

# SPUNTI DI RIFLESSIONE APERTI AL DIBATTITO

proposti dal gruppo di lavoro insediato dalla Fnp Cisl pensionati Milano metropoli

## STATUTO E REGOLAMENTI - RAPPORTI CON LE SOCIETA' DI SERVIZI CISL -ACCOGLIENZA E TESSERAMENTO - BILANCIO E PATRIMONIO

Diventa essenziale dopo la lettura del monumentale documento programmatico proposto dalla Confederazione definire o ricollocare la Federazione dei pensionati. Il documento è onnicomprensivo, e vi troviamo veramente ogni sfaccettatura possibile del mondo del lavoro con le relative proposte, ma per quanto riguarda analisi e proposte per il mondo dei pensionati, come al solito nulla di solido e questi escono come i figli di un dio minore. Fatta questa prima valutazione, si deve comunque riconoscere che la seconda parte delle linee programmatiche sono di particolare interesse per rivedere, ridiscutere e ricollocare la nostra Federazione.

La Fnp ha rispettato puntualmente nei tempi stabiliti gli indirizzi confederali di riorganizzazione interna, e viene riconosciuta in più punti la positiva organizzazione della Federazione dei pensionati che garantisce, quasi da sola, la presenza Cisl sul territorio. Ma diventa importante analizzare uno dei temi che presenta criticità per una effettiva organizzazione del sistema Cisl: “i rapporti con le società di servizio”.

Se il tema è ancora all'attenzione dell'Assemblea organizzativa, significa che il servizio offerto non è stato all'altezza delle aspettative, nonostante i ripetuti tentativi discussi e forse apparentemente concordati negli anni precedenti per tentare di modificare i punti critici. Evidentemente i suggerimenti che i soci della Fnp hanno proposto non sono stati presi in considerazione anzi, a questo punto, si può anche affermare che hanno fatto perdere tempo a tutti per tanti incontri locali che venivano poi bypassati dalla dirigenza della società.

**L'insistenza sul funzionamento dei servizi non deve essere considerata come un pallino della Fnp, ma come il solo mezzo attualmente a disposizione per un proselitismo efficace ed efficiente (se questi non funzionano il proselitismo diventa impossibile).**

Un esempio: il costo delle prestazioni per i tesserati che si sono dimostrate più onerose rispetto ai non iscritti; dimostra la poca lungimiranza del servizio offerto, con il risultato di far traballare la fidelizzazione e in casi da non sottovalutare, la disdetta dell'adesione al sindacato.

L'analisi dei dati economici della Sicil (società che a regime riunirà i Caf della regione Lombardia) ha dato un riscontro economico positivo, ma noi riteniamo che tutta la campagna sia stata gestita senza lungimiranza, imperniata esclusivamente sui dati di bilancio, ma senza una prospettiva di consolidamento a favore dei soci e una visione miope per prospettive future, perché ha minato la fiducia di molti iscritti che si sono sentiti defraudati dai costi richiesti per il servizio anche rispetto alla qualità offerta. Basta pensare al “sala di attesa” con un caldo soffocante nella sede di via Tadino a Milano, e non solo.

Diventa inevitabile riflettere sull'ininfluenza che la Fnp purtroppo ha nelle fasi organizzative che contano, nonostante la buona volontà che tutta la nostra Federazione ha dimostrato per riorganizzare al meglio i servizi. Si deve quindi, dal nostro punto di vista affrontare questo tema ponendo all'attenzione dell'assemblea un **nuovo modo di analizzare i problemi iniziando dalla catena di comando delle Srl e della sua composizione** (vedi i principi affermati nei documenti già approvati dal Consiglio generale e dall'Esecutivo Fnp Milano metropoli).

Si può affermare che questa “anomalia” ha origine dalla scelta fatta a suo tempo dalla Cisl e Fnp, che concordarono un **sistema di rappresentanza che riduceva il peso della Fnp** a meno di un terzo circa l'effettivo peso politico all'interno del Consiglio generale. Il tutto è indicato nello statuto Cisl al capitolo secondo riguardante le Federazioni di categoria, il quale rimanda al regolamento di attuazione (art. 67 e 68). Questi articoli, si può solo commentare, che forse sono di dubbia democraticità e quindi anche anticostituzionali – va ricordato che i sindacati sono disciplinati direttamente dalla Costituzione (art. 39 della Costituzione italiana al secondo capoverso recita *“E' condizione per la registrazione che gli statuti dei sindacati sanciscano un ordinamento interno a base democratica.....”*).

A fronte di questa realtà è auspicabile **iniziare una revisione dei regolamenti**, tenuto conto anche delle programmate fusioni di varie categorie, perché forse è il momento e l'occasione di mettere in discussione la tutela in cui la Confederazione ci ha relegati. Alcuni possono obiettare che questa è un'Assemblea organizzativa, e che le modifiche al regolamento si fanno al Congresso (anche se il regolamento si può modificare durante la vigenza congressuale). Riteniamo che iniziare a discutere anche nell'Assemblea organizzativa e per tempo, pone l'organizzazione nella condizione di sviscerare ed avere un'opinione matura e condivisa per avanzare la proposta di una modifica al regolamento, in linea con i suggerimenti che sono indicati all'articolo 26 della parte seconda delle linee confederali: l'organizzazione deve essere una “palestra di democrazia”.

**L'obiettivo dichiarato, è che l'organizzazione di qualsiasi sistema, passa attraverso i posti decisionali e se la Fnp nei posti decisionali non è presente, nonostante il peso economico e la rappresentanza, vuol dire che sono altri che ci organizzano e noi conseguentemente siamo soggetti a decisioni altrui.**

una nota da non trascurare:

**fare sindacato per rappresentare lavoratori e pensionati all'interno delle Società Cisl.**

Stante questi fatti in Fnp si è iniziata una riflessione per superare questi blocchi, ed a questo punto ci si è chiesti come mai nei Consigli di Amministrazione non siamo presenti per avere titolo ad avanzare proposte e suggerimenti che possano poi essere messi in pratica. Ci si è pure interrogati per quale ragione nei Consigli di amministrazione non siamo mai presenti per il peso economico che la Federazione dei pensionati esprime attraverso i finanziamenti diretti e indiretti che mette in queste società.

