

Commissione 2***Commissione “Bilancio sociale e carta dei servizi”*****Documento conclusivo programmatico**

La Commissione “Bilancio sociale e carta dei servizi”

Preso atto delle relazioni della Conferenza organizzativa sui servizi e del dibattito che ne è seguito

APPROVA

l’ impostazione generale della conferenza e auspica il rilancio del dibattito sui servizi nel sindacato a tutti i livelli dell’organizzazione. Ribadisce in particolare quattro aspetti che costituiscono altrettante precondizioni nella diffusione dei servizi sindacali:

1. Le attività di servizio sono elementi fondamentali per le organizzazioni di rappresentanza del lavoro dipendente e autonomo e ne devono rispecchiare la medesima missione;
2. Le attività di servizio devono essere finalizzate a garantire un miglioramento nelle condizioni dei lavoratori dipendenti e dei pensionati;
3. Le attività di servizio sono finalizzate ad aumentare il proselitismo e/o a garantire la solidità finanziaria dell’organizzazione sindacale;
4. Le attività di servizio sono finalizzate ad aumentare il consenso e percezione di utilità del sindacato.

I quattro aspetti non sono tra loro automaticamente convergenti, anzi possono entrare tra loro in contraddizione. Di conseguenza, vanno messe in atto tutte le misure utili ad evitare collisioni e tensioni tra le diverse finalità. In particolare:

1. la **trasparenza nei bilanci di mandato** è una condizione indispensabile per rendere le prime due precondizioni coerenti con le seconde due;
2. è necessario **delineare il posizionamento dei servizi** sulla base degli obiettivi che il sindacato attribuisce ai servizi stessi.

Questi quattro obiettivi, ancorché connessi gli uni agli altri, sono tuttavia ben distinti e come tali vanno analizzati e valutati. Un posizionamento così definito consente di

guardare al bilancio sociale risolvendo all'interno di un unico quadro i concetti di **responsabilità sostantiva** (i risultati conseguiti) e di **responsabilità procedurale**.

Nel bilancio sociale acquista rilevanza la scelta del DURC, che deve essere alla base delle scelte strategiche gestionali dei servizi; in quanto elemento valoriale e di trasparenza della gestione delle risorse.

I servizi operano per delega del sindacato e lo rappresentano (nel senso che agiscono per e sulla reputazione del sindacato). Sulla base degli elementi caratterizzanti il loro posizionamento, gli amministratori dei servizi definiscono le strategie e le azioni (per poi effettuare gli opportuni rendiconti annuali). Esse riguardano le strategie e strumenti funzionali a associare nuovi membri, a conseguire una corretta gestione aziendale, a creare una relazione positiva con gli stakeholder.

Il bilancio sociale dovrebbe **rendere conto di come hanno funzionato gli strumenti posti in essere per conseguire il posizionamento desiderato**, assumendo che un risultato insoddisfacente venga valutato, spiegato e dia luogo a dei correttivi. In via preliminare e qualora l'organizzazione sindacale ritenga di voler utilizzare il bilancio sociale come uno strumento di valutazione del governo dei servizi oltre che come strumento di comunicazione, è possibile definire una serie di indicatori di processo, alcuni direttamente operativi, altri che richiedono un ulteriore affinamento.

La costruzione degli indicatori e le relative procedure di stesura di un bilancio sociale per i servizi sindacali richiedono una adeguata sperimentazione per evitare di realizzare procedure a soli fini estetici o burocratici. A partire dall'approvazione del presente documento avrà pertanto avvio una fase sperimentale, coordinata dalla segreteria confederale, che ha l'obiettivo di realizzare entro i prossimi dodici mesi una prima proposta di bilancio sociale per i servizi sindacali da sottoporre all'attenzione delle strutture sindacali interessate.

La commissione ritiene indispensabile la definizione delle Carta dei Servizi, in tempi rapidi per rispondere alle esigenze di tutela, più moderna ed efficiente da offrire agli associati.

Approvato all'unanimità