

SEGRETERIA GENERALE
ORGANI COLLEGIALI**Commissione 1*****Integrazioni Organizzative e Regolamento Servizi*****Documento conclusivo programmatico**

La 1ª Commissione prevista nell'ambito della Conferenza Nazionale dei Servizi sul tema “ **INTEGRAZIONI ORGANIZZATIVE E REGOLAMENTO SERVIZI** “ , dopo un ampio e approfondito dibattito approva il seguente documento conclusivo.

La commissione ritiene che il progetto di riorganizzazione e razionalizzazione dei servizi Cisl ed in particolare l'obiettivo prioritario per realizzare una solida integrazione organizzativa tra tutti i servizi della CISL si dovrà sviluppare sulle seguenti indicazioni operative:

Integrazione del Sistema Servizi CISL

L'obiettivo prioritario da perseguire è l'integrazione organizzativa e funzionale del Sistema Servizi, a partire da CAF, INAS e Uffici vertenze, nel rispetto dei vincoli normativi, al fine di assicurare:

- *risposte coordinate agli associati/utenti,*
- *promozione di nuove adesioni,*
- *maggior copertura del territorio,*
- *sinergie informative fra i servizi,*
- *valorizzazione degli operatori,*
- *controllo della gestione economica.*
- *innovazione tecnologica*
- *ricerca di mercato*

Modello di governance

L'integrazione dovrà essere realizzata attraverso un nuovo modello di governance del Sistema Servizi, imperniato sulla struttura confederale e basato sui seguenti principi:

1. Ruolo di regolazione e controllo della Struttura confederale nazionale, attraverso il Dipartimento Servizi, presieduto dal Segretario Confederale incaricato, dai Responsabili nazionali di enti/società/ associazioni e dai Segretari regionali dei Servizi.
2. Considerate le attuali diversità dei contesti regionali, la regionalizzazione del sistema servizi potrà inizialmente prevedere due modelli di gestione:

- a. in capo all'USR, mediante un'unica società regionale di servizi ed il coordinamento dei livelli regionali degli enti e delle associazioni, con la gestione operativa decentrata nelle UST, che mantengono la responsabilità politica dei servizi sul territorio, demandandone la gestione a livello regionale.
 - b. in capo all'UST, con il coordinamento dell'USR ed il conferimento da parte delle UST alla società regionale di alcune funzioni di *service*.
3. In entrambi i casi le risorse prodotte dal territorio tornano al territorio, avviando, in tal modo il passaggio verso un sistema regionale di gestione dei servizi.
 4. Ruolo degli Esecutivi confederali, a livello nazionale, regionale e territoriale, di indirizzo politico sindacale e di controllo della gestione economica del Sistema Servizi, e contestuale superamento gli organismi di controllo dei singoli enti, i quali rispondono direttamente alla struttura confederale.
 5. Assemblea annuale dei servizi, a livello nazionale e regionale, in cui si valutano i risultati organizzativi ed economici del Sistema Servizi, formulano gli indirizzi per l'anno successivo.

Modello organizzativo

Il Sistema Servizi CISL si articola al suo interno in due tipi di strutture:

1. i servizi caratteristici, INAS, Servizi fiscali (CAF-SAF), Uffici vertenze;
2. i servizi in rete, costituiti dagli enti e dalle associazioni promossi dalla CISL.

Il Sistema Servizi CISL si impernia in primo luogo sull'integrazione operativa fra i tre servizi caratteristici (INAS, CAF, Vertenze), e in secondo luogo sull'integrazione strategica e funzionale con servizi in rete. Data la diversità giuridica e organizzativa fra le strutture si punta a realizzare un modello organizzativo *minimo*, a cui tendere su tutto il territorio nazionale, che preveda:

- *un Segretario Confederale* responsabile del governo dell'integrazione di tutto il Sistema Servizi, con competenze organizzativo-gestionali, acquisite mediante esperienze pregresse o formazione;
- *tre linee di servizi strutturate* - sindacale, sociale-previdenziale, fiscale - con i rispettivi responsabili tecnici - traguardando ad un responsabile unico dei tre servizi - che sul piano strutturale fanno capo al Segretario Confederale e fanno riferimento per gli aspetti tecnico-funzionali alle rispettive strutture regionali e/o nazionali;
- *sportelli di servizio* gestiti dalle associazioni promosse dalle CISL nelle materie di competenza (Adiconsum, Sictet, Anolf, Etsi, Associazione Giovani), che fanno capo al Segretario Confederale e fanno riferimento alle rispettive strutture regionali e/o nazionali per gli indirizzi politico-sindacali e per gli aspetti tecnico funzionali;
- *per l'Anolf, in particolare andranno previste attività di alfabetizzazione sul territorio rivolte agli immigrati;*

- *attività di ricerca, formazione, cooperazione internazionale*, che fanno capo ai rispettivi enti e sono coordinati dal Segretario Confederale, il quale esercita nei loro confronti un ruolo di indirizzo e controllo, nelle modalità previste dallo statuto dell'ente;
- *funzioni di supporto condivise*: call center unico, informatica, amministrazione, promozione, gestione organizzativa e del personale di tutti i servizi;
- *piattaforma informatica integrata* con software dedicati a ciascuna struttura di servizi e alla struttura sindacale, che garantisca l'interoperabilità fra le anagrafi degli utenti e con l'anagrafe degli iscritti;
- *unico centro di governo del sistema informatico e telematico*, gestito di concerto fra CISL, CAF e INAS nazionale, con interfaccia unico a livello regionale.

Modello operativo

L'operatività del sistema servizi dovrebbe caratterizzarsi per i seguenti meccanismi operativi trasversali per favorire l'integrazione fra i servizi:

- *accoglienza unica per tutto il Sistema Servizi* e registrazione degli utenti in un'anagrafe condivisa fra i servizi (vedi Progetto Accoglienza);
- *centro unico di prenotazione* per tutto il Sistema Servizi a livello territoriale;
- *anagrafe unica degli iscritti CISL* comunicante con l'*anagrafe condivisa degli utenti dei servizi* (che non coincidono), in particolare di INAS e CAF, nel rispetto della *privacy*.
- *scambio di informazioni fra INAS e CAF su specifici segmenti* di utenti caratterizzati da bisogni omogenei, verso i quali organizzare interventi coordinati dei servizi.
- *canale di comunicazione con gli associati/utenti unico per tutti i servizi* al fine di promuovere l'offerta CISL nel suo complesso, mirata alle esigenze specifiche dei diversi segmenti.
- *distinzione fra le prestazioni di primo e di secondo livello* offerte da ciascun servizio, ufficio, ente o associazione:
 - *le prestazioni di primo livello*, che costituiscono la maggior parte dell'attività (70-80% circa), sono altamente standardizzabili, richiedono un livello competenza medio e possono essere erogate da un operatore polifunzionale;
 - *le prestazioni di secondo livello* (20-30% dell'attività) richiedono l'elaborazione di risposte ad hoc in base a valutazioni caso per caso, che richiedono competenze specialistiche, per le quali è necessario realizzare sinergie ed economie di scala;

Operatori dei servizi

In coerenza con il modello operativo proposto, si indicano di seguito le principali linee di gestione e sviluppo degli operatori dei servizi da perseguire.

Distinzione fra diversi ruoli e tipi di professionalità

- *Operatore polifunzionale*, chiamato a svolgere funzioni di analisi della domanda, a fornire prestazioni di primo livello in campo fiscale, previdenziale, vertenziale, a svolgere funzioni di filtro verso il livello specialistico, di promozione dell'adesione alla CISL, in collaborazione con le categorie degli attivi e dei pensionati;
- *Operatore specializzato* su specifiche materie (fiscali, previdenziali, vertenziali, legali, consumo, casa, immigrazione ecc.), chiamato a fornire consulenza su specifici casi che richiedano una risposta complessa o più risposte integrate;
- *Operatore di staff* della CISL, che cura specifiche funzioni di supporto di tutto il Sistema CISL: informatica, amministrazione, comunicazione, gestione organizzativa, sulla base di competenze professionali specifiche.