Per quanto riguarda **la certificazioni di Bilanci e Patrimoni**, non solo della Fnp, è doveroso entrare pesantemente nel merito della questione soprattutto senza sottovalutare gli ultimi avvenimenti accaduti a partire dalle dimissioni del nostro ultimo segretario generale e a seguire gli alti stipendi resi noti dai giornali. Come è potuto accadere tutto questo? Possibile che nessuno si sia accorto di nulla? Dove è andato a finire il controllo democratico previsto da Statuti e regolamenti? Evidentemente, se il meccanismo di controllo Statutario non ha funzionato va completamente revisionato e riscritto al fine di impedire nuove anomalie e casi personali in futuro. Si devono prevedere controlli mirati, metodici e continui da parte di professionisti anche esterni alla Cisl. Si devono prevedere sanzioni certe e immediate (fino all'espulsione dalla Cisl?) sia per coloro che non rispettano le regole della Cisl e sia per coloro che, nonostante il ruolo di controllo ricoperto, hanno preferito consapevolmente non vedere o addirittura avvallare certi discutibili comportamenti. Non dobbiamo evitare il confronto su questi argomenti per timore di fare del male alla Cisl poiché siamo convinti che solo da una sana, responsabile e consapevole autocritica su quanto accaduto il quadro dirigenziale Cisl possa ritrovare nuovo sostegno, forza, entusiasmo e passione per continuare a rappresentare i nostri valori e i nostri iscritti che vogliono continuare a fidarsi della Cisl.

## **SANITA' E ASSISTENZA SOCIO SANITARIA IN LOMBARDIA: TRA REALTÀ ED EVOLUZIONE**

Nonostante la sanità della regione Lombardia, non abbia recentemente

brillato nella classifica stilata dagli organismi del Ministero della Salute, passando dal secondo al sesto posto in graduatoria, non possiamo non riconoscere che il giudizio del cittadino è tutto sommato positivo sulle prestazioni del nostro sistema socio sanitario regionale. Così come non possiamo non riconoscere che, seppure con numerose eccezioni, il sistema sanitario italiano deve essere ancora considerato, per qualità e soprattutto per diritto all'accesso, tra i migliori al mondo.

- *Fatta questa premessa, a nessuno, compresa la nostra Regione, è concesso di dormire sugli allori. Perché il rischio è quello di scivolare sempre più in giù nella classifica. A discapito del servizio erogato ai cittadini utenti.*

Dopo mesi di lavoro, settimane di contestazioni e molteplici aggiustamenti la regione Lombardia ha approvato la **prima parte** del testo che rivede la "governance" del sistema sanitario regionale. L'operazione sarà completata entro dicembre 2015, con la **seconda parte** della riforma, che riguarda un nuovo provvedimento legislativo che interverrà su prevenzione, salute mentale, malattie rare, veterinaria e rapporti con le università.

Il filo conduttore del progetto di legge varato "Evoluzione del sistema socio sanitario lombardo" prevede l'**integrazione delle strutture della sanità con quelle del sociale**, sia a livello centrale (Regione) che a livello territoriale. La riforma introduce la possibilità di istituire l'**Assessorato unico al Welfare**, la cui istituzione è una peculiare facoltà del presidente della Regione che può decidere di riunire le deleghe attualmente divise fra gli assessori alla Salute e alla Famiglia e solidarietà sociale (eccetto quelle di Volontariato e Pari opportunità).

La legge regionale n. 23/2015 "Evoluzione del sistema socio sanitario lombardo" è costituita da soli tre articoli: art. 1 che modifica i titoli della precedente legge regionale n. 33 /2009; art.2 che detta i tempi di attuazione con le disposizioni finali e transitorie e art. 3 che elenca le norme finanziarie.

Con la recente riforma socio-sanitaria, **la regione Lombardia si propone una integrazione strutturale della sanità con il sociale**; sia per meglio affrontare le necessità emergenti (cronicità ed allungamento delle aspettative di vita), sia con l'obiettivo di ottenere una sensibile riduzione dei costi mediante un aumento dei controlli ed un accesso più snello ed agevole alle prestazioni (visite, esami, ecc).

A tal fine ha **sostituito le vecchie 15 Asl con nuove 8 Ats** (Agenzie per la Tutela della Salute), con compiti di attuazione della programmazione sanitaria e sociosanitaria regionale. Ha inoltre sostituito le **29 Aziende Ospedaliere**

**con 27 nuove Asst** (Aziende Socio Sanitarie Territoriali), con il compito di erogare le prestazioni sanitarie e socio sanitarie attraverso presidi ospedalieri, poliambulatori distrettuali e prestazioni domiciliari. Una norma transitoria della legge prevede una clausola che consente alla Giunta regionale, **entro il 30 ottobre di quest'anno**, di apportare modifiche allo schema territoriale di Ats e Asst approvato.

A Milano città metropolitana è prevista **una nuova Agenzia di tutela della salute (Ats) della Città Metropolitana** che comprenderà i territori di Milano e Lodi, pertanto sostituirà le Asl città Milano, Asl Mi1, Asl Mi2 e Asl Lodi. Inoltre, ecco le strutture di competenza della nuova Ats città metropolitana: Irccs Istituto nazionale dei tumori - Irccs Istituto neurologico Carlo Besta -, Irccs Policlinico - Asst Niguarda (ex distretto 2 della zona 9 di Milano) - Asst Gaetano Pini/Cto - Asst Santi Paolo e Carlo (ex distretti 4 e 5 delle zone 5, 6 e 7 di Milano) - Asst Sacco e Fatebenefratelli (ex distretti 1, 2, 3 e 4 delle zone 1, 2, 3, 4 e 8 di Milano, con Buzzi e Macedonia Melloni) - Asst Ovest Milanese (con Legnano, Magenta, Castano Primo, Abbiategrasso) - Asst Rhodense (con Rho, Garbagnate Milanese e Corsico) - Asst Melegnano e Martesana (ex Asl Milano 2) - Asst Nord Milano (ex distretti 6 e 7, con Bassini, Sesto e poliambulatori dell'ex Ao Icp) - Asst Lodi.

**La legge istituisce a Milano un grande polo pediatrico:** il nuovo "Ospedale del Bambino" che nasce dall'accorpamento di Buzzi, Sacco, Fatebenefratelli e Macedonia Melloni e **un polo ortopedico:** il nuovo centro specialistico ortopedico traumatologico con Gaetano Pini, Cto e la rete ambulatoriale specialistica ortopedica.

