



# CONFERENZA NAZIONALE SERVIZI IN RETE

PER LA PERSONA  
PER IL LAVORO

Roma, Auditorium del Massimo  
3-4-5 luglio 2018

## SOMMARIO

CAMBIA IL CONTESTO... CAMBIA LA DOMANDA DI SERVIZI	3
PASSO DOPO PASSO... DOVE SIAMO ARRIVATI NEL NOSTRO CAMMINO	8
I SERVIZI PER L'ASSOCIATO, LA PERSONA, LE FAMIGLIE E LA COMUNITÀ	9
STRUMENTI FUNZIONALI: ANAGRAFE UNICA ISCRITTI	11
SERVIZI EFFICIENTI ED EFFICACI	12
TRACCE PER LE COMMISSIONI:	14
IL FONDO SERVIZI IN RETE	23



**CISL**

[www.cisl.it](http://www.cisl.it)

[#crescereperilfuturo](https://twitter.com/crescereperilfuturo)



*"Allargare il proprio bacino è un percorso obbligato, non rapido né breve, per un sindacato che non voglia smarrire la sua presenza all'interno di tutto il corpo sociale. E in questo cammino la riscoperta del fattore identitario diventa vitale, altrimenti il sindacato riesce anche a recuperare iscritti, ma solo per proteggere interessi specifici, frammentati, soggettivi, e persino corporativi. Mai generali"*

*De Rita - Galdo: "Prigionieri del presente"*

## **CAMBIA IL CONTESTO... CAMBIA LA DOMANDA DI SERVIZI**

Per iniziare il filo logico che riguarderà i ragionamenti che faremo in questi giorni, non è superfluo ricordare che nella letteratura manageriale sui servizi il principale motore per la progettazione dei nuovi servizi e il miglioramento di quelli tradizionali, è la riflessione sulla domanda e sulle variazioni che essa presenta. Più prosaicamente, la condivisione del problemsolving che quotidianamente affrontano gli operatori, l'analisi degli scostamenti dalla routine, la previsione degli effetti delle trasformazioni e modificazioni normative sono le principali spinte per creare innovazione e sviluppo.

L'attuale contesto socio-economico, come quello degli ultimi 10 anni, continua a caratterizzarsi per il susseguirsi di veloci e imponenti cambiamenti.

Non a caso si ricorre alla definizione di **"cambiamento antropologico"** perché riguarda la natura e la vita umana sia individuale che sociale.

La trasformazione in atto, coinvolge e modifica tutti gli aspetti fondamentali per una comunità: le relazioni sociali e culturali, la demografia, il lavoro, le imprese, le tecnologie, i rapporti internazionali e il funzionamento dei sistemi politici.

Tutto è compreso nel cosiddetto **"presentismo"** e cioè, nella convinzione che esista solo il presente, mentre il futuro e il passato sembrano irreali e ininfluenti.

### **La CISL non sta commettendo questo errore!**

Noi, in questi anni, abbiamo affrontato le continue trasformazioni con sistematicità: ascoltando, indagando a fondo i cambiamenti nella società, nell'economia e nel lavoro e individuando metodi ed azioni per affrontarli e tradurli in opportunità.

Una strategia politica e organizzativa con una forte base culturale, un approccio costruttivo che, con la guida della nostra Segretaria Generale, passo dopo passo sta aumentando la nostra dinamicità innovativa.

Dobbiamo continuare a guardare in faccia i cambiamenti, per comprenderli, per anticiparli e per gestirli.

Come abbiamo affermato nella Conferenza Organizzativa del 2015: la nostra forza trae linfa dalle nostre radici e clorofilla dalle foglie - "La CISL del futuro nasce da idee e scelte di oggi".

Dunque, vediamo con alcune esemplificazioni, qualche fattore di contesto che può aiutarci a mettere a punto un progetto, che cambiando passo, si adatti alle dinamiche del XXI secolo.

**Il lavoro**, non si caratterizza più come uno straordinario integratore sociale e culturale delle persone, non riflette più una situazione in cui contrattazione collettiva, avanzamento individuale, investimenti e assunzioni, crescita di produttività erano strettamente collegati.

In quel contesto, le parti sociali ed in particolare la CISL erano il volano del circolo virtuoso che restituiva benessere economico e sociale alle famiglie e alle imprese.

Oggi, siamo in presenza di una continua evoluzione che riguarda il mondo del lavoro e i suoi modelli organizzativi, il rischio che non vogliamo correre, è quello di essere percepiti come rappresentativi più dell'organizzazione tradizionale del lavoro che di quello innovativo.

Accanto a posti di lavoro nei settori più avanzati, maggiormente tutelati, retribuiti, gratificanti, convivono una molteplicità di segmenti lavorativi come i *gig workers*, composti da una enorme quantità di uomini e donne, innanzitutto giovani, non coperti da tutele e da alcuna forma di rappresentanza, da cui derivano spaesamento e mancanza di riferimenti.

Ciò che maggiormente è andato in soffitta del secolo scorso è quel concetto di lavoro in cui la continuità di carriera, l'unità di luogo, la programmazione delle prestazioni e del tempo orario, caratterizzavano il modello lavorativo e la vita dei lavoratori e delle famiglie.

Oggi, si cambia con facilità sia il tipo di lavoro sia la collocazione geografica, con una crescente mobilità e discontinuità lavorativa.

Ne deriva una domanda di orientamento, di tutoraggio, di formazione e di riqualificazione.

**Un Sindacato di iniziativa e non di attesa, e la CISL lo è**, traduce questo scenario in modo tale da essere in grado di rispondere, in maniera

differenziata, a questa molteplicità di situazioni, modulando anche la propria capacità di sviluppo organizzativo in una logica di rinnovate tutele contrattuali e individuali.

**In merito al fattore demografico**, non c'è indagine o servizio giornalistico che non ci ricordi che il contesto sociale nel quale viviamo è caratterizzato da un calo, senza precedenti, della natalità e contemporaneamente da un positivo allungamento dell'aspettativa di vita delle persone.

Questi due elementi demografici, singolarmente o intrecciati tra loro, influenzano e condizionano la vita delle famiglie e richiedono un'attenzione sociale che oggi appare insufficiente.

**I nostri delegati, i nostri pensionati, i nostri operatori nei servizi, nel loro contatto quotidiano con le persone, raccolgono sfoghi, richieste di aiuto e di consigli.**

Tra i tanti disagi, molti evidenziano la carenza del riconoscimento della maternità come un valore sociale e non solo per la coppia.

La maternità, non supportata da un adeguato modello di welfare, condiziona e costringe le madri e i padri lavoratrici/ori ad "equilibrismi" di conciliazione tra tempo di vita e tempo di lavoro e a volte, in mancanza di una rete familiare, spinge a scelte drastiche anche lavorative (part time, licenziamento).

