

Pubblichiamo in questo numero di Lettera Ital uno stralcio della pubblicazione "Da un Congresso all'altro" che verrà diffusa in occasione dell'Assemblea Ital del 18 novembre 2014.

ITAL: L'ORGOGGIO DEL SERVIZIO AI CITTADINI

Questa pubblicazione è il frutto di un lavoro di squadra: non avremmo potuto darla alle stampe se non ci fosse stato il coinvolgimento attivo di tutti i nostri uffici.

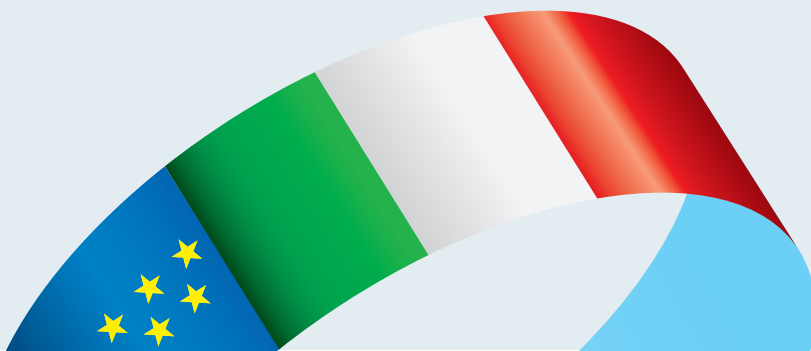
Noi abbiamo un solo obiettivo: offrire un servizio il più efficiente possibile a tutti i cittadini che, fiduciosi di trovare risposte ai loro problemi, si rivolgono al nostro Patronato. E non potremmo adempiere questo compito senza l'essenziale e prezioso lavoro di tanti operatori che, quotidianamente, con competenza, professionalità e dedizione, risolvono le innumerevoli e diversificate questioni poste alla loro attenzione da lavoratori, pensionati, immigrati. C'è una forte domanda di questo tipo di servizi: le nostre sedi sono stracolme di persone, le più bisognose della società, che chiedono e ricevono assistenza gratuita. Proprio per queste ragioni, consideriamo incomprensibile la scelta del Governo di tagliare i fondi all'attività dei Patronati, una decisione che rischia di generare nuova disoccupazione e che taglia servizi alla parte più debole della popolazione. L'auspicio è che ci sia un consapevole ripensamento: per parte nostra faremo di tutto per convincere il Governo a tornare sui propri passi.

Intanto, con l'impegno di sempre, proseguiamo nella nostra azione e, proprio perché pensiamo che ci possano essere i margini per un ulteriore miglioramento dell'efficienza del servizio, abbiamo dato vita a un progetto di monitoraggio i cui esiti sono stati compendati in questa pubblicazione. In questi quattro anni trascorsi dal precedente Congresso, abbiamo realizzato l'ascolto di tutti i nostri operatori in tutte le Regioni per individuare i punti deboli e la criticità del sistema e per costruire, insieme, percorsi innovativi e di cambiamento.

Abbiamo trovato un Ital solido e in salute, fortemente strutturato, molto radicato sul territorio e sostenuto dal giudizio positivo di chi ha fruito dei nostri servizi. Sono emersi, tuttavia, quattro settori di possibili interventi che attengono alla formazione, al rapporto con le categorie, all'ammodernamento della rete e all'informatica e ai connessi programmi di gestione e, in ultimo, al rafforzamento della qualità e alla consulenza per il pubblico impiego.

Una particolare attenzione, inoltre, è stata rivolta all'analisi di alcune attività che non entrano nella statistica per il finanziamento. Così come un capitolo a parte è stato riservato al lavoro svolto dalle sedi all'estero, anche in virtù del fatto che il nostro Patronato è risultato il primo tra tutti quelli che operano al di là dei confini nazionali e in tutto il mondo. In quest'ottica sono state svolte numerose iniziative e i risultati sono stati davvero apprezzabili. Insomma, nonostante le difficoltà e gli ostacoli che vengono immotivatamente posti alla nostra attività, l'Ital può essere certo di avere un futuro. In una società che diventa sempre più liquida, c'è bisogno di punti di riferimento stabili che offrano assistenza nell'affrontare e risolvere i problemi della quotidianità.

