LE 180 TUTELE DEL SISTEMA SERVIZI CGIL

Mappa e percorsi per l'integrazione

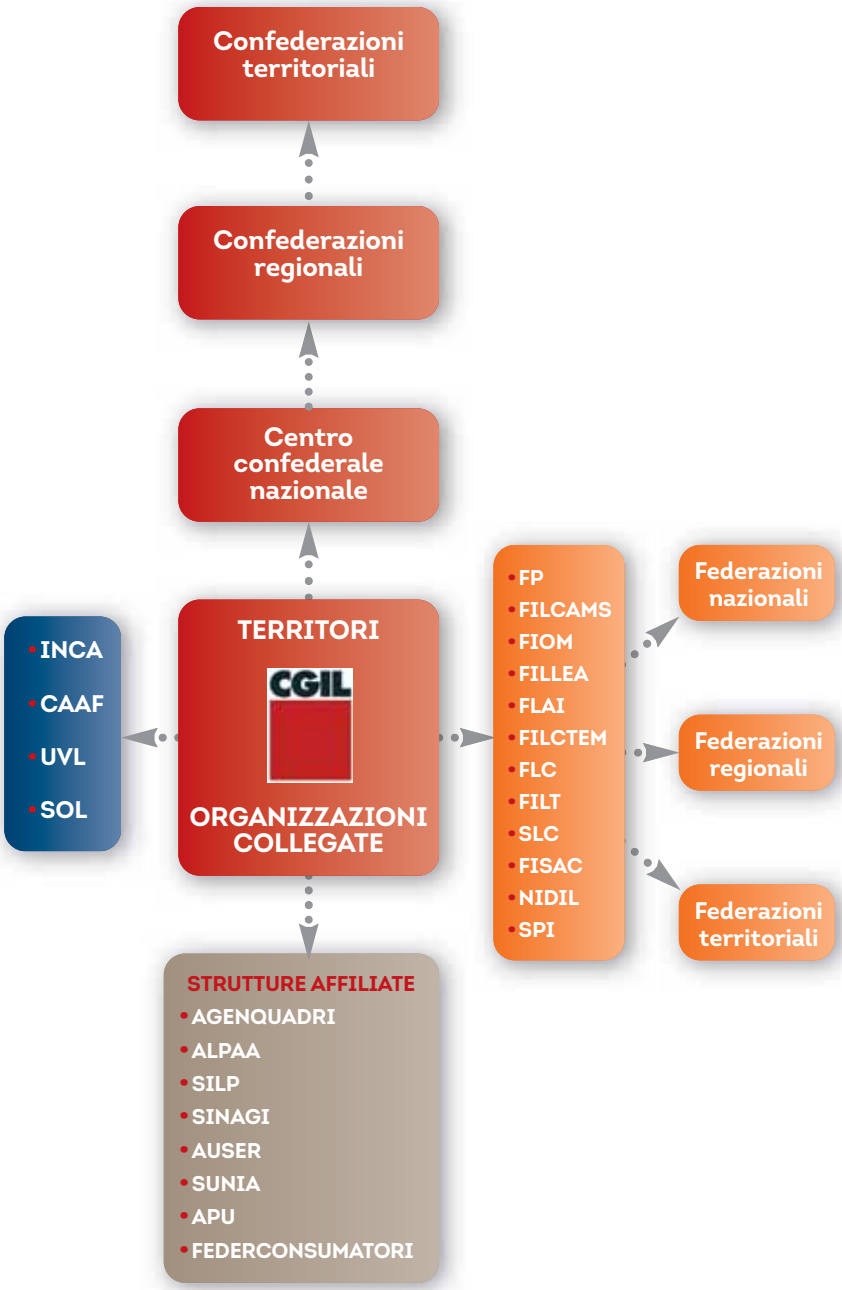
CGIL

CGIL IL LAVORO è XVIII CONGRESSO BARI 2019

CGIL sistemaservizi

UN SOSTEGNO SICURO.
PER PENSARE A TE E A TUTTO QUELLO CHE VIVI.
Con una gamma completa di soluzioni assicurative semplici e innovative, siamo sempre vicini a te, ai tuoi sogni e al tuo desiderio di serenità.
Ogni giorno siamo al fianco di oltre dieci milioni di clienti per prenderci cura del loro presente e del loro futuro. Creiamo costantemente soluzioni per essere vicini alle esigenze delle persone e a un bisogno di sicurezza che evolve nel tempo. E se abbiamo la rete di vendita più diffusa e capillare d'Italia, con 2.800 agenzie, è per esserci sempre quando ti serve.
UnipolSai Assicurazioni. Vicini alle persone, vicini a te.
UnipolSai
ASSICURAZIONI
unipolsai.com

IL SISTEMA CGIL



Indice

Le 180 tutele del Sistema Servizi CGIL

Integrazione e accoglienza nei luoghi di lavoro e nei territori
di *Mauro Soldini* 3

Una formazione integrata e accogliente
di *Giancarlo Pelucchi* e *Simona Marchi* 6

Capitolo 1 **Il Sistema delle tutele della CGIL**

- Con la guida alla scoperta delle tutele individuali 10
- La carta di identità di INCA, CAAF, UVL, SOL 13
- Più di di 180 tipologie di tutela:

l'eccezionale offerta del Sistema Servizi e della Rete CGIL 19

- Le tutele individuali alla lente d'ingrandimento e gli eventi della vita 21
- Le correlazioni tra le attività dei Servizi e della Rete CGIL 34
- L'integrazione tra tutela individuale e tutela collettiva 39

Capitolo 2 **La Rete: tanti soggetti tante attività**

- ALPAA, AUSER, SUNIA e APU, Federconsumatori 42
- Esempi di correlazioni possibili tra Servizi, Categorie e Rete 49
- Il repertorio delle pratiche e delle correlazioni 51
- Circuito per l'integrazione delle 180 tutele 52
- I siti web per l'integrazione CGIL 53
- La CGIL per i diritti degli stranieri 54

A cura del Sistema Servizi CGIL e del Coordinamento della Formazione sindacale

I testi sono frutto di un lavoro collettivo di aggiornamento della Guida del 2013, coordinato da Mauro Soldini, Giancarlo Pelucchi e Simona Marchi

Grafica e impaginazione Ilaria Longo

Edit.Coop, società cooperativa di giornalisti
Via delle Quattro Fontane, 109 - Roma

Stampa SpadaMedia

Chiuso in tipografia il 5 settembre 2018

Integrazione e accoglienza **nei luoghi di lavoro e nei territori**

La crisi nella quale siamo precipitati e dalla quale non siamo ancora riemersi, ha esasperato le già difficili condizioni di milioni di persone. I dati sulla povertà e quelli sulla disoccupazione giovanile parlano di un vero e proprio flagello sociale, i diritti sono messi in discussione e sempre più le persone in sofferenza chiedono aiuto.
A fronte di questa situazione, la CGIL, nonostante i continui e pesanti attacchi alle risorse dei Patronati e dei CAF, cerca di mantenere intatti i suoi livelli di tutela individuale, anzi di implementare, nei limiti del possibile, l'attività dei Servizi con politiche organizzative che ottimizzino i risultati e che diano alla persona, sempre al centro della nostra azione, un aiuto coordinato e concreto.
Anche in questa tornata congressuale, abbiamo ritenuto fosse necessario portare a conoscenza dei quadri, dei delegati e degli attivisti della CGIL, l'enorme attività svolta dalla nostra Organizzazione nel campo della tutela individuale, intendendo tutte quelle attività che, insieme alla rappresentanza collettiva svolta dalle nostre Categorie, potrebbero esprimere, in una logica sinergica, azioni e benefici a favore degli iscritti e non solo, in una scala esponenziale.
Per dare un'idea più precisa del loro lavoro abbiamo quantificato le pratiche di tutele individuali che vengono svolte da INCA, CAAF, SOL, UVL e e SUNIA: ne sono state calcolate oltre 180 che, se ben gestite, possono portare fino a un raddoppio delle risposte anche a bisogni non percepiti nell'immediato e a opportunità non ancora colte perché sconosciute.
Ma tutto questo potenziale a disposizione non potrebbe esprimersi al meglio, nelle sedi sindacali o nei luoghi di lavoro o in quelli della socialità, se mancasse di due condizioni di sistema: l'integrazione e l'accoglienza. In realtà, queste due condizioni sono riconosciute universalmente come essenziali ma ancora oggi non sempre sono praticate dappertutto e con le stesse priorità. Per questo, negli ultimi sette anni, la CGIL Nazionale, insieme a tutte le strutture, ha progettato e sviluppato esperienze, prassi, procedure che portassero tutta l'Organizzazione a comportamenti ana-

loghi nella promozione e attuazione di un'offerta integrata di Servizi e tutele individuali.
Si è passati così dal Progetto Integrazione Servizi al Progetto Integrazione Tutela individuale e Rappresentanza collettiva.
Ma una elaborazione seppur sofisticata ed efficace, non può essere applicata in maniera omogenea, in tutte le occasioni di presenza del quadrato rosso che ci caratterizza: troppo diverse e numerose le caratteristiche della nostra diffusione capillare. Ecco allora svilupparsi, nel 2015, la scelta in una delibera del Direttivo Nazionale della CGIL, di articolare le forme dell'accoglienza e individuare tra queste anche la figura dell'Operatore Polifunzionale, figura in grado di esercitare in diverse situazioni organizzative, la migliore risposta di accoglienza, orientamento o soluzione diretta di un problema.

IL PERCORSO PER L'INTEGRAZIONE (2011-2013) E IL PROGETTO OPERATORE POLIFUNZIONALE (2015-2018)

Un'altra grande operazione organizzativa ancora in corso d'opera e che abbisogna di una consistente e diffusa azione di formazione, di cui si tratterà successivamente.
La crisi spinge sempre più persone e famiglie verso la domanda di tutele, mentre il mondo del lavoro, destrutturato, delocalizzato e precarizzato, lascia a terra giovani, non giovani, adulti, spesso caricando ulteriormente sulle famiglie, sui pensionati, il gravame della quotidianità.
Eppure questo esercito di persone ha bisogno di essere rappresentato, di avere voce in un sistema che spegne speranze e che chiude orizzonti.
Le tutele individuali, esercitate dai luoghi di lavoro al territorio, possono assolvere a questo ruolo in una fruttuosa osmosi con la rappresentanza collettiva, con spirito di solidarietà, competenza, passione, tutti quei valori che hanno contrassegnato la nostra importante storia in difesa dei diritti e della dignità della persona.

Mauro Soldini
Coordinatore nazionale Sistema Servizi CGIL

Una formazione integrata e accogliente: **per cambiare la CGIL**

Complesso il compito assegnato al Coordinamento della formazione nazionale: cambiare il punto di vista delle nostre scelte organizzative, mettendoci dalla parte della persona che ha bisogni e domande sociali differenti e che entra nelle nostre sedi, non ci conosce, spesso chiama i Servizi in modo diverso da noi. L'idea è di accoglierla, farla sentire ascoltata e ascoltarla. Mettersi nei suoi panni e far emergere anche bisogni inespressi, impliciti. Costruire per lei un percorso di tutela individuale, trasparente, utile. Utile anche a rafforzare il legame con noi fino ad iscriverlo alla CGIL. Perché per noi la distinzione tra tutela individuale e rappresentanza collettiva va superata, adeguandoci ai cambiamenti e all'atomizzazione del mercato del lavoro e alla solitudine che spesso caratterizza la domanda dei cittadini e delle cittadine: in molti casi la sede della CGIL è l'unica (o l'ultima) porta aperta che trovano: per noi non deve essere solo un'occasione di una buona tutela ma anche di una relazione umanamente e socialmente ricca. Per questo abbiamo scelto una formazione molto decentrata, quasi "personalizzata" per rispondere alle esigenze di rafforzamento e crescita delle competenze tecniche ma anche per rafforzare le capacità di ascolto attivo, comunicazione assertiva, capacità di includere e associare le persone.
Abbiamo costruito, partendo dalle delibere del Direttivo della CGIL, un modello (una specie di prototipo) e abbiamo girato tutte le regioni per confrontarlo con le loro concrete esperienze e domande, partendo dalla loro concreta organizzazione degli uffici nei territori e dalla specifica preparazione delle persone coinvolte.
Lo abbiamo, quindi, cambiato, riscritto e adattato, co-progettandolo in ogni realtà tenendo conto della concreta articolazione della domanda sociale nei territori e distinguendo tra Camere del Lavoro più grandi (dove spesso convivono contemporaneamente più Servizi e più operatori), sedi più piccole (dove spesso le presenze sono più contenute) e sedi piccolissime (dove spesso c'è una persona sola che fa tutto: accoglie, risponde, organizza, apre e chiude la sede e a volte la pulisce, pure). Una formazione

IPOTESI PERCORSO FORMATIVO:
ACCOGLIENZA + PRATICHE MINOR COMPLESSITÀ

ACCOGLIENZA
4 MODULI
- **Identità e appartenenza**
- **Accoglienza polifunzionale**
- **Organizzazione e proselitismo**
- **Riflessione organizzativa**

A completamento di questi primi quattro moduli si aggiunge un quinto modulo formativo di sviluppo di competenze tecniche di base relative alle pratiche "di minor complessità" (da realizzare insieme agli esperti/formatori dei Servizi interessati).

