

DOCUMENTO

DEL CONSIGLIO GENERALE DELL'USR CISL LOMBARDIA nell'ambito della Conferenza Regionale dei Servizi, Enti e Associazioni della Cisl

Il Consiglio Generale dell'USR Cisl Lombardia, riunito al P.I.M.E. di Milano il 19 novembre 2018, nell'ambito della Conferenza Regionale dei Servizi, Enti e Associazioni della Cisl in Lombardia,

approva la relazione del Segretario Generale Ugo Duci, arricchita e completata dagli interventi e contributi dei e delle responsabili, degli operatori e delle operatrici territoriali e regionali dei Servizi, Enti e Associazioni, dei consiglieri regionali e dall'intervento conclusivo della Segretaria Generale della Cisl Annamaria Furlan.

Assume gli allegati documenti preparatori dei lavori della Conferenza, predisposti dalla Commissione Servizi e dalla Commissione Enti e Associazioni, costituite dal Comitato Esecutivo,

Condivide la sintesi finale delle analisi e degli obiettivi, che segue:

FARSI CARICO DELLA PERSONA

L'azione della CISL, nella sua compiuta espressione di sindacato confederale, non è solo trasversale al mondo del lavoro, ma coinvolge oggi la presa in carico della persona nella sua più ampia dimensione umana e sociale, con interessi e bisogni di tutela e di rappresentanza associativa che possono realizzarsi nella sindacalizzazione di categoria, nell'offerta di servizi e nell'azione di rappresentanza e tutela degli enti e delle associazioni collaterali alla Cisl, in un periodo che ancora risente degli impatti sociali ed economici della lunga fase recessiva e delle politiche austeritarie che l'hanno accompagnata, e caratterizzato da nuove dinamiche correlate alle cicliche, sempre più frequenti, ondate migratorie in atto.

Rafforzare l'integrazione fra rappresentanza e tutela associative e servizi nel territorio, è pertanto il primo obiettivo. Ciò presuppone un reciproco riconoscimento di ruolo e lo sviluppo delle interdipendenze orizzontali tra Categorie, Enti, Associazioni e Servizi, in un rinnovato vincolo confederale, per una migliore assistenza agli iscritti e ai potenziali aderenti che accedono ai nostri presidi organizzativi nel territorio.

In fase di programmazione attuativa, in ciascuna realtà territoriale, a fronte della maggiore capillarità degli sportelli periferici di CAF, INAS e SPORTELLO LAVORO, e considerando lo stato organizzativo delle nostre Associazioni, rispetto alla dislocazione delle presenze nel territorio, si dovranno definire progetti di sviluppo di attività in collaborazione e forme di co-presenza territoriale, per migliorare le situazioni più deboli, promuovere una più diffusa presenza nel territorio e rafforzare prossimità e accessibilità delle tutele e dei servizi CISL.

Anche a questo fine è necessaria la costruzione di percorsi di formazione regionali e territoriali, che favoriscano lo scambio di esperienze e competenze, creando *"reti di pratica"* che facilitino l'interazione, la comunicazione, le collaborazioni, condividendo progetti e attività di comune interesse rispetto alle tutele prestate e alla indispensabile valorizzazione della rappresentanza e del proselitismo.

PRIORITA' AGLI ASSOCIATI E A CHI SI ASSOCIA

È importante migliorare la fase di accoglienza, dando rilievo e facilitazioni all'iscritto in qualità di utente privilegiato, realizzando, anche tramite operatori opportunamente formati, un servizio di orientamento della persona rispetto al proprio bisogno di tutela e all'offerta organizzativa che la CISL mette a sua disposizione per una presa in carico personalizzata e appropriata.

La gratuità di accesso per gli iscritti CISL ai diversi servizi, come alle informazioni e alle consulenze prestate da tutte le associazioni CISL, anche a mezzo di apposite convenzioni e senza aggravii insostenibili per le Categorie, può e deve essere perseguita, nel quadro di una chiara percezione delle vitali necessità di ogni struttura e delle correlate esigenze di sostenibilità dei costi di gestione e attività.

