

Carta dei Valori e dei Servizi
Carta dei Valori e dei Servizi
Carta dei Valori e dei Servizi
Carta dei Valori e dei Servizi
Carta dei Valori e dei Servizi
Carta dei Valori e dei Servizi
Carta dei Valori e dei Servizi
Carta dei Valori e dei Servizi
Carta dei Valori e dei Servizi
Carta dei Valori e dei Servizi

2008 Carta dei Valori e dei Servizi

Carta dei Valori e dei Servizi
Carta dei Valori e dei Servizi
Carta dei Valori e dei Servizi
Carta dei Valori e dei Servizi
Carta dei Valori e dei Servizi
Carta dei Valori e dei Servizi
Carta dei Valori e dei Servizi
Carta dei Valori e dei Servizi
Carta dei Valori e dei Servizi
Carta dei Valori e dei Servizi
Carta dei Valori e dei Servizi

■ **Presentazione**

Un nuovo patto tra la CGIL di Milano e i suoi interlocutori 5

■ **Chi siamo**

La CGIL, la Camera del Lavoro di Milano, la sua storia 6

A chi ci rivolgiamo 10

Valori, obiettivi, identità 14

Le nostre strategie organizzative 20

La nostra struttura organizzativa 32

Le risorse e i sistemi di finanziamento 40

L'iscrizione alla CGIL 48

■ **Cosa facciamo**

La rappresentanza e il Sistema delle tutele 50

La tutela collettiva 52

La tutela individuale 56

■ **Appendice**

La storia della Camera del Lavoro di Milano 62

La comunicazione 72

Le Federazioni di Categoria territoriali 84

Il Sistema dei Servizi 100

Carta dei Valori e dei Servizi della CGIL di Milano 2008

La Carta dei Valori e dei Servizi della CGIL di Milano si inserisce nell'ambito della Conferenza di Organizzazione con una prospettiva particolare.

La Carta nasce con l'ambizione di rappresentare un **progetto "in itinere"**, la cui realizzazione costituisce per l'**insieme dell'Organizzazione** un punto di orientamento e **ri-definizione del proprio agire** fortemente innestato nel contesto in cui opera. Un contesto in continuo e rapido movimento, che impone alla CGIL capacità interpretativa e definizione di strategie in grado di **rappresentare e governare il cambiamento**. Questa prima versione della Carta giunge al termine di un anno di lavoro che ha preso spunto dalla Conferenza dei Servizi del 2006, un anno che ha impegnato tutto il gruppo dirigente dell'Organizzazione (Confederazione, Categorie e Servizi).

Volendo riassumere i tratti salienti di questo nostro sforzo potremmo dire che, a partire da una **modalità di lavoro partecipata**, abbiamo operato per ri-definire **aspetti valoriali e linee strategiche** del nostro agire, ponendo al centro alcuni grandi temi che oggi sono oggetto della Conferenza di Organizzazione:

- la **nuova confederalità**, cioè la consapevolezza che per interpretare il cambiamento è necessaria, da parte di tutta l'Organizzazione, l'assunzione di una prospettiva generale e unitaria e il cui baricentro è rappresentato dalla Confederazione;
- la **centralità del territorio**, ambito nel quale si manifestano nuove domande di rappresentanza oggi non intercettate dal Sindacato;
- la sempre maggiore **integrazione tra i diversi piani di azione e tutela** (collettiva ed individuale) su cui si articola la nostra azione;

- la **centralità della persona**, soggetto al quale offriamo una proposta politica di cambiamento sociale che, anche quando si manifesta in forma di servizio individuale, rappresenta la cornice nella quale si inserisce la nostra azione di tutela e rappresentanza.

Oltre a ciò la Carta rappresenta per noi anche un **nuovo modo di lavorare**: a partire dall'individuazione comune dei contesti di riferimento, la nostra azione vuole condividere obiettivi e strategie, attraverso un utilizzo sinergico delle risorse e una precisa scansione di monitoraggio dei risultati raggiunti.

Da ultimo, non certo per importanza, la Carta pone al centro delle proprie strategie il **tema della qualità**. Qualità intesa sia dal punto di vista del processo di erogazione che da quello della capacità di rendere concreti ed esigibili gli obiettivi posti. Si tratta di un **lavoro ambizioso** il cui risultato è tutt'altro che scontato, che per noi rappresenta un impegno da onorare. Il prossimo appuntamento è il **XVI Congresso della CGIL**; sarà questo importante momento istituzionale l'occasione nella quale verificheremo quanto avremo saputo realizzare.

A tutti noi un augurio di buon lavoro.



Onorio Rosati
Segretario Generale
Camera del Lavoro Metropolitana di Milano



Un nuovo patto tra la CGIL di Milano e i suoi interlocutori

La Carta dei Valori e dei Servizi si rivolge a tutte le persone e le organizzazioni che, a diverso titolo, entrano in contatto con la CGIL di Milano.