POSSIBILE SVILUPPO DEI MODULI E DEI TEMI

1. Identità e appartenenza
- Conoscere il Sistema CGIL (Strutture confederali, Sistema Servizi e Categorie)
- Conoscere il proprio ruolo e quello degli altri
- Ri-leggere la propria identità, i valori e la propria appartenenza
- Il ruolo dell'OP tra accoglienza, tutele individuali e rappresentanza collettiva

2. Accoglienza polifunzionale e integrata
- Gestire la relazione attraverso un uso competente della comunicazione e dell'ascolto attivo
- Analizzare i bisogni – espliciti e impliciti
- Migliorare la capacità di comunicazione, comunicazione assertiva
- Conoscere i Servizi, le pratiche e le correlazioni possibili
- Progettare percorsi di tutela individuale
- Orientare ai Servizi CGIL nel territorio
- Organizzare i documenti necessari
- Prima registrazione persona/utente
- Utilizzare/consultare banche dati CGIL

3. Organizzazione e proselitismo
- Conoscere i meccanismi e le regole del tesseramento
- Informare sul significato e il valore dell'iscrizione alla CGIL
- Marketing dei Servizi e Reti di Servizi
- Rilevare ulteriori possibili bisogni
- Gestire l'obiezione attraverso l'uso competente della domada
- Mantenere il contatto
- Uso tecnologie informazione e comunicazione

4. Riflessione organizzativa
- Scambio di esperienze di integrazione e accoglienza
- Gestione reclami
- Monitoraggio, obiettivi verificabili e raggiungibili
- Lavorare in gruppo
- Gestione dello stress, motivazione

Per info e contatti:
formazionesindacale@cgil.it

condivisa con i gruppi dirigenti di quelle Camere del Lavoro, perché l'unico modo per renderla efficace è che fosse in un percorso di cambiamento dell'organizzazione del lavoro, dell'offerta di tutele a fronte di una domanda già differente che muta nel tempo. Non avendo un modello organizzativo unico adatto per tutte le realtà abbiamo preferito lavorare per un specie di "abito su misura" differente da realtà a realtà e capace di valorizzare le differenti competenze e attitudini delle persone coinvolte.
Abbiamo anche valorizzato le precedenti esperienze di integrazione tra Servizi e di correlazione tra le pratiche, frutto di interessanti progetti nazionali avviati negli scorsi anni e che sono stati adattati nei singoli territori con modalità e risultati differenti, stimolando un'azione di trasmissione delle esperienze e riflessione organizzativa utili a garantire cambiamenti condivisi e replicabili: quasi tutte le strutture hanno scelto peraltro di approfondire le risposte date da altri territori alle domande e ai cambiamenti in atto.
Moltissime strutture hanno scelto di coinvolgere l'insieme degli apparati e dei delegati per far conoscere meglio la concreta articolazione dei Servizi nei loro territori e coinvolgerli nella gestione della relazione con le persone che si rivolgono alle Camere del Lavoro, sperimentando politiche di accoglienza già sui luoghi di lavoro.
Abbiamo infine previsto una fase di monitoraggio dei processi di cambiamento e trasformazione dell'organizzazione dei lavori e delle tutele nelle Camere del Lavoro per adeguare nel tempo il nostro percorso formativo. Che nel frattempo è possibile estendere anche a quei territori e a quelle strutture che ancora non hanno sperimentato questo percorso e che abbiamo previsto di coinvolgere nei prossimi mesi.
A titolo di esempio, abbiamo riportato, raggruppandoli in ambiti tematici, i suggerimenti per la formazione, emersi durante gli incontri, dell'Operatore Polifunzionale (OP). In più occasioni l'indicazione è stata quella di distinguere tra formazione per l'accoglienza, da destinare a una platea ampia e non solo ai futuri OP, e formazione per le pratiche di minor complessità, da destinare prevalentemente ai futuri OP, così come ipotizzato anche nel progetto complessivo. Nello schema riportiamo i temi emersi raggruppati in ambiti tematici. Ciascun territorio, sulla base di questa traccia, ha declinato, specificandoli, i moduli formativi in termini di contenuti, metodologie e durata, tenendo conto delle caratteristiche della platea di riferimento individuata e delle risorse a disposizione.

Giancarlo Pelucchi* e **Simona Marchi****

**Responsabile Formazione sindacale CGIL - ** Direttrice Area Formazione FDV*

1

Il Sistema **delle tutele della CGIL**

Con la Guida alla scoperta **delle tutele individuali**

Quando parliamo di tutele individuali, cioè di tutte quelle attività che affiancano la tutela collettiva dei sindacati di categoria e che insieme fanno rappresentanza, ci riferiamo ad un complesso di strutture delle quali, qui, vogliamo definire bene i contorni, i ruoli e le funzioni.
La CGIL ha istituito nel corso del tempo, a cominciare dal 1945, quattro Servizi di notevole spessore e dimensione che sono andati a coprire progressivamente le maggiori aree di tutela dei diritti dei lavoratori, dei pensionati, dei disoccupati, dei giovani, delle persone con disabilità, dei migranti. A grandi linee, per la previdenza, l'assistenza e le prestazioni sociali l'INCA, per l'assistenza fiscale al contribuente i CAAF, per la difesa dei diritti nei contratti e nelle leggi sul lavoro gli UVL, per l'orientamento al lavoro i SOL.
Le Carte di identità di INCA, CAAF, UVL e SOL, tratteggiate in questa Guida, consentiranno di fare chiarezza sulla loro storia, sulle loro finalità, sulle leggi e sugli statuti che li regolano, sul loro finanziamento, sulla loro dislocazione sul territorio. Sono informazioni importantissime che vanno tenute nel debito conto e che non sempre sono patrimonio di tutti.
Così come va tenuto presente il grande patrimonio di competenze e di solidarietà rappresentate dalle tante iniziative sindacali presenti nei territori come gli Uffici Mobbing, le Politiche per le disabilità e gli sportelli Donne e Nuovi diritti per il contrasto di tutte le forme di discriminazione.
Col passare degli anni e con una maggiore articolazione dei bisogni sociali, vecchi e nuovi, altri soggetti si sono affacciati nel panorama dei Servizi e delle tutele alla persona, ma in campi che non erano propri dell'Organizzazione sindacale, ma che erano sicuramente molto contigui. Alcuni di questi soggetti – ALPAA e AUSER – sono stati promossi dalla stessa CGIL, o meglio da alcuni Sindacati di Categoria, come FLAI e SPI. Altri hanno origine proprie, ma la loro nascita è stata incoraggiata e sostenuta dalla CGIL che ha immediatamente intravisto il ruolo importante

che avrebbero potuto giocare al fianco del Sindacato: è il caso di Federconsumatori, SUNIA e APU.
Le forti sinergie realizzate in questi anni tra i Servizi storici della CGIL e i soggetti sociali che sono andati a ricoprire terreni importantissimi per la vita delle persone hanno fatto sì che l'azione di tutela individuale si potesse arricchire, implementando la tutela collettiva in capo alle Federazioni di categoria, titolari della rappresentanza dei lavoratori e dei pensionati.
Con questa Guida vogliamo fare luce sulla quantità degli interventi che il solo Sistema dei Servizi e delle tutele è in grado di mettere a disposizione degli iscritti e di quanti si rivolgono con fiducia alle sedi della CGIL per rappresentare i loro problemi.
Ma c'è di più. Vogliamo fare anche piena luce sulle risorse effettive messe a disposizione dalla Rete, un altro serbatoio, non sempre e non del tutto conosciuto, di tutele e di opportunità importanti per la difesa dei diritti delle persone.
Non basta. Grazie al minuzioso lavoro svolto sulle attività e le pratiche dei Servizi e all'incrocio con i bisogni maggiormente espressi dai lavoratori di Categorie prestatesi alla sperimentazione, ad esempio, si è stati in grado di cogliere e di praticare il sistema delle correlazioni: un'elaborazione di eccezionale interesse. Infatti, se si ha perfettamente chiara l'offerta presente nei singoli territori, a fronte della singola richiesta di aiuto della persona, potrebbe diventare immediato, da parte dell'operatore o del delegato, stabilire le correlazioni con altri Servizi, con altre specificità, che possano entrare in campo e dare una tutela più ampia, anche ai bisogni inespressi dalla persona stessa.
Ragionare e agire in termini di integrazione tra tutte le risorse del Sistema CGIL è un'occasione formidabile che non va sciupata, nell'interesse della persona e della rappresentanza della CGIL stessa.
Un esempio per tutti: se un giovane universitario si rivolge al SOL per conoscere le opportunità di stage all'estero, non solo potrà ricevere l'informazione che gli interessa, ma se nel colloquio emerge che abita in una casa in affitto, in una città diversa da quella di residenza, potrà anche essere indirizzato al CAAF per le agevolazioni fiscali di cui potrà godere la sua famiglia e al SUNIA, il sindacato degli inquilini, per le verifiche della regolarità del contratto e per l'accesso ad eventuali benefici. Di questi esempi cercheremo di farne il maggior numero possibile, per chiarire al massimo il potenziale di tutela individuale e collettiva che la CGIL è in grado di esprimere.
Di seguito affronteremo la descrizione, anche questa minuziosa e parti-

colareggiata, dei protagonisti della Rete, intendendo con questo termine tutte quelle risorse che non sempre sono espressione della CGIL, ma che hanno con il sindacato un forte collegamento, sia ideale che pratico.
A conclusione, e con grande orgoglio, vogliamo far notare che l'eccellenza del nostro Sistema delle tutele, perché di questo si tratta, è il risultato di uno sforzo senza precedenti messo in campo dalla CGIL per arginare le conseguenze devastanti della crisi, aggravate dalle mutazioni intervenute nella pubblica amministrazione, dal lento ma inesorabile assottigliamento del welfare e da leggi che hanno ridotto progressivamente le risorse ai Patronati e ai Caf.
Le operazioni condotte con grande disinvoltura dagli enti previdenziali, in particolare la frettolosa telematizzazione dell'INPS, che non ha tenuto minimamente conto del "divario digitale", la riduzione del personale e la rarefazione dei rapporti diretti tra amministrazione e cittadini, hanno determinato un sovraccarico di lavoro per i Patronati, al punto che oggi questi istituti mediano ben il 95 % delle prestazioni rilasciate dall'INPS.
In questa situazione riuscire a dare aiuto alle persone, sempre più sole e sempre più in affanno, è un'impresa titanica che il nostro Sistema dei Servizi è riuscito a portare avanti, ma è il momento di un confronto serrato sulle scelte e sui comportamenti della Pubblica amministrazione e di una seria riflessione sulla governance degli enti.

La Carta di identità di INCA, CAAF, UVL, SOL

Prima di inoltrarci nel mondo dei Servizi è doveroso scrivere il loro identikit: quando sono nati, le finalità che perseguono, le leggi che li regolano, come sono organizzati. Sono dati tutt'altro che ininfluenti sul loro agire e sulla loro organizzazione.

INCA in breve

Data di nascita: Data di nascita: nel 1945 la CGIL costituisce l'Istituto Nazionale Confederale di Assistenza. Nel 1947 il decreto legge del Capo provvisorio dello Stato del 29 luglio riconosce veste giuridica ai patronati, regolandone il funzionamento. Nello stesso anno il decreto del ministero del Lavoro del 29 dicembre approva la costituzione dell'INCA. La legge 152 del marzo 2001 ha confermato il ruolo ed esteso i compiti dei patronati.

Natura giuridica: è un ente privato che offre servizi di pubblica utilità, riconosciuto e sottoposto alla vigilanza del ministero del Lavoro e delle politiche sociali.

Finalità istituzionali: informa, assiste e tutela i diritti riconosciuti a tutte le persone dalle disposizioni normative e contrattuali – italiane, comunitarie e internazionali – riguardanti il lavoro, le prestazioni del welfare, la salute, la cittadinanza, la previdenza pubblica e complementare.
Per raggiungere tali finalità INCA attiva la partecipazione consapevole dei cittadini e salvaguarda nei confronti di enti e istituzioni – in Italia e all'estero – la piena affermazione e l'estensione dei loro diritti, in materia di previdenza, salute e benessere nei luoghi di vita e di lavoro, assistenza economica e sociale, migrazione.