Anche la non autosufficienza, quando si manifesta nell'ambito familiare, senza il supporto di adeguati servizi sociali, crea difficoltà di aspetto psicologico e di gestione della cura familiare. **I volontari dell'ANTEAS sanno bene di cosa parliamo.**

In questo contesto il raggiungimento della pensione, oltre alla giusta aspettativa di equità, diventa una soluzione all'inefficienza di politiche di sostegno alle famiglie.

Manca un progetto politico, manca una visione di insieme delle misure necessarie per modernizzare il welfare dopo una crisi che è durata 10 anni.

Anche il più recente provvedimento di lotta alla povertà, rischia di limitarsi all'erogazione di un sostegno economico senza una vera "presa in carico territoriale", supportata da servizi professionalmente specializzati e centri per l'impiego efficaci, in grado di affrancare definitivamente, le famiglie dallo stato di povertà.

**Con riferimento a questi elementi, appare sempre più vincente e attuale la nostra scelta di un maggiore radicamento della CISL e dei suoi servizi nel territorio (zone- leghe FNP) e delle federazioni di categoria nei luoghi di lavoro (Documento Conclusivo Conferenza Organizzativa e Mozione Congresso 2017).**

ISEE, RED, REI, NASPI, IMU, TASI e molte altre sigle rappresentano, per le persone lo specchio di modelli di welfare e di fisco molto complessi e poco accessibili.

Il Welfare si caratterizza con carenza di risorse e scarsità di servizi, le procedure per agevolazioni, benefici e accessi sono spesso gestiti a livello centralistico, appaltati ad algoritmi online, senza la possibilità di un contatto diretto e umano con le persone.

**Un contatto umano, unito alla professionalità, che trovano sicuramente nei nostri servizi!**

Anche il fisco è un fattore che osserviamo sia sotto l'aspetto dell'impatto sociale e sia sotto l'aspetto delle procedure che coinvolgono i nostri servizi soprattutto il CAF.

**Abbiamo raccolto 500.000 firme per proporre una riforma fiscale,** con la progressività delle aliquote, come sancito dall'art. 53 della Costituzione, che privilegi le fasce più a rischio della popolazione, garantendo una equa distribuzione dei redditi per una reale equità dei cittadini.

Il contratto che ispira l'azione dell'attuale governo fa riferimento oltre alla flat tax anche ad una revisione del sistema fiscale, prevedendo un ridimensionamento delle detrazioni e deduzioni che sono a vantaggio delle dichiarazioni reddituali delle famiglie.

Dal nostro osservatorio del CAF, nel 2016, le famiglie di lavoratori dipendenti e pensionati hanno beneficiato di 4,9 miliardi di euro di detrazioni; l'imposta netta pagata ammonta a circa 9 miliardi di euro. Se alla stessa platea di contribuenti in sostituzione delle detrazioni, applicassimo le due aliquote del 15% e del 20% previste dalla Flat Tax, arriveremmo ad una proiezione di imposta netta di quasi 9,5 miliardi di euro.

Ma, al di là delle proiezioni che, vista la mancanza di dettagli, rischiano di essere ancora troppo avventurose, c'è da sottolineare che un sistema di tassazione con due aliquote fisse, senza poter applicare detrazioni e con un tetto definito per le deduzioni (massimo 3.000 euro), avrebbe come conseguenza una penalizzazione fiscale per le famiglie e per i lavoratori con reddito medio basso.

**Pagherebbero di più quelli che guadagnano meno!**

Un altro elemento da tenere in considerazione è quello riferito alla nuova composizione della società: **gli stranieri residenti in Italia sono oltre 5 milioni.**

Il conseguente aumento di lavoratori stranieri, soprattutto in quei settori dove la presenza di immigrati è in costante crescita, tra cui l'edilizia, l'a-

gricoltura, il commercio e i servizi alla persona, si collega alla richiesta di rappresentanza, di nuove tutele, di nuovi servizi.

Una domanda che deve impegnarci maggiormente su diversi aspetti: aumentare la presenza di delegati e dirigenti immigrati (Regolamento Svolti-Congresso 2017), prevedere servizi mirati alle specifiche esigenze, attuare campagne informative sui diritti (caporalato, cittadinanza).

Con questo approccio, è giusto sottolineare che già oggi rappresentiamo un punto di riferimento importante per gli immigrati, attraverso la presenza sul territorio dell'ANOLF e dei servizi INAS e CAF.

Anche l'ISCOS, attraverso i progetti solidali di formazione e informazione, svolge un importante compito nei paesi in via di sviluppo.

Sul tema dei flussi migratori, vorrei sottolineare un aspetto: il nostro impegno sociale, basato sui valori costituenti della CISL, per rafforzare gli strumenti, i metodi di accoglienza e integrazione, assume una grande rilevanza nell'attuale dibattito conflittuale che coinvolge il nostro paese e l'Europa sull'emergenza relativa ai profughi, noi possiamo fare molto attraverso il dialogo e l'informazione sul territorio e nei luoghi di lavoro.

**Il valore dell'umanità non può essere sacrificato a nessuna ideologia politica.**

Come dicevo prima, questi brevi cenni, assolutamente parziali, fanno parte dello scenario che ci spinge a rielaborare la nostra Politica dei servizi per trovare nuovi metodi di risposta a questa destrutturazione dei luoghi e dei rapporti di lavoro e alla mancanza di un welfare inclusivo e semplificato.

**Una politica dei Servizi in Rete, all'interno dell'unicità CISL.**

Diciamo con una formula sociologica che mentre fino a un certo punto, l'identità forte della CISL ha richiesto una complementare offerta di servizi in cui l'interconnessione appariva marginale, ora, abbiamo tutti acquisito la consapevolezza che una cultura organizzativa e una nuova politica dei servizi, al passo con i tempi, contribuisce a rafforzare l'identità e l'azione tradizionale della CISL e delle Federazioni di Categoria.

**I servizi, infatti, non sono "altro" dalla rappresentanza.** In una società che vive di interdipendenze tra diritti collettivi e bisogni personali, i servizi sono un indispensabile completamento della rappresentanza, accompagnano le tutele, le completano, a volte ne permettono l'esercizio.

Nel caso dei nuovi lavori e della composizione sociale che viene avanti, i servizi sono una modalità importante per "essere a fianco" dei lavoratori/trici coinvolti/e.

### **PASSO DOPO PASSO... DOVE SIAMO ARRIVATI NEL NOSTRO CAMMINO**

Dopo la Conferenza Organizzativa del 2015, si è avviato un percorso di approfondita analisi dei servizi, un percorso riconfermato nel Congresso del 2017 che ha delineato l'esigenza di una specifica riflessione.

