



CISL
VENEZIA

2° CONGRESSO
CISL VENEZIA



VENEZIA
metropoli

dare un futuro al lavoro è possibile!

RAPPORTO SERVIZI

21-22 Marzo 2013 | Move Hotel | Mogliano Veneto (TV)

I servizi sindacali della CISL di Venezia L'attività dall'unificazione territoriale a oggi

a cura di
Sergio Maset
Tolomeo Studi e Ricerche

Treviso, 25 febbraio 2013

Indice

1. La UST di Venezia dall'unificazione a oggi	7
1.1. Il tesseramento nell'UST di Venezia	7
1.2. Analisi comparata dei servizi nella provincia di Venezia.....	12
1.3. La ripartizione delle risorse umane per aree funzionali	15
2. Il sistema servizi CISL	16
2.1. Il posizionamento dei servizi CISL	16
2.2. Geometrie variabili per la gestione dei servizi	16
3. I servizi della CISL di Venezia	18
3.1. Il servizio di patronato Inas	18
3.2. Il servizio Caf	22
3.3. Il servizio Vertenze.....	25
3.4. I servizi in rete.....	28
4. Esperienze di integrazione tra i servizi	29
4.1. Integrazione Caf e Inas su pratiche disoccupazione	29
4.2. Altre esperienze di integrazione tra i servizi	30

Avvertenze per la lettura dei dati

All'interno della relazione vengono presentati alcuni dati relativi ai servizi della CISL di Venezia. Per una corretta lettura di tali dati si precisa che:

- nel ▫ 1 per numero di pratiche 730 e Isee della provincia di Venezia si intende il numero di pratiche presentate da cittadini residenti nella provincia di Venezia;
- nel ▫ 3 si intende il numero di pratiche presentato al servizio Caf della CISL di Venezia, indipendentemente dalla residenza; ciò spiega il lieve scostamento nei dati, attribuibile ad esempio a pratiche presentate al servizio Caf della CISL di Venezia da lavoratori residenti fuori provincia o viceversa;
- nel ▫ 1 e 3 per numero di pratiche per pensione di anzianità e vecchiaia della provincia di Venezia si intende il numero di pratiche presentate all'Inas di Venezia e accolte dall'Inps se la fonte indicata è Inps; si intende il numero di pratiche aperte dall'Inas di Venezia se la fonte è Inas Venezia;
- nel ▫ 3 il dato relativo a vertenze e procedure concorsuali riguarda gli interventi effettuati dall'Ufficio Vertenze della CISL di Venezia.

Ringraziamenti

La relazione è stata curata da Sergio Maset con la collaborazione di Michele Polesana e Andrea Mamprin della società Tolomeo Studi e Ricerche.

Un ringraziamento va alla Segreteria della UST e ai responsabili dei servizi CISL di Venezia per i diversi momenti di confronto e la fornitura dei dati.

1. La UST di Venezia dall'unificazione a oggi

Il processo che ha portato all'unificazione delle UST di Venezia e della Venezia Orientale è culminato nel Congresso provinciale tenutosi a Mestre il 24 e 25 marzo 2009.

Da quella data sono passati quattro anni nei quali sia a livello locale che a livello nazionale sono intercorsi forti cambiamenti. Sono gli anni della crisi economica, del calo dell'occupazione, di riforme strutturali profonde. Il tesseramento sindacale è un'attività intimamente legata a questi ambiti e soprattutto all'evoluzione del mercato del lavoro. L'attività di sindacalizzazione non può perciò prescindere dalla congiuntura e, a maggior ragione, in un periodo come questo.

Il territorio provinciale unificato si è perciò dovuto misurare fin dagli inizi con una fase economica e occupazionale decisamente sfavorevoli. Nonostante questo, come si vedrà in seguito, l'andamento del tesseramento e i risultati ottenuti dai servizi territoriali hanno evidenziato un buon dinamismo e una indubbia capacità di adattamento.

Seppur certamente noto, va comunque ricordato come la fusione tra territori rappresenti un processo tutt'altro che banale, che richiede un'attenzione particolare al governo della struttura e che si prolunga per anni dopo la sintesi politica che ne ha dato avvio. Fondamentale è la stretta sinergia tra l'intervento politico, volto a guidare il processo evitando annacquamenti o fratture, e l'azione di ridisegno organizzativo essenziale non solo per mettere in atto economie di scala ma anche per prevenire vuoti di presidio che facilmente genererebbero la riproposizione di soluzioni duali. Nell'esperienza dell'UST di Venezia ci sono gli elementi per valutare positivamente il percorso fatto: un buon risultato nel tesseramento complessivo con un accrescimento del tasso di sindacalizzazione dei dipendenti; un consistente aumento dell'attività dei servizi, in linea o anche superiore a quella delle altre singole sindacali del territorio; un accresciuta integrazione orizzontale tra i servizi.

1.1. Il tesseramento nell'UST di Venezia

L'Unione Sindacale di Venezia attualmente conta 69.827 tesserati¹, 136 in più di quelle del 2009 (+0,2%, Tab. 1). Nei quattro anni precedenti l'unificazione, gli iscritti erano aumentati del 6,6% passando dai 64.343 del 2005 ai 68.607 del 2008. Tuttavia, sulla scorta di quanto detto in precedenza, non è corretto confrontare il trend della sindacalizzazione nei due periodi, in quanto le caratteristiche del contesto sono totalmente diverse. Infatti a livello regionale tra il 2009 e il 2012 si è addirittura verificata una flessione degli iscritti. L'USR Veneto in questo periodo ha perso 8 mila tesserati circa, pari al -2,0%. In quest'ottica comparata, perciò, la tenuta del tesseramento nel territorio di Venezia va valutata indubbiamente come un risultato positivo.

¹ I tesserati sono 71.517 contando anche le preadesioni Sicut e Anolf. Tuttavia nel corso dell'analisi di norma non vengono conteggiate per poter effettuare un confronto omogeneo con le altre sigle confederali. Il dato del territorio di Venezia risulta sino al 2009 dalla somma delle UST di Venezia e della Venezia Orientale.

Tab. 1. Numero di tesserati CISL per tipologia; Territorio di Venezia eUSR Veneto; Anni 2005-2012

Territorio	Tipologia iscritti	Totale tesserati Cisl								T. Var. %	
		2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	05-08	09-12
Venezia	Dipendenti	28.030	29.095	30.072	31.384	32.405	32.024	32.333	32.782	12,0	1,2
	Pensionati	32.318	32.569	32.977	33.133	33.171	32.279	31.304	30.879	2,5	-6,9
	Altro	3.995	3.989	3.983	4.090	4.115	5.376	5.133	6.166	2,4	49,8
	Totale	64.343	65.653	67.032	68.607	69.691	69.679	68.770	69.827	6,6	0,2
Veneto	Dipendenti	164.104	168.374	174.167	178.683	183.421	182.996	186.128	188.680	8,9	2,9
	Pensionati	219.023	221.586	225.111	226.222	224.426	222.000	215.226	206.833	3,3	-7,8
	Altro	20.883	21.722	22.420	23.326	23.374	24.802	25.549	27.240	11,7	16,5
	Totale	404.010	411.682	421.698	428.231	431.221	429.798	426.903	422.753	6,0	-2,0

Fonte: elaborazioni su dati Ufficio Tesseramento CISL. Note: sono escluse le Preadesioni Anolf e Sictet e l'Associazione Quadri. Nella voce "Altro" sono ricompresi gli iscritti FAI, UGC, Disoccupati, FELSA.

Il dato complessivo degli iscritti, pur fornendo indicazioni di carattere generale non permettere tuttavia di cogliere a fondo l'evoluzione del tesseramento, in quanto l'insieme degli iscritti è estremamente eterogeneo. Per dettagliare maggiormente l'informazione è necessario procedere ad un'analisi per sottocategorie. Gli iscritti dipendenti al 2012 nell'UST di Venezia si attestano sulle 32.782 unità, quasi 400 in più rispetto al 2009 (+1,2%).

Per l'FNP invece si verifica una flessione di oltre 2 mila iscritti, comunque inferiore alla media regionale. Va da sé che per la categoria dei pensionati, dopo decenni di crescita pressoché continua, si sta osservando una prima contrazione di rilievo nel numero dei tesserati, che sembra avere tutte le caratteristiche di un calo fisiologico; questo trend infatti è riscontrabile pressoché a tutti i livelli territoriali².

La macrocategoria in cui l'UST di Venezia evidenzia la crescita maggiore è indubbiamente quella definita come "Altro" in cui vengono conteggiati gli iscritti del settore agroalimentare (FAI, UGC), gli iscritti FELSA e gli iscritti disoccupati. Nel territorio veneziano, questa macrocategoria fa segnare un aumento di 2 mila iscritti circa pari ad una crescita del 49,8%, tre volte più intensa di quella registrata a livello regionale (+16,5%). Questo dato in parte è attribuibile al tesseramento FAI passato da 1.174 iscritti a 1.616 e in parte alla crescita del numero degli iscritti disoccupati passati da 869 a 2.311 iscritti. In questo senso l'UST di Venezia si è dimostrata pronta ad intercettare la fascia del mercato del lavoro cresciuta maggiormente in questo periodo.