Finanziamento: il finanziamento delle attività e dell'organizzazione degli istituti di patronato è regolato dall'articolo 13 della legge 152/2001 e avviene attraverso un apposito capitolo del bilancio dello Stato, definito "Fondo Patronati", alimentato da una quota della contribuzione previdenziale dei lavoratori.

Gratuità del servizio: I tagli al Fondo Patronati, imposti con le leggi finanziarie degli ultimi anni e l'emanazione di 5 decreti attuativi, hanno di fatto minato il principio di gratuità dei servizi offerti, fino ad ora, da questi Istituti, ponendo le basi di una riforma complessiva della loro attività, i cui ambiti vengono ulteriormente estesi. A seguito di queste modifiche, l'INCA attualmente garantisce agli iscritti alla CGIL la gratuità di tutti i servizi offerti, mentre agli altri è richiesto un contributo economico volontario.

Organizzazione e presenza: INCA ha una sede nazionale, 21 sedi regionali, 106 sedi provinciali , 17 comprensoriali, 718 sedi zonali e 94 sedi all'estero, dislocate in quattro continenti. Si avvale di 1.977 operatori, 2.267 collaboratori volontari e di qualificate consulenze legali e medico-legali.
INCA opera in modo fortemente integrato con le strutture territoriali della CGIL e all'estero con le Associazioni di diritto locale promosse dall'INCA medesimo.

Formazione e informatizzazione: INCA organizza numerosi corsi di formazione, di specializzazione e di aggiornamento per i suoi operatori in Italia e all'estero. Ha un alto livello di informatizzazione.

Organi dell'istituto: Presidente, Collegio di Presidenza, Consiglio di amministrazione, Collegio dei sindaci.

Rapporto con gli altri patronati: INCA è il primo patronato per attività e consistenza organizzativa. Insieme agli altri patronati sindacali e alle Acli ha costituito il Ce.Pa.

CAAF in breve

CGIL CAAF

Data di nascita: 1993. A seguito dell'istituzione dei "Centri autorizzati di assistenza fiscale" (legge 413/91) e della decisione assunta dal Comitato Direttivo della CGIL il 16 ottobre 1992, nel 1993 sono stati costituiti i CAAF CGIL.

Natura giuridica: i Caf, in base alla legge, sono Società a responsabilità limitata che operano in una situazione di libero mercato. La CGIL ha scelto di costituire CAAF a livello regionale o interregionale. I CAAF possono operare anche attraverso società di servizio convenzionate.

Finalità istituzionali: le leggi dello Stato hanno affidato ai Caf l'assistenza fiscale dei contribuenti nella compilazione della dichiarazione dei redditi, in particolare con il visto di conformità che devono apporre alla dichiarazione reddituale su modello 730 i Caf, oltre a garantire la corrispondenza della documentazione in possesso del contribuente con quanto dichiarato, assumono un ruolo importantissimo ai fini del rispetto degli obblighi fiscali dei cittadini e della lotta all'evasione.
Tre sono le tipologie dei servizi svolti dai CAAF CGIL: obbligatori per legge (es. 730), convenzionati (es. Red) e liberi (es. Successioni).

Finanziamento: è previsto un compenso dello Stato per l'attività relativa all'assistenza fiscale nei modelli 730. In base alle convenzioni con l'INPS sono previsti dei compensi ai Caf per l'attività di assistenza alla compilazione di modelli dichiarativi quali la Dichiarazione sostitutiva unica ISEE, il modello Red e le Dichiarazioni di responsabilità per prestazioni assistenziali (Modelli ICRIC, ICLAV e ACCAS/PS). Altre forme di convenzione sono rivolte per l'affidamento da parte dei singoli Comuni ai CAF per la gestione delle istanze per la concessione del bonus sociale (Elettrico_Gas_Idrico).

Oneri a carico dell'assistito: per le attività di assistenza fiscale, per le quali non è assolutamente sufficiente il corrispettivo da parte dello Stato e per altre prestazioni non convenzionate (es. successioni, compilazione modello REDDITI) sono previsti contributi dell'assistito a seconda del servizio richiesto e se si tratta di iscritto o non iscritto.

Organizzazione e presenza: i CAAF della CGIL sono 14: uno per regione. Sono accorpate in un unico CAAF:

- Lazio e Basilicata
- Abruzzo e Molise
- Veneto, Friuli-Venezia Giulia, Trentino Alto Adige
- Piemonte, Valle d'Aosta e Umbria.

Sono presenti tre tipologie:

- CAAF operativi che erogano direttamente i servizi
- CAAF convenzionati con una singola società di servizi regionale, promossa dalla CGIL

- CAAF convenzionati con più società di servizi promosse dalle singole Camere del Lavoro.

Le società di servizio convenzionate sono circa 60. Le sedi CAAF CGIL sono circa 4.500 di cui 2.500 attive durante il periodo della dichiarazione dei redditi. Ad operare sono circa 7.000 dipendenti, di cui 4.500 stagionali. Ogni CAAF ha un Responsabile dell'assistenza fiscale (Raf), figura professionale imposta dalla norma che ne definisce anche le caratteristiche. Molto curata è la formazione degli operatori ed elevato è il livello di informatizzazione anche per quanto riguarda il dialogo telematico con la pubblica amministrazione.
Il Consorzio nazionale CAAF CGIL è l'organismo che rappresenta nell'ambito della Confederazione e a livello nazionale i 14 Centri autorizzati di assistenza fiscale costituiti dalla CGIL a livello regionale.
Svolge funzioni di coordinamento, di assistenza tecnica e di interlocuzione con enti e istituzioni a livello centrale.

Rapporto con gli altri Centri di assistenza fiscale: il Sistema CAAF CGIL è primo per il volume di attività. Fa parte con gli altri 40 Centri di assistenza fiscale della Consulta nazionale dei Caf.

UVL in breve

Data di nascita: difficile datare la nascita perché la loro funzione è molto prossima all'azione sindacale della CGIL.

Natura giuridica: strutture interne della CGIL. Sono regolate dalla delibera statutaria n. 10 del 2010 del Comitato Direttivo CGIL che stabilisce i comportamenti all'interno dell'organizzazione e nei rapporti sia con i legali convenzionati sia con i lavoratori.

Finalità istituzionali: la difesa dei diritti contrattuali ai diversi livelli, nazionale, territoriale e aziendale, e dei diritti legislativi, nazionali e comunitari, in merito al rapporto di lavoro subordinato o atipico e alle norme antidiscriminatorie. Informano il lavoratore sulle diverse tipologie di contratto e tutelano gli iscritti anche in sede legale per la corretta applicazione delle norme previste dalla contrattazione e dalla legislazione.

Finanziamento: a carico dell'Organizzazione sindacale con contributo del lavoratore nel caso di azione vertenziale.

Organizzazione e presenza: sono presenti in 20 Regioni, 107 Province e 123 Camere del Lavoro. Si avvalgono di 520 operatori e diversi avvocati. Grande attenzione è riservata all'aggiornamento e alla formazione dei vertenzieri. Gli UVL sono dotati di programmi informatici di alto livello e di collegamenti con le più importanti banche dati in grado di assicurare la tempestività e la qualità della tutela.

Confronto con gli altri sindacati: in questo caso non è possibile il confronto trattandosi di servizi organizzati autonomamente dalle singole organizzazioni sindacali. È però certo che gli UVL della CGIL hanno al loro attivo una storia importante, un'attività e una tradizione molto apprezzata dai lavoratori e un'indubbia autorevolezza nel mondo del lavoro e tra i giuslavoristi.

SOL in breve

Data di nascita: le prime strutture organizzate dalle Camere del Lavoro, quali luoghi di relazione fra i giovani e il sindacato furono i Comitati per il lavoro ed in particolare i CID (Centri Informazione Disoccupati), nati all'inizio degli anni 80, come luoghi di ascolto e discussione, con il compito di rappresentare, assistere e rendere più equo e trasparente l'accesso al lavoro dei giovani. Da allora, progressivamente, è cresciuta la domanda di assistenza e di aiuto anche di lavoratori adulti e di precari. Il ruolo del CID, poi CpL (Centri per il Lavoro), si posiziona maggiormente nelle funzioni di tutela e rappresentanza dei giovani e dei disoccupati con un progetto varato nell'ambito della Conferenza sui Servizi di Fiuggi (dicembre 1999).
Nel 2003 prendono il nome di SOL, Servizio Orienta Lavoro, e proseguono nell'attività contestualizzandola rispetto all'evoluzione del mondo del lavoro, arricchendola sul piano dell'orientamento e della tutela dei diritti, della dignità del lavoro, diventando anche una delle porte di accesso alla CGIL di giovani e lavoratori precari che il sindacato non intercetta nei luoghi di lavoro.

Natura giuridica: strutture della CGIL che afferiscono all'area dell'Organizzazione e delle Politiche del Mercato del Lavoro.

Finalità istituzionali: i punti cruciali attorno a cui si snoda l'attività del SOL sono l'orientamento al lavoro e i diritti del lavoro. Orientare significa

accompagnare e supportare le persone nelle loro scelte di formazione e lavoro, soprattutto nei momenti di transizione. Orientare vuol dire anche aiutare a fare chiarezza sugli obiettivi professionali, misurarsi con le proprie possibilità, competenze, abilità e saperle comunicare. Conoscere il mercato del lavoro, le regole di accesso, i diritti legati al lavoro, i contratti e le agevolazioni, i servizi pubblici per l'impiego, le opportunità di formazione nell'arco della vita e di crescita professionale, il servizio civile, tutte le misure per l'occupazione giovanile e di politiche attive del lavoro.
Molti incontri e seminari vengono realizzati nelle scuole e nelle università per avvicinare i giovani al sindacato e al tema dei diritti e del lavoro, anche atrraverso progetti di alternanza scuola lavoro.

Finanziamento: a carico della CGIL.

Gratuità del servizio: per le attività non è richiesto un corrispettivo.

Organizzazione e sedi: i SOL sono presenti con 84 sedi in diverse Camere del Lavoro. Realizzano una rete sul territorio con le strutture pubbliche dei Servizi per l'impiego, con quelle private e con altri soggetti come le scuole, i servizi sociali, le università, le associazioni studentesche e di volontariato.
Il SOL, assieme agli altri Servizi CGIL e alle Categorie, è presente in alcuni atenei con finalità informative sul mondo del lavoro, sugli sbocchi lavorativi, sulle professioni e sulle tipologie contrattuali.
Confronto con le strutture analoghe di altri sindacati: il confronto non è possibile trattandosi di attività poste in essere dalla varie organizzazioni sindacali con azioni e finalità molto diverse. Quello che si può affermare è che in molte realtà questi Servizi della CGIL realizzano un grande lavoro di informazione, di orientamento e di sostegno ai giovani in cerca di lavoro e in favore delle persone, anche adulte, che il lavoro lo hanno perso.

Più di 180 tipologie di tutela: **l'eccezionale offerta del Sistema Servizi e della Rete CGIL**

Sino ad oggi, per parlare dell'attività dei Servizi storici (INCA, CAAF, UVL, SOL), abbiamo usato sempre termini onnicomprensivi come previdenza, assistenza, fisco, vertenze, orientamento al lavoro, ma non abbiamo mai sufficientemente esplicitato le cose che queste strutture fanno nella quotidianità.
Questa volta abbiamo deciso di guardare dentro con la lente di ingrandimento ed è emerso un carico di lavoro sorprendente. Si è preso coscienza che siamo in grado di dare risposte professionali a numerosissime fattispecie di bisogni/eventi della vita delle persone: ne abbiamo calcolate oltre 180!!!
Ciò che spesso si sottovaluta è che all'interno dei grandi capitoli della previdenza, del welfare, dell'attività vertenziale, dell'informazione sul lavoro si annidano tantissime particolarità, molto diverse l'una dall'altra e nella gran parte dei casi regolate da centinaia di leggi, norme, circolari, per di più sottoposte a continui cambiamenti.

PRATICHE/ATTIVITÀ OFFERTE DAL SISTEMA SERVIZI E DALLA RETE 2018

INCA	85
UVL	35
CAAF	27
SOL	20
SUNIA	13
TOTALE COMPLESSIVO	180

Questa tumultuosa sequenza di avvenimenti legislativi fa sì che i Servizi della CGIL lavorino tanto e, come se non bastasse, sulle sabbie mobili. È sufficiente pensare ai continui mutamenti che interessano le pensioni, il fisco, la giurisprudenza lavoristica, per non parlare del mondo del lavoro che cambia alla velocità della luce. Ma, in ragione della massima attenzione posta all'aggiornamento e alla

formazione degli operatori, si è sempre riusciti a stare al passo dei mutamenti e a dare l'informazione e l'assistenza giusta.
Grazie a una minuziosa ricostruzione delle tante problematiche che i Servizi sanno affrontare e risolvere, i 180 interventi sono sicuramente calcolati per difetto perché abbiamo un pullulare di situazioni molto interessanti che tengono conto della peculiarità dei territori.