Una progettualità finalizzata a garantire la stabilità finanziaria e l'operatività dei Servizi e delle Associazioni dovrà pertanto, nei prossimi anni, poter contare sul *Fondo Nazionale Servizi in Rete*, dal quale devono tornare risorse al territorio, perché in mancanza di una restituzione, adeguata, ancorché parziale, si potrebbero determinare, anche in Lombardia, problemi sotto il profilo delle condizioni minime d'intervento e di garanzia nel territorio della continuità dell'assistenza e tutela dei nostri Servizi e delle nostre Associazioni. Viceversa, la costrizione a richiedere e porre in essere ulteriori aggravii sulle Federazioni territoriali, metterebbe a rischio la sostenibilità complessiva delle stesse Categorie e, in conseguenza, delle stesse Unioni territoriali.

Altrettanto, il modello organizzativo implementato dai Servizi e dalle Associazioni Cisl dovrà essere ripensato e adeguato, anche attraverso l'"agenda unica integrata", ad assicurare effettivi e mirati percorsi prioritari agli associati alla Cisl nell'esercizio e nell'espletamento delle consulenze e delle pratiche.

Importante, a tal fine, sarà lo sviluppo e l'utilizzo del sistema informatico, non solo per i Servizi, ma anche per le Associazioni, ai fini di ottimizzare il rapporto con le federazioni di categoria in caso di nuova adesione alla CISL, ma anche per la condivisione di informazioni sulle banche dati rispetto a target specifici di iscritti e utenti dei Servizi per attività promozionali a favore delle stesse Associazioni e degli altri Servizi.

Insieme a ciò, un auspicabile modulo universale per l'iscrizione alle categorie degli attivi da parte dei servizi, enti e associazioni, appare in prospettiva un utile e agile strumento per indurre e agevolare tutti i soggetti della rete e i loro operatori ad associare i non iscritti che hanno di fronte, anche considerati i frequenti, stagionali o occasionali, picchi di presenze e le conseguenti possibili code agli sportelli, che vanno ridotte e, nel tempo, superate, anche attraverso il pieno e sinergico utilizzo dell'agenda unica.

Inoltre, per un autentico ed efficace nuovo, strategico e maggiore investimento nella funzione dei servizi, finalizzato al proselitismo alla Cisl, il ruolo dei delegati è di fondamentale importanza per il rafforzamento delle sinergie tra Federazioni e servizi. Occorre perciò prevedere, implementare e diffondere, di concerto con le federazioni, la figura del "*delegato dei servizi*", al

quale vanno garantiti, dal sistema “servizi in rete” e senza oneri per le categorie di appartenenza, accessibili percorsi di formazione e aggiornamento.

In particolare:

Il CAF (Sicil)

Il CAF, nel suo primario ruolo di intermediario fiscale, deve sapersi adeguare ed interpretare il prossimo futuro, atteso che le modifiche normative intervenute a seguito dell’innovazione tecnologica, della crescita cambiamento culturali del sistema paese, stanno modificando ulteriormente il rapporto tra fisco, enti e contribuente ma, anche e profondamente, quello con gli intermediari fiscali, quali i CAF.

Sono perciò necessari:

- una diversa relazione con il contribuente/utente, che deve percepire il servizio offerto in modo anche significativamente innovato, in termini di 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/prodotti offerti, tale, in termini di qualità/costo/sicurezza, da giustificare la continuità del ricorso al CAF e, tra i vari CAF sul mercato nei territori lombardi, della scelta del CAF della Cisl;
- sarà perciò necessaria una ancor più adeguata formazione professionale degli operatori, per far percepire l’elevata professionalità nel nuovo rapporto con il contribuente/utente e per ridurre i rischi di impatto del sistema sanzionatorio, attraverso nuovi sistemi di controllo, sia preventivo, che successivo all’erogazione del servizio;
- il pieno utilizzo delle nuove tecnologie (strumenti di lavoro altamente tecnologici, l’automazione di molti processi, la digitalizzazione diffusa, l’utilizzo dei nuovi strumenti per mantenere il contatto con gli utenti “presi in carico”, quali internet, chat etc.) e l’adozione di nuovi processi organizzativi, al fine di ridurre i tempi di lavoro, senza gravare ulteriormente sugli operatori/trici, per puntare alla crescita della platea dei