È l'orgoglio dei nostri operatori, consci di svolgere un rilevante ruolo sociale, a dare contenuto, linfa e forza all'azione di un Patronato che vuole essere un silenzioso e responsabile protagonista. **Questa è la nostra missione e questo, per molti altri anni ancora, sarà il nostro impegno.**



INNOVAZIONE E MODERNITÀ: LA FORZA DEL SINDACATO, IL FUTURO DEL PATRONATO

La celebrazione di un Congresso è anche l'occasione per fare considerazioni e riflessioni su questioni che travalicano la stretta attualità e che attengono a principi fondamentali e strutturali per la vita di un'Organizzazione sindacale. Proprio con questo spirito, l'Ital ha voluto promuovere un "forum", breve ed essenziale, tra il Presidente del Patronato, Gilberto De Santis, il Segretario generale della Uil, Luigi Angeletti, e il Segretario generale aggiunto della Uil, Carmelo Barbagallo, su alcuni temi centrali per la vita e per il futuro del Sindacato.

Ne è scaturita così un'analisi sullo stato dell'Organizzazione, sui suoi punti forza e sugli impegni che occorre mettere in campo per affrontare le sfide del futuro.

1) Innovazione e modernità sono termini, ormai abusati, ma che, se ben interpretati, rappresentano l'essenza dei processi evolutivi di qualunque organizzazione sociale e, dunque, anche del Sindacato. Si tratta di principi, ma anche di obiettivi: qual è stato l'approccio della Uil a questo percorso?

Angeletti: La spinta all'ammodernamento e all'innovazione è un fattore che ha contraddistinto e ha accompagnato l'azione della Uil nel corso dei decenni. Per noi è un processo naturale. È un atteggiamento culturale che deriva dalla nostra anima riformista e dalla consapevolezza che, al contrario, ogni forma di conservatorismo possa rappresentare una premessa per la sconfitta. Un'organizzazione che non si evolve, che non fa dell'innovazione lo strumento della sua azione, è destinata alla marginalizzazione, se non all'estinzione. Questa nostra propensione l'abbiamo esercitata sul fronte delle idee e delle proposte, oltreché su quello più propriamente organizzativo. Basti pensare all'intuizione del Sindacato dei cittadini o alla battaglia contro l'evasione fiscale, all'impegno per la previdenza integrativa o alle campagne per la riduzione delle tasse sul lavoro dipendente e sulle pensioni e per il ridimensionamento dei costi della politica, fino a giungere all'ultima frontiera: quella del Sindacato a rete. Per tutelare più efficacemente gli interessi dei lavoratori, bisogna guardare sempre avanti. Anzi, bisogna andare oltre gli steccati e le ideologie e contro ogni forma di chiusura e di arretramento.

Barbagallo: Peraltro, la nostra naturale propensione all'innovazione è plasticamente e immediatamente visibile negli esiti dell'ultima riforma organizzativa, annunciata alla Conferenza di Bellaria e in corso di attuazione proprio in questi mesi. La Uil sta procedendo, autonomamente e sulla base di un'iniziativa condivisa da tutti i propri delegati, a un processo di radicale trasformazione della propria struttura, espressione inequivocabile di una volontà di innovazione e ammodernamento. Per decenni siamo stati abituati a concepire il nostro Sindacato secondo logiche orizzontali - i territori - e verticali - le categorie - a cui si aggiungevano i servizi. Oggi, in una società interconnessa, in cui le barriere e i compartimenti stagno sono spariti, c'è bisogno di un Sindacato a rete. Tutti i livelli devono dialogare tra loro con rapidità ed efficacia e il singolo lavoratore deve poter accedere al cuore della soluzione ai suoi problemi, qualunque sia la porta della sede sindacale che egli abbia varcato. In questo quadro, si colloca anche l'avvenuta razionalizzazione delle strutture esistenti, premessa indispensabile al corretto funzionamento del nuovo modello sindacale. A seguito degli accorpamenti, infatti, si è già determinata una riduzione del 25% delle strutture territoriali e del relativo gruppo dirigente. Tutto ciò è il segno evidente di una modernità viva che la Uil sta attuando concretamente.