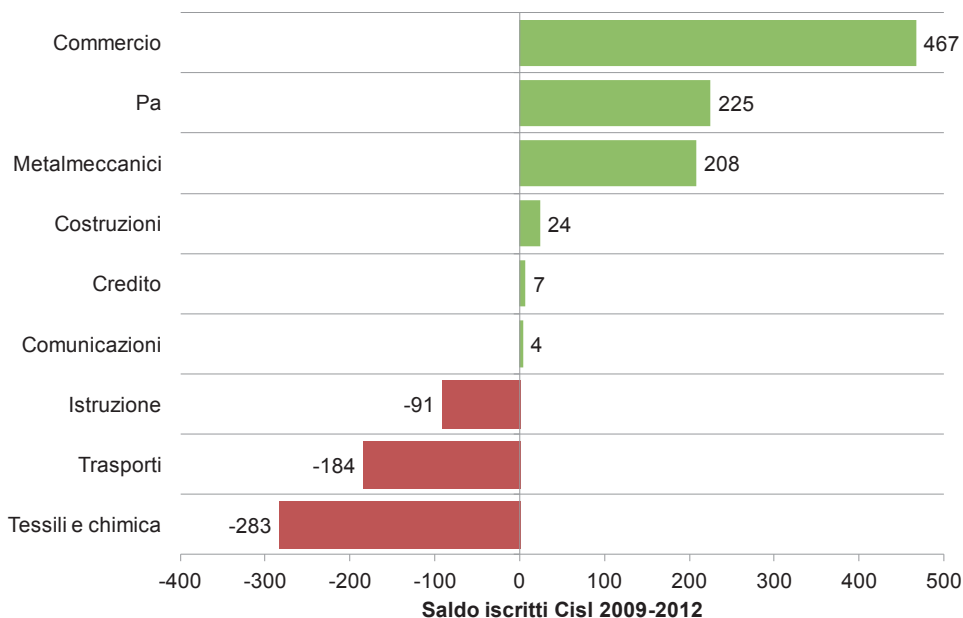
² A livello nazionale, e quindi escludendo i tesserati all'estero, l'FNP ha ceduto circa 127 mila iscritti dal 2008 al 2012.

Tab. 2. Numero di tesserati CISL Venezia per Federazione. Anni 2009-2012

Federazione	2009	2010	2011	2012
FEMCA	3.529	3.407	3.409	3.414
FLAEI	710	648	634	542
FILCA	5.551	5.570	5.573	5.575
FIM	4.300	4.185	4.246	4.508
FISTel	445	453	499	493
FAI	1.174	1.371	1.377	1.616
UGC	1.797	1.801	1.803	1.801
FP	3.744	3.703	3.705	3.975
Cisl Medici	33	34	35	33
Cisl Scuola	4.351	4.175	4.302	4.276
Cisl Università	63	63	58	47
FIR	23	30	26	23
FNS	76	85	80	70
FIT	2.322	2.304	2.305	2.138
FISASCAT	5.217	5.372	5.476	5.684
FIBA	901	868	889	908
FLP	1.140	1.127	1.096	1.096
FNP-CISL	33.171	32.279	31.304	30.879
FELSA	275	304	368	438
Frontalieri	-	-	-	-
Associazione quadri	21	-	-	-
Pre-ades. Anolf	1.139	1.139	1.250	1.260
Pre-ades. Sicet	305	328	420	430
Pre-ades.Ass. Giovani	-	2	-	-
Speciali	869	1.900	1.585	2.311
Totale Generale	71.156	71.148	70.440	71.517

Fonte. UST Venezia, aggiornamento febbraio 2013.

Fig. 1. Saldo 2009-2012 dei tesserati dipendenti dell'UST di Venezia suddivisi per settore.

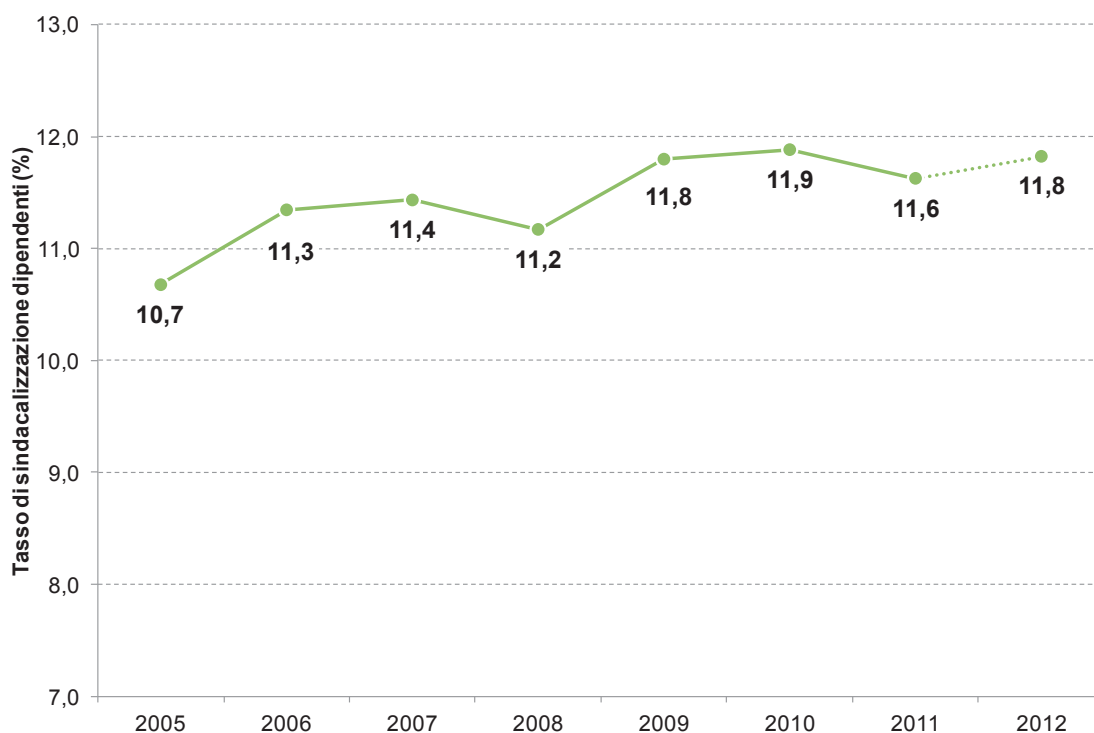


Fonte: elaborazioni su dati Ufficio Tesseramento CISL.

Note: Commercio (FISASCAT), P.A. (Medici, FNS, FP), Metalmeccanici (FIM), Costruzioni (FILCA), Credito (FIBA), Comunicazioni (FISTEL, FLP), Istruzione (FIR, Scuola, Università), Trasporti (FIT), Tessili, Chimica ed elettrici (FEMCA, FLAEI).

Entrando nello specifico della categoria dei lavoratori dipendenti si può rilevare l'andamento specifico dei vari settori. Una prima evidenza è che la crescita degli iscritti dipendenti è stata trainata in maniera determinante dal settore del commercio che prosegue così nella sua crescita (+467 iscritti, Fig. 1). Degni di nota anche gli incrementi degli iscritti nella Pubblica Amministrazione e nella FIM (+225 e +208 iscritti rispettivamente). Tra i comparti maggiormente in difficoltà troviamo il tessile/chimica e i trasporti (-283 e -184 iscritti), due tra i settori più duramente colpiti dalla crisi. Il tesseramento nel settore Istruzione, dopo una continua crescita iniziata nel 2000, sta affrontando attualmente un periodo di transizione (-91 iscritti), peraltro riscontrabile anche a livello regionale.

Fig. 2. Tasso di sindacalizzazione dipendenti nell'UST di Venezia. Anni 2005-2011 e stima 2012.



Fonte: elaborazioni su dati Ufficio Tesseramento CISL e dati RcfI Istat.

Un buon indicatore per relativizzare l'andamento del contesto al numero di iscritti è fornito dal tasso di sindacalizzazione, ovvero il rapporto tra il numero di iscritti dipendenti e il numero di lavoratori dipendenti presenti in quel territorio (Fig. 2). La stima per il 2012 è pari a 11,8%, ovvero in provincia di Venezia quasi 12 dipendenti ogni 100 sono iscritti alla CISL. È interessante notare come la sindacalizzazione post unificazione si sia mantenuta sempre più elevata rispetto a quella del periodo precedente.

Nonostante le varie note positive di questi quattro anni, rimangono comunque alcuni margini di miglioramento, soprattutto in relazione alle prestazioni degli altri sindacati confederali presenti nel territorio provinciale. Va precisato che il confronto si effettua sul periodo 2009-2011, per mancanza del dato 2012 di CGIL e UIL; in questo periodo la CISL aveva fatto segnare una leggera flessione, completamente superata alle luci del dato 2012. Fatta questa premessa si può notare come i diretti competitor abbiano ottenuto risultati nell'insieme migliori (Tab. 3). La CGIL ha fatto segnare una buona crescita tra gli iscritti dipendenti (+922 iscritti), anche se quasi esclusivamente trainata dall'incremento del commercio³ mentre quasi tutti gli altri settori risultano in flessione. Relativamente ai pensionati, anche lo SPI registra una flessione, ma inferiore a quella della CISL (-350).

