

FARE BUONI SERVIZI PER FARE UN BUON SINDACATO

ANALISI

Fino a ieri la Cisl era il vero riferimento per redimere le controversie di lavoro e tutti i rapporti con l'Inps: **“vai al sindacato, vai alla Cisl che ti risolve il problema.”** Quelli erano i problemi e a quelli Cisl dava risposta

Oggi tutto è cambiato: contesto sociale, mondo del lavoro, società civile, abitudini e culture diverse. Non si riconosce più al solo sindacato la prerogativa e capacità di risolvere i problemi delle persone che vuole rappresentare: meno del 50% degli iscritti si rivolge ai Caf Cisl per il mod. 730, le vertenze individuali depositate all'Ufficio del lavoro e sedi giudiziarie sono patrociniate solo per il 10% dal sindacato. La stessa tendenza si può vedere per gli altri servizi.

Un altro esempio riguarda l'inas, dove si fa sempre più consulenza e pratiche “non statisticabili” ma sempre meno attività “remunerativa”, senza parlare del numero sempre crescente di persone che si affida alle attività on line. Occorre prendere atto che oggi i servizi Cisl si trovano di fronte a due novità contrapposte e contraddittorie. La prima, uno Stato che, pur continuando a funzionare male, ha sposato la soluzione del rapporto diretto con i cittadini affidandosi alla via telematica. La seconda, una serie di tagli continui di contributi a Patronati e Caf che hanno sostituito lo Stato in questi anni

Come affrontiamo questa situazione? Da sempre Servizi, Enti, Associazioni, Categorie sono parte integrante dell'attività politica della Cisl, come strumenti di tutela individuale e di proselitismo, **ma oggi in alcune situazioni sembra che la loro presenza dentro le sedi Fnp e Cisl corrisponda a quella di certi negozi aperti dentro i grossi centri commerciali che, pur dentro lo stesso edificio, sono diventate strutture autonome per ideali, obiettivi, burocrazia e organizzazione.**

1

La ripetitività dei commenti e dei giudizi la dice lunga sulla criticità della situazione, tuttavia si continua a fare dichiarazione nei congressi, in costose conferenze ad hoc, senza che emerga un progetto comune, un pensiero condiviso su ruolo e qualità di quanto offriamo.

Nonostante questo quadro poco lusinghiero, dalle nostre sedi Fnp Cisl MM sappiamo che la domanda di nuovi servizi è più diversificata del passato, più complessa, ma continua a crescere, aumenta il bisogno di presenze e orari per favorire più accessi. Dai dati emerge un fenomeno politico ancora rilevante. Ogni anno decine di migliaia di persone si recano alle nostre sedi per avere risposte ai loro bisogni. Al riguardo va sottolineato un aspetto che spesso noi tralasciamo: **l'utenza che si presenta alle nostre sedi attribuisce e associa, nel bene e nel male, l'identificazione tra Servizio/Ente/Associazioni/Categorie e nostro sindacato, in altre parole “sono andato alla Cisl”.**

E ALLORA CHE FARE?

La Fnp Cisl MM ritiene **che il “problema” dei servizi debba essere affrontato in termini collegiali, e non da ogni singola struttura preoccupata della soluzione a un proprio singolo problema di bottega.** Servono interventi sinergici, concordati e collettivi che

*affrontino il “problema” dei Servizi alla luce delle difficoltà di ieri, oggi e domani. **Occorre progettare integrazioni concrete e sinergie reciproche dentro i Servizi Cisl. I Servizi non sono nati per un progetto che interessa qualche ex sindacalista ma sono nati per gli iscritti Cisl.** Se per le società è più conveniente lavorare con “i non iscritti” per cercare di non chiudere il bilancio in rosso **la Cisl Fnp MM vuole invece riportare i Servizi ai nostri iscritti Cisl presso le nostre sedi.***

I Servizi non devono essere vissuti dalla Cisl solo come centri di risorse e/o di costi, ma neppure i Servizi si devono considerare come corpi estranei e separati. Devono invece imparare a esprimere l'unità complessa e sussidiaria della confederalità Cisl, in coerenza con l'azione politico sindacale dell'organizzazione. **Solamente la Cisl può e deve promuovere il valore sociale del servizio all'iscritto con sinergie, collaborazione, progetti, formazione, partecipazione e iniziative politiche confederali per superare la divisione tra ruolo politico e ruolo tecnico dei Servizi.**

Oggi, questo dato va maggiormente riconosciuto agli iscritti, dobbiamo tenere ben presente che solo grazie alla loro quota di iscrizione associativa la Cisl riceve rappresentanza politica e risorse economiche per fare organizzazione. Per loro dobbiamo individuare forme di accoglienza preferenziali e costi di servizio “punto zero”.