Passo dopo passo, in questi 3 anni, se andiamo a riprendere i documenti finali della conferenza organizzativa, possiamo verificare la grande trasformazione compiuta nel nostro modello organizzativo, sia sotto l'aspetto regolamentare e della trasparenza nelle rendicontazioni e sia sotto l'aspetto delle procedure informatiche.

**La Segreteria Confederale, insieme ad una apposita commissione,** composta da Federazioni Nazionali, USR e Servizi Nazionali, ha svolto un compito importante di verifica delle criticità e delle buone prassi nel sistema dei servizi, con riferimento ai singoli modelli organizzativi e alle procedure anche informatiche da progettare ed attuare.

Il metodo di analisi è stato quello di creare una vera dettagliata mappatura di tutti i nostri servizi in ogni regione d'Italia, in ogni territorio.

Nell'insieme dell'organizzazione, c'è stato un grande spirito di collaborazione e oggi, possiamo dire di conoscere il numero dei dirigenti, operatori, volontari, delegati, pensionati impegnati nei servizi presenti in ogni UST, USR/USI.

Conosciamo anche il numero e il costo delle sedi territoriali dei servizi che sono collocati dentro o fuori dalle sedi delle UST, AST di USR/USI regionalizzate.

**Per ciascun servizio e per ciascuna Regione, abbiamo anche approssimato un "centro di costo aggregato" considerando il contributo di risorse economiche, umane e logistiche messe in atto dai vari livelli della Confederazione e da alcune Federazioni, tra cui sicuramente la FNP.**

Questi dati sono preziosi per approntare "piani di razionalizzazione e sviluppo".

Quello che ancora non conosciamo completamente sono i numeri riferiti alle persone che si occupano dell'accoglienza, un dato più difficile da reperire in quanto non compreso nelle mappature che ci sono tornate dai territori ma di grande valore e per questo dovrà essere meglio approfondito.

L'evidenza dei numeri illustrati nelle slides, conferma l'importante scelta della nostra Organizzazione di considerare i servizi parte integrante della struttura CISL.

È dai principi fondamentali dello Statuto che occorre ripartire, perché è in quel nucleo fondante che troviamo il primo richiamo al sistema dei servizi della CISL.

La declinazione organizzativa e progettuale di quanto definito dallo Statuto deve adattarsi, costantemente, ai bisogni in continua evoluzione degli associati e dei potenziali iscritti: proselitismo e fidelizzazione sono i due pilastri che realizzano nuova rappresentanza e senso di appartenenza.

## **I SERVIZI PER L'ASSOCIATO, LA PERSONA, LE FAMIGLIE E LA COMUNITÀ**

Lo sappiamo, il nostro sistema servizi è molto complesso, formato da un insieme di strutture: enti, associazioni, società e servizi sindacali molto eterogenei per missione, natura giuridica, assetto organizzativo e meccanismi di finanziamento.

L'integrazione di questo ampio sistema, tanto eterogeneo, non può che fondarsi sulla consapevolezza delle differenti esigenze legislative, gestionali e organizzative.

Dopo tutte le analisi fatte, anche di tipo giuridico, il modello che più si adatta alla gestione di un tale grado di varietà è quello che si può rappresentare con una rete costituita da nodi dotati di autonomia e responsabilità ma con la massima connessione alla linea strategica confederale e contrattuale delle Federazioni attive e dei pensionati.

L'organizzazione nel suo insieme deve comporsi di sindacalisti/e con competenze attivabili in modo flessibile su domande individuali e collettive, ricercando attivamente e costantemente il collegamento e lo scambio tra loro.

**Il nostro Congresso aveva come slogan "per la persona, per il lavoro".**

Qui, possiamo affermare che il nostro associato quando si rivolge ai nostri servizi è inteso come "persona" portatrice di una pluralità di bisogni con riferimento a tutti gli ambiti della propria vita individuale e familiare, come ad esempio quelli riferiti alle vertenze di lavoro, alle disuguaglianze, agli infortuni, alla richiesta di orientamento e formazione, alla casa, alla famiglia, alla salute, al fisco, alla previdenza, al contenzioso sui propri consumi e molti altri.

Il nostro associato o il potenziale associato, deve trovare un punto di riferimento nella CISL globale, affidabile e costante.

**Con questo obiettivo occorre riaffermare e rendere più saldo il rapporto tra le Federazioni di categoria ed i servizi attraverso la costante relazione tra i delegati e gli operatori dei servizi e programmando periodici momenti formativi comuni.**

È fondamentale il ruolo dei delegati, appositamente formati, che conoscendo l'offerta dei servizi, devono essere in grado di dare risposte chiare ai quesiti e alle richieste di aiuto che gli vengono rivolte nei luoghi di lavoro. Nello stesso tempo, attraverso un'azione di promozione, possono informare, dettagliatamente, i lavoratori sui vantaggi e agevolazioni legati ai servizi e quindi collegati all'iscrizione alla Federazione.

A questo proposito, emerge un valore importante, che abbiamo coltivato per molti anni, e che deve essere riproposto, ovviamente nelle forme aggiornate che i tempi impongono anche con riferimento al ridimensionamento delle libertà sindacali – ore di permessi.

Mi riferisco alla funzione di utilità diretta del **delegato specializzato nell'offerta di servizi**, ricordo con chiarezza la forte legittimazione che anche in occasione delle elezioni RSA/RSU, questi delegati ricevevano in virtù dell'intensa relazione con i lavoratori. **Il ruolo di raccogliitore di pratiche ma anche di prima istruttoria** era fondamentale anche come interfaccia qualificata per INAS e CAF (in alcune aziende è ancora oggi operativo).

Oggi, si potrebbe contestualizzare questa figura ai nuovi modelli aziendali: un **delegato dei servizi intercategoriale** che può svolgere questo ruolo nelle aziende in cui interagiscono più di una federazione, penso ad esempio ad Amazon o anche alle multiutility, aziende in cui sono presenti lavoratori a cui sono applicati differenti contratti di lavoro e quindi fanno riferimento a diverse Federazioni.

Analoga attività, deve essere organizzata nel territorio, con riferimento alle UST, attraverso il **delegato territoriale dei servizi** insieme agli RLS e agenti sociali della FNP che già presidiano le zone – leghe per la contrattazione sociale.

Allo stesso modo, in un virtuoso sistema integrato, la persona, il lavoratore, il pensionato che accede al Sistema CISL attraverso un nostro servizio, deve trovare una persona che comunichi **il "valore aggiunto" che le può derivare, dall'adesione alla Federazione di categoria di appartenenza**, per la tutela dei suoi interessi contrattuali, pensionistici e per l'offerta dell'intero sistema dei servizi.