³ La FILCAMS tra il 2009 e il 2011 incrementa di 1.567 unità il numero dei propri iscritti.

Tab. 3. Numero di tesserati per tipologia e sigla nel territorio di Venezia. Anni 2009-2012.

Sigla	Tipologia iscritti	Iscritti				09-11		09-12	
		2009	2010	2011	2012	saldo	Tvar	saldo	Tvar
Cisl	Dipendenti	32.405	32.024	32.333	32.782	-72	-0,2	377	1,2
	Pensionati	33.171	32.279	31.304	30.879	-1.867	-5,6	-2.292	-6,9
	Altro	4.115	5.376	5.133	6.166	1.018	24,7	2.051	49,8
	Totale	69.691	69.679	68.770	69.827	-921	-1,3	136	0,2
Cgil	Dipendenti	36.347	36.456	37.269	-	922	2,5	-	-
	Pensionati	39.050	39.050	38.700	-	-350	-0,9	-	-
	Altro	2.267	2.348	2.277	-	10	0,4	-	-
	Totale	77.664	77.854	78.246	-	582	0,7	-	-
Uil	Dipendenti	16.530	16.735	16.806	-	276	1,7	-	-
	Pensionati	5.339	5.177	5.216	-	-123	-2,3	-	-
	Altro	1.423	1.425	2.880	-	1.457	102,4	-	-
	Totale	23.292	23.337	24.902	-	1.610	6,9	-	-

Fonte: elaborazioni su dati Ufficio Tesseramento CISL, CGIL e UIL. Il dato 2011 della UIL è stimato.

Anche la UIL ha ottenuto un buon risultato tra i lavoratori dipendenti (+276), con una crescita meno dirompente della CGIL, ma decisamente più diffusa tra i settori. Nonostante in termini di iscritti la UIL sia decisamente distante da CISL e CGIL, a livello provinciale è questa la sigla confederale che sembra essersi mossa complessivamente meglio in questi ultimi anni e merita sicuramente una certa attenzione la sua evoluzione nel futuro prossimo.

1.2. Analisi comparata dei servizi nella provincia di Venezia

Per quanto riguarda l'ambito dei servizi legati al sindacato, i servizi offerti a livello provinciale dal Caf CISL e dal patronato Inas hanno dimostrato dei buoni risultati in questi ultimi anni. La crescita del mercato dei 730 effettuati dal Caf CISL è stata costante in questi anni e nel 2012 ha raggiunto la cifra di 51.714 pratiche. È andato bene anche il mercato delle Isee, cresciuto di più di mille pratiche dal 2009 al 2011. Il patronato invece ha fatto registrare un forte calo di pratiche di anzianità e vecchiaia tra il 2010 e il 2012; questo trend tuttavia è generalizzato a tutto il mercato ed è determinato in buona parte dall'introduzione delle finestre mobili nel 2011 e dalla successiva riforma delle pensioni, con il relativo calo del numero di nuove pensioni.

Tab. 4. Numero di pratiche di residenti nella provincia di Venezia per tipologia. Anni 2009-2012.

Sigla	Tipologia di pratica	Numero pratiche				09-11	
		2009	2010	2011	2012	saldo	Tvar %
Cisl	730	47.581	47.714	50.409	51.714	2.828	5,9
	ISEE	12.997	14.340	14.367	-	1.370	10,5
	Anzianità + Vecchiaia	1.502	1.890	1.510	1.455	8	0,5
Cgil	730	62.829	61.952	66.278	67.393	3.449	5,5
	ISEE	13.680	15.168	14.318	-	638	4,7
	Anzianità + Vecchiaia	1.692	2.074	1.568	1.411	-124	-7,3
Acli	730	16.342	17.302	19.949	21.660	3.607	22,1
	ISEE	4.359	5.690	6.227	-	1.868	42,9
	Anzianità + Vecchiaia	816	940	646	592	-170	-20,8
Uil	730	14.903	14.978	15.703	15.747	800	5,4
	ISEE	3.333	4.324	4.203	-	870	26,1
	Anzianità + Vecchiaia	352	402	294	305	-58	-16,5
Tot mercato	730	257.427	255.167	274.535	285.031	17.108	6,6
	ISEE	51.289	57.951	57.906	-	6.617	12,9
	Anzianità + Vecchiaia	6.503	7.758	6.174	5.637	-329	-5,1

Per mercato si intende il numero di soggetti che elaborano le relative pratiche (per quanto riguarda le domande per pensione di anzianità e vecchiaia sono dunque conteggiate le sole pratiche patrocinate).

Il dato sull'attività complessiva ISEE 2012 operata dai diversi Caf per i residenti nella provincia di Venezia non è disponibile alla data di chiusura della presente relazione. Il dato dell'attività ISEE svolta nel 2012 dal Caf Cisl di Venezia è riportato nel paragrafo 3.2.

Fonte: elaborazioni su dati Consulta dei Caf (730 e Isee) e MARTE Inps (Anzianità + Vecchiaia).

Anche rispetto ai principali competitor di mercato la Cisl di Venezia mostra complessivamente una buona performance (Tab. 5). Per quanto riguarda i 730, le quote di mercato della Cisl⁴ si attestano nel 2012 al 18,1%; questo significa che ogni 100 pratiche della provincia di Venezia, 18 vengono effettuate al Caf Cisl.

Rispetto al 2009 c'è un leggero calo pari a -0,3 punti percentuali, dato tuttavia comparativamente più interessante rispetto a quello fatto registrare dalla CGIL che perde quasi un punto percentuale nello stesso arco di tempo. L'unico tra i Caf principali a crescere è quello delle ACLI che guadagna 1,3 punti.

⁴ La quota di mercato esprime il numero di pratiche di un certo competitor relativizzate al numero di pratiche complessivamente effettuate in quel territorio.

Tab. 5. Quote di mercato % per competitor e tipologia di pratica. Provincia di Venezia; anni 2009-2012.

Tipologia di pratica	Competitor	Quote mercato %				Saldo 09-11	Saldo 09-12
		2009	2010	2011	2012		
730	Cisl	18,5	18,7	18,4	18,1	-0,1	-0,3
	Cgil	24,4	24,3	24,1	23,6	-0,3	-0,8
	Acli	6,3	6,8	7,3	7,6	0,9	1,3
	Uil	5,8	5,9	5,7	5,5	-0,1	-0,3
ISEE	Cisl	24,9	24,8	25,1	-	0,3	-
	Cgil	26,7	26,2	24,7	-	-1,9	-
	Acli	8,5	9,8	10,8	-	2,3	-
	Uil	6,5	7,5	7,3	-	0,8	-
Anzianità + Vecchiaia	Cisl	23,1	24,4	24,5	25,8	1,4	2,7
	Cgil	26,0	26,7	25,4	25,0	-0,6	-1,0
	Acli	12,5	12,1	10,5	10,5	-2,1	-2,0
	Uil	5,4	5,2	4,8	5,4	-0,7	0,0

Fonte: elaborazioni su dati Consulta dei Caf (730 e Isee) e MARTE Inps (Anzianità + Vecchiaia).

La CISL vede calare la sua quota nel mercato delle dichiarazioni Isee anche se in misura più limitata rispetto alla CGIL (-0,3 contro -1,9, rispettivamente). Anche in questo caso la crescita è intercettata in misura superiore dalle ACLI che nel 2010 superano la quota del 10% nel mercato provinciale, guadagnando più di due punti percentuali in tre anni.

La prestazione migliore della CISL è nel mercato delle pratiche di Anzianità e Vecchiaia dove, nonostante la flessione in termini assoluti, riesce ad incrementare la propria quota di mercato, mentre CGIL e ACLI cedono terreno e UIL, dopo un calo tra 2010 e 2011, torna ai livelli del 2009.

Nell'ambito dei servizi dunque la CISL si dimostra complessivamente in buona salute, soprattutto rispetto a CGIL e UIL mentre degni di attenzione sono sicuramente i risultati conseguiti dalle ACLI.

1.3. La ripartizione delle risorse umane per aree funzionali

La tabella seguente riporta l'andamento del personale impiegato stabilmente nelle diverse strutture della CISL presenti nel territorio di Venezia. Non sono conteggiati il personale inserito stagionalmente e il personale che fornisce collaborazione volontaria, seppur entrambi numericamente rilevanti.

La tabella è strutturata per aree funzionali, e non tiene volutamente conto della distinzione tra personale dell'UST, dell'Unionservizi o personale dipendente dell'INAS. La scelta è funzionale ad evidenziare l'effettiva ripartizione delle risorse umane dedicate alla produzione ed erogazione dei servizi agli iscritti e agli altri utenti che si rivolgono al sistema CISL da un lato e quanti sono invece dedicati al funzionamento interno della struttura complessivamente intesa.

Questa impostazione consente di rilevare come l'incremento di risorse tra 2009 e 2012 si sia concentrato nelle funzioni di produzione ed erogazione dei servizi e in quelle di Front Office e Call Center, fondamentali per la gestione operativa del contatto con l'utenza dei vari servizi, la comunicazione e la programmazione degli appuntamenti.

