

 **CONFERENZA
NAZIONALE
SERVIZI IN RETE**
PER LA PERSONA
PER IL LAVORORoma,
Auditorium del Massimo
3-4-5 luglio 2018

CONFERENZA NAZIONALE SERVIZI IN RETE CISL

Roma, 3/4/5 luglio 2018

Documento finale I Commissione Patronato, Caf, Servizi Vertenze

PREMESSA

La **Commissione** della Conferenza dei servizi della Cisl su **Patronato, Caf e Servizi Vertenze** riunitasi a Roma presso l'Auditorium del Teatro Massimo dal 3 al 5 luglio 2018, nel riconoscersi nella relazione della Segretaria organizzativa Giovanna Ventura affida al Consiglio generale l'adozione delle scelte conseguenti.

La Commissione si riconosce nel processo di innovazione avviato dalla Confederazione che traccia la missione strategica e politica della Cisl per gli anni a venire, accompagnandola anche attraverso un processo di **rafforzamento, di reindirizzo e di nuove offerte del sistema dei servizi**.

Per questo **ribadisce l'impegno a realizzare il progetto Confederale che affermi il "valore del lavoro e della persona" come l'orizzonte del sindacalismo del ventunesimo secolo**, atualizzando l'aspirazione originaria di rappresentanza degli interessi delle lavoratrici, dei lavoratori e dei pensionati nel nostro Paese, percorso teso ad affrontare in modo solidale la complessità delle sfide della modernità, rafforzando le decisioni assunte in sede di Conferenza programmatica e organizzativa e a livello

congressuale che qualificano sempre più la Cisl come **“Sindacato di iniziativa e non di attesa”**.

La Conferenza dei servizi nasce dalla necessità di **individuare metodi e azioni capaci di rafforzare la prima linea dell’Organizzazione attraverso i servizi associativi e i suoi operatori**, a partire dal Patronato Inas, dal Caf, dagli Uffici Vertenze promuovendo un’attenta radiografia del loro funzionamento e sostenendo un processo di innovazione e di riqualificazione della missione degli stessi in ossequio alle evoluzioni della struttura economica, sociale e demografica del Paese, con particolare attenzione al processo di frammentazione del lavoro e di impoverimento dei ceti medi. In tale contesto la Cisl dovrà offrire servizi capaci di supportare le nuove sfide e di offrire adeguate tutele.

A questo proposito, la Commissione concorda con la necessità di **realizzare un progetto di servizi in rete fra loro** che, nel sostenere le ragioni di un cambio di passo (il passo dopo passo anche per il sistema dei servizi), insista **sull’ampliamento delle tutele individuali e personalizzate** che **“accompagnano la rappresentanza” dell’Organizzazione e costituiscono parte integrante della struttura della Cisl**.

Una revisione profonda tesa a potenziare la solidarietà sociale e intergenerazionale che vada oltre la manutenzione ordinaria e insista su un riordino complessivo del modello che, nel rimettere al centro dell’offerta il potenziale del Patronato, del Caf e dell’Ufficio vertenze insista sulla necessità di migliorare le relazioni fra iscritti, cittadini e servizi stessi, rafforzando con il supporto della FNP la loro operatività, puntando su un’offerta integrata utile a migliorare la loro adeguatezza e, in sintesi, la loro efficienza complessiva realizzando, inoltre, economie di scala nella gestione complessiva delle risorse.

Ciò potrà essere possibile reindirizzando il sistema dei servizi, con in testa il Patronato e il Caf, nel dare un contributo attivo per rafforzare con lungimiranza il progetto di cambiamento della Cisl e per **realizzare un modello sindacale che rimetta al centro dell’esperienza il socio, il territorio, il sindacalismo d’azienda** a partire dalle **Rsu/Rsa/Tas e dagli Rls della Fnp e riaffermando la figura del delegato ai servizi**, anche intercategoriale e/o territoriale, la cui professionalità rinnovata e ampliata in modo proattivo vada oltre la raccolta delle pratiche, insistendo anche sulla preistruttoria delle stesse e qualificandosi come interfaccia con l’ambito locale.