Con la finalità di supportare gli operatori dei servizi e i delegati, **l'accoglienza delle persone, assume un ruolo centrale** (gestito con la significativa collaborazione della FNP) per realizzare il proselitismo e la fidelizzazione. A questo scopo è anche importante, utilizzare l'agenda elettronica, in fase di sperimentazione, riservata ai nostri associati: una porta unica di

accesso online per prenotare le prestazioni di tutti i servizi, in tutta Italia. Anche le prenotazioni attraverso l'attività telefonica devono essere razionalizzate con un unico call center per tutto il sistema CISL.

Ogni punto di accoglienza, ogni delegato, ogni operatore dei servizi sono strategici e funzionali per l'offerta associativa alla CISL e per questo, ogni nodo della rete, sia esso di federazione o di servizio, deve rinviare reciprocamente l'uno all'altro, a seconda del punto dell'organizzazione in cui si presenta l'associato, la persona.

**È evidente, quindi, che gli enti, le associazioni e le società della CISL esercitano un'azione che non è mai neutrale, asettica o tanto meno diretta al mercato e al profitto, ma è essa stessa espressione di un orientamento e di un modello culturale, politico, valoriale che, seppure declinato in ruoli, funzioni e competenze di tipo tecnico, rappresenta una precisa strategia e identità sindacale: quella della CISL!**

La CISL si compone e si scompone in ogni ambito territoriale e aziendale per realizzare risposte ai bisogni di giustizia sociale, di promozione del lavoro e della affermazione delle persone nell'ambito delle comunità.

### **Il nostro baricentro è il territorio!**

Recentemente è stata presentata una ricerca della CISL Emilia Romagna sul proselitismo da cui è emerso in modo incontrovertibile che l'efficacia della nostra azione è potenziata, non solo nel saper integrare maggiormente l'azione sindacale della contrattazione con i servizi, non solo integrando di più i servizi tra di loro, ma anche integrando entrambe alla contrattazione sociale.

La nostra azione di contrattazione territoriale sociale e quella di II livello aziendale insieme alla presenza di punti di riferimento come i nostri servizi, assumono grande rilevanza anche per le ricadute di benessere sociale come è stato dimostrato nel bilancio di missione della CISL Lombardia.

## **STRUMENTI FUNZIONALI: ANAGRAFE UNICA ISCRITTI**

**Abbiamo realizzato l'anagrafe unica nazionale dei nostri associati, uno strumento fondamentale di trasparenza associativa.**

Le nuove procedure sulla privacy, emblema della complessità burocratica, possono essere utilizzate anche per mettere ordine nei rapporti tra i diversi

soggetti del sistema CISL, attraverso informative e autorizzazioni da parte dei nostri associati e delle persone che si rivolgono a noi.

**In particolare, i consensi, legittimano la CISL a condividere dati e statistiche con finalità di “analisi di mercato” e “promozione” (offrire servizi personalizzati) con enti, società, associazioni ed inoltre, consentono a tutti gli operatori dei servizi di poter raccogliere le richieste di iscrizione alle Federazioni di categoria a prescindere dalla connotazione giuridica dei soggetti erogatori del servizio.**

Questo presuppone una costante evoluzione del sistema informatico e in effetti, negli ultimi mesi, grazie al contributo di tutti gli operatori informatici della CISL, dell'INAS, del CAF e dell'ufficio vertenze, abbiamo realizzato un processo informatico che consente, in caso di nuova iscrizione, la massima sinergia tra gli operatori dei servizi CAF, INAS, SINDACARE e la federazione interessata all'iscrizione, con un centro di monitoraggio e verifica dei nuovi associati, presso l'ufficio tesseramento nazionale.

Adesso, bisognerà mettere a punto la procedura anche per ADICONSUM, ANOLF e SICET.

Questa modalità, di **sinergia tra esperti informatici**, deve diventare un metodo costante di operatività, integrando conoscenze e professionalità informatiche per supportare tutto il “sistema CISL” per la complessità delle procedure e per realizzare innovazione e sviluppo informatico.

## SERVIZI EFFICIENTI ED EFFICACI

Nella nostra riflessione e nelle scelte che ne conseguiranno, dobbiamo partire da un elemento essenziale, confermato dalle esperienze realizzate nei territori: i nostri iscritti, i cittadini nel rivolgersi alle nostre sedi e ai nostri sportelli, chiedono e si aspettano prestazioni e servizi efficienti; chiedono e si aspettano di interloquire con operatori professionali ma anche sensibili ed attenti; chiedono e si aspettano dai servizi della CISL efficienza, qualità, chiarezza e tariffe calmierate.

**La nostra affidabilità ed economicità rappresentano spesso, per milioni di lavoratori, di pensionati e per le loro famiglie, l'unica possibilità per uscire dal labirinto della burocrazia e dalla mancanza di informazioni precise sui propri diritti.**

Un ruolo fondamentale, per evitare che questi si rivolgano a professionisti con costi esorbitanti o nel peggiore dei casi, a faccendieri di un mercato

sommerso che non garantisce la qualità e che lucra, con il miraggio dei costi contenuti, sulle condizioni di bisogno e di difficoltà delle persone.

Faccendieri che si occupano di "sbrigare" pratiche sociali e dichiarazioni dei redditi per pochi soldi a nome di patronati e CAF (vietato dalla legge) senza assumere responsabilità sugli eventuali errori, le cui sanzioni ricadono sull'utente.

L'adeguamento al contesto che abbiamo descritto richiede modelli organizzativi dei servizi, fra di loro compatibili per garantire l'ottimizzazione dell'offerta.

Sono necessarie: formazione continua (anche attraverso il coinvolgimento dello IAL) finalizzata alla crescita professionale di ogni operatore, percorsi di formazione che coinvolgano operatori dei vari servizi per integrare le conoscenze e le prestazioni, maggiore flessibilità e disponibilità a partire dagli orari di sportello che devono armonizzarsi con le esigenze delle persone e del loro orario di lavoro.

Con questo obiettivo non è utopistico pensare, nel prossimo futuro, alla creazione di **un contratto di lavoro unico**, che disciplini i rapporti di lavoro degli operatori del CAF e dell'INAS e, perché no, adottabile anche dalle Associazioni ed Enti che sono presenti nel nostro panorama. Chiaramente, saremmo di fronte ad un modello contrattuale che, attraverso l'armonizzazione dei trattamenti, ponga le condizioni per una migliore integrazione e gestione organizzativa delle Risorse Umane, evitando disparità di trattamento fra gli operatori e risolvendo, a monte, problemi come quelli riferiti, ad esempio, alla mobilità o alla richiesta di prestazioni part time per operare regolarmente in diversi servizi.

Un cenno bisogna farlo anche sulle sedi che in questi anni, in molte UST, sono state rinnovate.

