

31/10/2018

Conferenza Regionale dei Servizi, Enti e Associazioni CISL

Documento Servizi – 1^a Commissione

Caf, Ial, Inas, Sportello Lavoro, Sindacare

Premessa

Il processo innovativo intrapreso dalla Cisl, riguardante il rafforzamento e la rinnovata offerta del sistema dei servizi, è fatto proprio dalla Commissione Servizi.

Il “valore del Lavoro e della Persona” caratterizzano da sempre l’azione sindacale e si realizzano contestualizzando nel nostro Paese l’ideale originario riguardante la rappresentanza delle lavoratrici, dei lavoratori, delle pensionate e dei pensionati, nella tutela dei loro interessi.

La Conferenza dei Servizi scaturisce dal bisogno di ricercare, proporre e sviluppare attività in grado di rendere maggiormente connessi e integrati i Servizi Associativi, quali Patronato Cisl INAS, CAF, Ufficio Vertenze e Sportello Lavoro

Cisl Lombardia vuole dare un segnale importante in questa direzione, promuovendo una funzione di coordinamento che indichi la strada che devono prendere l’insieme dei Servizi e delle Strutture sindacali: quella di un coordinamento che punti a integrare le competenze orientandole verso le domande e i bisogni che il Sindacato trova ogni giorno sul suo cammino.

Valori di riferimento

La partecipazione è essenziale nel contesto dell’Organizzazione, pertanto l’integrazione dei Servizi sarà l’elemento funzionale e la forza propulsiva che, intercettando le necessità e gli interessi di disoccupate/i, lavoratrici/tori, di pensionate/i, qualificherà sempre più l’azione e

l'innovazione sociale, intrinseca nell'insieme dei Servizi realizzati dal Sistema organizzativo Cisl.

L'obiettivo è quello di accelerare l'ampliamento delle risposte e delle tutele individuali e personalizzate, realizzando una Rete di Servizi Integrata che sappia sostenere il "cambio di passo" necessario. Il miglioramento di quanto offrono e potenzialmente possono proporre - Patronato Cisl INAS, CAF, Ufficio Vertenze, Sportello Lavoro e IAL - è teso a rinsaldare sempre più le relazioni fra Iscritti, Cittadini e i Servizi stessi, facendo forza sulla loro adeguatezza e professionalità.

La gestione complessiva delle risorse è indirizzata a realizzare maggiore efficienza mediante l'applicazione di "economie di scala".

L'ottica del "Servizio alla Persona" nella sua integrità, pone l'obiettivo organizzativo di un consolidamento della nostra presenza, a partire dalla necessità di rafforzare l'appartenenza dell'iscritto, del socio nel territorio, anche attraverso uno scambio delle informazioni e conoscenze che passano nei nostri servizi.

Un lavoro di ricerca e analisi da rendere stabile per affinare la nostra capacità di risposta a bisogni, informare i nostri associati sui diritti meno conosciuti e da loro esercitabili e, conseguentemente, favorire l'adesione alle Federazioni di categoria dell'Organizzazione e il suo mantenimento nel tempo.

Questo obiettivo implica un forte senso di responsabilità del livello orizzontale, dei singoli Servizi e necessita di un maggior coinvolgimento e sensibilità delle Federazioni di categoria per ottimizzare il flusso delle informazioni e delle risorse.

Progetto di lavoro

Per rendere maggiormente efficace il nostro intervento in Lombardia, CAF, Patronato Cisl INAS e Ufficio Vertenze hanno adottato una "*Agenda Unica di Prenotazione*" degli appuntamenti.

Questo sistema deve diventare l'unica modalità per l'accesso a tutti i nostri Servizi. L'agenda diventa anche uno strumento importante per favorire un accesso privilegiato ai Servizi per gli Iscritti che vengono in essa identificati.

Portando a sistema la scelta di un Agenda Unica, si favorisce il lavoro di accoglienza della Cisl nel suo insieme anche attraverso una eventuale

sperimentazione di un "Call Center Interno" che, con criteri di efficacia, di efficienza e con attenzione alla compatibilità dei costi, abbia l'obiettivo di intercettare molte delle chiamate ricevute che arrivano ai nostri centralini e che rimangono inevase, rendendo così più efficiente la risposta che l'insieme dell'Organizzazione può offrire.

La "vertenza" per il lavoro e per i giovani impone di far convergere, sempre più organicamente, la nostra iniziativa sindacale verso la costruzione di un nuovo sistema di tutele, capace di tenere in una filiera unica e coerente la tutela della persona sul posto e nel mercato del lavoro. Una tutela "per" la qualità e la dignità del lavoro, effettivamente rispettosa della centralità della persona e dinamicamente orientata ad ascoltarne i bisogni.