Tab. 6. Personale dipendente e collaboratori CISL di Venezia, 2009-2012

Area	2009	2010	2011	2012
Segretari	5	4	4	4
Staff di segreteria	1	1	1	1
Amministrazione e servizi interni	6	5	7	7
Front Office (accoglienza e centralino)	3	3	6	6
Servizi	40	41	43	43
- patronato	16	15	16	16
- vertenze	5	5	7	7
- fiscale	19	21	20	20
Servizi a rete	4	4	4	4
Adiconsum	1	1	1	1
Anolf	1	1	1	1
Sicet	1	1	1	1
Sicurezza	1	1	1	1
Totale	59	58	65	65

(aggiornato al 15 febbraio 2013)

2. Il sistema servizi CISL

2.1. Il posizionamento dei servizi CISL

Il *Regolamento nazionale del sistema servizi CISL* sintetizza in questi quattro punti le finalità generali dei servizi:

- a) fornire tutela individuale globale agli associati, mediante un'offerta articolata di servizi, che risponda ad un'ampia gamma di bisogni;
- b) garantire agli associati servizi di qualità, omogenei e integrati, su tutto il territorio nazionale;
- c) rilevare i bisogni e le domande sociali emergenti, da segnalare alla struttura sindacale per le opportune azioni di rappresentanza presso le sedi istituzionali e gli interlocutori contrattuali;
- d) promuovere l'adesione alla CISL.

La Unione Sindacale Territoriale costituisce l'ambito di erogazione e promozione dei servizi sul territorio.

In relazione al perseguimento efficiente dei punti sopra richiamati, la *Conferenza nazionale dei servizi CISL del 2010* ha sottolineato come l'obiettivo prioritario da perseguire sia l'integrazione organizzativa e funzionale del Sistema Servizi nel rispetto dei vincoli normativi, al fine di assicurare: risposte coordinate agli associati/utenti, promozione di nuove adesioni, copertura del territorio, sinergie informative fra i servizi, valorizzazione degli operatori, controllo della gestione economica, innovazione tecnologica e ricerca di mercato.

È una visione, quella espressa nella *Conferenza nazionale*, che intende realizzare la corrispondenza tra sistema di servizi e sistema di tutele, siano esse collettive o individuali. Una visione ribadita anche più recentemente, nell'ambito *dell'assemblea nazionale dei servizi CISL del febbraio 2012*, che ha riconfermato l'obiettivo di una maggiore integrazione del Sistema Servizi CISL, in stretta collaborazione con le Federazioni di categoria, per assicurare risposte coordinate agli associati alla CISL e per rendere più efficace la tutela.

Da questo punto di vista, dunque, si può dire che "si chiude il cerchio": i servizi concorrono ad attivare le conquiste del sindacato, consentendo agli iscritti, attuali e potenziali, di accedere a un'offerta organica di tutele collettive e individuali.

2.2. Geometrie variabili per la gestione dei servizi

La gestione dei servizi dal punto di vista organizzativo è informata ad una logica di "sportello unico". Lo sportello unico consiste in un metodo di relazione prima ancora che in una struttura o spazio fisico, in cui l'attenzione è focalizzata sull'iscritto e su ciò di cui necessita (nell'ambito del sindacato) e non sulla struttura designata a rispondere al dato bisogno.

Ciò comporta che le relazioni reciproche tra le strutture (patronato, società di servizi, UST) sono governate secondo criteri di integrazione funzionale e regolate da rapporti di servizio (*service* interno). In questo modo, preservando le prerogative di ciascuna funzione normativamente assegnata (patronato piuttosto che *caf*) è possibile disporre di una maggiore flessibilità del sistema nel suo complesso.

Per quanto riguarda la determinazione del livello territoriale su cui operare va tenuto conto della distinzione tra prestazioni di primo e di secondo livello, così come esplicitate nella *Conferenza dei servizi*:

- le prestazioni di primo livello, che costituiscono la maggior parte dell'attività, sono altamente standardizzabili, richiedono un livello competenza medio e possono essere erogate da un operatore polifunzionale;
- le prestazioni di secondo livello 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.

In relazione al tipo di attività da svolgere, si individuano dunque diversi ruoli e tipi di professionalità, con:

- 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.

Dal punto di vista territoriale, dunque, è necessario che le prestazioni di primo livello siano erogate diffusamente sul territorio, quella di secondo livello si prestano più opportunamente a una erogazione centralizzata, fatta salva una funzione di contatto diffusa su tutto l'ambito provinciale.

3. I servizi della CISL di Venezia

3.1. Il servizio di patronato Inas

L'Inas (Istituto Nazionale di Assistenza Sociale) è il patronato della CISL dal 1950. Il suo compito è quello di svolgere una funzione di assistenza in modo gratuito nei confronti di tutti i cittadini. L'attività dell'Inas può oggi riassumersi in quattro tipi di servizio – informazione, consulenza, assistenza e tutela – che si esplicano ad esempio attraverso:

- assistenza e tutela su tutte le pratiche relative a pensioni italiane ed estere: l'Inas valuta quando conviene andare in pensione, aiuta a calcolarne l'importo, segue nella compilazione e presentazione dei moduli pensionistici, offre consulenza sulle pensioni integrative;
- assistenza e tutela in caso di infortuni sul lavoro e malattie professionali: l'Inas aiuta nella denuncia di infortuni e malattie professionali, danno biologico, mobbing e fornisce l'assistenza medico legale necessaria per la tutela dei diritti;
- consulenza in materia previdenziale ed assicurativa: l'Inas verifica la posizione assicurativa, aiuta ad effettuare una eventuale ricongiunzione o il riscatto della laurea, l'accredito dei contributi per malattia e maternità nonché il recupero dei contributi per lavoro nero;
- assistenza socio sanitaria assistenza medico legale per pratiche pensioni di invalidità ed infortuni: l'Inas assiste nella compilazione e presentazione della domanda di invalidità civile, di indennità per malattia, di cure termali;
- disoccupazione e trattamenti di famiglia: l'Inas aiuta ad ottenere l'indennità di mobilità e disoccupazione e a compilare e presentare la domanda di trattamenti per la famiglia;
- assistenza a lavoratori emigrati ed immigrati: l'Inas tutela i lavoratori immigrati ed i nostri connazionali all'estero sul piano previdenziale e socio assistenziale.

L'Inas, per la sua stessa natura di istituto di patronato, svolge la propria attività in maniera del tutto gratuita, sia per gli iscritti CISL che per i non iscritti. Tra gli interventi in materia previdenziale rientrano ad esempio domande e assegni di pensione (anzianità, vecchiaia, inabilità, invalidità, ecc.), indennità di disoccupazione e mobilità, indennità di maternità, verifiche e rettifiche dei dati contributivi e assicurativi. Tra gli interventi in materia socio assistenziale si possono ad esempio citare assegni per invalidità civile, indennità di accompagnamento e pratiche per la popolazione straniera (richiesta o rinnovo di permesso di soggiorno e richieste di ricongiungimento familiare). Gli interventi in materia di danni da lavoro e alla salute comprendono riconoscimenti di malattia e infortunio e richieste di cure. Un numero residuo di pratiche viene infine ricevuto dall'estero per la sede Inps di competenza territoriale.⁵

⁵ Interventi in materia previdenziale: pensione di inabilità, assegno di invalidità, rinnovo assegno di invalidità, pensione di vecchiaia, pensione di anzianità o anticipata, pensione ai superstiti, pensioni supplementari, ricostituzioni pensioni per supplemento, ricostituzioni pensioni per contributi pregressi, pensioni complementari, pensione di mutualità e facoltativa, costituzione posizione assicurativa (ex indennità una tantum), assegno ai lavoratori anziani licenziati,

L'attività del patronato viene remunerata, per un insieme ben definito di pratiche, dallo Stato, sulla base di precisi regolamenti e criteri. È quindi importante un rapporto equilibrato tra le diverse tipologie di pratiche, proprio per garantire la sostenibilità del servizio.

Rispetto al totale dell'attività dell'Inas di Venezia, gli interventi che contribuiscono al suo effettivo sostentamento hanno mediamente rappresentato tra 2009 e 2012 il 35% delle pratiche. Tra queste, gli interventi in materia previdenziale retribuiti rappresentano mediamente circa il 13% dell'attività dell'Inas, gli interventi in materia socio assistenziale retribuiti circa il 21%. È però in parte mutato il peso degli interventi in materia assistenziale, che rappresentavano il 16% delle pratiche aperte nel 2009 e pesano oggi il 20%, dopo i picchi dei due anni intermedi (26% nel 2010 e 22% nel 2011).

integrazione pensioni facoltative, ricostituzioni pensioni per motivi reddituali, ricostituzioni pensioni per altri motivi, assegni al nucleo familiare ai pensionati per carichi familiari sopravvenuti, assegni al nucleo familiare ai lavoratori, assegni familiari ai pensionati, assegni familiari ai lavoratori autonomi, indennità di disoccupazione ai lavoratori non agricoli, indennità di disoccupazione ai lavoratori agricoli, indennità di mobilità, sussidio straordinario di disoccupazione, prestazioni economiche per tbc, indennità di maternità, controversie per maternità e malattia, astensione anticipata per maternità, ricongiunzione posizione assicurative, denuncia, recupero e regolarizzazione contributive, operazioni relative a costituzione di posizioni assicurative obbligatorie, opposizione a rimborso prestazioni "indebite", cure balneo-termali, ratei maturati e non riscossi, doppia annualità di pensione so, richiesta, verifica e rettifica sulle posizioni assicurative, autorizzazione versamenti volontari, integrazione volontaria, riscatto periodi assicurativi, accredito contributi figurativi, trasferimento pensioni, variazione dati pensione, delega a riscuotere, indennità di accompagnamento (Inps), dichiarazioni reddituali.