Bisogna continuare su questa strada, non possiamo trascurare l'importanza di sedi accoglienti e funzionali con adeguati spazi per il ricevimento delle persone, con attrezzature tecnologicamente avanzate.

Questa nuova progettualità richiede un importante investimento di risorse economiche che non possono ricadere esclusivamente sul sistema tariffario delle prestazioni a pagamento.

**La politica delle tariffe, deve tenere conto sia dell'esigenza di favorire gli iscritti rispetto ai non iscritti, sia dei costi di gestione, sia delle specificità locali con riferimento ad un'omogeneità regionale.**

Riguardo alla "gratuità", dobbiamo chiarire, in maniera definitiva che questa strada non è percorribile se vogliamo realizzare il sistema efficace che stiamo descrivendo.

Quello che si può fare è determinare il libero accesso e la gratuità della consulenza che ogni servizio deve riconoscere agli associati CISL attraverso la tessera di iscrizione. Ovviamente le pratiche che possono derivare dalla consulenza faranno riferimento alle tariffazioni agevolate.

**Il prossimo anno sarà distribuita la nuova tessera**, che dovrà contenere, con trasparenza, l'informazione anche sui vantaggi riferiti ai servizi e alle convenzioni previste da "NoiCISL", servizio presente sul portale confederale.

**La tessera CISL consente l'accesso e la consulenza al Sistema Servizi.**

### TRACCE PER LE COMMISSIONI:

**IAL – SPORTELLO LAVORO – vIVAce**

**CAF – INAS – SINDACARE**

**ADICONSUM - ANOLF - ANTEAS - ISCOS - SICET**

Non entro su tutti gli aspetti di progettualità che riguardano tutti i servizi, questo compito è affidato alle commissioni che, cogliendo alcuni spunti di questa relazione e attraverso le comunicazioni di tutti i Responsabili dei servizi nazionali e dei componenti della Segreteria Confederale, svolgeranno un dibattito con relativi documenti conclusivi, che costituiranno una guida per le deliberazioni del Consiglio Generale Confederale e del successivo percorso di Conferenze Servizi in Rete che si dovrà effettuare, almeno a livello di USR/USI, entro il 15 ottobre 2018.

Pertanto, questa parte della relazione si limita ad esporre alcune tracce utili per il dibattito.

Partiamo dai nuovi servizi che riguardano il lavoro, anche quello autonomo, le nuove tutele e il welfare proattivo.

**Fare Il nostro 'mestiere' più antico per affrontare le nuove emergenze.**

Tra i nuovi servizi per i nostri soci, le lavoratrici ed i lavoratori, giovani e meno giovani c'è finalmente anche lo **Sportello Lavoro CISL**. Un servizio, o meglio un'azione, realizzata per accompagnare e sostenere costantemente chi si rivolge a noi per non esser lasciati mai soli.

Gli garantiamo accoglienza, presa in carico, orientamento e l'avvio alla profilazione, in un percorso completo guidato e sostenuto da collaborazioni

di alta qualità a livello nazionale. L'obiettivo è quello di renderli consapevoli delle opportunità, di rafforzare la loro occupabilità, di renderli attivi nel cercare soluzioni. Sono già 48 gli Sportelli operativi e la CISL mette a loro disposizione l'Autorizzazione (ex art. 6 del DL 276/03), azioni di coordinamento e scambio dati costante, percorsi formativi mirati ed un rapporto sinergico con INAS, IAL, vIVAce e rete con tutti i servizi.

Non sottovalutando, l'importante opera di sussidiarietà in collaborazione con i servizi all'impiego pubblici e privati.

Un ruolo importante, nel nuovo contesto lavorativo è quello svolto dalla "giovane" **associazione vIVAce**.

Nata due anni fa per rappresentare i lavoratori autonomi che offrono prestazioni di natura prettamente intellettuale, avvalendosi delle nuove tecnologie e della Rete.

Sono freelance, liberi professionisti e prestatori di nuovi lavori che hanno scelto di investire in se stessi e nel proprio mestiere. Hanno tempi, luoghi e modalità diversi di svolgere il proprio lavoro.

L'obiettivo di vIVAce è quello di costruire una rete, che offra ai lavoratori indipendenti, informazioni, servizi mirati e rappresentanza, incontrando i freelance sia in rete (*o web*), sia attraverso incontri organizzati nei coworking o in alcune nostre sedi CISL, con l'obiettivo di parlare con loro e di loro, partendo dai loro bisogni di lavoratrici e lavoratori.

In questi mesi vIVAce ha dialogato con le istituzioni su Job Act autonomi, equo compenso, formazione e previdenza, insieme alle altre Associazioni di rappresentanza.

vIVAce si è organizzata per proporre servizi mirati alle esigenze dei liberi professionisti anche attraverso convenzioni con altri servizi.

A questo proposito, soprattutto INAS e CAF-SAF, dovranno specializzarsi per fornire a questi "particolari lavoratori" prestazioni anche online.

L'obiettivo di vIVAce, oltre a quello di rafforzare la propria community online nella quale far incontrare e interloquire i freelance, è anche quello di creare sul territorio dei punti di riferimento per rappresentare e rispondere ai bisogni di chi sceglie la via dell'indipendenza, partendo in via sperimentale in alcune città, come ad esempio, con un pizzico di creatività, si è realizzato a Frosinone dove nella sede UST CISL è stato realizzato un apposito "Space coworking" permanente.

Nel quadro appena descritto, sui temi della formazione e delle politiche del lavoro, è significativa la sperimentazione del progetto che coinvolge Sportello Lavoro, vIVAce e IAL.

Le **imprese sociali IAL**, nella loro dimensione organica ed integrata di rete nazionale, hanno compiuto un percorso complesso e non privo di criticità, che dal risanamento sta ora traguardando obiettivi di rilancio e di crescita, ai quali l'Organizzazione ha, nei diversi contesti, responsabilmente concorso.

L'urgenza di politiche attive del lavoro efficaci, per i giovani in transizione, per i lavoratori coinvolti dalle trasformazioni dei modelli produttivi ed organizzativi, per i disoccupati e per i cassintegrati da ricollocare, richiedono alla CISL di presidiare la linea di confine, ancora troppo labile, tra inclusione ed esclusione nel mercato del lavoro.

La formazione continua pertanto, farà sempre più parte dei nostri strumenti di contrattazione e rappresentanza; va quindi rafforzato l'impegno di tutte le strutture a valorizzare il contributo che la rete IAL già esprime nei contesti della bilateralità e dei fondi interprofessionali e a consolidarne la funzione all'interno della filiera dei servizi per il lavoro.

