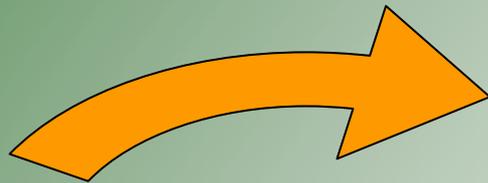
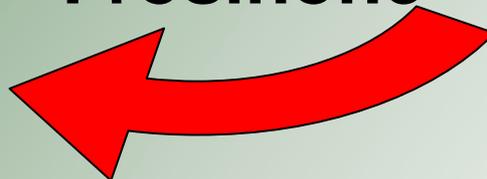




U.S.T. CISL FROSINONE



Progetto di riorganizzazione dell'Ufficio Vertenze della Cisl di Frosinone





**ANALISI E PROPOSTE PER MIGLIORARE L'UFFICIO VERTENZE
DELLA U.S.T. CISL DI FROSINONE**

INTRODUZIONE

In una logica di riorganizzazione avviata dalla UST CISL di Frosinone su tutto il territorio provinciale (E-GOVERNMENT), non può essere trascurato il servizio che storicamente caratterizza il sindacato e cioè la tutela individuale e collettiva del lavoratore.

E' necessario quindi approfondire l'attuale situazione con occhio nuovo, per poter progettare una ipotesi di svolgimento del servizio in sintonia con le regole confederali e che privilegi quelle sinergie tecnologiche indispensabili tra UST e Categorie per l'erogazione di un servizio sempre più qualificato.

E' indispensabile inoltre la costituzione di un Ufficio Legale che operi in collaborazione con il responsabile delle vertenze della UST nell'approfondimento delle tematiche vertenziali.

In ultimo è indispensabile l'introduzione di un percorso formativo costante che veda coinvolti gli operatori della UST, delle Categorie e dell'Ufficio Legale.

Di seguito verranno indicate le fasi di lavoro prese in considerazione per poter dare una risposta alle esigenze fin qui descritte.

FASI DI LAVORO:

- ANALISI DELLA SITUAZIONE ESISTENTE
- OBIETTIVO
- ELABORAZIONE DEL PROCESSO DI EROGAZIONE – STRUMENTI
- STRUMENTI CRITICITA' , SOLUZIONI E STRUMENTI
- UFFICIO LEGALE
- UNO SPORTELLO DI FACILE INDIVIDUAZIONE - "SINDACARE"
- MODULISTICA

ANALISI DELLA SITUAZIONE ESISTENTE

Attualmente esiste una situazione di anarchia molto diffusa, in quanto su tutto il territorio provinciale si eroga il servizio vertenze in modo diverso, con stili e strumentazioni diverse, e si assiste ad un proliferare di nuovi legali che non hanno stipulato alcuna convenzione con la UST e a cui le categorie affidano le vertenze.

Emerge anche con molto risalto che alcune categorie si appropriano di vertenze che non sono di loro competenza, senza avvertire la categoria interessata e la UST.

L'utilizzo esclusivo da parte della UST dell'operatore CAAF nell'acquisizione delle vertenze, comporta inevitabilmente l'abbassamento del numero di pratiche acquisite ed il rischio che queste vengano intercettate da altri, soprattutto nei periodi di massima concentrazione dei modelli fiscali (730 – ICI – UNICO ecc).

Tutto questo si traduce in una situazione che vede quasi annullato il ruolo della UST, che è la vera titolare delle vertenze individuali, ed in un disorientamento da parte dell'utente, che, in alcune occasioni, è incapace di identificare nella CISL l'organizzazione che lo rappresenta.

E' poi doveroso rilevare che, il mancato incasso da parte della UST delle somme eventualmente spettanti dall'erogazione di questo servizio, crea un disagio economico e non permette un investimento adeguato per dare un livello di qualità sempre maggiore.

Dettaglio dell'erogazione del servizio di vertenza individuale:

Sede di Frosinone

Nella sede di Frosinone le vertenze individuali fino a qualche mese fa erano raccolte ed elaborate dall'operatore del CAAF con l'assistenza dei legali : Avv. Raffaele De Girolamo e Avv. Annamaria Crescenzi.