EVENTI DELLA VITA CORRELATI

	SOL	CAAF	UVL	INCA	SUNIA
STUDIO E FORMAZIONE	✓	✓			✓
LAVORO	✓	✓	✓	✓	
IMMIGRAZIONE	✓	✓		✓	✓
EMIGRAZIONE	✓			✓	
MATERNITÀ E PATERNITÀ	✓	✓	✓	✓	
DISAGIO ECONOMICO	✓	✓		✓	✓
MALATTIA			✓	✓	
INFORTUNIO			✓	✓	
INVALIDITÀ	✓	✓	✓	✓	
DISABILITÀ		✓	✓	✓	
DISOCCUPAZIONE	✓	✓	✓	✓	✓
PENSIONAMENTO		✓		✓	
DECESSO		✓		✓	✓
ABITAZIONE	✓	✓			✓

Quello che vogliamo valorizzare non è solo il dato quantitativo, ma come i nostri Servizi riescono a far fronte e a prendersi carico delle persone durante gli eventi importanti della vita.

Le tutele individuali **alla lente di ingrandimento e gli eventi della vita**

Dopo aver conosciuto più a fondo le quattro verticalità del Sistema Servizi e dopo aver contato il numero complessivo di pratiche svolte, cerchiamo ora di capire di quale attività parliamo. Poiché al centro dell'azione della CGIL c'è la persona, che vogliamo accompagnare nel suo percorso di vita per difenderne la dignità e i diritti, l'attività dei Servizi e la loro efficacia è messa in stretta relazione all'obiettivo di tutela che la CGIL intende perseguire.
In questa logica abbiamo "spacchettato" gli interventi di ciascun servizio e degli attori della Rete CGIL per far vedere non solo la quantità, ma anche come, per lo stesso evento della vita, si possano azionare tante tutele.
Solo con questa minuziosa ricostruzione, che può apparire pedante e forse anche un po' faticosa, si può fare una tutela davvero integrata.
Occorre che questo quadro diventi patrimonio di tutti, che tutti sappiano tutto quello che fanno i Servizi per dare risposte complessive a chi si rivolge a noi. Molto spesso abbiamo davanti persone preoccupate, sfiduciate, inconsapevoli dei loro diritti e delle opportunità che invece potrebbero risolvere un loro problema o un loro bisogno anche inespresso.

Studio e formazione

CAAF
- richiesta di prestazioni universitarie
- 730 o Modello REDDITI PF per richiesta detrazioni fiscali relative a spese di frequenza scolastica (universitaria e non)

SUNIA
- verifica contratto locazione studenti fuorisede

SOL

- analisi dei fabbisogni formativi
- orientamento e informazioni sulle opportunità di percorsi d'istruzione e di formazione (borse di studio)
- seminari o incontri nelle scuole e nelle università su temi quali: il lavoro, la Costituzione e lo Statuto dei lavoratori, diritti del lavoro, il mondo del lavoro, la ricerca del lavoro, le politiche attive del lavoro, il ruolo e la storia del sindacato
- alternanza scuola lavoro, apprendistato primo livello e tirocini
- informazioni su diritto allo studio, studenti lavoratori, rinnovo permesso di soggiorno, associazioni studentesche
- legislazione e tipologie contrattuali al primo lavoro
- formazione ed istruzione all'estero
- servizio civile nazionale e all'estero

Lavoro

INCA

- estratto contributivo
- denuncia regolarizzazione contributiva
- accredito contributi figurativi
- ricongiunzioni
- versamenti volontari
- riscatti
- attività di informazione sulla regolamentazione della sicurezza sociale nei paesi esteri (Ue e convenzioni bilaterali)
- adesione al fondo complementare
- anticipazione della previdenza complementare
- riscatti per perdita requisiti di iscrizione alla previdenza complementare
- indennità di maternità
- congedi parentali
- assegni familiari (Af)
- trattamento di famiglia: assegno nucleo familiare (Anf e Af)

CAAF

- modello 730
- Modello REDDITI PF
- controllo Cu
- richiesta e verifica detrazioni fiscali

- verifica giusta applicazione aliquote fiscali
- adempimenti per apertura e cessazione rapporto di lavoro domestico
- conteggi prospetti paghe e versamenti contributi previdenziali per il lavoro di cura e assistenza familiare
- adempimenti per apertura o chiusura partita IVA e gestione degli adempimenti contabili per lavoratori autonomi

UVL

- **differenze retributive su:** • assegni nucleo famigliare • cassa edile • ferie e permessi • incentivo • preavviso • ratei mensilità aggiuntive • retribuzione • richiesta fallimento • rimborso spese • risarcimento • rivalutazione e interessi • scatti di anzianità • spettanze di fine rapporto • straordinario •TFR • trasferta
- **mancati pagamenti di:** • assegni nucleo famigliare • cassa edile • ferie e permessi • incentivo • preavviso • ratei mensilità aggiuntive • retribuzione • richiesta fallimento • rimborso spese • risarcimento • rivalutazione e interessi • scatti di anzianità • spettanze di fine rapporto • straordinario •TFR • trasferta
- **accertamento di lavoro subordinato:** • impugnazione dei contratti di: associazione in partecipazione a partita Iva, collaborazione a progetto, collaborazione occasionale e lavoro nero
- **contestazione del contratto applicato:** • impugnazione dei contratti di: appalto, lavoro accessorio, a termine, apprendistato, inserimento, intermittente o a chiamata, somministrazione
- **irregolarità nella costituzione del rapporto di lavoro:** • contestazione del mancato rispetto della graduatoria
- **problematiche relative a mansioni e qualifiche:** • azioni per demansionamento • contestazione dell'errato inquadramento
- **questioni relative alle modalità di svolgimento del lavoro:** • impugnazione del provvedimento di trasferimento • assistenza ai lavoratori in caso di sospensione del rapporto di lavoro • contestazione modifica dell'orario di lavoro • riconoscimento del part-time
- **provvedimenti disciplinari:** • giustificazioni • impugnazione del provvedimento disciplinare
- **crisi, riconversioni o ristrutturazioni aziendali:** • contestazione della mancata rotazione prevista dall'accordo di cassa integrazione • contestazione della violazione del contratto di solidarietà
- **licenziamento:** • impugnazione del licenziamento
- **dimissioni:** • procedura telematica
- **riconoscimento del danno:** • mobbing • molestie • danno alla professionalità

- **controllo di:** • buste paga e TFR • cassa integrazione • ferie e permessi
- **informazioni:** • sull'applicazione di norme di legge e regolamenti • sull'applicazione e interpretazione delle norme contenute nei contratti di lavoro
- **procedure concorsuali:** • amministrazione straordinaria • concordato preventivo • fallimento • liquidazione coatta amministrativa
- **altre procedure:** • accordo di ristrutturazione dei debiti • accordo di sovraindebitamento • amministrazione controllata • concordato in bianco • concordato stragiudiziale • piano attestato di risanamento

SOL

- colloquio strutturato di orientamento o di ri-orientamento al lavoro (con un approccio di genere e un'attenzione alle diverse culture) mirato alla ricerca di una occupazione e alla formazione nell'arco della vita lavorativa
- supporto nella definizione del proprio progetto professionale
- informazione e invio al Sistema di tutele e diritti della CGIL verso strutture di servizio e/o di categoria (es. riscatto laurea, Naspi, assegno di ricollocazione (AdR), ReI, DID, dimissioni volontarie, ISEE, rinnovo permesso di soggiorno per studio o lavoro, ecc.)
- informazioni sulla legislazione, sulla riforma e sull'accesso al mondo del lavoro, sulle tipologie contrattuali
- informativa sui servizi pubblici per l'impiego e sul collocamento mirato
- informazioni sulle caratteristiche, le opportunità e gli sbocchi occupazionali del mercato del lavoro locale
- consulenza orientativa all'autoimpiego, l'autoimprenditorialità: prime informazioni e canali di finanziamento pubblico
- lavoro all'estero: normativa, modalità, requisiti, documentazione, sbocchi occupazionali, EURES

Immigrazione

SUNIA

- consulenza, assistenza e stipula contratto di locazione
- accesso contributi Regionali e Comunali
- richiesta fondo sostegno affitto
- domande ERP
- area legale

INCA

- istanze di rilascio e di rinnovo di permessi di soggiorno

- ricongiungimenti familiari
- regolarizzazione colf e badanti
- sanatorie
- decreto flussi, cittadinanza, richiesta asilo politico, tutela immigrati sul diritto di accesso al welfare

CAAF

- richiesta e verifica detrazioni fiscali
- verifica giusta applicazione aliquote fiscali
- ISEE - ISEU
- adempimenti per l'apertura e la cessazione del rapporto di lavoro domestico
- conteggi prospetti paghe e versamenti contributi previdenziali per il lavoro di cura e assistenza familiare

SOL

- analisi del bisogno
- tecniche di ricerca attiva del lavoro (curriculum vitae, lettera, domanda/annuncio lavoro, colloquio)
- colloquio strutturato di orientamento o ri-orientamento al lavoro (con un approccio di genere e un'attenzione alle diverse culture)
- supporto nella definizione del proprio progetto professionale
- informazione ed invio al Sistema di tutele e diritti della CGIL verso strutture di servizio e/o di categoria
- informazioni su: legislazione e accesso al mercato del lavoro e Cpi (Centri per l'impiego), tipologie contrattuali
- l'autoimpiego, l'autoimprenditorialità
- informazioni sulle offerte dal mondo dell'istruzione e della formazione, riconoscimento titoli di studio stranieri ed equipollenze

Emigrazione

SOL

- analisi del bisogno
- tecniche di ricerca attiva del lavoro (curriculum vitae in lingua, lettera, domanda di lavoro, colloquio) che tenga conto delle caratteristiche di selezione del paese dove si vuole emigrare
- colloquio strutturato di orientamento o ri-orientamento al lavoro (con un approccio di genere e un'attenzione alle diverse culture)

- supporto nella definizione del proprio progetto professionale legato al progetto di emigrazione
- informazioni su: mercato del lavoro, sui servizi pubblici per l'impiego e sul collocamento nel paese dove si emigra e sul servizio EURES

INCA
- assistenza presso i consolati, collaborazione uffici INCA estero
- pensioni in convenzione internazionale

Maternità e paternità

INCA
- indennità di maternità
- congedi parentali
- Tutte le altre prestazioni previste dalla normativa per la tutela della genitorialità

CAAF
- richiesta e verifica detrazioni fiscali
- verifica giusta applicazione aliquote fiscali
- ISEE - ISEU
- assegno al nucleo e assegno di maternità

UVL
- differenze retributive su maternità
- mancati pagamenti su maternità
- tutela in caso di assenza:
- riconoscimento della maternità
- riconoscimento di congedi parentali
- controllo di maternità

Disagio economico

SUNIA
- Accesso contributi Regionali e Comunali
- Richiesta fondo sostegno affitto
- Domande ERP
- Area legale

INCA
- assegno sociale
- trattamento minimo
- maggiorazione sociale

CAAF
- ISEE - ISEU
- verifica diritto e richiesta prestazioni sociali e agevolazioni economiche
- richiesta prestazioni universitarie
- assegno al nucleo e maternità
- riduzione canone Telecom
- bonus energia
- bonus gas
- bonus idrico
- bonus deliberati da Regioni e Comuni
- esenzione canone RAI
- agevolazioni su tenuta di conto corrente
- agevolazione su tassa rifiuti
- nuova social Card (Carta SIA – REI)

SOL
- verifica con i servizi sociali territoriali di progetti mirati di inserimento socio-lavorativo
- verifica requisiti per l'accesso a prestazioni sociali ed agevolazioni

Malattia

INCA
- anticipazione della previdenza complementare
- indennità di malattia
- indennità Tbc
- cure termali

UVL
- maternità e paternità, infortunio, Cig, Cigs, mobilità
- mobbing
- recupero indennità a carico degli istituti di previdenza e assistenza (es. malattia, infortunio, maternità, Cig)
- differenze retributive

- mancati pagamenti
- tutela in caso di assenza
- riconoscimento della malattia

CAF

- Lavoratori domestici assistenza per richiesta prestazioni rivolte a CassaColf

Infortunio, malattia professionale e causa di servizio

INCA

- indennizzo infortunio/accredito contributi figurativi da infortunio
- indennizzo malattia professionale/accredito contributi figurativi da malattia professionale
- costituzione rendita
- revisione rendita
- rendita superstiti
- causa di servizio
- equo indennizzo
- cure termali

UVL

- differenze retributive su infortunio
- mancati pagamenti di infortunio
- tutela in caso di assenza, riconoscimento dell'infortunio
- controllo di infortunio
- riconoscimento del danno: mobbing, danno biologico, morale ed esistenziale, molestie, danno alla professionalità

