

Delibera CD Operatore Polifunzionale

Per rendere maggiormente efficace l'azione di tutela dei diritti individuali e collettivi "l'accoglienza e la presa in carico della persona" deve esercitarsi contemporaneamente in tutti i presidi CGIL nel territorio e nei luoghi di lavoro.

Ciò comporta un'organizzazione e una gestione della funzione sindacale di tutela individuale che alla base abbia un sistema integrato di offerta dei servizi in grado di tenere insieme la quantità di domanda richiesta o promossa e la qualità di tutela offerta.

Un sistema di accoglienza presente in tutti i presidi CGIL e nei luoghi di lavoro comporta una direzione e gestione da parte delle Camere del Lavoro Territoriali attraverso una ridefinizione organizzativa e funzionale delle attività di tutti i Servizi, in collaborazione con lo SPI e le Categorie degli attivi, basate su progetti specifici di tutela individuale.

Per adempiere a ciò, le risorse di cui tutta l'Organizzazione territoriale dispone in termini di persone, sedi, strumenti e finanziarie vanno ridistribuite e finalizzate alla funzione dell'accoglienza; tale funzione è da considerarsi come prerequisito indispensabile per l'intero sistema ad una tutela sindacale individuale in grado di garantire l'esercizio dei propri diritti, espressi e non, e alla presa in carico della persona, anche in una logica di consolidamento dell'appartenenza degli iscritti o del potenziamento del proselitismo per chi ancora non lo sia. Questa va esercitata in un quadro di riorganizzazione complessiva nel territorio delle attività dei Servizi, nonché delle Categorie e dello SPI, che metteranno a disposizione laddove già non accada - in un quadro di ridefinizione di tutte le risorse - anche il supporto qualificato degli attivisti e

dei delegati.

La CGIL, pertanto, si predispone a suddividere l'azione di tutela sindacale individuale in due modalità di intervento, per garantire una risposta qualitativa e quantitativa alla sua domanda.

La prima modalità verrà svolta - in tutti i presidi CGIL, nei luoghi di lavoro - anche attraverso una nuova figura professionale - **l'operatore polifunzionale** - che svolgerà attività e pratiche "di minor complessità" e fornirà informazioni e appuntamenti per pratiche complesse e specialistiche presso le strutture dei Servizi, ponendo anche l'attenzione all'iscrizione alla CGIL.

- Verrà predisposto un modulo formativo finalizzato a formare e aggiornare l'operatore polifunzionale sia sul versante dei contenuti relativi alle pratiche che è chiamato a svolgere, sia sul versante relazionale finalizzato quest'ultimo ad un rapporto con le persone in grado sia di far emergere i diritti inespressi, sia di incrementare senso di appartenenza e proselitismo.
- Sarà inoltre predisposto un sistema informatico integrato indispensabile, a partire dall'operatore polifunzionale, ad avere in tempo reale le informazioni relative alla persona contenute in ARGO (iscrizione alla CGIL) - SIINCA 3 (Patronato) - applicativi FISCO - LIVELINK (UVL) , alla gestione delle pratiche non complesse, alla fissazione degli appuntamenti correlando le attività e le pratiche.

La seconda modalità di esercizio di tutela individuale, propria delle diverse verticalità del sistema delle tutele e dei servizi, interviene sulle "prestazioni complesse" che richiedono una trattazione altamente specialistica della pratica

in molti casi preceduta da una attività consulenziale.

Queste funzioni, si dovranno alimentare prevalentemente attraverso il sistema degli appuntamenti e delle campagne promozionali finalizzate di tutela attiva, dalle sedi più strutturate fino ai siti e luoghi di lavoro.

Le proposte organizzative che sulla base delle indicazioni sopraindicate diventeranno operative a livello territoriale, dovranno tenere conto delle indicazioni date dalla CGIL Nazionale e dalle strutture nazionali dei Servizi, contenute nell'allegato che affronta in particolare i temi relativi al profilo e alla griglia di funzioni dell'operatore polifunzionale.

Per quanto attiene le problematiche relative al rapporto di lavoro, alla gestione organizzativa, alle credenziali per gli accessi telematici, la segreteria confederale - con apposita comunicazione - fornirà alle strutture le necessarie indicazioni operative.

Roma, 20 aprile 2015