Interventi solo sedi all'estero: pensioni complementari estero, dichiarazioni reddituali ai fini della determinazione del diritto o della conservazione del diritto a pensione trasmesse da sedi estere. nella misura certificata dall'Inps.

Interventi in materia di danni da lavoro e alla salute: riconoscimento malattia professionale, riconoscimento infortunio non denunciato, riconoscimento danno biologico, riconoscimento pensione privilegiata (p.i.), riconoscimento del diritto a rendita, revisione infortuni e malattie professionali o danno biologico, riconoscimento rendita a superstiti di titolare di rendita, riconoscimento rendita a superstiti di non titolare di rendita, riconoscimento primo pagamento indennità temporanea, riconoscimento prolungamento indennità temporanea, riconoscimento causa di servizio, riconoscimento equo indennizzo, riconoscimento affezioni da emoderivati, revisione quinquennale dell'equo indennizzo, quota integrativa rendita con decorrenza successiva, ricaduta stato di inabilità assoluta temporanea, riconoscimento prolungamento assegno giornaliero, domanda riscatto rendita agricola (art. 220 t.u.), reintegrazione rendita a superstiti (art.85,2° comma t.u.), richiesta integrazione rendita, richiesta accertamenti diagnostici specifici, richiesta di cure termali, richiesta di protesi, richiesta assegno funerario, richiesta tripla annualità a superstiti (art.85, p1 t.u.), richiesta assegno assistenza personale continuativa, richiesta assegno di incollocabilità grandi invalidi, richiesta rimborso medicinali, richiesta spese di viaggio/diaria/indennità sostitutiva salario, richiesta liquidazione in capitale della rendita, riconoscimento stato di handicap o di inidoneità al servizio, pensione di guerra, indennizzi e tabellari dirette.

Interventi in materia socio assistenziale: assegno o pensione di invalidità civile, pensione ciechi, pensione sordomuti, pensione di guerra diretta o indiretta, indennità di comunicazione, indennità di frequenza, pensione sociale, assegno sociale, indennità di accompagnamento, richiesta permesso di soggiorno, rinnovo permesso di soggiorno, richiesta ricongiungimento familiare, assegno di maternità, assegno per i nuclei familiari con più di 3 figli, speciale assegno continuativo (orfani, vedova l.248/1976).

Tab. 7. Numero e incidenza % interventi Inas Venezia (pratiche aperte), 2009-2012

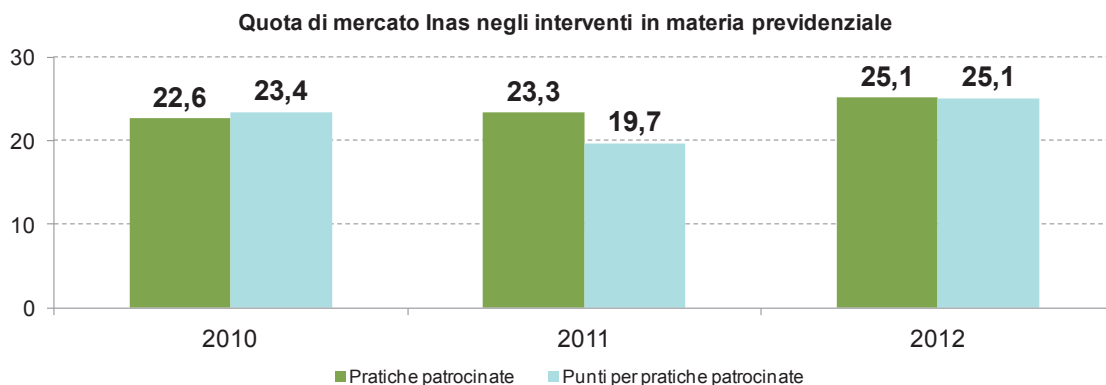
Interventi	N interventi				Incidenza % sul totale interventi (retribuiti e non retribuiti)				
	2009	2010	2011	2012	2009	2010	2011	2012	Media
Previdenza	15.343	16.739	20.917	24.325	82	73	78	79	78
Socio assistenziale	2.958	5.994	5.837	6.098	16	26	22	20	21
Danni da lavoro e alla salute	352	338	207	229	2	1	1	1	1
Solo sedi estero	1	2	6	5	0	0	0	0	0
Totale	18.654	23.073	26.967	30.657	100	100	100	100	100
<i>Di cui retribuiti Inps</i>									
Previdenza	3.337	3.192	2.655	3.586	18	14	10	12	13
Socio assistenziale	2.954	5.988	5.832	6.090	16	26	22	20	21
Danni da lavoro e alla salute	200	286	180	202	1	1	1	1	1
Solo sedi estero	1	2	6	5	0	0	0	0	0
Totale	6.491	9.466	8.667	9.878	35	41	32	32	35

Fonte: elaborazioni su dati Inas Venezia

Un incremento consistente di domanda è venuto dalla modernizzazione della Pubblica amministrazione, con il passaggio all'invio telematico delle pratiche, e dalla chiusura al pubblico di molti sportelli Inps. Anche in risposta a tali politiche è diminuita progressivamente la quota di pratiche non patrocinate. Se in provincia di Venezia nel 2010 il 19% dei punti relativi alle pratiche presentate all'Inps era attribuibile a pratiche non patrocinate, nel 2011 la percentuale è scesa al 16% e nel 2012 al 14%.

Nel complesso, comunque, gli interventi in materia previdenziale rimangono prevalenti, assorbendo circa l'80% delle pratiche aperte dall'Inas in questi quattro anni. Va poi evidenziato come la quota di mercato dell'Inas sia aumentata, in questo ambito, passando dal 23% del 2010 al 25% sia rispetto al totale delle pratiche patrocinate che rispetto al monte punti attribuibile a pratiche patrocinate.

Fig. 3. Quota di mercato Inas negli interventi in materia previdenziale (pratiche patrocinate)



Fonte: elaborazioni su dati Inps

All'interno di questa macro tendenza il numero di domande per pensione di anzianità e vecchiaia ha subito un calo a partire dal 2011 per effetto dell'introduzione delle finestre mobili in quell'anno e della riforma del 2012.

Si denotano però incrementi significativi per alcuni tipi di pratica, che rispecchiano sia cambiamenti nella procedura di invio della domanda che mutamenti del contesto economico e sociale.

- Le indennità di disoccupazione e mobilità sono passate dalle circa 4 mila del 2009 e del 2010 alle 9 mila del 2011 e 12 mila del 2012.
- Le indennità di maternità sono passate da circa 160 a quasi 1.300.
- Gli interventi per rilascio o rinnovo del permesso di soggiorno sono passati dalle 2 mila pratiche del 2009 alle 2,5 mila del 2012, con un calo delle richieste di permessi di soggiorno a favore di un aumento dei rinnovi.
- Le domande per l'indennità di accompagnamento sono passate dalle circa 400 pratiche aperte nel 2009 alle oltre 2 mila in ognuno dei tre anni successivi. È una dinamica imputabile in primis alla telematizzazione dell'invio di questa tipologia di pratica a partire dal 1 gennaio 2010.
- Analogamente le domande per assegno o pensione di invalidità civile sono passate da 300 nel 2010 a 8-900 nelle annualità successive.

Tab. 8. Numero interventi e tasso di variazione % 2009-12 (pratiche aperte)

Interventi	N interventi				T. Var. % 09-12
	2009	2010	2011	2012	
Previdenza, di cui	15.343	16.739	20.917	24.325	59
Pensioni di anzianità e vecchiaia	1.365	1.256	820	1.218	-11
Indennità di disoccupazione e mobilità, di cui:	4.287	4.284	9.165	11.718	173
<i>Indennità di disoccupazione ai lavoratori non agricoli</i>	3.925	3.809	8.347	10.396	165
<i>indennità di disoccupazione ai lavoratori agricoli</i>	247	289	317	249	1
<i>indennità di mobilità</i>	115	186	501	1.073	833
Indennità di maternità	164	209	457	1.280	680
Altri interventi in materia previdenziale	9.527	10.990	10.475	10.109	6
Socio assistenziale, di cui	2.958	5.994	5.837	6.098	106
Richiesta o rinnovo del permesso di soggiorno, di cui	1.781	2.142	2.165	2.461	38
<i>Richiesta permesso di soggiorno</i>	772	660	368	375	-51
<i>Rinnovo permesso di soggiorno</i>	1.009	1.482	1.797	2.086	107
Indennità di accompagnamento	448	2.626	2.452	2.440	445
Assegno o pensione di invalidità civile	342	910	844	792	132
Altri interventi in materia socio assistenziale	387	316	376	405	5
Danni da lavoro e alla salute	352	338	207	229	-35
Solo sedi estero	1	2	6	5	400
Totale	18.654	23.073	26.967	30.657	64

Fonte: elaborazioni su dati Inas Venezia

Va infine osservato come sia cambiata complessivamente anche l'organizzazione del lavoro: le pratiche vengono ora svolte al momento stesso in cui l'utente si presenta allo sportello (mentre in precedenza veniva raccolta la documentazione ed elaborata la pratica in un secondo momento), fatti salvi quei casi in cui la documentazione viene raccolta sul territorio da una rete di collaboratori volontari FNP, grazie ai quali è possibile essere presente in tutti i comuni del territorio della provincia.