Serve un contributo attivo per sostenere con lungimiranza il progetto di cambiamento della Cisl e per realizzare un modello sindacale che rafforzi il ruolo dei Servizi e della loro professionalità, avendo cura di rafforzare il senso di appartenenza all'Organizzazione e selezionando gli operatori nel pieno rispetto di quanto contenuto in tal senso nel Codice Etico Cisl.

Le "risorse umane" sono la ricchezza vera dell'Organizzazione, pertanto occorre una decisa valorizzazione degli operatori dei servizi, degli attivisti e delegati delle Federazioni e dei volontari FNP Cisl, investendo maggiormente su una formazione che ne migliori la professionalità ma anche la consapevolezza di una concreta appartenenza alla Cisl. Con questo senso di appartenenza chi opera in Cisl, volontario o dipendente, deve avere tra le priorità nell'affrontare il problema del cittadino, anche la proposta di adesione alla Cisl. In tale processo diventa significativo individuare tra gli attivi, i delegati delle Federazioni di categoria che assumano sempre più la funzione di "delegato sociale" dei Servizi e, tra i pensionati FNP Cisl, estendere la sperimentazione dello Sportello Sociale, per valorizzare l'ascolto e intercettare i bisogni specifici di ogni territorio.

Con questo spirito - dalla collaborazione di CAF, Patronato Cisl INAS e FNP Cisl - nasce il progetto "Continuità Associativa".

Avviato per promuovere l'adesione alla FNP Cisl dei lavoratori attivi che vanno in pensione, oltre a porsi obiettivi di proselitismo e di incremento delle pratiche pensionistiche, il progetto si realizza necessariamente tramite una formazione continua ai volontari della FNP Cisl a supporto dell'attività degli sportelli sul territorio, strutturata sinergicamente e a carico dei promotori. A tale proposito occorre portare a fattore comune tutte le

sperimentazioni ed esperienze territoriali tra le varie Categorie e la FNP Cisl in merito alla "Continuità Associativa".

L'azione integrata tra Patronato Cisl INAS, CAF, Uffici Vertenze, Sportelli Lavoro e IAL sarà la strategia che potrà facilitare l'adesione associativa e fidelizzarla sino a favorire ed allargare la rappresentanza della Cisl a partire dai più giovani e dalle donne - che si stanno confrontando con il precariato, con i nuovi lavori e con la disoccupazione - e, anche, dalla nuova emigrazione; tutte platee "difficili" che, quindi, necessitano di nuovi strumenti integrati di tutela sociale, necessari ad affrontare la loro complessità.

È evidente che la scelta di costituire gli Sportelli Lavoro in ogni territorio della Lombardia, insieme a IAL Lombardia e allo stesso Patronato Cisl INAS, costituisce quel nuovo nucleo di servizi che diventa la porta di accesso al Sindacato per molti soggetti oggi esterni al mondo del lavoro (giovani, inoccupati, disoccupati etc.).

Su questo tema si gioca anche una nuova sfida per il Patronato Cisl INAS che assume a tutti gli effetti una competenza qualificata per rispondere, non solo a chi richiede l'accesso agli ammortizzatori sociali, ma anche per l'attivazione delle politiche attive nazionali (a partire dalla ADR - Assegno di Ricollocazione - che auspichiamo dal 1^ gennaio 2019 si integri maggiormente con le politiche attive regionali).

Lo Sportello Lavoro, per poter offrire un servizio adeguato, ha inoltre la necessità di integrare le conoscenze dei Servizi sopracitati con quelle delle Anolf che nei territori hanno una rete di conoscenze e rapporti tali da poter garantire un'attenzione qualificata anche alle persone straniere che accedono agli sportelli alla ricerca di un lavoro.

Le nuove migrazioni, nell'attuale contesto economico e sociale, richiedono alla Cisl e ai suoi servizi nuove risposte alle nuove emergenze, facendoci assumere grandi responsabilità di ordine sociale e umanitario rispetto alle quali ci si impegna a ricercare nuove forme di partecipazione e di integrazione.