CAF

- Lavoratori domestici assistenza per richiesta prestazioni rivolte a CassaColf

Invalidità

INCA

- assegno ordinario di invalidità

- revisione assegno ordinario di invalidità
- pensione di inabilità
- assegno personale continuativo
- inabilità alla mansione
- inabilità a proficuo lavoro
- inabilità a qualsiasi attività lavorativa
- pensione privilegiata
- rendita per inabilità (complementare)
- riscatti (complementare)
- verifica eventuale posizione pensione complementare
- ciechi civili
- sordomuti
- indennità di frequenza
- invalidità civile
- assegno sociale derivante da invalidità civile

CAAF

- ISEE - ISEU
- Dichiarazioni di responsabilità per prestazioni assistenziali (Modelli ICRIC, ICLAV e ACCAS/PS)

UVL

- irregolarità nella costituzione del rapporto di lavoro:
- mancata assunzione di soggetti invalidi
- tutela in caso di assenza:
- riconoscimento dei permessi, congedi e congedi parentali straordinari per handicap

SOL

- informazioni e procedure sul collocamento mirato (strumenti ed opportunità)

Disabilità

INCA

- indennità di accompagnamento
- legge 104/92
- legge 210/92

CAAF
- ISEE - ISEU
- detrazioni fiscali

UVL
- riconoscimento danno biologico
- riconoscimento congedi parentali

Disoccupazione

SUNIA
- Accesso contributi Regionali e Comunali
- Richiesta fondo sostegno affitto
- Domande ERP
- Area legale

INCA
- riscatti per perdita requisiti di iscrizione alla previdenza complementare
- NASpI
- disoccupazione agricola
- disoccupazione speciale edilizia
- mobilità
- disoccupazione in deroga
- mobilità in deroga
- cassa integrazione
- Lsu - lavoratori socialmente utili
- indennità di maternità
- trattamento di famiglia: Anf e Af

CAAF
- ISEE - ISEU

UVL
- impugnazione di licenziamento
- procedura telematica dimissioni per giusta causa
- controllo buste paga e TFR
- recupero TFR non percepito
- recupero differenze sul TFR
- procedure concorsuali

SOL

- analisi dei fabbisogni nelle fasi di transizione ed intercettarne di nuovi
- verifica dichiarazione di immediata disponibilità (DID)
- tecniche di ricerca attiva del lavoro (curriculum vitae, lettera, domanda/annuncio lavoro, colloquio, uso social media)
- avvertenze sulle truffe legate alla ricerca del lavoro, riconoscere i falsi annunci di lavoro
- colloquio strutturato di orientamento o ri-orientamento al lavoro (con un approccio di genere e un'attenzione alle diverse culture)
- supporto nella definizione del proprio progetto professionale
- seminari informativi (a supporto della preparazione ai concorsi pubblici, sulle tipologie contrattuali, orientamento mdl, colloquio lavoro, ricerca attiva)
- consulenza su percorsi di formazione e di riqualificazione più adatti a rafforzare/definire il profilo professionale
- informazione e invio al Sistema di tutele e diritti della CGIL verso strutture di servizio e/o di categoria
- informazioni su: legislazione e accesso al mercato del lavoro, tipologie contrattuali
- servizi pubblici per l'impiego e collocamento mirato
- informazioni sulle opportunità e sbocchi occupazionali del mercato del lavoro locale
- l'autoimpiego, l'autoimprenditorialità: prime informazioni e canali finanziamento pubblico
- lavoro/formazione all'estero
- servizio civile nazionale e all'estero
- informazioni sulle offerte dal mondo dell'istruzione e della formazione continua

Pensionamento

INCA

- pensione di anzianità
- pensione di vecchiaia
- pensione totalizzata di vecchiaia e con 40 anni
- pensione in convenzione internazionale
- pensione supplementare
- riliquidazione
- ricostituzione pensione

- supplemento
- indebiti previdenziali
- assegno ordinario di invalidità
- revisione assegno ordinario di invalidità
- pensione di inabilità
- assegno personale continuativo
- inabilità alla mansione
- inabilità a proficuo lavoro
- inabilità a qualsiasi attività lavorativa
- pensione privilegiata
- rendita di vecchiaia (complementare)
- rendita per anzianità (complementare)
- rendita per inabilità (complementare)
- riscatti (complementare)
- verifica eventuale posizione pensione complementare
- trattamento di famiglia: Anf e Af
- opposizione ai rimborsi per prestazioni indebite
- Red manuali

CAAF
- modello 730
- Modello REDDITI PF
- controllo CU
- richiesta e verifica detrazioni fiscali
- verifica giusta applicazione aliquote fiscali
- Red
- Dichiarazioni di responsabilità Modelli ICRIC, ICLAV e ACCAS/PS

UVL
- fondo pensione integrativa, controllo, mancati pagamenti
- riconoscimento del danno pensionistico

Decesso di un familiare

SUNIA
- Richiesta voltura contrattuale
- Accesso contributi Regionali e Comunali
- Richiesta fondo sostegno affitto

- Domande ERP
- Area legale

INCA
- pensione superstiti
- ratei maturati e non riscossi
- riscatto per premorienza (complementare)
- rendita ai superstiti (complementare)

CAAF
- dichiarazione di successione

Proprietà di un immobile

SUNIA/APU
- Consulenza, assistenza e stipula contratto di locazione
- Assistenza amministrativa e di revisione dei conti nella gestione condominiale
- Assistenza tecnica su tabelle millesimali, autorizzazioni e concessioni pratiche edilizie, APE, analisi e controllo preventivi e capitolati appalto
- Assistenza assemblee condominiali e verifica bilanci condominiali
- Detrazioni fiscali per lavori, canoni liberi e concordati
- Calcolo tasse e imposte sulle abitazioni
- Richiesta bonus energia e gas
- Area legale

CAAF
- modello 730
- Modello REDDITI PF
- determinazione IMU - TASI
- determinazione tassazione immobili locati

Le correlazioni tra le attività **dei Servizi e della Rete CGIL**

Un'occasione per fare più tutela individuale

In questo capitolo tocchiamo un argomento che è assolutamente strategico per l'azione di tutela e forse per troppo tempo sottovalutato: il valore delle correlazioni tra Servizi, tra Servizi e Categorie, e tra Servizi e strutture affiliate. Non c'è dubbio che il primo importante risultato conseguito con l'indagine condotta in profondità sulle attività del Sistema sia la loro quantificazione, 180 pratiche di tutela individuale, calcolate e codificate: un sistema unico, formalizzato per tutta l'Italia.
L'altra importante acquisizione è stata quella di partire dalle 180 pratiche per calcolare, con il sistema delle correlazioni, quanti altri interventi possono scaturire se ragioniamo in termini di una tutela "lunga", di una tutela che intende accompagnare le persone nel loro percorso di vita. Ne abbiamo contate ben più di 300!!
Per arrivare a questo risultato è stata esaminata la forza di attrazione di ciascun servizio e contemporaneamente è stata valutata la capacità dei singoli servizi di orientare le persone verso altre tutele in grado di dare altri aiuti alla persona che si rivolge alle nostre sedi.
Ci si è resi conto che le potenzialità di alcuni servizi sono largamente inespresse, quando invece la situazione lo meriterebbe, dopo un'approfondita analisi dei fabbisogni della persona. Ma, lo ripetiamo, tutto questo dipende dalla perfetta conoscenza dell'offerta del Sistema, offerta, tra l'altro, che va continuamente monitorata per cogliere e intercettare nuove tutele. Infatti è stato dimostrato che i Servizi, di cui si conoscono molto bene i contorni e le attività, come per lo storico patronato INCA, riescono ad esprimere quasi tutto il loro potenziale di tutela, mentre i CAAF, ad esempio, hanno ancora grandi potenzialità non espresse e questo perché non sempre c'è cognizione di tutte le tutele che il sistema CAAF nel corso del tempo ha elaborato. Allo stesso tempo è stato possibile dimostrare che, ad esempio, UVL e SOL, oltre a svolgere una tutela di grande valore, possono essere importanti snodi per indirizzare l'utenza verso altri servizi.
Quando una persona o un iscritto chiedono aiuto o consulenza su uno

specifico problema è molto probabile che, oltre al servizio chiamato direttamente in causa, possano essere di grande aiuto altre tutele offerte dal Sistema e dalla Rete.
Questo è il metodo delle correlazioni. Possono esserci correlazioni semplici, correlazioni simultanee, correlazioni sequenziali.

Esempi di correlazioni semplici tra due Servizi e tra Servizi e Categorie:

- Una pensione di reversibilità del patronato INCA è correlata alla dichiarazione di successione da parte del CAAF.
- Il lavoratore della Categoria sindacale chiede il congedo parentale: il patronato INCA è il servizio che se ne può occupare.
- Il lavoratore che si reca all'UVL per impugnare il licenziamento va anche al SOL per la ricerca di un nuovo lavoro.
- Il cittadino che si reca al SUNIA perchè perde/rischia di perdere l'alloggio può essere indirizzato verso altre strutture/servizi in base alle motivazioni che hanno indotto il problema: perdita lavoro/malattia/ecc.
- Progetti di Alternanza scuola lavoro in collaborazione tra SOL, FLC, Rete degli studenti medi, Confederazione.

Esempio di correlazione simultanea tra diversi Servizi:

- La richiesta al CAAF da parte dell'invalido civile che deve presentare all'INPS il modello Icric per ottenere l'assegno sociale ACC AS/PS può dar luogo all'intervento di altre due tutele:
  - INCA per chiedere le prestazioni previste per gli invalidi civili
  - SOL per avere informazioni sul collocamento mirato.
- Studente universitario richiede al SOL consulenza per orientamento ricerca lavoro e borse di studio e può chiedere al Caf eventuali detrazioni fiscali relative a spese frequenza università e al SUNIA una verifica della regolarità del contratto di affitto per studenti universitari fuorisede.

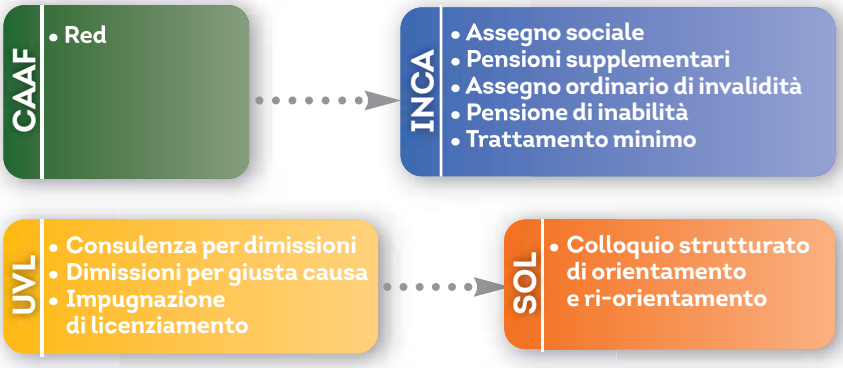
Esempio di correlazione sequenziale:

- Un'impugnativa di licenziamento e/o l'assistenza nella procedura telematica di invio delle dimissioni dell'UVL può determinare l'intervento a catena di più servizi:
  - in primo luogo si effettua la verifica della genuinità delle dimissioni e della regolarità del rapporto da concludere;
  - in secondo luogo sarà indirizzato all'INCA, per la richiesta di disoccupazione ordinaria e DID, successivamente l'INCA invierà il lavoratore al SOL, che lo aiuterà nella ricerca attiva del lavoro e in eventuali percorsi di formazione e qualificazione.

Perché questo meccanismo della correlazione delle pratiche funzioni occorre, oltre ad una conoscenza assoluta e aggiornata dell'offerta dei servizi nei territori, la capacità da parte degli operatori di fare immediatamente le correlazioni. Ricordiamo che possono essere tantissime: più facile quando i bisogni della persona sono chiaramente espressi, più complicato quando i bisogni sono inespressi e vanno portati alla luce.
Se poi si ha presente il volume di attività dei soggetti della Rete e se mettiamo anche le loro attività in correlazione, ci accorgiamo che possiamo fornire alle persone e agli iscritti un sistema di protezione eccezionale.
Dobbiamo, però, esserne pienamente e convintamente consapevoli e abituarci a ragionare sempre e comunque in termini di integrazione, connessione, correlazione.
Per facilitare la pratica delle correlazioni sono stati sperimentati in alcune realtà territoriali nuovi sistemi di accoglienza e strumenti informatici, come l'applicativo per gli appuntamenti, e altri ancora, legati alle specificità locali, che vanno osservati con grande attenzione perché puntano a dare le gambe ai percorsi dell'integrazione della tutela che, non dimentichiamolo mai, è in favore della persona e al tempo stesso del maggior consenso alla CGIL.
Per capire ancor meglio la logica delle correlazioni riportiamo qui di seguito una serie di esempi, anticipando che altri saranno esemplificati nel capitolo sui soggetti della Rete.