contribuenti/utenti, potenziali fruitori dei servizi e alla correlata opportunità di incrementare il numero degli associati alla Cisl. L'utilizzo delle nuove tecnologie di contatto deve essere una priorità soprattutto per raggiungere fasce di contribuenti/utenti oggi poco "vicini", quali soprattutto quelli delle nuove generazioni (per alcune fasce di contribuenti/utenti deve essere pensata anche una diversa modalità di erogazione del servizio, che deve essere altamente tecnologico, anche a distanza ed in parte "fai da te");

- l'integrazione "tecnologica" con gli altri servizi (interscambio informazioni per far percepire che l'utente viene "preso in carico dalla Cisl" per tutte le sue esigenze);
- il potenziamento degli altri servizi implementati negli scorsi anni con successo, quale "Colf e badanti" e la sperimentazione di nuovi servizi negli ambiti di maggiore necessità per le famiglie lombarde, i lavoratori dipendenti ed autonomi, specie nei crescenti settori dei "nuovi lavori", sono opportunità da cogliere con il dovuto discernimento, ma anche convinzione e capacità di penetrazione in quote di mercato potenzialmente molto interessanti.

Cisl INAS

Il Patronato Cisl INAS, anche nell'ottica di sviluppare la *rete* che è origine e fine della Conferenza dei Servizi, dovrà:

- continuare e implementare lo scambio di dati con il Caf in modo da rendere strutturale ogni anno, al termine della campagna fiscale, l'invito presso le nostre sedi di Patronato Cisl INAS di coloro che maturano il diritto alla pensione di vecchiaia (in base all'età) finalizzato anche alla continuità associativa alla FNP Cisl;
- usare l'agenda prenotazioni del Caf come unico strumento per fissare anche gli appuntamenti del Patronato Cisl INAS, in modo da agevolare le accoglienze delle Cisl con un unico strumento per i due servizi più grandi e diffusi dell'Organizzazione;
- promuovere e favorire una costante sinergia anche con le Federazioni di Categoria degli "attivi", in modo da invitare presso Cisl INAS i nostri iscritti che devono andare in

pensione, invertendo finalmente l'ingiustificabile trend degli associati Cisl che, al momento di collocarsi in pensione si rivolgono ad altri patronati e favorendo anche così la continuità associativa alla FNP;

- Realizzare, d'intesa con le Federazioni di Categoria che hanno risorse umane disponibili, mirati percorsi di formazione per il "delegato dei servizi", dotato poi della necessaria strumentazione, password comprese, pur nella piena e responsabile osservanza delle normative vigenti.

IAL

Sul versante della formazione, quale asse portante della tutela sindacale, in particolare per quanto riguarda gli ambiti di competenza dell'impresa sociale *IAL Lombardia*: la formazione dei giovani, dei disoccupati e dei lavoratori, va ribadito l'intreccio sostanziale ed inscindibile tra formazione e lavoro.

Deve essere perciò confermata e consolidata la centralità della *tutela formativa* e la necessità che, per la complessità del suo intrecciarsi con l'ordinaria pratica sindacale, sia rafforzata la relazione con le strutture associative territoriali dei soci della società: perché è necessario accrescere le conoscenze e le competenze quanto alla capacità di lettura dei bisogni degli specifici settori produttivi; perché è opportuno intervenire con tempestività a supporto dei lavoratori e delle aziende con necessità formative; perché, infine, il servizio di *tutela formativa* è fortemente caratterizzato dalla personalizzazione ed è quindi opportuno un adattamento continuo e progressivo delle scelte gestionali, tale da consentire una convergenza operativa tra la missione statutaria e le attese dei soci.