- *Riuscirà la regione Lombardia ad ottenere mediante questo processo di razionalizzazione, l'obiettivo di migliorare il sistema eliminando le attuali criticità prestazionali e nel contempo ottenere risparmi economici ? Noi ce lo auguriamo.*

Siamo però convinti che ottimi articoli di legge, da soli non bastano. Per raggiungere gli obiettivi occorrono soprattutto Dirigenti (Direttori Generali/Sanitari/Amministrativi), capaci, onesti e di buon senso che sappiano organizzare al meglio il lavoro di tanti professionisti medici, infermieri, tecnici, fisioterapisti e operatori capaci e responsabili che lavorano nelle nostre strutture sanitarie pubbliche e private lombarde. **Non si fa buona sanità senza operatori capaci e bravi.**

- *Occorre anche una Struttura di controllo veramente autorevole ed efficace. A tale riguardo è da ritenersi molto positivo e di estremo interesse l'istituzione di una **Agenzia di Controllo** composta da un Direttore nominato dal Presidente della Giunta Regionale e da un*

**Comitato di Direzione composto da tre persone indicate dalla Conferenza dei gruppi regionali di minoranza. In teoria, quindi, non soggetti a vincoli di sudditanza nei confronti di chi detiene il potere di governo.**

I recenti tagli al fondo sanitario nazionale (due miliardi di euro), rischiano di incidere negativamente anche sul nostro sistema lombardo.

- *A maggior ragione, quindi, necessita assoluta oculatezza nella destinazione delle risorse. Risorse da utilizzare soprattutto per adeguare le tecnologie di diagnosi e cura. Oculatezza che anche in questi ultimi tempi, nella sanità della nostra Regione è in molti casi mancata, causando inefficienza, sprechi e corruzione.*
- *Particolare attenzione dovrà, infine, essere data all'attuazione delle attività territoriali che dovranno essere potenziate per garantire una efficace **attività di vicinato**, attraverso una rete di poliambulatori al fine di ottenere adeguate ed immediate risposte ai bisogni quotidiani legati in particolare alle situazioni di cronicità. Senza dovere sovraccaricare il pronto soccorso.*

Viene introdotta una rimodulazione progressiva dei **ticket sanitari** in funzione del reddito, già recepita nell'assestamento di bilancio approvato a fine luglio. In particolare, da gennaio 2016 verranno ridotti per i redditi inferiori a 30 mila euro, ma si parte già ad ottobre per quelli inferiori a 18 mila.

La **Conferenza dei sindaci** inseriti in una Ats, può intervenire esprimendo pareri e contributi in tema di programmazione e di pianificazione sociosanitaria. Mentre il **Comitato dei saggi** istituito due anni fa dalla Regione e presieduto da Umberto Veronesi che ha elaborato gli studi da cui sono nati il 'Libro bianco' e la riforma, accompagnerà l'attuazione della riforma su richiesta del Presidente.

Per esprimere un giudizio esaustivo la Fnp Cisl Milano metropoli avrebbe bisogno di leggere il testo definitivo della legge: ma purtroppo non è così! Nonostante l'intesa e le ripetute conferme, da parte del Presidente Maroni, della volontà di confrontarsi con il Sindacato, la realtà ha preso un'altra direzione. Inoltre, il periodo estivo scelto per la chiusura sulla riforma ha completato l'opera, perché ha reso di fatto impossibile ai destinatari della riforma, i cittadini lombardi, il coinvolgimento e l'informazione! **Il nostro giudizio sul metodo è quindi senza appello: gli impegni assunti con l'intesa e l'importanza assegnata al confronto con le parti sociali sono stati ampiamente elusi.** Comunque già da ora possiamo esprimere qualche

valutazione e sottolineare alcune evidenti contraddizioni che possono e devono essere superate.

1. Alcuni interventi sulla struttura appaiono formali e nominalistici, la cui incidenza sull'attuale sistema sanitario è tutta da verificare; in particolare andrà valutata l'efficacia delle scelte finalizzate ad una politica socio sanitaria più orientata al presidio del territorio;

2. non è dato sapere quali scelte saranno adottate per ridurre le lunghe **liste di attesa**;

3. non si evince quali scelte si compieranno per ampliare le **fasce orarie di fruibilità dei servizi ambulatoriali - specialistici e dei medici di medicina generale**;

4. non abbiamo elementi significativi che ci permettano di valutare i passi proposti sul terreno della **prevenzione, dell'educazione e informazione dei cittadini**;

5. sul **rapporto pubblico privato** occorre comprendere se si è intrapresa davvero la strada che conduce ad un sistema fondato sulle sinergie, superando così l'attuale condizione di concorrenza asimmetrica a favore del privato perché le sue regole sono diverse;

6. in un periodo in cui vanno incoraggiate e perseguite le azioni di sobrietà, non abbiamo colto significative scelte in ordine alla **riduzione delle cosiddette "poltrone"**. A conti fatti i numeri cambiano poco!

Sulla compartecipazione, mentre valutiamo positivamente l'impegno assunto per la riduzione dei ticket e la disponibilità a **rivedere le rette nelle Rsa**, facciamo presente che questi aspetti hanno una loro peculiarità: non sono quindi organici alla riforma sanitaria.

Recentemente sono stati approvati in Giunta i primi provvedimenti attuativi della legge di riforma del sistema socio sanitario. Si tratta dei bandi per la selezione dei candidati alla **nomina di direttore dell'Agenzia di controllo e alla nomina di membro del Comitato di direzione della stessa Agenzia e della nomina dei Collegi delle Ats e Asst.**

I Collegi delle Ast e delle Asst, recentemente nominati, sono organismi formati dagli attuali direttori delle Aziende ospedaliere e delle strutture socio sanitarie, che dovranno entro due mesi da oggi: effettuare la ricognizione del personale e di tutti i rapporti giuridici attivi e passivi; redigere gli inventari dei beni patrimoniali mobili e immobili; predisporre ogni altra documentazione utile alla costituzione delle Ats e Asst.