- *Collaboratore in rete*, che può essere un delegato di categoria o un agente sociale della FNP, che collabora con i servizi per le prestazioni di primo livello sul territorio.

Formazione al ruolo

- Formazione degli operatori polifunzionali e dei collaboratori in rete per garantire l'omogeneità di approccio all'associato e all'utente e la diffusione delle competenze di primo livello, a partire dalla conoscenza puntuale della mappa dell'offerta CISL;
- Aggiornamento professionale specifico e permanente di tutti gli operatori per garantire il miglioramento continuo dello standard di qualità dei servizi e della gestione;
- Formazione degli operatori volta a promuovere il senso di appartenenza e la condivisione dei valori della CISL.

Scambio di personale fra INAS e CAF, regolato da convenzione in base all'art. 10 della L.152/01, così da consentire: al CAF di utilizzare il personale INAS nei momenti di punta dell'attività riducendo il ricorso a personale temporaneo, all'INAS di offrire consulenze professionali a pagamento,, ad entrambi di coordinare la presenza nelle sedi decentrate e di ridurre i costi.

Unico centro di gestione di tutto il personale dei servizi unito all'omogeneità di trattamento economico e normativo, per favorire l'integrazione organizzativa e la mobilità del personale, al fine di ottenere la necessaria flessibilità del Sistema Servizi.

Regolamento nazionale dei servizi

Dovrà essere predisposto il Regolamento nazionale dei Servizi Cisl, che ha la funzione di fissare le regole di gestione del Sistema Servizi a livello nazionale, regionale e territoriale, con particolare riferimento a:

- l'organizzazione del Sistema Servizi, gli enti, le associazioni, le società che fanno parte del Sistema Servizi e le forme di integrazione ai vari livelli;
- i ruoli professionali degli operatori dei servizi, le qualifiche e i livelli di inquadramento omogenei, le forme di scambio di personale fra i vari servizi;
- gli strumenti di programmazione, gestione, controllo delle risorse.

Il regolamento dovrà prevedere fra l'altro:

- *la regionalizzazione dell'INAS e dell'ETSI*
- *il superamento della doppia iscrizione alla CISL e alle associazioni (Adiconsum, Sicut);*
- *la trasformazione degli IAL in Srl aperte a partecipazioni esterne (regionali e nazionali) parallelamente al superamento dei Cic;*
- *il coordinamento fra Dipartimento internazionale, ISCOS, ANOLF;*
- *l'assorbimento delle competenze in capo al Cenasca nell'Associazione Giovani.*

Gruppo guida del processo di riorganizzazione

Il processo di riorganizzazione del Sistema Servizi sarà guidato dalla Segreteria Confederale Nazionale in collaborazione con i dirigenti delle strutture nazionali degli enti, dei servizi e delle associazioni e con un gruppo di USR e UST, rappresentativo per area geografica, dimensione organizzativa, tipo di insediamento.

Nel processo vanno coinvolte le Federazioni di categoria, sollecitando in particolare l'apporto delle Federazioni che hanno maggiori interessi associativi e legami funzionali più stretti con il mondo dei servizi. Un gruppo analogo dovrà essere costituito a livello regionale per guidare il processo di riorganizzazione del Sistema Regionale dei Servizi.

Il processo di riorganizzazione del Sistema Servizi dovrà avvenire entro il 2010 e tendenzialmente a risorse costanti. Si potranno prevedere interventi premianti ex-post sulla base dei risultati raggiunti (non semplicemente dei progetti presentati), che dimostrino concretamente i vantaggi conseguiti a seguito dell'integrazione fra i servizi. Il processo di riorganizzazione dovrà essere monitorato a livello nazionale e regionale a cadenze prefissate, per verificarne lo stato di realizzazione.

Allo scopo dovranno essere predisposti prima alcuni indicatori di processo e di risultato, organizzativo ed economico. A tal fine, andranno costituite Commissioni tecniche, a livello Nazionale e Regionale.

Approvato all'unanimità