IAL dovrà quindi:

- praticare ancor più e meglio un trasferimento strutturato di *know-how*: le attività formative e non formative realizzate per lavoratori e imprese possono infatti alimentare, come risultato accessorio, le necessità informative e formative della Cisl, funzionali all'attività di rappresentanza, anche per tramite di appuntamenti periodici di incontro e aggiornamento

tra operatori e responsabili di *IAL Lombardia*, giovani e quadri Cisl, amministratori locali, ricercatori, etc.

- condividere con tutta l'organizzazione i risultati dell'attività di formazione continua svolta nell'ambito della bilateralità e dei fondi interprofessionali e, più in generale, valorizzare le buone pratiche di collaborazione con le strutture sindacali e con i servizi in tema di *tutela formativa*;
- garantire il supporto operativo a tutte le strutture sindacali, associative e degli enti regionali, per rafforzare l'investimento che Cisl Lombardia e IAL Lombardia già sostengono per la formazione dei quadri e degli operatori.
- accompagnare la maturazione di un sistema integrato con tutte le tutele individuali e personalizzate erogate dagli altri servizi, attraverso l'interoperabilità tra le proprie banche dati e quelle dei Servizi e Associazioni Cisl e la sperimentazione, anche per IAL, nei casi utili e possibili, dell'agenda unica di prenotazione.

LE ASSOCIAZIONI DELLA CISL

Il processo d'innovazione e riordino intrapreso con la Conferenza dei Servizi, conferma e rafforza il valore e la missione delle specifiche esperienze delle Associazioni create dalla Cisl, compresa la capacità, quando prevista dai rispettivi statuti, di associare liberamente nello sviluppo della normale vita associativa, nel pieno rispetto dell'esercizio della libertà della persona nell'atto associativo, condizione determinante affinché siano riconosciuti il reale valore e le ragioni della presenza dell'Associazione nella realtà sociale e le sue relazioni formali e sostanziali con le istituzioni e i diversi attori sociali in campo.

Occorre pertanto riqualificare l'operatività e la sostenibilità delle nostre Associazioni, anzitutto ai livelli territoriali di prossimità, in un quadro di maggiore auto-sostenibilità, efficienza ed efficacia, nell'ottica di una più evoluta integrazione di sistema tra Servizi, Enti, Associazioni e Categorie, per garantire alle persone nel territorio, prossimità, rappresentanza e tutela "integrate" e per promuovere solidarietà, inclusione e partecipazione.

A questo fine si costituirà un apposito Gruppo di lavoro, guidato dal Coordinatore Enti e Servizi dell'USR, con i responsabili degli Enti e delle Associazioni, e il periodico coinvolgimento delle UST e FSR, finalizzato a:

- *Gestire la fase di allineamento alla nuova regolamentazione degli enti di terzo settore*

Con la riforma degli enti del terzo settore è in atto una modificazione dei principi giuridici che stanno alla base dell'esistenza di quasi tutte le nostre associazioni. A normativa completata, stante l'attesa emanazione dei decreti attuativi, si dovrà affrontare il tema degli obblighi e delle possibili opportunità che deriverebbero da un allineamento degli statuti rispetto alle norme di riferimento previste per le organizzazioni di volontariato (ODV) e per le associazioni di promozione sociale (APS), con conseguenze importanti sull'attuale assetto organizzativo delle nostre associazioni e le forme di relazione con i propri assistiti. La gestione di questa fase di adeguamento dovrà essere attentamente presidiata dal Coordinamento USR/Enti/Associazioni.