- *Alla ripresa dei lavori si auspica fin d'ora che sia possibile riprendere il confronto con il Sindacato sugli atti applicativi che la Giunta via via*

*delibererà per concretizzare quanto indicato nel testo di legge. Sarà importante la nostra attenzione nel far emergere i bisogni reali della nostra gente e nel cogliere la loro congruenza con i vari passaggi operativi che verranno proposti.*

- *Il piano di attuazione della Riforma prevede alcune fasi: la prima, che si concluderà con la fine di ottobre, è la fase di verifica dell'allegato A, cioè l'organizzazione territoriale. **Pertanto meno enfasi e trionfalismi da parte di tutti e continuare a stare sul pezzo, dopo tante parole i cittadini lombardi si aspettano fatti concreti a partire dalle liste di attesa.** La Fnp Cisl Milano Metropoli, continuerà a stare sul pezzo e si impegnerà in una campagna di sensibilizzazione delle proprie strutture territoriali affinché venga esercitata una attenta attività di vigilanza e di controllo sulla corretta attuazione degli obiettivi che la nuova legge si propone.*

## **INNOVAZIONE DEL SINDACATO: ORGANIZZAZIONE E GESTIONE**

### **Tesseramento**

Al sindacato è riconosciuto, dalla costituzione, il potere di contrattare a seguito di un mandato ricevuto. Il grado della sua rappresentanza si basa sul numero degli iscritti. Il tesseramento è pertanto un elemento importante sia per il riconoscimento giuridico sia per l'entità delle risorse economiche necessarie a fare attività sindacale.

**Analizziamo le ragioni che producono le iscrizioni al sindacato dei pensionati** e come si configura nello scenario futuro con l'uso delle nuove tecnologie (internet, social net-work- piattaforme digitali, ecc.)

Il pensionato si iscrive al sindacato, principalmente, per essere assistito nel disbrigo di pratiche burocratiche senza dover rivolgere ad un libero professionista e per ricevere informazioni sulle normative fiscali, sanitarie, sociali ed anche per dare voce ai suoi diritti.

L'iscrizione è, quasi sempre, di tipo cartaceo; basta compilare un modulo, sottoscriverlo e consegnarlo presso una sede sindacale. Si rinnova automaticamente, salvo disdetta scritta. La quota è versata dall'Inps che provvede mensilmente a trattenerla dal cedolino della pensione.

Ad oggi questo sistema funziona, nonostante i vari Governi e l'Inps abbiano tentato di modificarlo cercando di mettere in discussione sia il rinnovo



automatico e sia la gestione della trattenuta sulla pensione.

### **L'era del digitale ci impone nuove riflessioni**

Dal 2016, l'introduzione del "sistema di identità digitale" unitamente all'ampliamento dei servizi in forma digitale della Pa (Pubblica amministrazione) porterà importanti cambiamenti nel nostro modo di operare che dovranno essere tenuti in debita considerazione. **Iniziare ad individuare nuove modalità di gestione del tesseramento, anche sotto il profilo della procedura burocratica.**

L'Inps, da alcuni anni ha già fatto la scelta di eliminare il cartaceo e di dialogare solo attraverso sistemi informatizzati con gli utenti. Ma anche la riforma della Pa (di cui a breve dovrebbero entrare in vigore i decreti delegati) comporterà cambiamenti non solo nella gestione di accesso ai servizi (es. certificati anagrafici, pagamento bollo auto, cambio medico di base, ecc.) ma anche nelle funzioni dei servizi tra gli enti a livello territoriale ed i cittadini. Questi cambiamenti avranno ricadute sull'organizzazione dei servizi e nella contrattazione con le controparti nel territorio.

Un esempio, la recente legge regionale in materia di sanità che rivede la composizione delle Asl e dei distretti, accorpa con la sanità l'assistenza sociale, prevede nuovi compiti e funzioni. Questa è la prima di altre riforme in atto e dei decreti delegati da approvare quali: la riforma del sistema fiscale, l'abolizione delle società partecipate, la suddivisione in zone della Città metropolitana.

- *In questo contesto sorgeranno problemi che andranno presi in considerazione per definire un **"nuovo modello organizzativo"** che **sappia accompagnare i nostri iscritti**. Alcuni si sono già evidenziati e talvolta ci siamo trovati impreparati. Infatti è stato riscontrato che nel Paese sono evidenti due aspetti: il primo, le difficoltà da parte dei cittadini ad utilizzare programmi informatici con l'impossibilità economica di molte famiglie a sostenere i costi per l'acquisto di computer, stampanti, materiale di consumo, canoni di abbonamento. Il secondo abitare in località in località dove oggi non ci sono le reti di collegamento.*
- *Questa era ed è un'occasione per fare proselitismo. Ma se vogliamo vincere la sfida, dobbiamo avviare un **"processo di integrazione di competenze"** tra gli addetti al servizio Inas, Caf ma anche delle Associazioni promosse dalla Cisl e nella Fnp (Anolf, Adiconsum, Anteas) ormai indispensabile per affrontare in modo completo ed efficace determinati problemi. Formare ed aggiornare, sia sui programmi informatici sia su altre materie oltre a quelle previdenziali, gli*

*agenti sociali e/o nostri incaricati agli sportelli di accoglienza in modo da offrire un servizio alle persone anziane più vicino al luogo di residenza dell'anziano.*

- *Molti dei nostri iscritti ci chiedono la stampa del Cud, degli O-BisM; molti non sono a conoscenza di comunicazioni dell'Inps e non hanno la possibilità di verificare il cedolino della pensione, servizi che ad oggi sono forniti in modo poco organico. **Un'altra proposta sarebbe quella di creare, presso le sedi delle RIs, degli sportelli per facilitare gli iscritti ad avere documenti ed ad orientarli nel rapporto con le istituzioni: tutto ciò potrebbe essere un momento di socializzazione, di raccolta dei bisogni e di sindacalizzazione.***

### **Tessera e servizi (cambia la filosofia .....**)

Se si parte dal presupposto che per il pensionato iscriversi al sindacato significa aver pagato la fornitura di servizi che comprendono l'assistenza nella compilazione di un modulo, oppure l'invio di un documento e/o la consulenza su un preciso problema (...ecc.), e non una scelta ideologica o appartenenza e condivisione delle scelte sindacali.