La tessera Cisl deve garantire tutti i Servizi/Enti/Associazioni/Categorie a tutti gli iscritti Cisl. Basta con le iscrizioni concorrenziali a Enti e Associazioni Cisl anziché alla categoria di appartenenza: la tessera Cisl deve diventare un passepartout per accedere a tutti Servizi della Cisl.

La Fnp Cisl Mm già contribuisce concretamente a realizzare quanto detto con una propria rete capillare di pensionate/i presenti nelle sedi e recapiti ma può essere disposta a un sostegno ancora più concreto, in termini organizzativi, di responsabilità partecipativa e di controllo societario. Senza escludere l'inserimento di rappresentanti Fnp nelle società Servizi che tengano conto anche del peso politico e economico della Fnp. Proprio per questo abbiamo messo a punto nei nostri organismi Esecutivo e Consiglio Generale Fnp Cisl MM un piano di formazione continua anni 2017 - 2020 per i nostri agenti sociali, fiscali e collaboratori, che si dovranno riqualificare per far fronte alle nuove esigenze e novità. **Ma non basta, non possiamo e non vogliamo rimanere soli**

I nostri sforzi rimarranno vani se non si rivedono al più presto i modelli organizzativi, **“per fare un'organizzazione che operi con consapevolezza e umiltà nel territorio”.**

A livello territoriale abbiamo iniziato un percorso di collaborazione e di confronto con Inas Milano Metropoli, a partire dalla verifica del lavoro svolto insieme. E' nostra intenzione proseguire anche con altre **Servizi/Enti/Associazioni/Categorie della Cisl. Abbiamo ancora voglia di far sindacato; abbiamo entusiasmo, idee e progetti; abbiamo voglia di provare percorsi nuovi a favore dei nostri iscritti Cisl.**

E' un percorso che vogliamo proseguire a livello territoriale. Bisogna lavorare insieme, per trovare insieme sintesi organizzative puntuali e rispettose delle funzioni. E' necessaria una crescita di professionalità, di formazione ma soprattutto di coscienza sindacale negli operatori dei Servizi, che li stimoli a sentirsi parte integrante della famiglia Cisl e non corpi estranei.

Con questa coscienza di appartenenza chi lavora in Cisl, dipendente o volontario, deve avere tra le priorità, nell'affrontare il problema di un cittadino, **quella di chiedersi se chi gli sta di fronte sia già iscritto o se sia il caso, di chiedergli l'adesione alla Cisl**. Solo con la tenuta degli iscritti, la Fnp Cisl Mm è in grado di continuare a sostenere il proprio impegno economico in Cisl.

In un momento di particolare crisi e conseguente disagio sociale, la presenza della Fnp sul territorio costituisce un'occasione formidabile per riavvicinare i cittadini alla partecipazione attiva del sindacato. **Il proselitismo deve tornare a essere il centro della nostra azione, proprio per questo è necessario non solo rafforzare la rete dei nostri servizi ma anche uscire "allo scoperto", pubblicizzando i nostri servizi e frequentando i luoghi maggiormente frequentati dai pensionati per "coinvolgerli e agganciarli" alla nostra azione politica e nostri Servizi.**

PROPOSTE OPERATIVE

costruire la casa dei diritti - riadeguare di conseguenza struttura e comportamenti con un unico "pacchetto servizi" fruibile senza rinvii in sedi e orari predefiniti;

valorizzare l'iscritto per significare che siamo diversi dagli altri - con una politica tariffaria che preveda, dove è possibile, la gratuità completa e/o tariffe di rimborso amministrativo simbolico (max 5 euro), con corsie preferenziali di accesso ai servizi. **Stop alle convenzioni "dumping" con comuni, commercialisti, ecc che determinano stesse prestazioni a tariffe inferiori a quelle pagate dal nostro iscritto Cisl;**

valorizzare l'utente e la persona, più del prodotto - con veri e propri unici centri di accoglienza affidati anche agli operatori Fnp Cisl MM, con una riorganizzazione della presenza sul territorio di sedi che abbiano all'interno tutti i servizi. Possibilità di prevedere operatori polifunzionali che possano ascoltare, informare e erogare più tipologie di servizi, dal punto di vista di una tutela completa degli utenti, in particolare se iscritti Cisl.