Attualmente, sono seguite da Pasquale Marzilli, che è il coordinatore provinciale dell'Uff. Vertenze della UST ed è anche membro della Commissione Provinciale di Conciliazione per le Controversie di lavoro, per i conteggi il Sig. Marzilli viene coadiuvato da un operatore del CAAF che elabora i dati utilizzando un software della ditta Antelmi.

VERTENZE ACQUISITE NEGLI ULTIMI TRE ANNI

ZONA	ANNO	CHIUSE SEDE S.	CHIUSE EXTRAG.	CHIUSE ANNI PREC.	PASSATE AL LEG.	PASSATE ALLE CAT.	ABBAND.	TOT. VER. APERTE	INCASSO
FROSINONE	2002	5			4		2	11	€ 508,00
	2003	5		1	3		2	9	€ 1.950,00
	2004	4	3		8		2	17	€ 1.650,00
TOTALI		14	3	1	15	0	6	37	€ 4.108,00

Le categorie in genere seguono le proprie vertenze, tranne la FILCA che raccoglie anche le vertenze di altre categorie.

Per la UST opera in sede Lorella Tucciarelli, operatore CAAF, che utilizza il programma Antelmi per i conteggi. Il Legale che fa recapito per la UST è Tiziana Sodani. La FILCA utilizza altro legale.

VERTENZE ACQUISITE NEGLI ULTIMI TRE ANNI

		CHIUSE SEDE	CHIUSE EXTRAGIU.	CHIUSE ANNI PREC.	PASSATE AL LEG.	PASSATE ALLE CAT.	ABBAN DO.	TOT. VER. APER TE	INCASSO
ZONA	ANNO	SEDE S.	EXTRAGIU.	ANNI PREC.	AL LEG.	ALLE CAT.	ABBAN DO.	TOT. VER. APER TE	INCASSO
ANAGNI	2002	5			1		1	7	€ 745,00
	2003	3					1	5	€ 200,00
	2004	2			1			3	€ 100,00
TOTALI		10	0	0	2	0	2	15	€ 1.045,00

Sede di Sora

La maggior parte delle vertenze viene intercettata dall'operatore dei chimici, Ferrari, il quale si avvale della collaborazione dell'Avv. Reale.

Per la UST opera in sede Maria Pia Raponi, che utilizza il programma Antelmi per i conteggi.

Il Legale che fa recapito per la UST è Annamaria Crescenzi.
La Filca segue le vertenze della categoria.

VERTENZE ACQUISITE NEGLI ULTIMI TRE ANNI

ZONA	ANNO	CHI USE SED E S.	CHIUS E EXTRA GIU.	CHIU SE ANNI PREC.	PASS ATE AL LEG.	PASSAT E ALLE CAT.	ABBAND O.	TOT. VER. APER TE	INCASSO
SORA	2002				2			2	€ 0
	2003	1						1	€ 100
	2004	1						1	€ 0
TOTALI		2	0	0	2	0	0	4	€ 100

Sede di Cassino

La maggior parte delle vertenze viene intercettata dalla UST attraverso Angelucci Antonio e gli operatori del CAAF.

Per la UST opera attualmente in sede Longo Arcangelo che utilizza il programma Antelmi per i conteggi.

Alcune categorie seguono le proprie vertenze.

VERTENZE ACQUISITE NEGLI ULTIMI TRE ANNI

ZONA	ANNO	CHIUSE SEDE S.	CHIUSE UPL MO	CHIUSE ANNI PREC.	PASSATE AL LEG.	PASSATE ALLE CAT.	ABBAND. O.	TOT. VER. APERTE	INCASSO
CASSINO	2002	19			22			41	€ -
	2003	5			3		6	14	€ -
	2004	19	1		10	1	7	41	€ 1.000,00
TOTALI		43	1	0	35	1	13	96	€ 1.000,00

Sede di Pontecorvo

Le vertenze nella sede di Pontecorvo sono intercettate e lavorate esclusivamente da Carlo Gallozzi, responsabile della UGC.

Sede di Isola del Liri

Le vertenze che non sono della categoria FISTEL vengono dirottate sulla sede di Sora.

OBIETTIVO

L'obiettivo della UST, deve essere quello di attivare le giuste sinergie con le categorie, affinché nell'applicazione delle procedure, nell'utilizzo delle professionalità e nelle modalità di svolgimento del servizio ci sia una uniformità su tutto il territorio provinciale.