- *Pur mantenendo un valore solidaristico in un'ottica di mercato **si dovrebbe ripensare la quota del costo tessera** che oggi è richiesta a cui poi si aggiungono i costi per la fruizione dei servizi. Ad esempio: mantenere l'attuale sistema percentuale, senza costi aggiuntivi a carico dell'iscritto per i servizi, garantiti attraverso apposite convenzioni sottoscritte tra la Fnp e le società ed Associazioni promosse dalla Cisl. Ciò potrebbe incentivare l'adesione da parte di molti pensionati con reddito elevato e che spesso non usufruisce dei servizi. Oppure come per le associazioni, individuare una quota fissa di adesione al sindacato e pacchetti aggiuntivi (un tariffario) per chi richiede il servizio ed in rapporto al tipo di richiesta.*
- ***Dobbiamo riimparare a sollecitare l'iscrizione al sindacato Cisl a chi si rivolge ai nostri sportelli. Ritornare a chiedere signore/a è iscritto alla Cisl?***

### **Assetti e RIs**

Nell'ultimo congresso quando è stato deciso di accorpare le strutture e le Federazioni di categoria, a gran voce e a tutti i livelli, è stato dichiarato che l'accorpamento delle strutture aveva come finalità quella di potenziare e sviluppare il livello territoriale, per meglio individuare e rispondere ai bisogni che ogni zona esprime e che si differenziano tra loro. Ciò si poteva realizzare

perché sarebbero state liberate delle risorse (economiche ed umane) dai livelli superiori.

Ad oggi questi risultati non si sono ancora visti; anzi il territorio è quello che è stato più penalizzato dopo il congresso, si è ridotta la presenza sindacale nelle sedi periferiche e pertanto è diminuita anche la risposta e l'assistenza ai propri iscritti.

- *Il processo di accorpamento delle Federazioni di categorie non si è ancora concluso e un progetto di integrazione della struttura sindacale confederale e del modello organizzativo non è stato ancora discusso sia con la Fnp sia con l'Ust.*
- *Forse l'unico risultato positivo è stato quello di aver accorpato le risorse economiche, che sono servite a coprire i disavanzi di bilancio, e questo è certamente un cambiamento doveroso, ma il territorio è rimasto scoperto dal punto di vista politico.*
- *In applicazione delle norme statutarie, come Federazione sono state elette le Rls. Bisogna tener presente che, se il nostro modello di suddivisione in zone, non corrisponderà alla suddivisione della Città Metropolitana ed alle future unioni dei comuni, ci saranno problemi per la contrattazione locale. Quindi essere pronti ad intervenire con la necessaria flessibilità.*

Come categoria Fnp non possiamo rinunciare alla nostra presenza sindacale sul territorio.

- *Le sedi sindacali periferiche devono continuare ad esistere anche per facilitare l'accesso ai servizi alle persone che hanno difficoltà nella mobilità. Aver abolito le Leghe di Paese, pur con tutte le difficoltà esistenti, con un modello di struttura di tipo centralizzato, suddivisione per zone, non istanza congressuale è un aspetto ancora tutto da approfondire sia nello statuto che nel regolamento.*

Le Rls sono delle strutture organizzative della Fnp a livello territoriale, e dovrebbero saper rappresentare e rispondere ai bisogni della zona; le zone sono state individuate, sulla base dei distretti socio sanitari, per dimensione territoriale, abitanti e realtà economica-sociale e culturale. Non essendo una struttura con valenza congressuale svolge un'attività prevalentemente operativa e burocratica pertanto prevedere nel regolamento organismi con procedura elettiva dei suoi componenti, sul modello congressuale, è un

aggravio di adempimenti formali che si potrebbe eliminare e/o modificare.

### **Il trattamento economico dei dirigenti**

I livelli retributivi indicati nella delibera confederale del luglio scorso sono ancora quantificati sulla base del numero degli iscritti. Non sono previsti altri criteri di valutazione economica che tengano conto delle competenze, delle responsabilità e dell'ambiente in cui il dirigente sindacale deve operare indipendentemente dal numero degli iscritti.

- ***Non è il numero degli iscritti che fa venire meno la responsabilità o le competenze del dirigente che rappresenta una struttura o la categoria e neppure il risultato economico del bilancio della società che egli presiede; a parità di responsabilità dovrebbe corrispondere il trattamento economico. Per le strutture in difficoltà economiche andrebbe applicato il criterio di solidarietà tra i livelli (nazionale, regionale e territoriale).***
- ***Indipendente dal compenso economico un altro aspetto che andrebbe tenuto in debita considerazione è il clima di benessere degli addetti, siano essi operatori sindacali, agenti sociali, volontari o dipendenti, nelle sedi in cui operano.***

*Condivisione, ascolto, attenzione ai bisogni, idee, aspettative e sogni delle persone sono elementi fondamentali per il buon funzionamento della struttura; creare un ambiente in cui si sta bene e ci si sente considerati aiuta a lavorare con soddisfazione ed anche a produrre meglio e di più. Da qualche tempo a questa parte nel sindacato e nei servizi si è creato un clima di incertezza, le persone impegnate a lavorare e collaborare non si riconoscono in quell'ambiente perché le loro osservazioni e/o proposte sull'organizzazione del lavoro e/o sul funzionamento del servizio non trovano risposte o non sono ascoltate dai responsabili di struttura. **L'impegno nel sindacato non è paragonabile a qualsiasi altra professione del mondo del lavoro.** Esso richiede una dedizione al servizio, una capacità di ascolto che si impara attraverso corsi specifici. Le tecniche di comunicazione devono essere acquisite soprattutto dal personale addetto ai servizi che quotidianamente si rapporta con le persone che presentano problematiche complesse e diverse tra loro.*

Se non siamo particolarmente attenti su questi aspetti il rischio è quello di perdere risorse umane importanti e di ritrovarci con le sedi vuote e senza iscritti.

## CONTRATTAZIONE SOCIALE

L'assemblea organizzativa rischia di essere il vero banco di prova su chi, nel nostro paese, ha la titolarità di rimodellare l'insieme del contesto sociale per ristabilire quella solidarietà, socialità equità che la politica non sembra in grado di realizzare. Il vivere della nostra gente è sempre più precario e pieno di preoccupazioni per un sistema che rischia di lasciarci soli proprio nel momento del bisogno.

### Le “non risposte” della politica

La politica non riesce ad offrire risposte complete e comunque risponde male perché ha in mente più che altro l'aspetto economico del problema, spesso a scapito del prodotto sociale che offre. Quello che è ancora peggio, è che la stessa politica pensa di essere autosufficiente e di dover rispondere solo alle proprie maggioranze e non anche ai corpi intermedi della società che rappresentano i veri bisogni della gente.