Le tipologie delle correlazioni

CORRELAZIONI SEMPLICI



CORRELAZIONI SIMULTANEE

INCA – Cassa integrazione

- **CAAF**
  - Modello 730 – Modello REDDITI
  - Controllo Cu
  - Servizio partite Iva
- **UVL**
  - Controllo periodi malattia, maternità e paternità, infortunio, Cig, Cigs e mobilità
- **SOL**
  - Consulenze per lavoratori e lavoratrici per individuare i percorsi di riqualificazione o per fare un bilancio delle proprie capacità

CAAF – Modelli vari Icric (comunicazione invalidi civili as/ps)

- **INCA**
  - Invalidità civile, accompagno, l. 104/92, sordomuti, ciechi civili
- **SOL**
  - Collocamento mirato

CORRELAZIONI SEQUENZIALI

UVL – Impugnazione di licenziamento

- **INCA**
  - Disoccupazione ordinaria
  - NASpI
  - Mobilità
  - **SOL** – Ricerca attiva del lavoro e percorsi di formazione

CAAF – Adempimenti per apertura e cessazione lavori di cura – colf e badanti

- **INCA**
  - Istanze di rilascio e di rinnovo permessi di soggiorno
  - Regolarizzazione colf e badanti
  - Sanatoria
  - **SOL** – Sistema di tutele e diritti CGIL con rinvio a strutture di servizio e di categoria
  - **SOL** – Strumenti per la ricerca del lavoro, orientamento mirato al settore di riferimento
    - CATEGORIA

CORRELAZIONI TRA LE PRATICHE: ALCUNI ESEMPI

INCA	Pensione di reversibilità	CAAF	Dichiarazione di successione
INCA	Previdenza complementare	UVL	Recupero per quote omesse previdenza complementare congedi parentali
SOL	Orientamento formazione e istruzione scuole e università	CAAF	Richiesta prestazioni universitarie, ISEE, detrazioni fiscali
CAAF	ISEE	UVL	Informazione e orientamento congedi parentali
CATEGORIA		INCA	Disoccupazioni, NaspI, mobilità
CATEGORIA		CAAF	Modello 730 e Modello REDDITI
CATEGORIA	In caso di infortuno sul lavoro	INCA	Attivazione pratica infortunio, indennizzo infortunio, accredito contributi figurativi da infortunio mobilità
		UVL	Richiesta risarcimento danni da infortunio sul lavoro

L'integrazione tra tutela **individuale e tutela collettiva**

L'analisi sulla quantità e sulla qualità dei Servizi e l'importanza di tutte le interconnessioni dimostrano la forza eccezionale che il Sistema delle tutele della CGIL è in grado di esprimere.
Stiamo parlando del grande progetto che è l'integrazione tra i Servizi, un traguardo di grande valenza sociale.
Ma l'integrazione tra i Servizi non basta. Serve un grande lavoro in comune tra Servizi e Categorie sindacali. Sino ad ora il nostro tessuto attivo, le CdLT/M, le CGIL regionali, i Servizi stessi e alcune Categorie hanno sviluppato buone pratiche, esperienze di cooperazione, di collaborazione, di alleanza e, negli ultimi anni, sono stati sperimentati e messi a sistema alcuni processi di integrazione, se per questo intendiamo il costante sforzo di tenere uniti i diversi bracci dell'Organizzazione al fine di accogliere le persone, prendersi cura di loro, rispondere ai bisogni espressi, facendo emergere anche risposte a domande non poste.
Uno dei momenti più alti della nostra azione di tutela è sicuramente quello in cui le Categorie, i Servizi e la Rete fanno integrazione, vale a dire quando si ragiona insieme sui bisogni dei lavoratori, sulle loro più frequenti richieste di aiuto, sulla dislocazione dei posti di lavoro, sulla nostra organizzazione sul territorio.
Le ragioni dell'integrazione delle tutele individuali e di queste con la tutela collettiva della CGIL sono ormai un patrimonio concettuale condiviso. Per il raggiungimento di questo obiettivo la Confederazione sta accelerando tutti i processi politico-organizzativi utili allo scopo, un lavoro governato dall'Area Organizzazione della CGIL nazionale, ma che vede protagoniste le CdLT e le CGIL regionali a cui sono affidati la regia e il coordinamento.
La pressante richiesta di molti dei nostri iscritti e di tante altre persone di essere aiutati a muoversi nel mondo della protezione sociale e dei diritti – soprattutto ora che la crisi sospinge verso la precarietà e la povertà sempre più soggetti – rende l'attività sindacale dei Servizi il primo importante baluardo dell'azione di tutela della CGIL.

Il lavoratore, la lavoratrice, il disoccupato, il precario sono soggetti sempre più difficili da raggiungere e da interpretare perché i posti e l'organizzazione del lavoro che conoscevamo sono profondamente cambiati. Sta a noi, a come riusciamo ad organizzarci sul territorio, alla preparazione dei nostri delegati, agli strumenti e alle tecnologie che possiamo mettere in campo, ricercare il contatto, informarli, proporre il nostro aiuto, la nostra competenza, parlargli della nostra azione sindacale complessiva, fatta di tutele individuali e collettive.
Per raggiungere risultati apprezzabili in questo percorso occorre che la conoscenza delle attività dei Servizi e delle loro correlazioni sia patrimonio di tutti i delegati e che i Servizi della CGIL siano in sintonia con le esigenze di tutela dei lavoratori dei vari comparti. Così pure è indispensabile che si ragioni insieme sul profilo dei lavoratori organizzati dalla categoria, sulle caratteristiche del territorio, sulle nostre sedi, sull'offerta dei Servizi in quelle realtà, per arrivare ad una lettura comune dei problemi da affrontare. Tutto ciò richiede un dialogo costante, la calendarizzazione di riunioni e incontri di formazione trasversali, la messa a punto di archivi informatici dialoganti e di una modulistica comune.
Insomma, occorre avere la consapevolezza che, per come si stanno assestando il mondo del lavoro e la società, i canali di comunicazione con i lavoratori, i pensionati, gli immigrati e i giovani sono e saranno contemporaneamente sia i Servizi che le Categorie. Su questi due binari, legati da un patto di azione, potrà crescere anche l'adesione alla CGIL che andrà a rendere più forte l'attività di rappresentanza.

2

La Rete
tanti soggetti tante attività

Lo abbiamo detto: la protezione che la CGIL è in grado di garantire non si limita a quella prestata dai Servizi, che da decenni assistono milioni di lavoratori, pensionati, cittadini, immigrati, ma è comprensiva anche dell'attività di AUSER e ALPAA, Federconsumatori, SUNIA, APU, soggetti sociali che coprono aree di grande interesse per la vita delle persone e che operano in forte sinergia con la CGIL.

ALPAA *Un importante sostegno per la piccola agricoltura*

Anno di nascita: 1998

È l'Associazione sindacale di rappresentanza dei Lavoratori Produttori Agroalimentari e Ambientali, ossia delle cosiddette "figure miste" e dei piccoli produttori dei settori agricolo, alimentare e ambientale e della pesca. ALPAA trae le sue origini da una storia antica, innervandosi nella tradizione e nelle lotte del movimento contadino e sindacale del nostro paese e, in particolare, dei "lavoratori della terra" che nel 1901 diedero vita al primo Congresso della Federterra. Si tratta di particolari figure sociali, non assimilabili alle imprese agricole, giacché oltre a essere lavoratori subordinati, autonomi, pensionati o disoccupati, sono contestualmente proprietari o conducono in proprio piccoli appezzamenti di terreno svolgendo così piccole attività autonome in campo agricolo, della trasformazione dei prodotti agricoli, della silvicoltura, della cura dell'ambiente e della pesca. È federata alla FLAI CGIL, è un'associazione libera, democratica, apartitica, aconfessionale, multietnica, laica e autonoma dai partiti e dai governi a ogni livello. Non ha scopo di lucro. È rappresentata su tutto il territorio nazionale.

ALPAA, in Europa, è componente effettivo dell'EFFAT (European Federation of Food, Agriculture and Tourism Trade Unions).

Nel più complessivo quadro della tutela dei lavoratori dipendenti che esercitano anche attività di produttori agricoli e degli obiettivi generali di democrazia e di sviluppo economico, ALPAA ha come scopo la rappresentanza e la tutela degli interessi economici, professionali e sociali delle figure miste, valorizzando altresì le attività economiche autonome dei lavoratori, nonché quella dei giovani, ragazzi e ragazze alla ricerca di occasioni di lavoro nell'ambito dell'agricoltura, della silvicoltura, della tutela ambientale e della pesca.

Oltre a espandere proprie azioni di rappresentanza nei confronti delle istituzioni pubbliche o private ALPAA favorisce lo sviluppo e la valorizzazione delle risorse naturali ed umane per un migliore assetto socio-eco-

nomico delle aree rurali e la salvaguardia del territorio e dell'ambiente, nonché lo sviluppo e la valorizzazione della cooperazione, dell'associazionismo di settore e di prodotto. ALPAA, inoltre, assiste i concedenti nella stipula di contratti secondo le norme della legge 203/92, di piccola colonia e di compartecipazione e ne assume la rappresentanza e fornisce tutte le tutele individuali attraverso l'erogazione di servizi di assistenza nei rapporti con gli enti previdenziali e la pubblica amministrazione (AGEA).
Come obiettivo strategico, ALPAA persegue politiche di sviluppo agricolo e ambientale improntate alla multifunzionalità, all'ecosostenibilità e, più in generale, alla valorizzazione delle risorse territoriali, della biodivesità, delle produzioni alimentari di qualità, della difesa idrogeologica del suolo, della tutela del paesaggio e dell'ambiente.

Si batte in ogni sede, a livello territoriale, regionale, nazionale ed europeo, per:

- Il progresso e lo sviluppo della piccola agricoltura, della pesca, della silvicoltura, dell'agricoltura sociale e familiare;
- La difesa e l'incremento dei redditi dei lavoratori, dei piccoli produttori e degli operatori agroalimentari, della pesca, della silvicoltura, anche in chiave di affermazione e attuazione di politche sociali e di welfare;
- Definire e sostenere, in ambito europeo, nazionale e regionale idonee politiche agricole in grado di rafforzare le comunità rurali e in particolare quelle di montagna e delle aree di prossimità urbana, dando valore ecologico, etico, estetico ed economico agli equilibri ambientali e del territorio.

ALPAA, pertanto, si batte per tutelare e affermare con i principi di legalità democratica e costituzionale quei lavori inerenti alla coltivazione agricola, alla silvicoltura, all'allevamento del bestiame e alla piccola pesca, che contribuiscono a rivitalizzare valori, solidarietà, beni relazionali e stili di vita espressi in tali ambiti territoriali, promuovendo così il dialogo tra generazioni, l'integrazione sociale tra portatori di culture differenti e immigrati.

AUSER *Un grande progetto per il protagonismo degli anziani*

Anno di nascita: 1989

AUSER, Associazione per l'autogestione dei servizi e la solidarietà, promossa 25 anni fa dalla CGIL e dal Sindacato pensionati CGIL, organizza attività e servizi prevalentemente rivolti agli anziani ma attenta a tutte le età. L'associazione sviluppa e sostiene le politiche e tutte le attività che possono favorire l'invecchiamento attivo, la capacità

degli anziani di essere delle risorse importanti per aiutare chi di loro è in difficoltà e per mettere a disposizione di tutti le energie, i saperi, i valori di cui sono portatori.

Filo d'Argento: una rete di solidarietà e amicizia vicina agli anziani più soli e fragili. Un sistema di telefonia sociale, costituito dalla rete dei numeri delle sedi associative e dal Numero Verde Nazionale 800.99.59.88, gratuito, operativo tutti i giorni dell'anno compresi la domenica e festivi,dalle ore 8 alle ore 20. Fornisce informazioni sui servizi a sostegno degli anziani e sulle sedi AUSER.

L'apprendimento permanente per tutte le età: il piacere di continuare a conoscere Le Università e i circoli culturali AUSER offrono occasioni di conoscenza, scambio culturale e socializzazione; promuovono ed organizzano un'offerta formativa molto vasta: dall'informatica alle lingue, dalla psicologia alla storia, alla filosofia, senza trascurare attività pratiche come cucina, pittura, danza e recitazione e tanto altro ancora.

Volontariato civico: strumento di promozione della cittadinanza attiva per la cura dei beni pubblici e dei servizi civili AUSER opera con le istituzioni: nei musei e nelle biblioteche; per l'accoglienza del pubblico in occasione di eventi, manifestazioni culturali e sportive; per la cura e la sorveglianza dei parchi, aree verdi, spazi giochi per i bambini, giardini e delle aree pubbliche; per isole ecologiche e riuso di materiali; per l'educazione alla raccolta differenziata; orti per anziani; per la vigilanza scolastica attraverso i nonni vigili, l'accompagnamento scolastico, la prescuola, i centri estivi; per i soggiorni di vacanza degli anziani.