La Carta esprime i valori fondamentali che caratterizzano l'azione di tutela e di rappresentanza della CGIL di Milano. Inoltre, attraverso la Carta, la CGIL di Milano intende ridefinire l'insieme dell'attività sindacale, sia sul versante politico-sindacale, sia dei servizi.

La Carta è anche il patto di responsabilità che ci impegna nei confronti dei nostri interlocutori: iscritte e iscritti, delegate e delegati, funzionarie e funzionari, lavoratrici e lavoratori, pensionate e pensionati, anziane e anziani da rappresentare e tutelare, cittadine e cittadini che si rivolgono a un nostro servizio, organizzazioni e associazioni che si relazionano con noi.

Inoltre la Carta è un necessario strumento interno per adeguare la nostra struttura organizzativa, il nostro modo di lavorare, le nostre attività, alle sollecitazioni e ai cambiamenti che provengono dal mondo del lavoro e dalla società.

Per tutte queste ragioni, la Carta rappresenta per la CGIL di Milano:

- un impegno nei confronti dei nostri interlocutori, il cui coinvolgimento è un valore in sé;
- un percorso finalizzato a una migliore integrazione delle attività di tutela collettiva e di tutela individuale;
- uno strumento di monitoraggio e di valutazione della nostra attività;
- un impegno per garantire qualità ed esigibilità dei servizi che eroghiamo.

LA CGIL, LA CAMERA DEL LAVORO DI MILANO, LA SUA STORIA

■ **La più antica e rappresentativa confederazione sindacale italiana per la tutela dei diritti relativi al sistema dello stato sociale e al lavoro** ■ **Oltre 230 mila iscritti nel territorio milanese** ■ **Legame col territorio attraverso il rapporto con le istituzioni locali, la politica, la cultura e la società milanese**

■ **La CGIL**

La CGIL (Confederazione Generale Italiana del Lavoro) è **la più antica confederazione sindacale italiana** e, con i suoi quasi sei milioni di iscritti, è **la più rappresentativa sul piano associativo**.

La sua **fondazione** avvenne nei locali della Camera del Lavoro di Milano, in via Crocefisso 15, il **1° Ottobre 1906**, con l'intento di **unificare e armonizzare** le esigenze e le spinte provenienti dalle varie realtà sindacali sparse sul territorio nazionale. La CGIL – la cui sede Nazionale è a Roma – svolge un'azione di tutela dei diritti individuali e collettivi, relativi al sistema dello stato sociale (pensioni, sanità, assistenza, scuola) e ai diritti del lavoro. Il primo Segretario della CGIL dopo la Liberazione del 1945 è stato Giuseppe Di Vittorio; l'attuale Segretario Generale è Guglielmo Epifani.

Dalla sua fondazione la CGIL ha mantenuto la **doppia struttura**: quella delle Federazioni di Categoria (cd. "struttura verticale") che si occupa della contrattazione e della rappresentanza delle lavoratrici e dei lavoratori, delle pensionate e dei pensionati; quella delle Camere del Lavoro (cd. "struttura orizzontale") che, oltre a coordinare l'attività svolta dalle Categorie sul territorio, si occupa della contrattazione e della negoziazione su temi e problemi a rilevanza generale.

Attualmente le Federazioni di Categoria Nazionali sono 14 e si articolano ai diversi livelli secondo la struttura delle Camere del Lavoro. Esse, distribuite in tutto il territorio nazionale, sono 134.

■ **La Camera del Lavoro di Milano**

La Camera del Lavoro Metropolitana di Milano (CdLM di Milano) è la Struttura territoriale milanese della CGIL. Con i suoi oltre **230 mila iscritti**, la CdLM di Milano è la **struttura sindacale**

territoriale più grande d'Europa. Il primo Segretario dopo la Liberazione del 1945 è stato Giuseppe Alberganti; l'attuale Segretario Generale è Onorio Rosati.

La sua **peculiarità**, oltre che dalla dimensione organizzativa, deriva anche dall'operare in un territorio economicamente forte che rappresenta il cuore di uno dei cd. "motori d'Europa", caratterizzato da continui cambiamenti del tessuto economico, finanziario, produttivo e sociale e da un mercato del lavoro in costante trasformazione. Il **rapporto con il territorio** si manifesta attraverso i profondi legami con la cittadinanza, non solo con il mondo del lavoro e della produzione, ma anche con le istituzioni locali, il mondo della politica e della cultura e con l'insieme della società milanese.

La Camera del Lavoro Metropolitana interviene su **temi di carattere generale** che toccano l'insieme di lavoratori, cittadini e pensionati di Milano (trasporti, scuola e formazione, assetti produttivi e urbanistici, servizi, welfare locale, ecc.), rapportandosi di volta in volta con: le Istituzioni cittadine (Comune, Provincia, Zone del decentramento); le Associazioni locali dei datori di lavoro; il mondo sindacale, dell'associazionismo e del volontariato. Attraverso le sue Categorie interviene sulle problematiche dei lavoratori dei diversi settori e delle aziende più significative presenti sul territorio.