- *Dobbiamo forse cambiare anche noi metodo e contenuti della nostra azione sociale per avere la forza di imporre riferimenti culturali diversi dentro i quali i cittadini non siano più spettatori, le istituzioni e i leader degli attori, i media dei teatri e i valori degli slogan.*

*Un tale cambiamento richiede da parte nostra, la volontà e la capacità di realizzare una forte sinergia su un nuovo posizionamento strategico, di tutto il corpo dell'organizzazione. Categorie, servizi, enti e ovviamente la struttura confederale, devono considerare determinante tale percorso perché vuole intervenire si sul disagio ma ha anche l'ambizione di ridisegnare il contesto. **E' quello che la nostra gente ci chiede** in quanto anche il potere d'acquisto di un meccanico, di un tessile, di un insegnante, oltre che dei pensionati, è sempre più determinato dal tipo di risposta che viene data alla domanda sociale.*

### Come può intervenire il sindacato?

Per dar corpo a tali considerazioni e marciare in tale direzione, occorrono due condizioni, una interna ed una esterna.

- **Condizione interna:** *la contrattazione sociale non può essere considerata di competenza della sola confederazione o peggio ancora, della sola Fnp. Tutta l'organizzazione deve partecipare a momenti di analisi, elaborazione, proposte e confronti sulle problematiche sociali. Non possiamo contrattare con comuni, regione, ecc. e non svolgere mai su tali temi assemblee nelle fabbriche su temi quali sanità, assistenza, fisco ecc.*

*Dobbiamo forse aggiornare e ricostituire i consigli intercategoriale di*

*zona e dare loro la titolarità della gestione delle strategie di politica sociale decise dall'organizzazione. Un tale ambito permetterebbe di essere anche riferimento costante e quindi soggetto politico di riferimento. Tale decisione, presuppone che la gran parte delle nostre sedi non siano gestite solo dalla Fnp ma devono essere naturale riferimento di attivi e pensionati per le attività che li vengono svolte.*

- **Sindacato liquido:** *come indicato dalle tracce confederali, essere sindacato liquido significa avere la capacità di penetrare nel profondo delle pieghe sociali, di conoscere profumi e odori di un territorio, di implementare la nostra strategia con le problematiche che si incontrano. Significa stimolare dibattiti, stimolare aggregazioni, individuare percorsi comuni con altre realtà esistenti sui territori. Significa avere un progetto culturale di riferimento che sappia creare un sussulto anche da parte dei giovani oggi purtroppo scarsamente presenti nel sindacato ma molto di più nelle attività di volontariato.*
- **Ogni zona dovrebbe avere la sua filiera del sociale:** *La Cisl, con la Fnp, devono proporre, ed esserne a capo, la costituzione della "consulta del volontariato" che funga da casa comune di tutti i soggetti sociali ed in tal modo ritrovare anche la forza contrattuale che sembra aver perso. Certo, bisogna investire in uomini e mezzi in tale direzione ma è proprio quello che ci siamo proposti con la riforma organizzativa ma che non abbiamo ancora attuato.*

## **IL SISTEMA SERVIZI CISL**

Il Sistema servizi Cisl nel territorio di Milano Metropoli è l'insieme di uffici, enti e associazioni, che si identificano nei principi e nei valori della Cisl, e che offrono ai propri iscritti e utenti un sistema di tutela e di assistenza singola o collettiva.

I principali soggetti che si riconoscono nel sistema servizi sono:

- Adiconsum - associazione che tutela i consumatori;
- Cesil – lavoro - incontro domanda offerta lavoro;
- Anolf - associazione che tutela gli immigrati;
- Anteas – associazione nata per volontà della Fnp che promuove progetti e iniziative solidali valorizzando l'impegno degli anziani e non;
- Caf – ufficio che fornisce assistenza fiscale ai contribuenti;
- Inas - ente di patronato che assiste i cittadini sulle tematiche previdenziali, sociali, pensionistiche, infortuni sul lavoro.

## **I valori della Cisl che dovrebbero essere anche i valori dei sistema servizi Cisl:**

- rispetto della persona prima ancora della richiesta di un bisogno;
- autonomia della persona che può essere assistita ma conserva il diritto di fare le proprie scelte;
- importanza dell'aspetto sociale allo scopo di far conoscere i propri diritti;
- valorizzazione dei volontari pensionati e delegati che prestano il loro tempo e le loro competenze al servizio dell'organizzazione;
- collaborazione tra le categorie e i servizi;
- attività di proselitismo;
- autonomia garantita solo attraverso il tesseramento;

## **Cosa dovrebbero garantire/ fare**

- Accoglienza: gli operatori del Sistema servizi devono prestare attenzione nell'ascolto dei bisogni, oltre a disponibilità e cortesia coinvolgendo l'utente e valutando con lui il bisogno e il livello di assistenza.
- Accessibilità al servizio: è molto differenziata nei diversi servizi con modalità di accesso libero o con appuntamento diretto o via telefono o via email. La modalità dell'appuntamento favorisce l'accesso e garantisce più attenzione e precisione.
- Erogazione del servizio con competenza ed esperienza, per garantire la presa in carico del problema valutando con l'utente stesso la migliore soluzione e utilizzando le procedure più semplici. In alcuni casi ci si avvale di professionisti esterni ma con convenzioni definite.
- Interazione tra servizi: indispensabile per risolvere efficacemente i bisogni dell'utente.
- Presenza diffusa sul territorio nelle sedi e nei recapiti per facilitare l'accesso ai servizi in modo particolare per le categorie di utenti fragili e svantaggiati.
- Formazione e aggiornamento con carattere continuativo per consentire competenza nelle materie di propria competenza.
- Promozione del proselitismo tra gli utenti per favorire l'iscrizione alla CISL e la conoscenza dei valori e dell'azione sindacale.

## **Situazione attuale: punti critici e richieste Fnp per migliorare i servizi.**

Il ruolo del Patronato è cambiato in questi ultimi anni. Al Patronato fanno riferimento non solo per pensioni ma anche per molte prestazioni di carattere assistenziale (permessi di soggiorno e ricongiunzioni familiari per gli stranieri, domande di disoccupazione (Aspi), mobilità, maternità, invalidità civili, legge 104, assegni familiari ect.) oserei dire che sono molto di più le pratiche di carattere assistenziali che previdenziali (visto allungamento età pensionabile, esodati, ect.)

