all'Assemblea di Abano cioe' quella della capacita' di lavorare in modo integrato fra strutture sindacali e gli Enti e i Centri di Servizio della CISL.

Nella guida sui servizi distribuita con il materiale di questa Assemblea tra gli altri documenti riportati vi e' quello relativo al C.I.S. che contiene alcune proposte di sperimentazione.

Nella realizzazione del C.I.S. certamente occorrera' valutare le singole realta' organizzative locali, ma cio' nulla toglie all'esigenza di individuare tempi e modalita' entro

i quali la struttura si realizza in ogni territorio.

Tino Torrani nel suo intervento in programma si soffermerà in particolare su questo tema.

6) CONCLUSIONI

In questa 1 Conferenza Regionale dei servizi scontiamo la ritardata definizione del ruolo della USR nella definizione e realizzazione di un sistema integrato di servizi agli iscritti della CISL, dove integrato non significa solo l'insieme dei rapporti tra i singoli servizi e la creazione del Centro Integrato Servizi, ma anche integrato rispetto alla strategia della CISL, al suo sistema di valori, agli strumenti della sua azione di cui la contrattazione ne costituisce l'asse portante ad ogni livello e per ogni problema.

In questa situazione il risultato è stato il crearsi di realtà territoriali tra loro disomogenee che se da una parte hanno consentito di realizzare esperienze diverse su cui riflettere, dall'altra richiedono sia definito a livello regionale un progetto ed un modello omogeneo all'interno del quale ricondurre le diverse esperienze in atto.

Cio' è compito di questa Conferenza e ancor più del Comitato di Coordinamento Regionale dei servizi e del suo Esecutivo, quali strutture di direzione ed attuazione.

La fotografia di ciò che esiste oggi in Lombardia e le

possibili linee di evoluzione che abbiamo cercato di delineare con questa relazione e i contributi che fornirà il dibattito odierno costituiscono i punti di riferimento per costruire questo progetto e il suo modello attuativo.

Proprio perché attribuiamo grande valenza alla politica dei servizi, abbiamo volutamente evitato in questa relazione accenti retorici e trionfalistici, puntando invece sulla riflessione per tentare di individuare i punti di attacco e il percorso da seguire.

Questa Conferenza deve quindi indicare i primi passi da compiere su questa strada, primi passi di un cammino che finora è stato incerto, perché mentre la strada è tracciata e definita il cammino si fa con l'andare, un passo dopo l'altro e possibilmente tutti insieme.