Turismo sociale, culturale e tempo libero Gite, soggiorni estivi, cure termali, visite a città, eventi, ballo, gruppi di cammino, laboratori di manualità, sartorie, hobbistica, poesia, pittura, canto, musica, recitazione, fotografia, strumenti informatici e altro.

SUNIA *Una difesa a tutto campo della condizione abitativa*

Anno di nascita: 1972, dalla riunificazione di una serie di organizzazioni e comitati operanti sul problema della casa.
È la principale organizzazione degli inquilini privati e degli assegnatari di edilizia pubblica. Ha per scopo il riconoscimento del

diritto alla casa per ogni cittadino a condizioni compatibili con le esigenze delle famiglie per favorire la mobilità e la soluzione del bisogno alloggiativo. Persegue l'obiettivo della sicurezza degli alloggi e degli edifici e della qualità dell'abitare in un contesto urbano adeguato. Il SUNIA è presente in tutto il territorio nazionale con sedi provinciali e strutture regionali.

Natura giuridica: Associazione sindacale

Organi: Segretario Generale Nazionale; Segreteria Nazionale; Comitato Direttivo; Segretari Generali Regionali; Comitati Direttivi Regionali; Segretari Generali Provinciali; Comitati Direttivi Provinciali; Collegi dei Sindaci e Garanti.

Finanziamento: Tesseramento e quote marginali per particolari tipi di servizi.

Finalità istituzionali: È la principale organizzazione degli inquilini privati e degli assegnatari di edilizia pubblica. Ha per scopo il riconoscimento del diritto alla casa per ogni cittadino a condizioni compatibili con le esigenze delle famiglie per favorire la mobilità e la soluzione del bisogno alloggiativo. Persegue l'obiettivo della sicurezza degli alloggi e degli edifici e della qualità dell'abitare in un contesto urbano adeguato.
Contratta e stipula insieme alle altre organizzazioni degli inquilini, con la proprietà edilizia la convenzione nazionale per i contratti di locazione concordati e, a livello comunale, gli accordi che definiscono i canoni e le modalità per la stipula di questi contratti. Il SUNIA è presente in tutto il territorio nazionale con federazioni provinciali, strutture regionali e e sedi perfiferiche nei comuni e nelle grandi aree urbane.

I servizi

Per gli affitti privati

- Attestazione, assistenza, consulenza e stesura del contratto di locazione abitativa agevolato, per studenti e transitorio
- negoziazione paritetica bilaterale sulla locazione
- consulenza e stesura del contratto di locazione abitativa libero, turistico e per uso diversodall'abitativo
- registrazione anche telematica dei contratti
- verifica e conteggi dei canoni di locazione
- verifica e conteggi degli oneri accessori

- assistenza per le richieste del contributo all'affitto e morosità incolpevole ed eventuale ricorso e contenzioso
- assistenza alle assemblee condominiali e sul servizio di riscaldamento
- verifica dei bilanci condominiali
- consulenza sulle procedure dei lavori con detrazione
- consulenza per detrazione dei lavori per il risparmio energetico
- consulenza e assistenza all'inquilino acquirente dell'alloggio messo in vendita
- consulenza per il calcolo e la convenienza di ricorrere alla cedolare secca
- consulenza per detrazioni fiscali
- consulenza per ISEE e ISE

Per l'edilizia pubblica

- verifica e conteggi per i canoni di locazione e degli oneri accessori
- assistenza per le domande di assegnazione alloggi Erp (Edilizia residenziale pubblica) anche in sanatoria e di social housing con eventuale ricorso e contenzioso
- censimento periodico degli assegnatari Erp
- consulenza e organizzazione domande sui piani edilizi di housing sociale
- consulenza per detrazioni fiscali
- consulenza per ISEE e ISE

APU la difesa di chi è proprietario della casa in cui abita

L'Associazione Proprietari Utenti (APU), organizzazione del SUNIA, rappresenta e tutela i proprietari delle abitazioni in cui vivono.

Organi: Presidente nazionale; Presidenti provinciali.

Finalità: Poiché nel corso degli anni la proprietà dell'abitazione è stata fortemente incentivata nel nostro Paese e molti sono stati i lavoratori dipendenti ed i pensionati che hanno indirizzato i propri risparmi verso l'acquisto della prima casa, spesso a costo di notevoli sacrifici, la tutela dell'utente inquilino e del proprietario-utente si deve estendere alla più complessiva qualità dell'abitare. e qualità è ad essa connessa.

L'APU si prefige pertanto di:

- promuovere tra i proprietari utenti e gli inquilini, nei rapporti condominiali, la cultura della convivenza e della partecipazione;

- rappresentare le domande dei proprietari che vivono nella propria abitazione, in stretta relazione con gli inquilini, sulle questioni di comune interesse (corretta e trasparente amministrazione, qualità dei servizi, buono stato manutentivo, qualità residenziale, urbana e ambientale, sicurezza degli edifici, degli impianti e delle dotazioni, ecc.);
- rappresentare gli interessi dell'utente proprietario sul versante della conservazione e valorizzazione del patrimonio, di un maggior potere nel rapporto condominiale, di un sostegno nell'attività di compravendita immobiliare anche nei confronti dei soggetti che forniscono servizi di intermediazione e creditizi, di definizione di un'equa fiscalità immobiliare;
- elaborare, insieme alle altre organizzazioni democratiche dell'utenza, linee e proposte legislative a tutela dell'utenza in generale e dei consumatori.

Alcuni esempi di attività:
- assistenza amministrativa e di revisione dei conti nella gestione condominiale
- assistenza associativa, legale e fiscale ai proprietari utenti
- assistenza tecnica tabelle millesimali, autorizzazione e concessione edilizia, analisi e controllo di preventivi e capitolati d'appalto
- assistenza alla compravendita
- consulenza e stesura contratti di locazione e registrazione
- conteggi dei canoni e degli oneri accessori
- assistenza alle assemblee condominiali e verifica bilanci condominiali
- detrazioni fiscali per lavori, per risparmio energetico, per canone libero e concordato, per studenti e loro famiglie ecc.
- calcolo tasse e imposte sulle abitazioni
- calcolo per ISEE e ISE
- richiesta bonus energia, gas e idrico.

FEDERCONSUMATORI *Consumatori più tutelati*

Federconsumatori

Anno di nascita: 1988

La Federconsumatori è un'associazione senza scopo di lucro che da oltre 30 anni è impegnata attivamente nella tutela dei diritti dei cittadini, nell'informazione e nell'educazione di questi ultimi circa le proprie tutele in ambito consumeristico.
È stata costituita con il sostegno della CGIL nel 1988, con il contributo di esperti di consumerismo operanti nell'ambito dell'università, dell'informazione e del Parlamento.

La Federconsumatori è un ente di promozione sociale ed è un'Associazione dei Consumatori ufficialmente riconosciuta dal CNCU – Consiglio Nazionale dei Consumatori e Utenti, istituito presso il Ministero dello Sviluppo Economico.
Quotidianamente la Federconsumatori svolge una difesa collettiva dei consumatori contro le frodi, le pratiche ingannevoli, le prevaricazioni di soggetti pubblici e privati, le truffe. Lavora in confronto permanente con le Authority e con le Istituzioni (nei confronti delle quali mantiene autonomia d'azione e di giudizio) che hanno come finalità la tutela del consumatore. Ricerca, quale strumento privilegiato di risoluzione delle controversie, la conciliazione paritetica dei contenziosi tra consumatori e soggetti commerciali, bancari, assicurativi ecc. È presente su tutto il territorio nazionale con una rete capillare di sportelli e sedi, ai quali possono accedere tutti i consumatori indistintamente. È impegnata con i suoi esperti sulla mediazione civile.

I servizi

Attraverso una rete di oltre 800 sportelli di assistenza e consulenza ai consumatori, presenti in tutti i maggiori centri urbani, il Servizio giuridico-legislativo a livello centrale e l'Osservatorio Nazionale, la Federconsumatori interviene in molti campi. Ne ricordiamo qui di seguito alcuni:

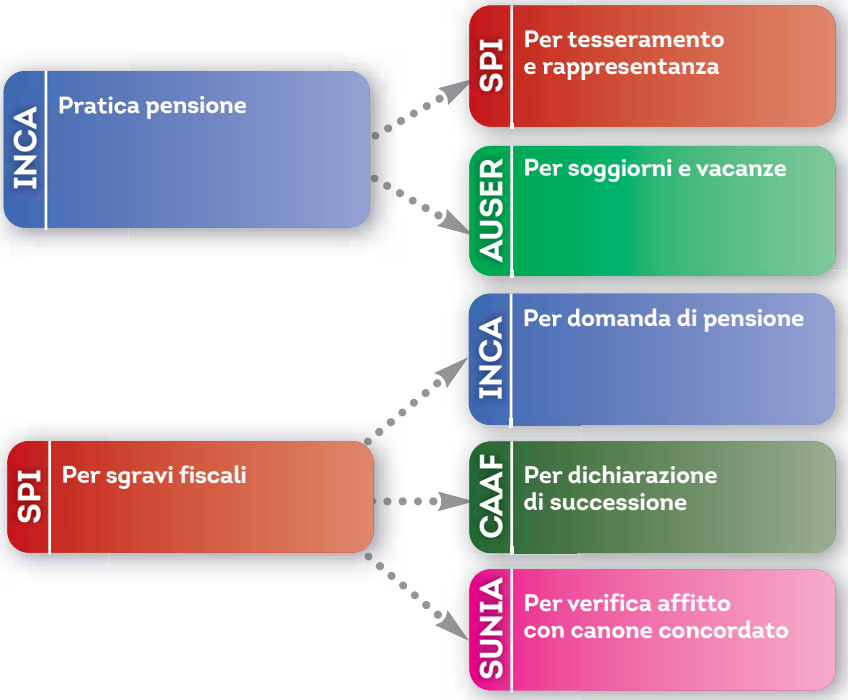
- energia elettrica e gas
- telecomunicazioni
- servizi bancari e finanziari
- assicurazioni
- tutela della salute e del diritto ad una sanità di qualità
- sicurezza alimentare
- servizio idrico
- casa
- scuola
- turismo
- tutela, recupero e salvaguardia dell'ambiente
- tutela della web reputation
- assistenza ed educazione per il contrasto al fenomeno della ludopatia
- contrasto all'utilizzo scorretto dei dati personali da parte delle piattaforme digitali
- promozione dell'uso consapevole dei motori di ricerca
- tutela delle vittime di cyberbullismo.