Da rilevare l'avvio in via sperimentale nella sede di San Donà, del servizio su appuntamento. Fatto salvo l'obbligo di apertura di 10 ore ad accesso senza appuntamento, altre ore di apertura dello sportello sono state dedicate a un servizio su appuntamento. È stato in questo modo possibile differenziare l'attività sulla base della specializzazione degli operatori, razionalizzando l'utilizzo delle risorse umane, con una produzione, nell'orario su appuntamento, maggiore rispetto a quella del servizio standard. L'aumento della complessità delle prestazioni erogate ha infatti richiesto un irrobustimento del livello professionale degli operatori e una gestione efficiente del loro tempo.

Personale e sedi dell'Inas di Venezia

La struttura operativa dell'Inas di Venezia comprende 16 persone (di cui 13 con orario di lavoro full time), occupate nella sede principale di Mestre (aperta tutti i giorni della settimana e con obbligo di apertura di 30 ore), nelle sedi zonali (Mirano, Dolo, Venezia centro storico, Chioggia, San Donà, Jesolo e Portogruaro) e attivi in altri recapiti territoriali, coadiuvati da una rete di collaboratori. La maggior parte degli addetti sono dipendenti Inas (11), altri sono dipendenti UST in comando all'Inas (5).

3.2. Il servizio Caf

I caf hanno rappresentato dagli anni Novanta in poi una importante risorsa economica attraverso la quale i sindacati hanno consolidato la loro rete territoriale, rinforzandone l'ossatura, dotandola di strutture tecniche, di competenze, di immobili, di visibilità. Sotto la spinta della domanda, i caf hanno potuto attrezzarsi con strutture, sedi e competenze gestionali via via più complesse. Dopo una prima fase, in cui i caf sindacali sono cresciuti ogni anno con tassi di variazione a due cifre per effetto di una continua espansione della domanda, a partire dal 2000 la crescita ha iniziato a rallentare e il continuo emergere di nuove associazioni ha portato i caf sindacali a riflettere sulle caratteristiche distintive del loro servizio, muovendosi su più fronti:

1. hanno perseguito una logica di miglioramento della qualità dei servizi e di promozione, aumentando l'accessibilità e la visibilità delle sedi, consolidando un'immagine di affidabilità, migliorando il rapporto con gli utenti investendo in particolare sulla formazione degli operatori;
2. contestualmente, l'inevitabile tendenza alla contrazione della domanda e la forte stagionalità dell'attività fiscale ha spinto verso tentativi di ampliamento dei servizi secondo logiche di economie di scopo: contratti per colf e badanti, pratiche di successione, compilazione dei bollettini Imu, contratti di affitto;

3. analogamente sono iniziate delle esperienze di valorizzazione del capitale di esperienze e competenze nei confronti delle strutture sindacali, proponendosi come soggetto qualificato, per capacità tecniche e infrastrutture, a gestire grandi moli di dati;
4. infine, ma non da ultimo, si sono cercate efficienze e sinergie con gli altri servizi nell'uso delle sedi, nella promozione, nella gestione del personale, nella formazione.

Il servizio Caf della CISL di Venezia è presente dal 1993 ed è autorizzato dal Ministero dell'Economia e delle Finanze a fornire assistenza completa ai cittadini in molti adempimenti fiscali, anche collegati agli interventi sociali, semplificando così il rapporto tra cittadino ed Amministrazione dello Stato.

Il servizio Caf della CISL di Venezia offre consulenza nel campo fiscale dei lavoratori dipendenti e dei pensionati (730, Unico, Imu, Red, Isee – Iseu, contenzioso, colf e badanti, successioni, modelli Icric-Iclav-Accas/Ps), associati o meno alla CISL.

Dal sito web del servizio Caf della CISL di Venezia

I nostri Valori

I valori che accomunano tutti coloro che operano nel Caf CISL Venezia sono:

- accoglienza individualizzata;
- professionalità delle prestazioni erogate e competenza tecnica;
- senso di Responsabilità nel tutelare l'interesse del cliente.

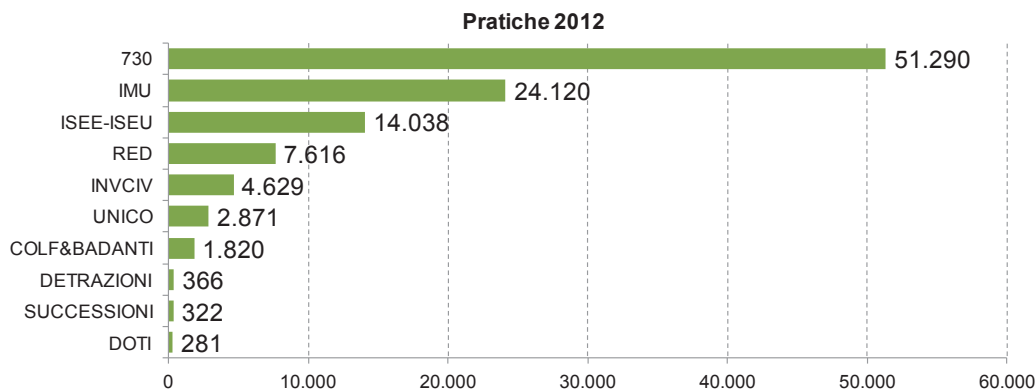
Il Nostro Impegno

Il Caf CISL Venezia sta operando per diventare la più grande struttura di orientamento fiscale e sociale territoriale. A tal fine intende:

- consolidare sempre più il rapporto con gli iscritti ed i cittadini attraverso una personalizzazione della consulenza;
- allargare la gamma dei servizi offerti nell'ambito della assistenza, della tutela e della consulenza fiscale;
- qualificare il servizio offerto attraverso un'azione trasversale di miglioramento dell'accoglienza (reception), dell'ambiente (arredo, confort, spazi di attesa), della segnaletica (interna ed esterna), e dell'accessibilità ai servizi (centro di prenotazione) presso ogni sede operativa.

Nel 2012 il servizio Caf della CISL di Venezia ha elaborato le pratiche riportate nella seguente figura.

Fig. 4. Pratiche erogate dal Caf della CISL di Venezia nel 2012



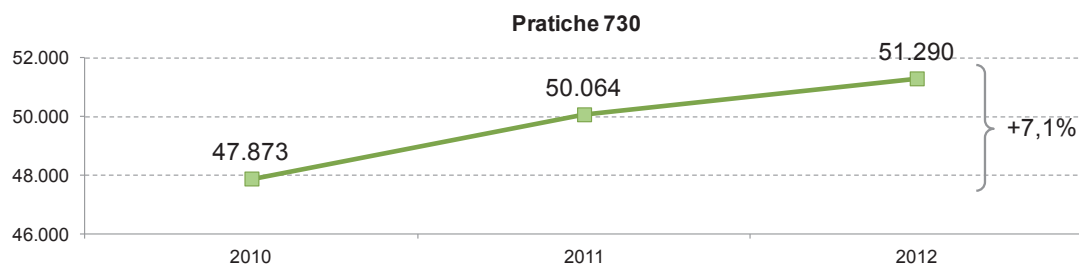
Fonte: elaborazioni su dati Caf della CISL di Venezia

Nel corso del 2012 si confermano dunque i principali ambiti di attività del servizio Caf della CISL di Venezia: 730 (51 mila pratiche), Isee-Iseu (14 mila), Red (7,6 mila). Da rilevare anche le oltre 24 mila pratiche Imu e la copertura su un insieme eterogeneo di pratiche.

Se quella della dichiarazione dei redditi è una partita limitata al periodo primaverile, la presenza di attività diverse richiede organizzazione e presidio lungo tutto il corso dell'anno. Fondamentale, da questo punto di vista, è stata la scelta di avere anche nel periodo non fiscale una presenza diffusa sul territorio di operatori polifunzionali, in grado cioè di svolgere più servizi. Questo ha consentito di consolidare le sedi periferiche CISL e di garantire un presidio accessibile e continuativo ai diversi servizi da parte degli iscritti e degli utenti.

L'assistenza per l'elaborazione dei redditi rappresenta, come è noto, l'attività principale del Caf. Nel corso del 2012 si evidenzia un trend di crescita per le pratiche 730: il numero di pratiche 730 elaborate è cresciuto del 7% nel triennio 2010-2012, passando da circa 48 mila pratiche a circa 51 mila. È aumentato anche il numero di pratiche Isee-Iseu, passate dalle circa 13 mila del 2010 alle oltre 14 mila nelle due annualità successive.