- ***Il ruolo degli Agenti sociali Fnp, che da sempre, si definiscono sentinelle del territori per la loro presenza capillare, deve avere un maggiore riconoscimento da parte dell'Inas come soggetti "produttori" di pratiche e in grado di sopperire alle carenze del personale dell'Inas, rispondendo alla crescente domanda di informazioni, anche "non statisticabili", da parte degli utenti. Alcune Zone hanno una considerevole presenza di iscritti Fnp ma non sono considerate zone Inas e il Caf è presente solo nel periodo della campagna fiscale. L'Agente Sociale a volte è costretto a fare la spola tra uffici Caf e Inas per riuscire a dare in tempi accettabili risposte e ricevute di trasmissione on-line delle pratiche e senza compromettere la possibilità di nuove iscrizioni alla FNP.***
- ***L'accoglienza, l'ascolto e la competenza degli agenti sociali Fnp deve, inoltre, essere adeguatamente supportata dagli operatori Inas e Caf che sono responsabili della pratica.***
- ***L'organizzazione deve prevedere opportune sinergie tra i servizi, e superare, a volte, la scarsa sensibilità degli operatori che non si sentono parte integrante del sistema Servizi Cisl.***
- ***Gli operatori Caf devono fare presenza nelle sedi tutto l'anno vista la trasformazione delle richieste degli utenti, non più solo 730 o Unico ma Isee, Bonus, Red, Icric, F.S.A., E.R.P.ect.***
- ***Una riflessione particolare in merito al servizio Caf va fatta sulla distinzione tra utente iscritto e non iscritto alla Cisl. In attesa di arrivare alla piena "gratuità" per l'iscritto che richiede il servizio, è comunque indispensabile pensare una "corsia preferenziale" per gli iscritti su tutte le prestazioni che il Caf fa gratuitamente perché in convenzione con Inps o Amministrazioni Comunali o Università ect.***
- ***Grave errore quest'anno per il servizio fiscale non aver dato appuntamento per il prossimo anno: proprio con il cambiamento in atto, attraverso la nuova modalità di compilazione on-line delle dichiarazioni dei redditi e soprattutto per la fascia dei ns. pensionati, l'appuntamento era un legame per il Caf e una sicurezza, una tranquillità per i nostri utenti. La telefonata del Call-center, pur fatta con tutta la professionalità possibile, arriva sempre nel momento sbagliato, non c'è a prontezza di prendere nota e di conseguenza occorrerà recarsi nelle sedi o telefonare per prendere o confermare gli appuntamenti.***



- *Va sottolineato come ancora oggi **non è posta sotto la giusta luce la funzione indispensabile della Fnp nell'ambito della gestione dell'attività dei Servizi**, funzione che si esprime sia mediante l'attività di risorse umane sia attraverso l'uso delle sedi, dei recapiti, delle attrezzature della Fnp. Questo sforzo umano ed economico dovrebbe essere vincolato all'impegno degli operatori dei Servizi nell'attività di proselitismo per la nostra categoria.*

## **SERVE ANCORA IL SINDACATO?**

### **LA RISPOSTA È SÌ, MA DEVE SAPER REINVENTARE IL PROPRIO RUOLO**

Inutile negarlo, anche tra la nostra gente serpeggia l'interrogativo sulla utilità più o meno del sindacato, alimentando una pericolosa insoddisfazione e senso di sfiducia.

Il cambiamento strutturale realizzatosi nel mondo dei lavori negli ultimi anni, con l'esplosione dei contratti precari, così diversi dal sicuro tempo indeterminato cui ci eravamo abituati, ha messo in crisi le rendite di posizione del sindacato confederale fino a rendere non scontata la capacità del sindacato di rappresentare, in maniera adeguata, il lavoro nelle molteplici forme atipiche in cui oggi viene declinato. Quando cambia il contesto, **per le organizzazioni cambiare non è più una scelta**, ma una necessità, di fronte alla quale il sindacato, compresa la nostra Cisl, ha certo commesso alcuni errori, manifestato limiti e ritardi, anche conservando burocrazia e modalità di attività così lontane dalla novità di face book, twitter, ecc.

Ma non tutte le responsabilità però ricadono sul sindacato. Come si può ignorare la portata dei cambiamenti subiti dal mondo del lavoro italiano negli ultimi dieci anni? **Quando il lavoro è stato ridimensionato nella sua funzione sociale**, precarizzato, impoverito dal punto di vista retributivo e numerico, colpito da tagli lineari e zero investimenti, dal blocco della contrattazione, dal peggioramento delle condizioni economiche e di vita del lavoratore. Non a caso i mezzi messi in campo per combattere la crisi (da Monti in poi) sono stati tutti contro il mondo del lavoro (e pensionati), senza alcun riguardo per contenuti professionali e valori sociali dei singoli lavoratori, con un attacco indiscriminato agli strumenti che regolano da tempo il rapporto tra lavoratori e datori di lavoro: contratti e sindacato. In una corsa alla "deregulation" nell'utilizzo delle risorse umane, costi da tagliare prima e più

degli altri, alla faccia di leggi e contratti.

**Da tempo i sindacati confederali sono, con frequenza, uno dei bersagli polemici preferiti di mass media e politica.** Sparare contro il sindacato è diventato una moda. Da ultimo, il presidente di Confindustria, Giorgio Squinzi alla festa del Pd, a Milano: "Il sindacato in Italia è stato mediamente un fattore di ritardo che ha ostacolato l'efficienza e la competitività complessiva del Paese". Motivo della critica: la vicenda dell'Electrolux, dove i dipendenti hanno lavorato a ferragosto, accogliendo la richiesta dell'azienda, nonostante il rifiuto dei rappresentanti di categoria. Il capo degli industriali arriva dopo altri leader più "rappresentativi" di lui. Primo tra tutti, Matteo Renzi (e prima di lui Monti) il quale, oltre a non perdere occasione di bacchettare il sindacato, implicitamente continua a sminuire il ruolo di mediazione sociale fino ad oggi riconosciuto alle organizzazioni sindacali.