De Santis: In coerenza con le decisioni della Confederazione di riferimento, anche l'Ital si è attrezzata in questi anni per proseguire lungo la via di una modernizzazione che, da sempre, sta caratterizzando il nostro operato. D'altro canto, se si vogliono offrire servizi ai cittadini e assistenza ai lavoratori o si è in grado di essere all'altezza della sfida che l'evoluzione sociale e tecnologica pone a ognuno di noi o si rischia di finire "fuori mercato". Ecco perché il richiamo da parte della Uil sia a una più compiuta attuazione dei processi innovativi sia alla necessità della costruzione di un Sindacato a rete, ha trovato il nostro Patronato già ben attrezzato. Innovazione e progresso tecnico sono stati un vero e proprio motore che ci ha spinto a rivedere il

nostro assetto organizzativo e a migliorare e implementare la nostra attività di tutela dei diritti sociali. Grazie a questa azione abbiamo potuto contribuire a una sempre più forte integrazione tra amministrazione, cittadino e territorio. Grazie al ricorso a strumenti web sempre più elaborati e raffinati, che sono diventati l'ossatura portante della nostra attività, siamo riusciti ad assumere un ruolo strategico nella raccolta delle informazioni e nell'analisi delle stesse, per poter dare risposte concrete ai cittadini. Peraltro, i risultati positivi di questa attitudine all'innovazione e all'ammodernamento sono sotto gli occhi di tutti: per la Uil parla il costante incremento degli iscritti e dei consensi che, ovviamente, dipende anche dalla manifestata condivisione della linea "politico-sindacale" da parte dei lavoratori; per l'Ital parla l'aumento delle pratiche esperite e dei relativi punteggi.

2) La modernizzazione e i processi innovativi, per potersi affermare, hanno bisogno di essere acquisiti, metabolizzati e trasformati in metodo organizzativo, facendo anche leva sulla formazione. L'Ital si è molto impegnato su questo fronte...

De Santis: Per chi opera in un Patronato, la formazione è fondamentale. Diventa vitale, poi, quando occorre stare al passo dell'evoluzione tecnologica che, in questi ultimi anni, è stata davvero impetuosa. Ebbene, grazie a percorsi formativi particolarmente specializzati, siamo riusciti a garantire elevati standard di competenze che abbiamo messo a disposizione degli assistiti. I nostri operatori hanno potuto accrescere le loro capacità e sono emerse "eccellenze" su cui abbiamo investito per far crescere il nostro Istituto, offrendo così un servizio sempre più efficiente. Ci siamo concentrati, in particolare, sulla previdenza e sulla salute e sicurezza, che rappresentano un po' il "core business" per l'Ital. Abbiamo anche affrontato tematiche specifiche e abbiamo strutturato corsi base di inglese e di informatica. Chi lavora nel nostro Patronato, insomma, ha acquisito un patrimonio di conoscenze che è stato esplicitamente apprezzato dagli assistiti, come dimostra- no gli esiti davvero lusinghieri emersi da un'indagine di "customer satisfaction" realizzata di recente.

Angeletti: I percorsi formativi sono fondamentali non solo per i Patronati, ma per tutti gli operatori sindacali e per il mondo del lavoro nel suo insieme. Sulla conoscenza e sulla capacità di implementarla si fonda il nostro futuro. Oggi ci si iscrive a un Sindacato non più solo per motivi di "politica sindacale" né, tantomeno, per questioni ideologiche, ma soprattutto per avere risposte concrete ai bisogni concreti. Le forme di tutela tendono a essere sempre più specifiche per categorie di lavoratori, se non per singoli soggetti. E chi non è capace di risolvere i problemi della quotidiana vita lavorativa, non raccoglie consensi. Perciò la formazione, come strumento di modernizzazione e innovazione, è strategica per un'Organizzazione sindacale come la nostra, "condannata" a crescere e a vincere.

Barbagallo: D'altro canto, se noi non siamo capaci di cambiare, sarà il mondo a cambiarci. E il presupposto per ogni positiva trasformazione risiede nella formazione e nella conoscenza. Anche un cambiamento di tipo organizzativo ha bisogno di una fase di apprendimento. Quello che abbiamo messo in atto per la Uil, ad esempio, è un percorso di tipo culturale: perché abbia successo, deve basarsi su una riqualificazione degli operatori che dovranno essere pronti a dare risposte convincenti ed efficaci. Non si può restare a bocca chiusa di fronte a una domanda di assistenza anche se provenisse da un singolo lavoratore: bisogna essere capaci, quantomeno, di offrire un indirizzo preciso. Abbiamo già realizzato alcuni corsi di formazione, in questi ultimi anni. Occorrerà, ora, strutturarli e diffonderli nel modo più capillare possibile. Se restassimo ancorati ai vecchi modelli, saremmo destinati al declino. Il Sindacato a rete sarà la risposta vincente.