In tal senso **le nuove sfide impongono una decisa valorizzazione degli operatori impiegati nell’offerta dei servizi**, compresi i volontari della FNP, irrobustendo maggiormente il ruolo della formazione, sia sindacale che tecnica, da realizzare anche con il coinvolgimento attivo dei delegati. Aspetto utile ad elevare la spinta motivazionale e il senso di appartenenza delle risorse umane, nonché, nell’elevare lo

standard qualitativo delle prestazioni limitando errori e sanzioni conseguenti sulle strutture.

I VALORI DI RIFERIMENTO

Importante nel processo di integrazione sarà la funzione propulsiva dei servizi a vantaggio di **una riscoperta del valore della partecipazione alla vita dell'Organizzazione** con l'assunzione della rappresentanza dei bisogni e degli interessi, anche di quelli ancora inespressi o non emersi, dei lavoratori e dei pensionati, consapevoli del potenziale di traino sociale che il Patronato e il Caf svolgono nel sistema organizzativo della Cisl.

In considerazione del fatto che i servizi sono strumenti utili a **favorire l'adesione associativa, ma soprattutto fondamentali per la fidelizzazione dell'iscritto**, Patronato, CAF e Uffici Vertenze dovranno sentirsi sempre più proiettati ad accompagnare l'esigenza di allargare la rappresentanza della Cisl a partire dai più giovani e dalle donne che si stanno confrontando con il precariato, con i nuovi lavori, con la disoccupazione e dalla nuova emigrazione, e che quindi necessitano di nuovi strumenti di tutele sociali, utili ad affrontare la complessità del momento. .

LE PROSPETTIVE DI LAVORO

Patronato e Caf, in particolare, dovranno essere reingegnerizzati per contrastare un preoccupante processo di indebolimento della democrazia partecipativa e della sua storica funzione di mediazione sociale, riqualificando il valore del segretariato sociale. Aspetto che andrà accompagnato da un rafforzamento dell'interlocuzione con gli Istituti di previdenza e di assistenza e da un potenziamento dei reticoli relazionali, sia in ambito centrale che locale, con l'Agenzia delle Entrate.

In particolare dovrà essere rilanciato un nuovo protagonismo di Patronato nel rapporto con la pubblica amministrazione su temi quali la lotta alle disuguaglianze, la previdenza, le tutele antinfortunistiche attraverso lo "sportello sociale sicurezza Inas", l'orientamento formativo, le azioni a sostegno della famiglia e delle disabilità etc.

La commissione, ritiene altresì che sia necessario programmare un sistema di servizi che orienti il Patronato Inas a **istituire in accordo con le Federazioni di categoria e i fondi pensione un nuovo servizio utile a rafforzare il secondo pilastro previdenziale.**

La sfida sociale di questi tempi, in particolare, chiede alla Cisl, tramite il suo Patronato, di affrontare **la sfida delle nuove migrazioni** che pongono nuovi interrogativi, nuove emergenze, grandi responsabilità di ordine sociale e umanitario ai soggetti collettivi e rispetto ai quali ci impegna a ricercare nuove forme di partecipazione e di integrazione.

Il Patronato dovrà insistere su una nuova dimensione di **sostegno al lavoro anche tramite le strutture all'estero**, considerando da un lato la domanda di servizi della più recente emigrazione italiana all'estero, e dall'altro il dramma dei profughi provenienti dal sud del mondo che vede il nostro Paese e in particolare alcune realtà del Mezzogiorno assurgere a terra di frontiera con il Continente africano. In tal senso i servizi tesi all'integrazione e alla regolarizzazione del soggiorno nel Paese dovranno continuare a esercitare l'importante opera sociale realizzata fino a oggi.

Inoltre, il processo di riorganizzazione interna all'Inas, per continuare a stare al passo con l'evoluzione della tipologia di lavoro che riscontra una sempre più marcata telematizzazione, dovrà implementare i processi che si sviluppano sempre più in modalità di "front-office", impegnando maggiormente e più professionalmente gli operatori rispetto ad una utenza da un lato più sfidante dall'altro con ampie sacche di popolazione non ancora alfabetizzata sotto il profilo informatico.