- *Supportare la partecipazione ai bandi istituzionali per il finanziamento di progetti di solidarietà e inclusione*

La partecipazione di ISCOS a bandi istituzionali coi quali si finanziano le azioni e i programmi di cooperazione allo sviluppo o, su temi diversi, quella di altri Enti e Associazioni della CISL, richiede competenze e risorse organizzative per la progettazione. Questa attività, oggi gestita in totale autonomia da ciascun Ente o Associazione, può essere diversamente strutturata in ambito regionale per una migliore efficienza di scala e reciproche utilità di rete, creando nell'ambito del Coordinamento USR/Enti/Associazioni un apposito *team operativo* per sviluppare progetti e programmi d'intervento, anche di comune interesse, gestendo la fase di progettazione e di partecipazione ai bandi, coadiuvando e facilitando l'attività di rendicontazione dei progetti.

- *Facilitare la gestione del Servizio Civile nelle Associazioni della CISL*

In ambito USR, è necessario costruire un'unica funzione dedicata alla promozione, progettazione e alla gestione del servizio di volontariato civile, che superi la spontaneità organizzativa delle singole Associazioni che oggi riescono ad usufruirne e ne faccia uno strumento più diffuso e meglio coordinato di azione e innovazione, foriero anche di positiva contaminazione con le realtà dell'impegno sociale e civile giovanile.

L'adesione ad una delle nostre associazioni è un fatto importante e da valorizzare, non solo ai fini della sostenibilità economica della stessa associazione, sia pure in condizioni e con possibilità diverse di presenza e radicamento organizzativo da territorio a territorio, ma anche per promuovere il sistema CISL, accompagnando le persone assistite verso le altre tutele associative e sindacali e gli altri servizi, soprattutto per attivare nuove adesioni alle federazioni della CISL e rafforzare nel tempo la continuità associativa.

Per ADICONSUM e SICET, in particolare, la convenzione nazionale oggi vigente dovrebbe introdurre un criterio certo per valorizzare l'attività di servizio fornita, assicurando un coerente riconoscimento economico, correlato al numero degli iscritti CISL gratuitamente assistiti, dal Fondo nazionale all'Associazione nel territorio di appartenenza dell'iscritto, con l'obiettivo di garantire, senza oneri d'adesione agli associati CISL, l'accesso gratuito alle tutele associative almeno in fase di prima consulenza.

L'attività di ANTEAS è svolta in condizioni di tendenziale autonomia economica e, tuttavia, per sostenerne un possibile ulteriore sviluppo, la prima azione di promozione, in un'ottica di reciprocità, è da attuarsi nella stessa CISL, per far conoscere e riconoscere l'Associazione da tutti gli iscritti, operatori e dirigenti dell'organizzazione e coinvolgerne una parte più larga nell'attività di volontariato sociale.

La presenza e l'azione di accoglienza, prossimità, tutela e rappresentanza di ANOLF sarà sempre più importante, nel tempo delle continue migrazioni di persone, provenienti da tante e diverse nazioni, che cercano nel nostro Paese o un soggiorno temporaneo per altre destinazioni

definitive o una nuova comunità dove costruirsi una vita di lavoro, pace e speranza, lontano, finalmente, dalla guerra, dalle persecuzioni, dalla fame. Si dovranno perciò realizzare nuove sinergie con le federazioni e le unioni, in un giusto equilibrio di ruoli, funzioni e rappresentanza e ricercando le necessarie condizioni di sostenibilità di un'associazione che deve progressivamente essere capace di emanciparsi pur dentro un imprescindibile vincolo di solidarietà confederale.

Infine, oltre a sviluppare un'azione coordinata sulla progettazione e partecipazione ai bandi di finanziamento istituzionali, regionali e locali, occorre realizzare una funzione operativa di coordinamento dell'USR per una più ampia gestione dell'attività di raccolta fondi per gli Enti e le Associazioni Cisl, anche con riferimento ad una maggiore promozione, più razionale ed equa, del 5 per mille, la cui titolarità e gestione va auspicabilmente stabilita in ambito regionale.

Approvato all'unanimità