La rete IAL può anche esprimere un importante potenziale (già sperimentato in alcune regioni) per arricchire ed integrare la formazione di operatori, quadri, dirigenti ai vari livelli e implementare nuove filiere di attività e di progetti che vedano una feconda cooperazione intra-organizzativa tra le varie espressioni del sistema servizi in rete.

Sul tema del Welfare proattivo è interessante la costituzione della nuova Associazione (CISL, FNP, FISASCAT, CAF, IAL) "**Famiglie in Rete**" che attraverso alleanze sociali, intende fornire servizi a tre grandi aree di bisogno delle famiglie: la ricerca di professionalità per la cura e l'assistenza dei non autosufficienti, il sovra indebitamento e l'esposizione all'indebitamento fiscale.

Questi primi tre ambiti progettuali, sicuramente ambiziosi e complessi, presuppongono il coinvolgimento di strutture territoriali UST insieme a quelle FNP e FISASCAT, a partire dalle grandi città dove esiste un concentrato di tali problemi.

**Su INAS e CAF**, occorre avere chiari i dati riferiti alle pratiche e al numero degli utenti che si rivolgono a questi due servizi.

### **Dall'analisi dei dati, bisogna partire per porsi due domande:**

- come riusciamo ad intercettare maggiormente il nostro mercato interno?
- come riusciamo a iscrivere alle federazioni di categoria tutti coloro che si rivolgono a questi servizi e non sono iscritti?

Alcune considerazioni, in risposta a queste domande, sono già state ri-

chiamate nelle precedenti riflessioni e dovranno essere approfondite in commissione, mi riferisco all'importanza di una **rinnovata relazione tra le federazioni di categoria e i servizi**, tra i delegati e gli operatori dei servizi in un quadro di sistema CISL (nuovo processo di interazione tra gestionali dei servizi e SIWEB delle federazioni per agevolare le nuove adesioni).

Anche la **reciproca promozione** (attraverso le statistiche), come abbiamo già detto, tra servizi, tra federazioni e servizi, tra servizi e federazioni, supportati da processi informatici e da una banca dati centralizzata sono strumenti efficaci di risposta per la realizzazione del nostro obiettivo di allargamento del mercato interno e di proselitismo.

**La conoscenza degli iscritti consente di offrire servizi personalizzati:** un vantaggio per le federazioni di categoria e per l'insieme dei servizi.

Proseguendo in sintetiche considerazioni sul CAF, vorrei evidenziare che abbiamo finalmente realizzato la **regionalizzazione delle società territoriali CAF** (Delibera Comitato Esecutivo aprile 2012), tranne che per due regioni che stanno completando il processo.

Questa scelta è stata fondamentale per attuare un modello organizzativo che, razionalizzando i costi e la programmazione a livello regionale con un'attenta gestione territoriale, è riuscito a fronteggiare la politica dei governi, che si sono succeduti in questi anni, di **riduzione dei compensi per i CAF riferiti ai 730. Tagli che si sono ripetuti dal 2012 ad oggi e che riguarderanno anche il 2019.**

Con l'integrazione dei 730 online si temeva un calo delle pratiche svolte dai CAF, in realtà, la scarsa dimestichezza con l'informatica e i servizi telematici di larga parte della popolazione, in particolare degli anziani che sono i principali utenti dei CAF, non ha prodotto risultati significativi di riduzione dei 730, ma **il rischio che semplificazioni future della dichiarazione dei redditi, annunciate anche da questo governo, possa tradursi in una diminuzione delle pratiche, esiste!**

In questo contesto le sinergie già richiamate diventano indispensabili per il CAF al fine di allargare il bacino di utenza, **evitando politiche aggressive di tariffazione** per garantire i costi di gestione, con il doppio obiettivo di favorire i nostri associati e di avvantaggiarci verso i nostri competitors.

È evidente che tutto il ventaglio di offerta del CAF deve vedere l'incremento del numero delle prestazioni: successione, colf e badanti e particolarmente quelle prettamente sociali come ISEE e RED.

Un ulteriore spunto per la commissione è rappresentato dal nuovo servizio CAF dedicato agli autonomi (attuale SAF).

**Il SAF di domani, sarà gestito in maniera integrata all'interno del**

**CAF**, con un investimento in professionalità territoriali che, attraverso un unico coordinamento nazionale, possa adeguatamente soddisfare i bisogni della platea dei piccoli imprenditori, dei piccoli professionisti, dei *freelance* in collegamento con associazioni e federazioni che si occupano di questi lavoratori – professionisti.

**Non basta più fornire solo assistenza in materia contabile e fiscale**, dobbiamo realizzare percorsi facilitati di accesso alle condizioni agevolate previste per il credito – fondi di garanzia e per le startup oltre alla consulenza in materie specifiche. Tutto ciò renderà straordinariamente attuale ed attrattivo il nuovo SAF.

**Il nostro istituto di patronato, INAS**, è interessato da un percorso di significativo cambiamento, iniziato con le deliberazioni del Comitato Esecutivo del 25 ottobre 2017.

Nelle Deliberazioni:

- si è preso atto delle difficoltà economiche e finanziarie generate da un sistema ministeriale che ha ridotto strutturalmente di 50 milioni di euro le risorse per il fondo patronati, incidendo sul bilancio dell'INAS per mancati introiti pari a 8,4 milioni all'anno e costringendo lo stesso Istituto a ricorrere sistematicamente e in modo crescente all'indebitamento bancario per far fronte alle spese di gestione ordinarie, con aggravio di interessi passivi;
- si è affidata all'INAS la sottoscrizione di una convenzione con il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, per richiedere un contributo a carico dell'utenza su un paniere definito di prestazioni. Gli iscritti alla CISL sono stati esonerati dal pagamento di tale tariffa. Oggi, alla luce di quanto avvenuto in questi mesi, la proiezione dell'incasso annuale sulle prestazioni a tariffazione si può attestare intorno ai 2 milioni di euro.

La Presidenza dell'INAS, partecipando attivamente alla Commissione Servizi in Rete, insieme alla Segreteria Confederale e alle USR, ha realizzato **una puntuale mappatura dei centri di costo territoriali e regionali, avviando immediatamente un piano strategico mirato alla razionalizzazione dei costi.**

In particolare, sono stati **elaborati i piani di risanamento e di rilancio** delle regioni che presentano i più rilevanti deficit economico-produttivo, fornendo obiettivi e linee guida per le azioni da mettere in atto, al fine di ripristinare l'equilibrio economico-finanziario delle regioni in deficit entro il 2020, secondo un orientamento, che privilegia, in primo luogo gli interventi per la crescita e lo sviluppo.