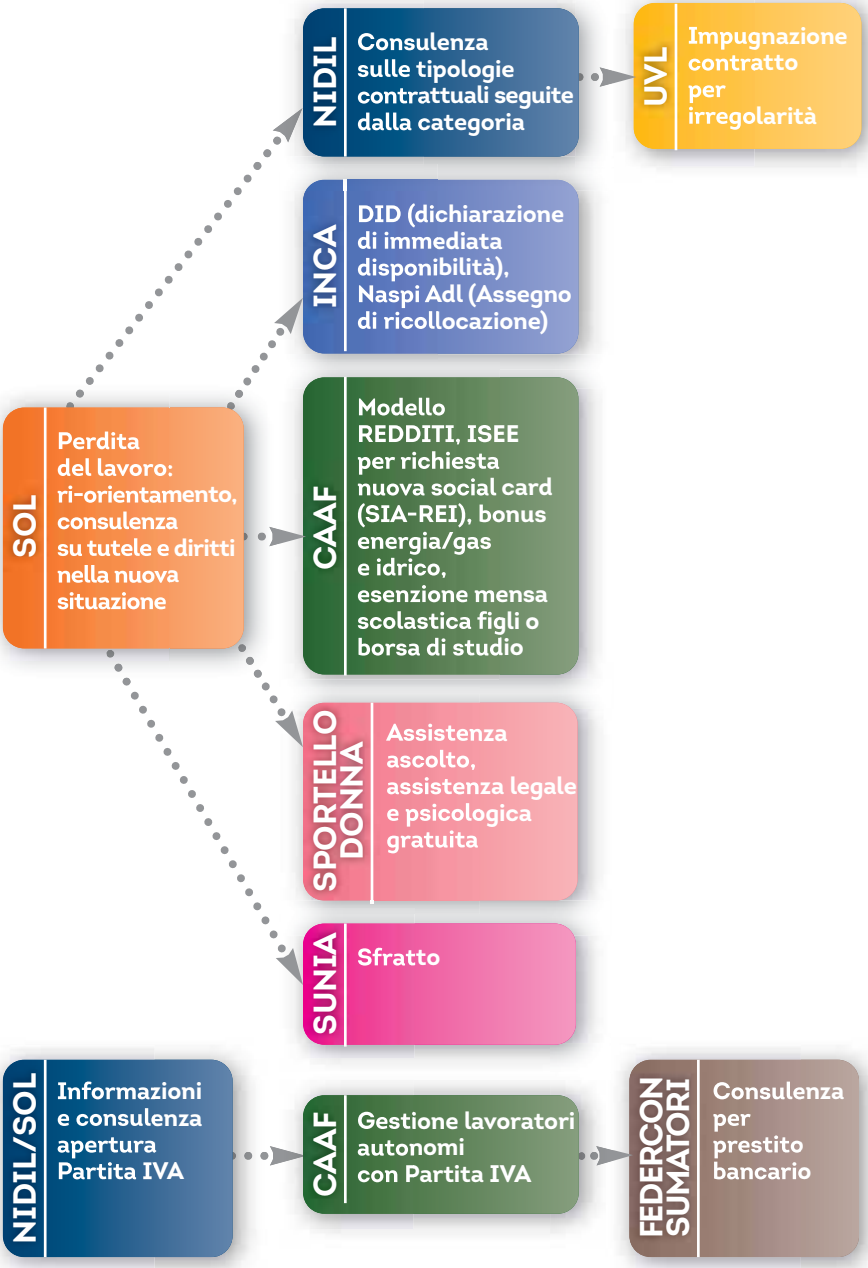
Accordi, protocolli, conciliazioni

Federconsumatori ha sottoscritto protocolli per la risoluzione extra-giudiziale delle controversie con le maggiori aziende, enti, banche, assicurazioni, società. La conciliazione paritetica ed i sistemi ADR **Alternative Dispute Resolution** (risoluzione alternativa delle controversie) consentono importanti vantaggi per i cittadini-consumatori nella fase di risoluzione delle controversie, sono gratuiti, in breve tempo e nel 90% dei casi ottengono risultati positivi, favorendo così inoltre lo snellimento del carico giudiziario.

ESEMPI DI CORRELAZIONI POSSIBILI TRA SERVIZI, CATEGORIE E RETE

A dimostrazione dell'estensione del Sistema di protezione della CGIL cerchiamo di dimostrare, dopo aver esaminato tutte le attività della Rete, come possano determinarsi altre importanti correlazioni in favore della persona che abbiamo messo al centro della nostra azione di tutela individuale e collettiva.




SOL
Perdita del lavoro: ri-orientamento, consulenza su tutele e diritti nella nuova situazione
NIDIL
Consulenza sulle tipologie contrattuali seguite dalla categoria
UVL
Impugnazione contratto per irregolarità
INCA
DID (dichiarazione di immediata disponibilità), Naspi Adl (Assegno di ricollocazione)
CAAF
Modello REDDITI, ISEE per richiesta nuova social card (SIA-REI), bonus energia/gas e idrico, esenzione mensa scolastica figli o borsa di studio
SPORTELLO DONNA
Assistenza ascolto, assistenza legale e psicologica gratuita
SUNIA
Sfratto
NIDIL/SOL
Informazioni e consulenza apertura Partita IVA
CAAF
Gestione lavoratori autonomi con Partita IVA
FEDERCONSUMATORI
Consulenza per prestito bancario

Il repertorio delle pratiche **e delle correlazioni**

L'archivio del Sistema Servizi è uno strumento di consultazione e di lavoro fondamentale per tutte le informazioni necessarie sulle attività di tutela individuale della CGIL e sulle correlazioni possibili tra i servizi, grazie ad un sistema appositamente studiato che mette immediatamente in relazione i servizi e le prestazioni.

OFFERTA

Ambito	Pratica rilevata	
Assistenza economica e sociale ▼	Indennità di maternità ▼	Aggiorna

CORRELAZIONI

Titolare pratica	Pratica correlata	Soggetto correlato
INCA	assegno nucleo e maternità	CAAF
INCA	Sistema di tutele e diritti CGIL con rinvio a strutture di servizio e di categoria	CAAF

Esempio di schermata

Modalità di accesso all'archivio del Sistema Servizi

Si accede dalla home-page di ***cgil.it***. e per poterlo fare è necessario registrarsi una prima volta indicando l'indirizzo e-mail della struttura di appartenenza. L'archivio del Sistema Servizi CGIL si trova in fondo alla pagina, sul lato sinistro.

Circuito per l'integrazione **delle 180 tutele**

Favorire l'accoglienza e l'integrazione tra tutele richiede un impegno organizzativo a sostegno di percorsi, progetti, laboratori di sperimentazione. Di seguito riportiamo un esempio di metodologia organizzativa utile a favorire l'integrazione delle 180 tutele nei territori e nei luoghi di lavoro. Si tratta di un percorso sperimentato nel progetto "Verso l'integrazione" (2011-2013) che assumeva come obiettivi: 1) mettere al centro la persona, rendendo compiuta e completa l'azione di tutela collettiva e individuale; 2) far operare la CGIL come sistema, integrando Servizi, Rete, Categorie e SPI, nel territorio e nei luoghi di lavoro; 3) rendere più efficace il proselitismo, aumentando il numero degli iscritti.

I siti web per **l'integrazione**

CGIL — www.cgil.it

CGIL sistemaservizi — www.cgil.it/Servizi/Default.aspx

inca il Patronato della CGIL — www.inca.it

CGIL CAAF — www.cafcgil.it

CGIL UVL — www.cgil.it/servizi/uvl.aspx

CGIL SOL — www.cgil.it/sol-orientamento-lavoro/

auser — www.auser.it

ALPAA — www.alpaa.it

Federconsumatori — www.federconsumatori.it

sunia — www.sunia.it

La CGIL sui social network

La CGIL per i diritti **degli stranieri**

CGIL

Guida dei Servizi 2019
Tutela sindacale e attività
del Sistema Servizi

Rivolgiti alla tua Camera
del Lavoro per ottenere
la garanzia dei diritti del lavoro
e di cittadinanza

CGIL

Guía de Servicios 2019
Tutela sindical y actividad
del Sistema de servicios

Dirigete a tu Cámara
del Trabajo para obtener
la garantía de los derechos
laborales y de ciudadania

CGIL

Services Guide 2019
Trade Union Protection
and Activities
of the Service System

Contact your Labour Chamber
to obtain warranty of your
labour and citizenship rights

CGIL

Leitfaden für Dienstleistungen 2019
Gewerkschaftlicher Schutz
und Tätigkeiten
des Dienstleistungssystems

Wende Dich für die Garantie
der Arbeits – und Bürgerrechte
an Deine Arbeiterkammer

CGIL

Guide des Services 2019
Tutela sindacale e attività
del Sistema Servizi

Rivolgiti alla tua Camera
del Lavoro per ottenere
la garanzia dei diritti del lavoro
e di cittadinanza

شجيل

النقابات النقابات العماليه
دليل الخدمات 2019

حمايه نقابيه لنظام الخدمات
يرجى الأتصال أو الحضور الي
مقر النقابات العماليه للحصول علي
ضمانه لحقوق العمل و الوطنيه

IL SISTEMA SERVIZI

CGIL

Le tutele individuali

inca il Patronato della CGIL

CGIL CAAF

CGIL SOL

CGIL UVL

La Rete

ALPAA

APU

auser

sunia

Federconsumatori

Le convenzioni

Unipol ASSICURAZIONI

Agos DUCATO

IL PRESTITO PERSONALE

OFFERTA RISERVATA AGLI ISCRITTI CGIL

PUOI RICHIEDERE FINO A

30.000€

PER OGNI TUA ESIGENZA

- **Puoi saltare la rata**
  una volta l'anno e per tre volte nel corso del prestito, rimandandone il pagamento.
- **Puoi modificare la rata**
  una volta l'anno e per tre volte nel corso del prestito.
- **Ricevi il prestito in 48 ore**
  in caso di accettazione della richiesta.

Nelle condizioni contrattuali puoi trovare maggiori informazioni su come funziona la flessibilità.

SIAMO A DISPOSZIONE PER TROVARE LA SOLUZIONE PIÙ ADATTA ALLE TUE ESIGENZE.

NUMERO VERDE
800.12.90.10

lun-ven:8.30 - 21.00
sab: 8.30 - 17.30

TROVA IL REFERENTE AGOS

Ti basterà presentare pochi documenti: **carta di identità**, **codice fiscale** e **documento di reddito**

VEDIAMOCI CHIARO

Ti ricordiamo che la richiesta del prestito personale è soggetta ad approvazione di Agos Ducato S.p.A. Messaggio pubblicitario. Per ulteriori informazioni richiedere sul sito, in filiale o Agenzia Autorizzata Agos il "Modulo informazioni europee di Base sul credito ai consumatori" (SECCI) e copia del testo contrattuale. La richiesta del prestito flessibile può essere effettuata dai clienti che rimborsano tramite addebito automatico sul conto corrente (SDD). La flessibilità può essere esercitata nel rispetto dei limiti contrattualmente previsti e in caso di regolarità nei pagamenti. Offerta valida fino al 30/12/2019.

CASA&SERVIZI

SENTIAMO
IL CALORE
DI CASA PERCHÉ
OGNI MOMENTO
È PROTETTO.

Giorgio e Valeria

NUOVI SERVIZI
HI-TECH
UNIBOX C@SA

GARANZIE SU MISURA, SERVIZI HI-TECH, ASSISTENZA H24: offri alla tua casa la sicurezza di UnipolSai CASA&SERVIZI.

Scopri la polizza che tutela la tua casa con Assistenza Plus e UNIBOX C@SA, il sistema di domotica avanzata che ti avverte in caso di intrusione, allagamento e presenza di fumo. In più hai una Centrale Operativa pronta a intervenire 24h su 24 e una rete di artigiani qualificati su cui contare per un intervento immediato, con zero anticipo. Tutto questo disponibile per te anche a rate mensili a tasso zero*.

Ti aspettiamo in Agenzia. Info su unipolsai.it

UnipolSai ASSICURAZIONI

rate mensili TASSO ZERO* **TAN 0% TAEG 0%**

Seguici su

www.unipolsai.it

SCARICA L'APP UNIPOLSAI.
Accedi in mobilità a tutti i tuoi servizi.

App Store Google Play

***Messaggio pubblicitario con finalità promozionale.** Pagamento del premio di polizza tramite finanziamento a tasso zero (TAN 0,00%,TAEG 0,00%) di Finitalia S.p.A., da restituire in 5 o 10 rate mensili in base all'importo del premio di polizza (minore o maggiore di € 240,00). Esempio: importo totale del premio € 500,00 – tan 0,00% - Commissioni di acquisto 0,00% - importo totale dovuto dal cliente € 500,00 in 10 rate mensili da € 50 cadauna. Tutti gli oneri del finanziamento saranno a carico di UnipolSai Assicurazioni S.p.A. Operazione subordinata ad approvazione di Finitalia S.p.A. intermediario finanziario del Gruppo Unipol. Prima di aderire all'iniziativa, consultare le Informazioni europee di base sul credito ai consumatori (SECCI) e l'ulteriore documentazione prevista dalla legge disponibili in agenzia e sul sito www.finitaliaspa.it. Offerta valida sino al 31/12/2018 soggetta a limitazioni. Per tutti i dettagli e per verificare quali sono le polizze disponibili con il finanziamento a tasso zero rivolgersi all'agenzia. Prima della sottoscrizione della polizza leggere il Fascicolo Informativo disponibile in agenzia e sul sito www.unipolsai.it

TESSERAMENTO 2019

“ …**L’adesione alla CGIL è volontaria.** Essa comporta piena eguaglianza di diritti e di doveri nel pieno rispetto dell’appartenenza a gruppi etnici, nazionalità, lingua, orientamento sessuale, identità di genere, culture e formazioni politiche, diversità professionali, sociali e di interessi, dell’essere credente o non credente. Essa, inoltre, comporta l’accettazione dei princìpi e delle norme del presente Statuto, in quanto assumono i valori delle libertà personali, civili, economiche, sociali, politiche e della giustizia sociale quali presupposti fondanti e fini irrinunciabili di una società democratica. ”

(dall’articolo 1
dello statuto Cgil)

“ **La CGIL e le sue strutture,** al fine di realizzare un’efficace tutela dei diritti individuali degli iscritti e dei lavoratori, in attività o in pensione, nonché dei disoccupati e degli inoccupati, promuove la costituzione di specifiche strutture …per l’erogazione di servizi.
….la finalità della politica dei servizi della CGIL consiste nel contribuire, con pari dignità, alla realizzazione della strategia dei diritti e della solidarietà, ponendo al centro la dimensione della persona. ”

(dall’articolo 13
dello Statuto CGIL)

CGIL IL LAVORO è

XVIII CONGRESSO NAZIONALE BARI 2019