Fig. 5. Pratiche 730 erogate dal Caf della CISL di Venezia, 2010-2012



Fonte: elaborazioni su dati Caf della CISL di Venezia

Nel tempo il servizio Caf della CISL di Venezia ha investito nella formazione di operatori polifunzionali in grado di fornire una gamma di servizi diversificati e di rispondere ai picchi stagionali dell'attività, grazie anche all'attribuzione di deleghe funzionali e organizzative ad alcuni responsabili di zona.

Personale e sedi del servizio Caf della CISL di Venezia

Oggi lavorano per il servizio Caf della CISL di Venezia 30 persone, di cui 20 con mansioni più strettamente fiscali, le altre con funzioni amministrative, di centralino e informatiche. Tra queste, 26 lavorano a tempo indeterminato e 24 con orario di lavoro full time. A 8 addetti sono affidati compiti di responsabile di zona. Nel computo complessivo si aggiungono poi i collaboratori assunti per la campagna fiscale.

L'attività viene svolta in 24 sedi aperte tutto l'anno e 12 recapiti specifici in campagna fiscale. Nel corso del 2012 sono state gestite ed elaborate complessivamente 123.353 pratiche.

3.3. Il servizio Vertenze

L'Ufficio Vertenze della CISL di Venezia opera nell'ambito del coordinamento nazionale della CISL denominato Sindacare, che costituisce lo specifico servizio deputato ad offrire ai lavoratori assistenza sindacale e consulenza sui contratti individuali, sulla normativa e sull'evoluzione del mercato del lavoro.

Il ruolo dell'Ufficio Vertenze è quello di garantire che i diritti dei lavoratori definiti a livello collettivo siano effettivamente tutelati sul piano individuale e di fornire informazione e consulenza ai lavoratori e agli operatori sindacali. I Servizi dell'Ufficio Vertenze comprendono:

- controllo delle buste paga;
- verifica della legittimità dei licenziamenti individuali o nell'ambito di procedure collettive;

- fallimenti ed altre procedure concorsuali;
- recupero crediti da lavoro;
- pretesa della responsabilità solidale nell'ambito di appalti;
- analisi delle inadempienze contrattuali individuali o collettive a supporto di tutte le federazioni di categoria;
- controversie disciplinari;
- risarcimento danno biologico a seguito di infortunio sul lavoro;
- emersione del lavoro nero ed identificazione della somministrazione illecita di manodopera;
- mobbing;
- tutela dei lavoratori nell'ambito dei trasferimenti del ramo di azienda;
- valutazione della legittimità dei rapporti di lavoro a termine;
- tutela delle lavoratrici madri.

In molti casi il primo approccio con il lavoratore che richiede informazioni o consulenza viene svolto dalle categorie. Quando il problema va oltre la dimensione sindacale, diventando di natura giuridica o comunque vertenziale, al lavoratore viene indicato di rivolgersi all'Ufficio Vertenze. In questa sede gli interventi informativi e consulenziali sono garantiti a tutti, mentre per la raccolta della vertenza è necessaria l'iscrizione sindacale. Al lavoratore che si rivolge all'Ufficio Vertenze vengono fornite le necessarie informazioni legali e contrattuali o la necessaria consulenza affinché possa scegliere consapevolmente quali azioni intraprendere. Nel caso in cui si evidenzino profili di vertenzialità occorre distinguere se siano presenti o meno elementi di natura sanzionatoria. In questo caso, con il consenso del lavoratore, si procede alla denuncia agli organi competenti. Laddove invece si presentino solo violazioni di natura contrattuale si procede al tentativo di conciliazione in sede sindacale e solo successivamente, se l'Ufficio non ritiene soddisfatte le pretese degli assistiti, con il loro consenso si procede al ricorso all'Autorità Giudiziale. Qualora la vertenza consista nel recupero di un credito a favore dei lavoratori, e se ne ravvisano i presupposti, viene proposta istanza di fallimento delle aziende, attivando la procedura concorsuale finalizzata all'attivazione del fondo di garanzia dell'Inps.

Complessivamente lavorano per l'Ufficio Vertenze 7 persone in ambito vertenziale e una persona con mansioni amministrative, tutte con titolo di studio elevato (4 laureati e 4 diplomati).

Dal 2009 al 2012 l'Ufficio Vertenze è stato impegnato in più di 1.500 vertenze, di cui circa 1.300 individuali, con quasi 3.000 lavoratori coinvolti complessivamente, dei quali ca. 2,3 mila italiani, 500 extracomunitari e 200 di provenienza comunitaria. Il settore generalmente più interessato da vertenze è stato quello dei servizi, mentre per quanto riguarda le procedure concorsuali quello chimico e tessile. L'attività dell'ufficio è stata particolarmente alta nel 2009 e nel 2012, annualità in cui la crisi si è fatta sentire in modo drammatico, come testimoniato dal numero di lavoratori coinvolti in vertenze per

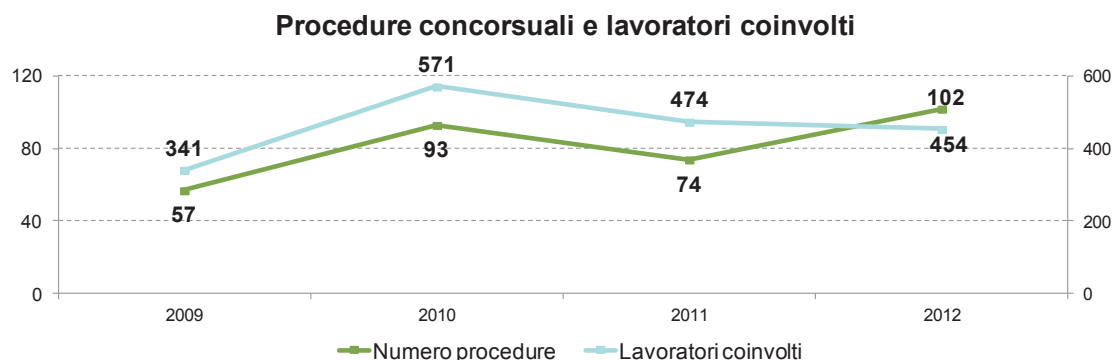
recupero crediti, che rappresentano la fattispecie più rilevante in termini di lavoratori coinvolti: 612 nel 2009 e 551 nel 2012, cifre superiori sia ai 430 lavoratori del 2010 che ai 463 del 2011. Alla mole consistente di attività si accompagnano inoltre le difficoltà operative riconducibili alle continue modifiche della normativa e delle procedure in materia di lavoro.

Tab. 9. Vertenze e lavoratori coinvolti in vertenze in capo all'Ufficio Vertenze della CISL di Venezia

Tipo vertenza / Oggetto della vertenza	Vertenze e lavoratori coinvolti			
	2009	2010	2011	2012
Vertenze individuali	383	294	299	356
Vertenze collettive	65	48	68	75
Totale	448	342	367	431
Lavoratori coinvolti, di cui per:	823	593	806	683
Recupero crediti	612	430	463	551
Opposizione al licenziamento	93	70	75	95
Danno biologico	18	10	58	9
Legge Pinto	79	90	177	16
Altro	21	5	33	12

Fonte: elaborazioni su dati Ufficio Vertenze della CISL di Venezia

Fig. 6. Procedure concorsuali e lavoratori coinvolti in procedure concorsuali in capo all'Ufficio Vertenze della CISL di Venezia



Fonte: elaborazioni su dati Ufficio Vertenze della CISL di Venezia

Analogamente, sono aumentate le procedure concorsuali: erano 57 nel 2009, sono 102, quasi il doppio, nel 2012. Complessivamente, nel periodo 2009-12, si tratta di ca. 1,6 mila lavoratori italiani, 300 extracomunitari e 130 comunitari. Va poi considerato che, oltre che in quantità, l'attività legata alle procedure concorsuali è aumentata anche in complessità, con, ad esempio, un aumento dei trasferimenti inter-aziendali dei lavoratori. Un dato importante riguarda inoltre il recupero di crediti e risarcimenti a favore degli assistiti, pari a circa 6 milioni di euro nel 2011 e 5,6 milioni di euro nel 2012.

3.4. I servizi in rete

Anolf Ufficio Immigrati. L'attività dell'Anolf trova stretta integrazione con l'attività dei servizi proprio attraverso lo Sportello Immigrati, grazie al quale i cittadini stranieri possono più agevolmente accedere ai servizi, in particolare a quelli di patronato per l'emissione e il rinnovo dei permessi di soggiorno e per il ricongiungimento familiare. Nello specifico, lo Sportello Immigrati svolge il servizio di prenotazione degli appuntamenti e di prima accoglienza e informazione sulla pratica richiesta; l'Inas, con i propri operatori specializzati, gestisce l'elaborazione delle pratiche e fornisce consulenza nei casi più complessi. L'Ufficio Immigrati opera inoltre attraverso un'attività di informazione e consulenza, ad esempio per quanto riguarda l'ingresso nel mondo del lavoro. Un'attività importante, compiuta con la collaborazione della CISL Scuola, riguarda l'organizzazione e lo svolgimento di pre-test per l'esame di lingua italiana da superare per il rilascio del permesso di soggiorno. Si tratta di un'attività che consente agli immigrati di auto-valutare il proprio livello di preparazione e di presentarsi al test con maggiore sicurezza.