Rispetto al **CAF**, l'evoluzione dovrà continuare ad arricchire la gamma dei servizi alle persone, con l'assistenza contabile e amministrativa alle piccole partite IVA (tramite il SAF da gestire in forma integrata con il Caf), continuando a rafforzare il servizio di elaborazione di cedolini paga, promuovendo prodotti finalizzati a piccoli professionisti/*freelance*, superando la specializzazione in materia prettamente fiscale e realizzando percorsi di accesso al credito, fondi di garanzia per le *start-up* e altri strumenti in essere a livello centrale e regionale.

Si tratta, quindi, di portare le strutture tecniche regionali che hanno compiuto importanti processi di unificazione a configurarsi come vere e proprie "società di service" proiettate sul fronte dell'erogazione, gestione e controllo dei servizi che dovranno continuare, sotto l'egida dell'indirizzo politico della Cisl a rafforzare e strutturare/innovare ulteriori offerte.

Nella consapevolezza che nonostante l'alto volume delle pratiche lavorate da INAS e CAF una larga fascia di tesserati ancora non si avvalgono delle opportunità offerte dai servizi della Cisl, si dovrà insistere su una maggiore sinergia con le Federazioni di categoria attraverso un più diretto coinvolgimento delle Segreterie di livello territoriale, delle Federazioni di categoria, dell'FNP, delle Ust e delle Unioni comunali.

Tutto ciò impone particolare attenzione rispetto al fronte della **comunicazione promozionale dell'offerta dei prodotti di Patronato e Caf, sia interna che esterna**, da affinare attraverso l'utilizzo dei nuovi strumenti di comunicazione digitale e con l'uso di strategie promozionali e grafiche tese ad accrescere il potenziale di integrazione fra servizi e ambiente esterno.

In questo contesto, diventa imprescindibile il ruolo delle operatrici ed operatori che giornalmente sono impegnati nel dare risposte per sostenere la tutela individuale: parte integrante della rappresentanza Cisl.

Andranno favorite, altresì, misure di flessibilità degli orari di sportello per venire incontro alle esigenze dell'utenza e dovrà essere realizzato un processo teso all'uniformità contrattuale degli operatori dei servizi, a partire da quelli impiegati nel Patronato e nel Caf, per il quale si rende necessaria la costituzione di un gruppo di lavoro che dovrà operare per valutare la realizzazione della predetta convergenza verso un unico ordinamento professionale.

Anche il servizio vertenziale oggi identificato sotto l'insegna "Sindacare", dotato di innovativi strumenti in rete quali il nuovo programma gestionale nazionale "Cisl Vertenze", in risposta alle aspettative di efficienza ed efficacia richiesti dalle linee evolutive della contrattazione, dovrà confermare e implementare gli standard di qualità. Tutto ciò attraverso la formazione permanente del personale, volta ad accrescere nel tempo le proprie performance, ma anche ampliando il campo di intervento secondo gli indirizzi dei contratti collettivi di recente generazione, sostenendo il rafforzamento nelle strutture degli **"sportelli antidiscriminazione e antimolestie", tutelando** le nuove esigenze professionali che evolvono da un lavoro sempre più individualizzato e **rispondendo a istanze sociali inedite attraverso l'offerta di servizi innovativi fra i quali prestazioni a categorie di lavoratori impiegati sulle piattaforme digitali e ai giovani lavoratori impiegati nella Gig Economy.**

Nell'ottica del rafforzamento di una consapevole Confederalità, la commissione ritiene importante penetrare spazi di azione, e quindi di proselitismo ancora non scandagliati a sufficienza dalla Cisl, presidiando, attraverso l'insostituibile contributo dei collaboratori volontari, degli agenti sociali e delle RLS della FNP, le aree del Paese a minor tasso di presenza sindacale e promuovendo sul territorio una rete della presenza dei servizi capace di surrogare debolezze strutturali, soprattutto nelle aree più periferiche del Paese.