In questi mesi, **la gratuità assicurata agli iscritti**, ha incentivato gli utenti ad associarsi alla CISL avvalorando così il ruolo svolto dal patronato a supporto dell'espansione e del mantenimento della base associativa, che dovrà essere riconosciuto, come per gli altri servizi, attraverso una valorizzazione economica "una tantum" da parte delle federazioni beneficiarie delle nuove iscrizioni.

**Nel mese di marzo, il Comitato Esecutivo Confederale ha deliberato l'avvio di un progetto per la continuità associativa.** Il progetto riguarda i lavoratori inseriti in percorsi di accompagnamento alla pensione con riferimento a disposizioni di legge - contrattazione.

L'operatore INAS, sta già proponendo, a questi lavoratori **una preadesione alla FNP** e successivamente la federazione dei pensionati perfezionerà l'iscrizione all'atto del raggiungimento effettivo della pensione.

Nel nuovo contesto previdenziale dove, grazie alle modifiche apportate alla cosiddetta "legge Fornero" con il significativo contributo della CISL, le ricongiunzioni per "mettere insieme" i contributi previdenziali riferiti ai molteplici lavori che, interessano soprattutto i giovani, sono diventate gratuite, **diventa sostanziale per l'INAS l'ampliamento della consulenza** che già oggi fornisce, informando approfonditamente, i lavoratori interessati anche sulle opportunità e i vantaggi che possono derivare dalla integrazione della propria posizione previdenziale, con i **fondi di previdenza complementari contrattuali**.

**Siamo convinti che il patronato INAS, in accordo con le federazioni di categoria, possa fornire una qualificata consulenza per il rafforzamento del secondo pilastro previdenziale.**

Come già accennato precedentemente, il nuovo sportello lavoro richiede l'interazione attiva dell'INAS. Infatti, attraverso la **convenzione con l'ANPAL** (Agenzia Nazionale Politiche Attive del Lavoro) l'INAS svolgerà un supporto fondamentale per le pratiche necessarie ad avviare il processo di ricollocazione, delle persone interessate e coinvolte nelle politiche attive del lavoro.

**La politica sulla sicurezza nei luoghi di lavoro**, affermata ai vari livelli della nostra Organizzazione, è il riferimento che sotto intende allo sviluppo dello "**sportello sociale-sicurezza**" INAS, che fornisce consulenze altamente qualificate, supportando i lavoratori interessati da infortuni o malattie professionali che hanno bisogno di precisi e competenti punti di riferimento.

**Questo sportello sarà efficace solo attraverso il contributo attivo dei delegati delle federazioni di categoria e degli RLST.**

I nostri uffici vertenze, denominati **SINDACARE**, rappresentano un ser-

vizio sindacale per tutelare, dare consulenza e rappresentare i lavoratori associati nel momento in cui si manifesta un contenzioso lavorativo.

In questi anni, negli uffici vertenze si è manifestata un'evoluzione nell'ampliamento e nella tipologia di prestazioni richieste, confermando quelle relative all'attività di controllo sulla regolarità del rapporto di lavoro e delle applicazioni contrattuali, integrate con la **richiesta di assistenza per discriminazioni subite nei luoghi di lavoro**. Non solo discriminazione di genere e di molestie ma anche per le forme di discriminazione legata ai modelli organizzativi aziendali e agli sviluppi di carriera.

Su queste delicate tematiche la relazione con le federazioni di categoria deve rafforzarsi, attraverso momenti formativi comuni tra gli operatori dell'ufficio vertenze ed i delegati. In alcune sedi UST si sono realizzati progetti strutturali di apertura di **"sportelli anti-discriminazione e anti-molestie"** dove i lavoratori e le lavoratrici possono trovare persone in grado di dare adeguato supporto in termini di ascolto e soluzione contrattuale-legale.

**Nel 2017 è stato rinnovato il programma gestionale nazionale CISL vertenze** per dare, agli operatori, un unico strumento di lavoro, omogeneo e affidabile che oggi, collegandosi al SIWEB, consente di inviare direttamente le richieste di nuove iscrizioni.

Il nuovo programma consente altresì, di metter in rete le cause – vertenze più significative ed inoltre di segnalare i nominativi di tutti i legali che offrono consulenza, ai nostri uffici sul territorio, per costituire, finalmente, una banca dati nazionale a disposizione di tutti gli uffici vertenze.

**L'ADICONSUM** è un'associazione non riconosciuta costituita nel 1987 su iniziativa della CISL, anch'essa rientra (per il richiamo contenuto nel Regolamento di Attuazione allo Statuto Confederale) tra gli enti collaterali e nel 2017 ha realizzato 2.704 conciliazioni nei settori Telecomunicazioni, Energia e Autostrade.

L'ADICONSUM realizza numerosi progetti nazionali ed europei, avvia studi, iniziative di ricerca, informazioni e sensibilizzazioni rivolte ai consumatori, per rispondere alla promozione di un consumo consapevole, critico e socialmente responsabile. A titolo di semplice esempio, in questi mesi, è stata protagonista nella **campagna "bonus a sapersi"**, per la promozione di un accesso consapevole e informato al "bonus energia".

La nostra Associazione dei Consumatori, permette ai propri associati anche di accedere al **Fondo anti usura** per chiudere i prestiti in atto, consolidando, attraverso apposite garanzie, un nuovo prestito meno oneroso. Questo fondo, rappresenta un importante servizio sociale per le famiglie

interessate, purtroppo non sufficientemente conosciuto dai nostri delegati e iscritti.

Al fine di migliorare la relazione tra l'ADICONSUM e il sistema CISL, **sarà sottoscritta una convenzione tra la CISL e l'Associazione** per consentire il libero accesso degli associati CISL alla consulenza gratuita, ovviamente le pratiche che seguiranno alla consulenza, faranno riferimento alle tariffe previste.

Nello stesso tempo, come per gli altri servizi, la convenzione riguarderà anche **l'azione di proselitismo per la raccolta di nuove iscrizioni alle federazioni di categoria** nel rispetto della nuova normativa sulla privacy.

**Anche il SICET**, il nostro sindacato inquilini, casa e territorio per la propria specificità, necessita di un'**apposita convenzione sottoscritta con la CISL**, per garantire l'accesso gratuito degli associati CISL e ricevere consulenza negli "sportelli SICET" ovviamente, mantenendo l'iscrizione di preadesione alla CISL per i non iscritti (nel 2017 oltre 68.000 persone si sono rivolte al SICET).

**Stiamo parlando di un target particolare di popolazione**, spesso in stato di disagio economico e sociale, assegnatari di alloggi di edilizia pubblica e che hanno la necessità di essere assistiti e tutelati nei diritti di affittuari.

**Per lo sviluppo del SICET sarebbe importante progettare insieme all'ANOLF**, nuove forme di co-presenza territoriale per intercettare maggiormente gli immigrati che sono soggetti sensibili al tema della casa. Anche i giovani universitari, sono interessati a questo tema in quanto, spesso incontrano affittuari senza scrupoli che offrono locazioni "in nero".