Sicet. Il Sicet svolge sia una funzione sindacale, di rappresentanza degli inquilini, che di servizio, fornendo risposte specifiche dal punto di vista tecnico-pratico tanto rispetto alle locazioni private quanto a quelle gestite degli enti pubblici. Tra le sue attività il Sicet svolge assistenza e stesura di contratti di locazione ad uso abitativo e ad uso diverso dall'abitativo; controllo validità clausole contrattuali dei contratti in vigore in rapporto alle leggi specifiche; assistenza nelle controversie sulla gestione dei servizi condominiali e verifica delle relative spese; assistenza in caso di sfratto e di necessità di disdetta del contratto di locazione per cambio alloggio; assistenza nei rapporti con Ater-Comune ed enti pubblici (domande affitto o cambio alloggio); rappresentanza sindacale.

Adiconsum. La mission dell'Adiconsum di Venezia si struttura su tre livelli: tutela dei diritti dei consumatori nei confronti dei professionisti e delle aziende; promozione di un consumerismo consapevole e responsabile; tutela dell'ambiente. Per quanto riguarda in particolare la tutela dei diritti del consumatore, l'attività dell'Adiconsum di Venezia si esplica attraverso una serie di attività in relazione a: acquisto di beni e servizi; rapporti con Istituti di credito; assicurazioni; contratti di telefonia fissa e mobile; forniture energetiche (luce e gas); servizi locali (acqua e rifiuti); multe e sanzioni amministrative; recupero IVA su Tariffa Igiene Ambientale.

Cobis – Sportello Salute e Sicurezza. Il Cobis si occupa di tutte le questioni riguardanti formazione, informazione, orientamento, promozione per la sicurezza dei lavoratori e delle imprese e ha competenze per intervenire nella composizione conciliativa delle questioni relative alla rappresentanza in tema di sicurezza che dovessero sorgere a livello provinciale. Lo sportello "Salute e Sicurezza negli ambienti di lavoro" della CISL di Venezia è un servizio che la CISL di Venezia offre a supporto delle categorie, della rete dei rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza e degli iscritti.

4. Esperienze di integrazione tra i servizi

I servizi, così come già richiamato nella *conferenza nazionale dei servizi del 2010*, si articolano a loro volta in due tipi di strutture:

- i servizi caratteristici: Inas, servizi fiscali (Caf-Saf) e Uffici Vertenze; sono strettamente attinenti all'attività sindacale, offrono assistenza, consulenza, tutela in materia previdenziale, fiscale e contrattuale;
- i servizi in rete, costituiti dagli enti e dalle associazioni promossi dalla CISL, operano in campo sociale sui temi del consumo, della casa, dell'immigrazione, della cooperazione internazionale, del turismo sociale, della cultura, dell'aggregazione giovanile o di altri settori.

Il Sistema Servizi CISL si impenna in primo luogo sull'integrazione operativa fra i tre servizi caratteristici (Inas, Caf e Vertenze), in secondo luogo sull'integrazione strategica e funzionale con servizi in rete.

Si riportano pertanto di seguito alcune esperienze di integrazione tra i servizi, con un focus più approfondito su un'esperienza che ha avuto impatto fortemente positivo sull'attività del sistema servizi, vale a dire l'integrazione tra Caf e Inas per le domande di disoccupazione.

4.1. Integrazione Caf e Inas su pratiche disoccupazione

Il processo di telematizzazione della procedura di presentazione delle domande di prestazioni previdenziali e assistenziali avviato dall'Inps a partire dal 1 gennaio 2010, accompagnato a una progressiva riduzione delle aperture degli sportelli al pubblico, ha determinato un incremento consistente nel numero di persone che si rivolgono all'Inas di Venezia.

Ciò vale anche per quanti si recano all'Inas per presentare domanda di disoccupazione, una tipologia di domanda che ha visto numeri crescenti anche a causa della crisi e che conosce, in particolare nel territorio costiero della provincia, picchi stagionali connessi all'occupazione temporanea nel settore turistico e nei comparti annessi.

In collaborazione con il Caf e sotto la supervisione della UST è stato dunque avviato un progetto il cui target sono i lavoratori disoccupati, con il duplice obiettivo di offrire un servizio efficiente agli utenti e ridurre le code agli sportelli Inas.

Rispetto a tali obiettivi, i tre attori coinvolti hanno messo in campo ciascuno le proprie prerogative e specializzazioni:

- la UST ha coordinato la progettazione del servizio, mettendo in relazione Inas e Caf;
- l'Inas ha curato la formazione degli operatori del servizio, fornito gli strumenti informatici per la compilazione delle domande e curato l'invio di queste all'Inps;

- il Caf ha organizzato il servizio, fornito il personale per l'attività di front-office e per la gestione degli appuntamenti e ha supportato il patronato nell'elaborazione delle pratiche.

La realizzazione del servizio è stata ovviamente preceduta da una fase preparatoria che ha visto:

- una campagna di informazione mirata, con invio di una lettera di presentazione del servizio alle persone che hanno presentato la domanda di disoccupazione negli anni precedenti (10 mila stagionali e 7 mila persone che avevano perso il lavoro), l'affissione di cartelli e avvisi nelle sedi, ecc.;
- la formazione degli operatori, sia su aspetti tecnici che relazionali; la formazione ha riguardato anche gli addetti alle prenotazioni;
- riunioni organizzative nelle diverse zone e sedi territoriali al fine di informare e coordinare i diversi operatori presenti e coinvolti;
- l'approntamento delle posizioni operative del servizio (spazi, PC, installazione del software, ecc.);
- la predisposizione agenda prenotazioni.

Il progetto ha dato risultati importanti sul piano del numero di domande inviate e delle occasioni di contatto con potenziali iscritti e fruitori degli altri servizi. Gli utenti sono stati infatti successivamente richiamati per verificare la loro intenzione di presentare la denuncia dei redditi al Caf e prendere eventualmente appuntamento. Il Caf ha dunque messo in rete la sua esperienza organizzativa nella gestione di grandi volumi di attività attraverso una programmazione degli appuntamenti, supportando anche operativamente l'Inas nel far fronte efficacemente ad una domanda di servizio in forte crescita. Va sottolineato come il buon esito del progetto sia attribuibile a un miglioramento organizzativo. I rilevanti volumi di attività sono stati raggiunti infatti attraverso una innovazione per il servizio disoccupazione ovvero la sua gestione mediante il sistema di appuntamento. Questo ha consentito una miglior gestione dei flussi di lavoro e ha permesso di fornire all'utenza un valore aggiunto nei termini di minor tempo di attesa e dunque, complessivamente, creando un vantaggio competitivo per il sistema servizi CISL.

4.2. Altre esperienze di integrazione tra i servizi

Si possono citare altre esperienze di integrazione tra i servizi, di seguito brevemente descritte.

Ufficio Vertenze e Inas per le domande di riconoscimento del danno biologico

Ufficio Vertenze e Inas hanno avviato una collaborazione per le domande di riconoscimento del danno biologico. Qualora pervenga all'Inas la richiesta, il patronato segnala il caso all'Ufficio Vertenze, che si occupa, attraverso il lavoro congiunto di un

medico della rete Inas e di un avvocato della rete dell'Ufficio Vertenze, di definire l'eventuale relazione di causa-effetto. Punto di forza è il fatto di poter disporre, al momento della visita medica, anche del parere dell'avvocato, con dunque un parere completo sul danno effettivo e sull'eventuale responsabilità del datore di lavoro.

Sportello Immigrati, Inas e Caf

Lo Sportello Immigrati, oltre a fornire assistenza e consulenza sulle materie che gli sono proprie, rappresenta un punto di mediazione tra gli stranieri che si rivolgono ai servizi CISL e i servizi stessi, in particolar modo l'Inas per le pratiche che coinvolgono maggiormente questa tipologia di utenza (ad esempio pratiche inerenti a carte e permessi di soggiorno) e il Caf, soprattutto in relazione al servizio Colf e Badanti. In questi casi lo Sportello Immigrati funge in qualche modo da corsia dedicata, mentre la gestione del servizio rimane in capo all'Inas e al Caf.

Altre integrazioni di servizio

- Caf e Ufficio Vertenze hanno avviato una collaborazione, sottoscrivendo più convenzioni con soggetti esterni, nell'assistenza sul diritto di famiglia, malasanità, ecc., le convenzioni sono state stipulate dal Caf, mentre l'Ufficio Vertenze si occupa della parte front-end.
- Nel 2013 parte del servizio di invio telematico del contratto di affitto per la sua registrazione è passato dal Sicut, che mantiene la parte di consulenza, al Caf.
- Inas e Caf hanno avviato una collaborazione nelle pratiche di successione e reversibilità della pensione.
- Caf e Ufficio Vertenze collaborano nei casi di fallimento in cui non venga consegnato al lavoratore il Cud, che deve quindi presentare la denuncia dei redditi attraverso il modello Unico.



dare un futuro al lavoro è possibile!