3) Questo breve forum è, per così dire, "ospitato" dall'Ital ed è giusto che, in conclusione, il focus sia incentrato sul nostro Patronato. Nell'interazione tra strutture - fondamento del Sindacato a rete - assume un ruolo strategico, innanzitutto, il rafforzamento del rapporto tra Istituto di assistenza e categorie. Ne vogliamo parlare?

De Santis: Certamente. Noi pensiamo che il Patronato possa e debba essere al servizio delle categorie con un impegno ulteriore e più diffuso. E per rispondere con maggiore efficacia alle loro esigenze, occorre avere cognizione dei bisogni specifici dei lavoratori dei singoli settori. Ecco perché le categorie devono, diventare, sempre più, il tramite tra i lavoratori e l'Ital. I delegati possono essere un punto di riferimento per raccogliere

le richieste di informazione e assistenza che giungono dagli iscritti e per girarli al Patronato che, così, può diventare il valore aggiunto dell'attività sindacale della categoria e dei suoi delegati. In questo rapporto sempre più intenso, c'è la chiave per la crescita di tutto il Sindacato.

Barbagallo: Siamo così convinti della validità di questa impostazione, in cui devono ovviamente essere coinvolte anche le strutture confederali territoriali, da avere promosso e da voler attuare l'idea e il modello del Sindacato a rete, anche in questo forum ripetutamente menzionato. Dobbiamo imparare a collaborare sempre più tra noi e a farlo utilizzando tutti gli strumenti a nostra disposizione. Dobbiamo essere capaci di raggiungere e di farci raggiungere, in tempo reale, dai nostri militanti. A tal proposito, l'istituzione di un'anagrafe di tutti i delegati è un passaggio obbligato per realizzare questo progetto. Siamo sulla buona strada e su di essa dobbiamo proseguire.

Angeletti: Voglio ricordare che l'attività sindacale per antonomasia, quella contrattuale, richiederà un impegno sempre più intenso a livello dei singoli luoghi di lavoro. È lì che si gioca la partita del futuro: è nel rapporto diretto con i lavoratori. Semmai il Sindacato dovesse andare in crisi, non sarebbe per l'opposizione dei suoi tanti nemici, ma per la sua incapacità a rapportarsi efficacemente ai suoi "azionisti" e cioè ai suoi iscritti. Sono certo che, con le scelte che stiamo attuando, questo non accadrà e che la Uil continuerà ad esercitare il proprio ruolo anche quando i suoi detrattori avranno cessato di esercitare le loro funzioni.

4) *L'Ital, insomma, sarà uno dei perni principali del nuovo corso?*

De Santis: Siamo consapevoli che le funzioni del Patronato, se ben svolte, possano rivelarsi preziose per la realizzazione dei progetti di crescita della Uil. Per dare il segno della nostra presenza, del nostro impegno e anche del nostro orgoglio per il servizio che offriamo ai cittadini, abbiamo organizzato una serie di convegni nelle città europee e mondiali in cui l'Ital è presente. Tutto confluirà, poi, in una grande iniziativa che si svolgerà a Milano, in occasione dell'Expo 2015.

Barbagallo: Il Patronato ha un ruolo essenziale nel progetto che la Uil vuole perseguire puntando sul "riscatto del lavoro". Questo sarà lo slogan del nostro Congresso, ma sarà anche l'obiettivo che ci siamo posti non solo per dare una speranza ai giovani e ai disoccupati, ai precari e a quanto soprattutto per lanciare una sfida: vogliamo che al lavoro sia restituito il primato nell'agenda nazionale...

Angeletti: ... E siamo certi che il Patronato sarà in grado di contribuire con efficacia al buon esito di questa sfida che tutti noi della Uil siamo chiamati a sostenere per il futuro dei lavoratori, dei pensionati e del Paese.