L'adesione alla Previdenza Complementare va sempre più implementata anche mediante accordi fra le Federazioni di categoria e il Patronato Cisl INAS. La costituzione del secondo pilastro pensionistico è centrale per i nostri iscritti più giovani ma diventa di stretta attualità per tutti i lavoratori anche alla luce delle recenti riforme del sistema previdenziale italiano in cui, per far fronte alla flessibilità in uscita, le risorse pubbliche si

integrano sempre di più con quelle private delle banche o dei Fondi (esempio: APE Volontario e R.I.T.A- Rendita Integrativa Temporanea Anticipata)

Uffici Vertenze, Patronato Cisl INAS e CAF costituiscono l'ossatura dei Servizi che tradizionalmente caratterizzano l'azione della Cisl nel territorio lombardo.

Il Patronato Cisl INAS ha da poco avviato un percorso di tariffazione che ha consentito di valorizzare gli iscritti attraverso la gratuità del servizio. Oltre a rappresentare una forma di sostegno, la tariffazione permette di realizzare quelle politiche di attenzione mirate a sostenere ulteriormente il proselitismo; pertanto, una volta coperte le esigenze per cui è stata prevista la tariffazione, si dovrà proseguire con l'iniziativa, ma avendo cura e attenzione di stornare ai territori parte del ricavato. Ciò anche al fine di sperimentare con efficacia ulteriori strategie per il miglioramento concreto dell'accesso degli iscritti al servizio Cisl INAS, prevedendo anche l'assunzione di giovani operatori da formare per uno sviluppo quantitativo e qualitativo del servizio di Patronato.

Il CAF, attese le modifiche normative relative alla legislazione tributaria, che hanno e/o stanno modificando il rapporto tra fisco e contribuente ma anche, e profondamente, quello tra il Fisco e gli intermediari fiscali quale il CAF stesso, deve sapersi adeguare ed interpretare il prossimo futuro per continuare ad avere il ruolo ad oggi ricoperto.

L'adeguamento si dovrà concretizzare attraverso una diversa relazione con il contribuente/ utente in termini di sempre maggiore qualità, competenza ed attenzione al fine di trasformare il rapporto "annuale" per l'elaborazione del modello 730/ Unico/Isee etc. in un rapporto duraturo, di fiducia, di "presa in carico" per tutti i servizi erogati. I mezzi per sostenere il necessario processo di adeguamento si incentrano nei processi di formazione degli operatori e nel pieno utilizzo delle innovazioni tecnologiche oggi a disposizione.

Per la Lombardia gli accordi sui frontalieri con le organizzazioni sindacali svizzere (vedi accordo con OCST, SYNA e Patronato INAS Svizzero), sono un terreno che determina una nuova consapevolezza della dimensione di rappresentanza a cui anche Patronato Cisl INAS e l'insieme dei Servizi offrono un supporto significativo.

In riferimento alle nuove tipologie di lavoro si dovrà rafforzare ulteriormente la collaborazione con le Categorie e Associazioni che le rappresentano, ricercando risposte sempre più puntuali ed efficaci, oltre a una nuova e diversa relazione con il lavoratore che renda percepibile l'opportunità di servirsi degli sportelli del nostro servizio fiscale.

L'attività in atto, costituita da innumerevoli pratiche lavorate da Patronato Cisl INAS e CAF, deve tuttavia spronare a una comune ricerca in seno all'Organizzazione fra tutti i soggetti coinvolti, analizzando le motivazioni per cui tanti iscritti ancora non si rivolgono all'offerta dei servizi Cisl e trovando le possibili soluzioni. In questo contesto, è essenziale valorizzare le competenze delle operatrici e degli operatori che sono quotidianamente impegnati a fornire risposte e tutele individualizzate, che sono parte integrante della rappresentanza Cisl.

Rispetto ai tradizionali servizi Cisl, gli Uffici Vertenze svolgono un'attività maggiormente "sindacale". La gestione in capo alle UST permette di fornire a tutti i lavoratori in difficoltà il medesimo servizio e la stessa dignità di accesso alla tutela.

Come Ufficio Vertenze occorre perseguire la scelta di un "protocollo regionale" per offrire modalità di accesso univoche agli utenti e, allo stesso tempo, incrementare il proselitismo: servono regole di comportamento (esempio: carta dei diritti) definite e trasparenti con lo scopo di migliorare i rapporti tra i soggetti coinvolti; occorre altresì garantire tutelare gli operatori degli Uffici Vertenze rispetto agli obblighi che il lavoratore si deve assumere per rispondere alla necessità di arginare una concorrenza aggressiva sulle tutele.

E' necessario dare, inoltre, strumenti agli uffici per operare nel pieno rispetto delle regole e mettere in campo possibili azioni per recuperare risorse che oggi si disperdono.