Un servizio quindi di qualità, trasparente, che mette in condizione la UST ma anche le Categorie, di monitorare e di conoscere in tempo reale le vertenze attivate, lo stato di avanzamento, la soluzione e l'eventuale ritorno economico.

Per raggiungere tali obiettivi, è necessario analizzare il processo di acquisizione ed elaborazione della pratica, valutare le criticità e individuare le soluzioni adeguate.

Diagnosi dei processi : Processo - Erogazione servizio Vertenze
Obiettivo - Funzionalità Ufficio Vertenze

Fase	Azione	Chi lo fa	Con quali strumenti	Quali competenze deve avere
Accoglienza utente in fase di primo contatto	Registrazione dati anagrafici e valutazione esigenze immediate	Operatore UST, USC, USZ o di categoria	Informatici o cartacei	Informatiche e vertenziali
Avvio fase vertenziale	Acquisizione documentazione necessaria, completa di delega e mandato	Operatore UST, USC, USZ o di categoria	Informatici o cartacei	Informatiche e vertenziali
Proseguimento fase vertenziale: 1)Calcolo delle competenze 2)Convocazione azienda in sede sind. 3)Convocaz. UPLMO	Tentativo di conciliazione in sede sindacale. Tentativo di conciliazione presso l'UPLMO.	Operatore UST	Informatici e cartacei	Informatiche e vertenziali
Mancato accordo presso l'UPLMO	Passare la pratica all'ufficio legale	Operatore UST	Informatici e cartacei	Informatiche e vertenziali
Aggiornamento della pratica ad ogni nuovo evento, comunque non oltre un mese anche se non ci sono novità	Registrazione delle novità o annotazione di nessuna novità	Operatore UST o Ufficio Legale	Informatici e cartacei	Informatiche
Chiusura della pratica	Acquisizione sentenza	Ufficio Legale	Informatici e cartacei	Informatiche
Chiusura della pratica	Incasso contributo	Operatore UST	Informatici e cartacei	Informatiche

Punti critici nel processo di erogazione del servizio:

Fase	Come lo risolvo	Chi lo fa	Gli strumenti	competenze
Valutazione esigenze immediate	Corso di formazione	Ufficio per la formazione o in mancanza l'Ufficio Legale	Informatici e cartacei	Conoscenza della materia e informatiche
Trasferimento alla UST della pratica raccolta dalla categoria, dall'ufficio zonale o comunale	Con plico cartaceo o con apposito programma informatico	Operatore di categoria, di zona o comunale	Informatici, cartacei	Conoscenza informatica
Calcolo delle competenze e Conoscenza dello stato di avanzamento della pratica	Corso di formazione per l'utilizzo del programma informatico	Ufficio per la formazione e Ufficio Legale	Informatici e cartacei	Informatiche e conoscenza della materia contrattuale

L'UFFICIO LEGALE

L'Ufficio Legale è composto da tutti i legali che hanno stipulato un convenzione con la UST CISL di Frosinone ed ha il compito di uniformare il comportamento sul territorio, di confrontarsi sui temi di difficile soluzione e soprattutto di trasferire a tutti gli addetti al servizio vertenze della CISL di Frosinone, le competenze necessarie per il buon funzionamento del Servizio .

Ogni sei mesi l'Ufficio legale della CISL di Frosinone deve incontrarsi con gli operatori addetti al servizio vertenze per discutere su eventuali variazioni nello svolgimento del servizio o per aggiornare tutti su eventuali novità da tenere in considerazione.

SINDACARE

Per dare forza ad un modello nuovo è necessario dare al servizio una veste unica e inconfondibile su tutto il territorio.

In questo la Cisl Nazionale ci da una mano, in quanto da non molto tempo ha creato un marchio che identifica l'Ufficio Vertenze della CISL in Italia.

SindaCARE è il servizio di assistenza e consulenza che la Cisl e le federazioni sindacali di categorie offrono a tutti i lavoratori nel caso in cui sorgano problemi nel rapporto di lavoro.

In particolare, SindaCARE fornisce la sua consulenza in merito alle leggi e ai contratti che regolano il rapporto di lavoro, accompagnando e indirizzando quanti non hanno una conoscenza precisa della propria posizione lavorativa e dei propri diritti.



Questo per il prossimo futuro sarà il logo che dovrà essere presente nelle sedi dove si eroga il servizio vertenze ed in tutta la modulistica utilizzata dall'ufficio vertenze.