Così come dovranno essere favoriti accordi strategici con altre associazioni anche sindacali (Siulp/Cocer etc.) che non avendo fatto la scelta di dotarsi di servizi agli iscritti potranno indirizzare i propri aderenti sul sistema Cisl e, all'atto della quiescenza, indirizzare l'iscrizione verso la nostra Federazione dei pensionati anche attraverso l'utilizzo dello strumento della "preadesione", allo scopo di evitare fenomeni di dispersione associativa.

LE RISORSE

In ordine alle risorse, è opinione della Commissione, che quanto messo in campo dalla Confederazione abbia realizzato un'innovazione importante rispetto al riparto in percentuale sul valore dei contributi versati dall'associato, per il quale si rende necessario utilizzare un analogo modello utile a sostenere il sistema dei servizi attraverso il contributo complessivo di tutti da far convergere su un conto denominato **"Fondo servizi in rete"** approvato con delibera del Comitato Esecutivo Confederale del 2 luglio 2018.

Ai fini di dare completa attuazione delle deliberazioni assunte, fin dal prossimo mese di settembre e per l'anno 2018, si darà corso ad una **verifica dei risultati della raccolta delle iscrizioni a favore delle Federazioni di categoria per riconoscere ai servizi la propria quota di competenza.**

Risorse, anche economiche, quindi da utilizzare con grande oculatezza e trasparenza e secondo gli accorgimenti dei documenti approvati dagli organismi della Cisl che determinano per tutti – compresi i servizi - comportamenti vincolanti utili a rafforzare la missione dell'Organizzazione.

Le risorse del fondo dovranno essere investite nella realizzazione di piani di riorganizzazione e sviluppo. Inoltre, la Commissione sollecita la necessità che i servizi debbano continuare a svilupparsi nell'ottica della dimensione associativa, prevedendo una marcata diversificazione dell'offerta fra iscritto e non iscritto utilizzando, quanto più possibile, le risorse provenienti dalle tariffe non iscritti per **garantire agli iscritti l'applicazione di tariffe il più possibile contenute.**

Il patronato **INAS, preso atto della riduzione delle risorse a disposizione, ha già avviato il proprio piano strategico di riqualificazione della spesa e dovrà continuare ad attrezzarsi per raccogliere le nuove esigenze che gli assistiti richiedono, rafforzando il processo di riorganizzazione interna.** A questo proposito, dopo la fase di mappatura dei centri di costo e i conseguenti interventi di razionalizzazione, dovrà continuare a monitorarli, soprattutto quelli che riscontrano maggiori sofferenze, continuando a presidiare sempre più un mercato che richiede nuove tutele per lavoratrici, lavoratori, giovani, famiglie, pensionati e cittadini migranti, implementando così la fidelizzazione degli iscritti al Patronato come avvenuto nel recente periodo con il rafforzamento del brand commerciale dell'INAS affiancato all'importante brand valoriale/emozionale rappresentato dalla Cisl. In tal senso **"CISL INAS" dovrà quindi continuare a rafforzare il proprio processo promozionale a sostegno del radicamento ulteriore del Patronato nella società italiana.**

Devono essere **previsti, sistemi certi, efficaci e trasparenti di misurazione della produttività e dell'equilibrio economico:** andranno pertanto definiti centri di costo

territoriali, ricercando, nel contempo sistemi innovativi di premialità collegati alla qualità realizzata, all'efficienza economica e al pieno rispetto delle regole dei singoli servizi e più in generale della Cisl.

IN SINTESI

Le proposte per una reale possibile integrazione strategica tra INAS e CAF devono tenere conto di due piani:

- quello che attiene al governo delle strutture sul territorio;
- quello, più strettamente operativo, che riguarda le sinergie e gli interscambi per ottimizzare il sistema dell'accoglienza e la fase di erogazione dei servizi.

La governance

CISL INAS e CAF per la propria "ragione sociale" sono caratterizzate da modelli organizzativi fortemente differenti sotto il profilo della configurazione giuridica.

Si tratta, in altri termini, di stabilire condizioni e procedure utili per far incontrare Patronato e CAF e consentirgli di dialogare per massimizzare efficacia ed efficienza dei due principali servizi della CISL.