Ma molte occasioni di polemica hanno, spesso, origine nella dialettica sindacale tra le diverse organizzazioni confederali o nella singola organizzazione (ogni casa al suo gradino). Al riguardo, spesso e volentieri noi siamo più bravi a farci male da soli. Come dimenticare gli interrogativi sollevati dalla pensione percepita dal precedente segretario generale della Cisl e/o le retribuzioni di altri dirigenti nazionali della Cisl un poco "esagerate", se pensiamo a questi tempi "magri" per lavoratori e pensionati..

Tuttavia, la questione del sindacato va oltre le polemiche e le divisioni che scuotono i gruppi dirigenti e i suoi rapporti con gli iscritti. Riflette e riproduce, anzitutto, il declino di credibilità e fiducia che coinvolge tutte le sigle confederali maggiori. Infatti, **la quota di popolazione che esprime (molta o moltissima) fiducia nel sindacato confederale è scesa in modo significativo.** Il fatto è che tra i cittadini e i lavoratori si sta facendo largo la convinzione che il sindacato serva soprattutto a chi ci opera dentro: ai sindacalisti e in primo luogo al gruppo dirigente.

**Molti si sono dimenticati troppo presto che il sindacato è "servito" a tutelare gli ultimi e i penultimi.** Quelli che da soli non ce la possono fare. E, per difendersi, hanno bisogno di unirsi agli altri, che condividono la loro condizione. Ma oggi non è più così. La crisi di sfiducia nei confronti del sindacato lascia lavoratori e cittadini ancora più "soli". Più lontani dalla politica e dalle istituzioni con i "diritti" che perdono valore. E ciò costituisce un problema. Per i lavoratori, per i cittadini, per i pensionati, per gli "esclusi" ma anche per il sindacato.

**Ma la Cisl è così strabica fino a non vedere il precariato?** Queste accuse sono a dir poco ingenerose e false, visto che nessuna nostra vertenza o

manifestazione di questi anni ha dimenticato le criticità del mondo giovanile, precariato e formazione. D'altra parte la forza della Cisl e dei lavoratori organizzati costituisce un valido strumento per difendere gli esclusi e non farne carne da macello. Forse, oggi, la difficoltà del sindacato sta nella scarsa capacità di coinvolgere con più convinzione giovani, donne e uomini fuori dal mondo dei cosiddetti garantiti, alimentando così fratture che la crisi economica amplifica, fino a far considerare il sindacato corresponsabile dello stato di cose e partecipe di un complotto contro giovani e esclusi.

La continua delegittimazione delle rappresentanze sociali è funzionale al mantenimento delle attuali politiche recessive, e in suo nome si fanno passi indietro, chiamati poi riforme strutturali a costo zero. Oggi i cambiamenti avvenuti obbligano la rappresentanza sindacale, che non è gentile concessione di spazio concertativo da parte della politica o della legge, a ridefinirsi e reinventarsi, se vuole sopravvivere ed evitare la eclissi del tempo di mezzo, **recuperando autostima e coraggio**. Dai quali occorre ripartire.

**Autostima** di essere sempre un punto importante di riferimento di questo sistema sociale, componente indispensabile nella gestione delle società complesse che non funzionano senza processi di rappresentanza, come dimostrano anche le soluzioni delle numerose crisi aziendali di cui il Governo si vanta, che hanno visto, guarda caso, il sindacato confederale tra i protagonisti principali al tavolo di trattative.

**Coraggio** di rifiutare e resistere a politici, di destra e di sinistra, che puntano sul rapporto diretto con gli utenti di tv e web, in cui il sindacato semplicemente non esiste; coraggio di resistere al taglio dei permessi sindacali e all'arroganza del potere di uno Stato che non vuole riconoscerli.

Più che orfani della concertazione i bravi sindacalisti sono protagonisti che continuano ad avere, anche in questi anni di crisi, un ruolo perché rappresentano valori, etica, solidarietà, comunità, partecipazione, servizio e consenso, sia di iscritti, come conferma il tasso di sindacalizzazione della Fnp Cisl, che di idee. Anche se, paradossalmente, le continue incertezze e criticità nel mondo del lavoro tendono a fare ritenere superata l'idea associativa, nata dai grandi partiti e movimenti del secolo scorso, come forma organizzata di tutela delle aspettative e dei legittimi interessi, individuali e generali. Noi della Fnp Cisl siamo ancora convinti che i problemi di uno sono problemi di tutti..

Anche in tempi di crisi feroce, e con governi che cercano di sostituire il sindacato distribuendo a pioggia incrementi economici e invadendo per via legislativa spazi della contrattazione, **il sindacato confederale garantisce la**

**sostenibilità di alcuni diritti fondamentali come sanità e istruzione.** Ma il sindacato serve a non lasciare nessuno da solo con i propri problemi, a dare voce collettiva al disagio ed alla protesta, costituendo anche un forte elemento di coesione sociale. Al riguardo, occorre anche tenere presente non solo quello che “si deve” fare ma anche quello che “si può” fare, in situazioni in cui appaiono insufficienti e spuntati i tradizionali strumenti del conflitto sociale, e qui dobbiamo fare una riflessione.

E' risaputo che nei Paesi in cui c'è sindacato e contrattazione il livello di disegualianza socio economica è più basso. Viviamo in un periodo di pensieri superficiali e slogan che alimentano un individualismo competitivo e sfrenato. Che non cancella il bisogno di sindacato della gente ma esige un sindacato nuovo, diverso e più forte. Capace di mettersi in discussione, di semplificare burocratizzazione e la linea dirigenziale di comando per recuperare credibilità, ruolo sociale e politico di rappresentanza tra i cittadini, pensionati e lavoratori. **Uscire dalla crisi tutti insieme è fare sindacato.** Il sindacato soffrirà anche di solitudine in questa fase ma di certo, almeno per quello che ci riguarda, non è morto né in via di estinzione. E continua a essere in campo per il bene del Paese, i diritti del lavoro, dei pensionati e dei cittadini.

-----  
Milano, settembre 2015

spunti di riflessione aperti al dibattito della nostra Assemblea organizzativa e programmatica Fnp Cisl pensionati di Milano metropoli a cura dei componenti il Gruppo di lavoro:

Pia Balzarini  
Angelo Carcassola  
Carlo Colzani  
Emilio Didonè  
Angelo Lavagnini  
Patrizia Egle Messina  
Silvana Rognoni  
Marcello Sergio  
Luigi Sozzi  
Gabriella Tonello