Il modello di gestione Confederale dell'Ufficio Vertenze ha, alle sue basi, un concetto di solidarietà interna che, attraverso le sinergie delle Federazioni, permetta di ottimizzare costi e ricavi per mantenere efficace il servizio. Laddove le Federazioni hanno mantenuto una propria attività di tutela, possiamo pensare di individuare modelli di sinergia che favoriscano il proselitismo, l'incontro con il lavoratore, la garanzia di un servizio dedicato e specializzato che sollevi le Federazioni dalle incombenze della gestione vertenze e integri le risorse nel progetto solidaristico citato.

La formazione permanente del personale dei servizi, volta ad accrescere nel tempo le competenze anche ampliando il campo di intervento secondo gli indirizzi dei contratti collettivi di recente generazione, deve sostenere il rafforzamento delle nuove esigenze professionali che evolvono verso un lavoro sempre più individualizzato e deve rispondere a istanze sociali inedite attraverso l'offerta di servizi innovativi fra i quali le prestazioni a categorie di lavoratori impiegati sulle piattaforme digitali e ai giovani impiegati nella Gig Economy.

Oltre a questi soggetti specifici, va data piena attuazione a quanto asserito dalla *Conferenza Nazionale Servizi in Rete* rispetto alla centralità della tutela esercitata attraverso le iniziative di formazione per tutti i lavoratori; lo strumento organizzativo a questo delegato – il sistema IAL – dovrà mantenere e ampliare la sua iniziativa nei settori della formazione professionale, permanente e continua integrandola con le attività di politiche attive del lavoro e con l'accompagnamento, l'orientamento, l'inserimento e il reinserimento al lavoro, dei giovani e degli adulti.

La rafforzata coerenza del ruolo sociale e di tutela individuale che questo specifico servizio esprime all'interno del modello di rappresentanza collettiva della Cisl e alla sua missione, è un elemento strategico primario per la Cisl; a questo potrà essere affiancato l'obiettivo della promozione dell'adesione associativa (ove non in contrasto con il carattere universalistico delle attività finanziate) e del complesso dei servizi ad essa connessi.

In questa prospettiva, assume urgenza la necessità di avviare un grande piano di potenziamento della formazione continua e della qualificazione delle lavoratrici e dei lavoratori basato sulle opportunità fornite dai Fondi Paritetici Interprofessionali e veicolato anche attraverso la struttura sindacale; ciò comporta, da un lato, che la formazione sia percepita e valorizzata come risorsa nell'operatività delle diverse funzioni organizzative (contrattualistiche, di rappresentanza e di servizio) e, dall'altro, che si realizzi un significativo investimento formativo per la crescita delle competenze specifiche dei delegati, innanzitutto, dei quadri e del gruppo dirigente. A tal fine, si condivide l'esigenza, per massimizzare il valore dei conferimenti e operare le necessarie economie di scala, che tutte le strutture lombarde (confederali, di categoria, di enti e associazioni) individuino un unico Fondo Interprofessionale al quale iscriversi e versare il contributo dello 0,30%, per avvalersi di una leva di finanziamento integrativa dell'investimento corrente che la Cisl già realizza per la

formazione dei quadri e degli operatori, rafforzandone la prospettiva di sistema mediante il supporto operativo della rete IAL.

Obiettivo a medio termine in Lombardia è arrivare al modulo unico per il tesseramento. Questo strumento deve essere introdotto per facilitare il lavoro degli sportelli dei Servizi ma anche degli operatori della FNP Cisl nelle sedi decentrate. Deve essere utilizzato da ogni territorio, per adottare modalità organizzative che facilitino i processi di gestione e, nello stesso tempo, mettano concretamente le basi per una più proficua collaborazione tra Categorie, Servizi e Unioni Territoriali.

Risorse

Ai fini di dare completa attuazione al “Fondo Servizi in Rete” approvato con delibera del Comitato Esecutivo Confederale del 2 luglio 2018, devono essere previsti sistemi certi, efficaci e trasparenti di misurazione della produttività e dell’equilibrio economico, accompagnati da controlli di verifica adeguati. Pertanto andranno definiti centri di costo territoriali ricercando, nel contempo, sistemi innovativi di premialità collegati alla qualità realizzata, all’efficienza economica e al pieno rispetto delle decisioni assunte, ritornando parte delle risorse, che oggi vengono interamente indirizzate sui livelli nazionali, direttamente sui Servizi territoriali, favorendo così le UST nel mantenere e investire sui Servizi oggi offerti che, senza questa forma di sostegno, rischiano di implodere.