Nell'offerta articolata di servizi della CISL, il SICET può prevedere un nuovo servizio utile ai nostri associati e alle loro famiglie, mi riferisco al **servizio "APE"** ovvero attestato di prestazione energetica per le abitazioni.

Nelle commissioni queste tematiche, insieme alla sinergia tra ADICONSUM, SICET e CAF saranno approfondite.

**Anche sull'attività svolta dall'ANOLF e sull'importante valore culturale di questa associazione di volontariato presente nei territori**, si parlerà approfonditamente nell'apposita commissione.

Qui, mi preme sottolineare la necessità di dare un **nuovo impulso** a questa associazione attraverso tre aspetti:

- sviluppare il processo organizzativo che deve collegare i volontari dell'ANOLF con tutti i servizi, infatti, l'attività di promozione, **il ruolo di mediazione e accompagnamento degli stranieri**, da parte dei volontari dell'ANOLF, come abbiamo visto, è funzionale per lo svolgimento di alcune pratiche dell'INAS, del nuovo Sportello Lavoro, del CAF e degli uffici vertenze (permessi di soggiorno, ricongiungimenti familiari).

Per quanto riguarda le **domande di richiesta di cittadinanza** dobbiamo evidenziare che la procedura informatica da attivare coinvolge direttamente i richiedenti e non è compresa nelle prestazioni definite dai Patronati, lasciando queste persone da sole nel labirinto della burocrazia, dobbiamo organizzare una nuova risposta;

- **consolidare il rapporto con le federazioni di categoria** per realizzare proselitismo e individuare insieme, tra i lavoratori stranieri iscritti, nuovi delegati, anche intercategoriale o territoriali, in grado di rappresentare un punto di riferimento linguistico e culturale per nuclei di lavoratori stranieri;
- partecipare attivamente, attraverso i propri volontari **alla programmazione e contrattazione sociale sul territorio**, con particolare riferimento ai bisogni degli stranieri e delle loro famiglie.

**L'ISCOS** non è un servizio per gli associati, ma è sicuramente un'opportunità per i nostri iscritti e per tutta l'Organizzazione per tramutare in azione il valore della solidarietà per **realizzare una società globale che non lasci indietro nessuno**.

Oggi i diritti fondamentali dell'uomo e del lavoro sono ancora negati in molte parti del Mondo. L'ISCOS attraverso la promozione di progetti di cooperazione internazionale realizza attività per accompagnare percorsi formativi, informativi e di occupazione nei paesi in via di sviluppo.

**Il rapporto con le federazioni e i livelli confederali dell'Organizzazione** sono fondamentali per dare continuità anche economica a questi progetti.

**Offrire una speranza ed un aiuto a chi ne ha bisogno**, in quanto colpito da catastrofe naturale, guerre o vive in paesi sottosviluppati, rappresenta un valore che dobbiamo continuare a coltivare ed alimentare anche attraverso la raccolta di contributi economici volontari per il finanziamento dei progetti, insieme alla promozione dei 5 per mille, coinvolgendo lavoratori e pensionati.

Infine, un significato culturale importante assume il protocollo di intesa sottoscritto, il 28 maggio 2018, dalla nostra Segretaria Generale con **l'Associazione ANTEAS** e la FNP.

Il protocollo fa riferimento ad un **progetto sociale, informativo ed educativo**, in grado di proporre un'alternativa credibile, sostenibile alla società della paura, della rabbia e della sfiducia.

Il progetto prevede un Piano annuale di lavoro e la formazione comune tra dirigenti ANTEAS, FNP e CISL per favorire la co-progettazione sociale.

## IL FONDO SERVIZI IN RETE

Tutto quello che fin qui abbiamo descritto, evidenzia l'importanza dei nostri servizi per il contributo che realizzano a sostegno del ruolo sociale e di rappresentanza delle persone più fragili che da sempre caratterizzano la CISL.

Con questa consapevolezza, **il lavoro delle commissioni, il dibattito e i documenti finali saranno fondamentali per la definizione, del nuovo progetto "Sistema Servizi in Rete"**.

Un progetto che accanto agli strumenti per rafforzare l'azione di proselitismo e fidelizzazione dei servizi deve sostenere la necessità, per ogni servizio, di **piani di razionalizzazione, efficienza, sostenibilità economica e sviluppo**.

In questo ambito, l'urgenza e l'emergenza che hanno determinato la deliberazione del **Comitato Esecutivo Confederale del 25 ottobre 2017** per l'istituzione di un fondo, denominato "Fondo Servizi in Rete", per supportare finanziariamente l'INAS, si trasformano in ordinaria necessità.

**Il Comitato Esecutivo del 2 luglio 2018**, prendendo atto delle cause che generano questa strutturale esigenza, ha confermato l'istituzione del Fondo per supportare l'INAS sul piano del risanamento finanziario che deve essere accompagnato, come abbiamo già illustrato, dal piano di riorganizzazione.

Inoltre, la deliberazione del Comitato Esecutivo del 2 luglio 2018, **prevede di destinare, parte delle risorse** che alimenteranno il Fondo per realizzare le **convenzioni** tra la CISL e l'associazione ADICONSUM e tra la CISL ed il SICET, affinché si realizzi il libero accesso alla consulenza per i nostri associati, concretizzando, come abbiamo già detto, una vera e propria differenziazione tra gli iscritti alla CISL e gli utenti non iscritti.

Il Fondo sarà gestito attraverso un conto corrente bancario a firma congiunta del Segretario Confederale Amministrativo, del Segretario Generale FNP e di un Segretario Generale di Federazione nazionale e di USR/USI a rotazione annuale.

**La gestione, per l'utilizzo di queste risorse sarà affidata a un'apposita commissione**, già definita nella deliberazione del Comitato Esecutivo che analizzerà i singoli progetti definendo il finanziamento e annualmente presenterà una relazione sulle entrate e le uscite dal fondo al Comitato Esecutivo.

CONCLUDENDO

In questo momento finale voglio ringraziare tutti coloro che quotidianamente nei nostri enti, associazioni e società sono impegnati per la CISL.

Come abbiamo visto nel video proposto all'inizio di questa relazione, le persone intervistate hanno mostrato motivazione, professionalità, capacità di ascolto e impegno, qualità fondamentali per il ruolo in prima linea che svolgono ogni giorno ma hanno anche manifestato i valori della solidarietà e dell'appartenenza alla CISL che caratterizzano la figura del militante.

Dunque, possiamo considerarli:

**MILITANTI CISL, OPERATORI NEL "SISTEMA SERVIZI".**

Grazie per l'attenzione e la pazienza nell'ascolto.