Tenuto conto dei diversi modelli organizzativi, la Cisl ritiene che in una sorta di "**governance multilivello**" il livello regionale, pur nella articolazione del sistema su base territoriale, possa essere quello più adeguato per garantire il coordinamento di tutti i servizi.

L'operatività

Alcune proposte operative non possono prescindere da una fase a monte che deve vedere:

1) l'interoperabilità delle banche dati di tutti i servizi e dell'anagrafe iscritti CISL

in tal senso, nel rispetto dei contenuti del regolamento UE 2016/679 in tema di protezione di dati personali, occorre **individuare soluzioni ottimali per l'interazione dei sistemi informatici e delle banche dati, compresa quella degli RLS, al fine di garantire una gestione il più possibile "unitaria"** dell'iscritto alla Cisl e più in generale dell'utente dei servizi Cisl;

2) una diversa gestione della fase di accoglienza

a partire da dove la vicinanza fisica delle sedi lo consenta, **occorre prevedere punti di accoglienza strutturati** dove il primo approccio all'iscritto, avvalendosi del contributo attivo della FNP, deve **rivelare un *front office* Cisl, al di là della "ragione sociale"** che in quel momento sta ricevendo l'utente;

3) la sperimentazione di un'agenda comune di prenotazione - accoglienza

Patronato, CAF, e tutti gli altri servizi oggi lavorano con **sistemi di prenotazione** rodati ed efficienti, ma assolutamente **scollegati fra loro**. L'unificazione dello strumento informatico, come pure i **call center che dovranno convergere su un unico modello di comunicazione**, appare dal punto di vista tecnico l'avvio di un percorso di sviluppo di un sistema che può consentire una gestione più efficace e, nel contempo, anche economie nei costi di impianto e gestione sostenuti da ciascuna struttura.

4) uffici legali e banca dati

va rinnovato l'impegno per rafforzare la banca dati degli uffici legali valorizzando la causa pilota sui principali temi di interesse sociale e contrattuale attraverso il portale "SINDACARE".

5) servizi di cittadinanza a favore dei cittadini immigrati

l'integrazione fra Patronato, Caf e Anolf, tramite il rafforzamento della rete dei volontari e in particolare quelli della FNP, irrobustirà l'offerta personalizzata delle tutele e dei servizi per i lavoratori stranieri e gli immigrati implementando campagne mirate su specifiche esigenze, es. caporalato.

6) le conferenze regionali

che andranno programmate entro il 30 ottobre p.v. avranno cura di **definire il "coordinamento regionale dei servizi"** che avrà il **compito di pianificare percorsi integrati di accompagnamento e di monitoraggio dei servizi, realizzando politiche di sostenibilità economica dei servizi in ambito locale**, promuovendo apposite sessioni formative e campagne promozionali capaci di favorire l'adesione associativa.

CONCLUSIONI

In conclusione, la Conferenza dei servizi della Cisl, consapevole delle sfide che attendono il nostro Sindacato auspica un percorso ulteriore dell'Organizzazione capace di far coniugare qualità e quantità migliorando, da una parte, il proprio grado di rappresentanza e dall'altra quello di accrescere l'incisività del progetto politico/sociale

da realizzare investendo sul potenziale del sistema dei servizi.

Per la Cisl è imprescindibile una forte azione, insieme alle altre Associazioni di rappresentanza nei confronti del Governo e del Parlamento finalizzata a riattualizzare il “patto sussidiario” contratto nel secondo novecento fra lo Stato italiano e i corpi intermedi per lo svolgimento delle attività di aiuto, assistenza e consulenza negli adempimenti sociali, previdenziali e fiscali. Negli ultimi anni, lo Stato ha ridimensionato progressivamente il patto con la riduzione degli stanziamenti correlati. E’ indispensabile e urgente invertire significativamente tale tendenza che, se confermata, non potrà che condurre nel breve periodo all’impossibilità dei corpi intermedi di continuare a garantire la stessa offerta sociale di servizi.

Per la Cisl, i Servizi sono infatti, sempre più necessari per accompagnare lavoratori e pensionati in un’epoca che “*reca incisi* sul volto il nuovo individualismo, l’affievolirsi dei legami umani e l’inaridirsi della solidarietà” (Bauman).