valorizzare le risorse umane dei Servizi - a partire dalla selezione del personale che troppo spesso inforna assunzioni strettamente clientelari (e criticiamo la politica?), attraverso idonei percorsi di formazione anche congiunta per operatori Inas, Caf e addetti all'accoglienza Fnp Cisl Mm. Inoltre, occorre considerare il personale dipendente dei servizi una vera e propria risorsa della Cisl, con percorsi di fidelizzazione e stabilizzazione (quelli bravi e capaci) per assicurare programmazione annuale e continuità di presenza nelle sedi Cisl e Fnp periferiche.

mettere in campo progetti di percorsi formativi - che migliorino capacità, professionalità e "polivalenza" degli operatori dei Servizi ma anche consapevolezza rispetto a una loro reale e concreta appartenenza ai valori e obiettivi della Cisl;

stare nelle periferie sociali e lavorative per incontrare disagio e solitudine delle persone - con una migliore e più razionale copertura del territorio che deve vedere le "sedi" dei servizi in stretto raccordo con Fnp Mm, Cisl MM nonché con le altre Federazioni;

valorizzare e utilizzare le banche dati che possediamo - per una più incisiva e puntuale contrattazione sociale del territorio;

ampliare la gamma e personalizzare gli interventi - sia per un'attività di accurata razionalizzazione circa l'utilizzo delle risorse economiche, sia per un recupero significativo di quote di mercato tradizionale e dei nuovi spazi che si aprono con le modifiche normative. Non di meno occorre anche sperimentare la sviluppo di nuovi servizi (rinnovo patenti, ecc....) che possono portare indubbi vantaggi esaltando l'importanza di unirsi insieme per ottenere risultati più vantaggiosi;

costruire un modello a rete tra tutti i Servizi anche con le Federazioni - con chiare e definite regie gestionali per una migliore valutazione del mercato e la possibilità di individuare azione coordinamento tra i vari servizi. Con un rinnovato impegno responsabile, da parte di tutte le Federazioni attraverso la creazione del "delegato dei servizi" nei luoghi di lavoro e nel territorio per veicolare il maggior numero di iscritti ai Servizi Cisl. Ma con estrema chiarezza in Cisl su: iscrizione alla categoria statutaria prevista e relativi compiti assegnati da svolgere nel territorio e/o luogo di lavoro.

intervenire sulle attuali strutture/sedi dei Servizi con molti doppioni - per renderle più flessibili, più economiche e più adeguate ai compiti loro assegnati statutariamente.

password - prevedere per i pensionati più preparati e disponibili, che operano in raccordo con i Servizi, l'utilizzo di Password operative sempre nel rispetto delle norme previste e la supervisione di Inas e Caf. Come si fa a non intuire che la Fnp Cisl MM può diventare un valore aggiunto su tutte le pratiche "non stiscabili" concentrando gli operatori Inas su quelle "stiscabili". Al riguardo, occorre superare inciviltà e limiti imposti dagli anacronistici numeri di attesa che obbligano le persone a situazioni a dir poco imbarazzanti.

CONCLUSIONI

Per la Fnp Cisl MM dare servizi deve essere uno strumento sindacale per fare "più Cisl, più confederalità e più Sindacato". È per questo che mettiamo a disposizione di Servizio/Ente/Associazione/Categorie significative collaborazioni umane e notevoli risorse economiche.

I Servizi nella Cisl non devono funzionare come compartimenti stagni, a partire dalle "catene di comando", oggi di fatto autonome. Occorre creare maggiore sinergia con la Cisl e riportarli sotto la "regia politica" della nostra Confederazione: Una specie di Holding in cui vi sia una vera e propria "guida confederale" assicurata anche da un Segretario Confederale che lavori insieme alle Federazioni e a tutti i servizi Cisl, ma con potere decisionale quando è difficile trovare sinergie condivise come in questi ultimi anni.

Perché non sperimentare soluzioni oggi possibili in qualche sede e/o recapito periferica? In attesa di progetti Confederali condivisi si può valutare a livello territoriale, la possibilità di sperimentare eventuali progetti innovativi insieme alla Cisl e tutte le Federazioni. La Fnp Cisl MM è pronta sia a dare il proprio contributo di elaborazione, sia fare da apripista per eventuali sperimentazioni territoriali condivise con tutti.

Consiglio Generale Fnp Cisl pensionati Milano Metropoli
Milano, 12 ottobre 2017 – sala "Grandi"