A CHI CI RIVOLGIAMO

- **Rappresentanza generale rivolta al mondo del lavoro in tutte le sue articolazioni e specificità**
- **Nella nostra dimensione associativa, azioni di tutela nei confronti di donne e uomini iscritti alla CGIL**
- **Difesa dei diritti di oggi e responsabilità nei confronti delle future generazioni**

La CGIL rappresenta tutti i propri iscritti e, attraverso le proprie politiche, intende dar voce, rappresentare e tutelare gli **interessi generali del mondo del lavoro**, all'interno del più generale interesse del Paese.

La CGIL è composta da un **universo di donne e uomini** e pertanto si rivolge a un universo distinto di donne e uomini. Ecco perché in questa Carta quando ci rivolgiamo a un gruppo portatore di interessi e bisogni lo intendiamo composto da uomini e donne e ne riconosciamo la specificità e la differenza di genere, pur utilizzando per convenzione lessicale il plurale maschile.

Distinguiamo i nostri interlocutori in relazione all'esistenza o meno di un **legame associativo**. Anche sulla base di questa distinzione, la nostra azione è particolarmente orientata a favorire l'iscrizione alla CGIL, che rappresenta un valore in sé in quanto le azioni di tutela che svolgiamo rappresentano sempre una proposta di partecipazione attiva. In questo senso gli iscritti, oltre che partecipare alla vita e alle decisioni dell'Organizzazione, godono di particolari e privilegiate modalità di accesso al Sistema dei Servizi.

Nella nostra **dimensione associativa** ci rivolgiamo a:

- iscritti alla CGIL;
- delegati nei luoghi di lavoro;
- funzionari delle Categorie e della Confederazione e quanti operano all'interno della CdLM.

Nell'ambito della nostra **attività di rappresentanza generale** ci rivolgiamo a:

- lavoratori e lavoratrici e al mondo del lavoro in tutte le sue articolazioni e specificità per l'attività di rappresentanza generale, di contrattazione e tutela collettiva e/o individuale;
- persone in cerca di lavoro;

- pensionati e anziani;
- cittadini italiani e immigrati che esprimono una domanda di tutela collettiva e/o individuale;
- studenti, futuri lavoratori;
- Istituzioni e Organizzazioni di rappresentanza.

Non limitiamo la nostra **responsabilità** e la nostra **azione** alla difesa e alla promozione dei diritti di oggi, ma ci sentiamo direttamente responsabili anche nei confronti delle future generazioni, alle quali vogliamo lasciare un mondo più accogliente e vivibile e **una società più libera, più giusta, più solidale.**



VALORI, OBIETTIVI, IDENTITÀ

- **Conciliare gli interessi particolari con quelli generali del Paese**
- **Rispondere ai bisogni della persona, come lavoratore e come cittadino**
- **Cogliere la domanda di tutela e assistenza e trovare soluzioni adeguate**
- **Diffondere la conoscenza dei diritti e tutelarli sul piano individuale e collettivo**

La

CGIL, nel suo insieme, si ispira e fa propri i **principi** contenuti:

- nella **Costituzione della Repubblica italiana**, nata dalla lotta antifascista e nella quale si afferma con nettezza il rifiuto di qualsiasi forma di totalitarismo e di discriminazione;
- nella **Dichiarazione Universale dei Diritti della Persona**;
- nei **Trattati fondativi dell'Unione Europea**.

La CGIL considera il **lavoro** il principale strumento di affermazione e realizzazione della persona e un fondamentale elemento di coesione e progresso della società.

Per la CGIL tutelare il lavoro in tutte le sue forme e affermarlo come diritto primario significa inserirlo all'interno di un dimensione più ampia che favorisca una crescita materiale e sociale equilibrata, inclusiva e sostenibile e contribuisca al contempo alla promozione di un nuovo ordine economico, ambientale, culturale e rispettoso dei diritti umani.

La Camera del Lavoro di Milano, all'interno di questo quadro di principi generali in cui si riconosce, assume come centrali e caratterizzanti la propria attività i seguenti valori.

■ **Generalità dell'azione**

La CGIL è un sindacato generale, che interviene a tutela dei lavoratori e dei pensionati che rappresenta, nell'ambito di una tutela più complessiva di tutti i lavoratori e i cittadini, per conciliare gli interessi e i bisogni di una parte con quelli generali del Paese. Ciò significa subordinare gli interessi particolari e corporativi a quelli generali.

È questo il tratto distintivo della CGIL, quello cioè di un **sindacato generale confederale**

che coniuga la funzione contrattuale con quella di rappresentanza e di solidarietà generale, ovvero la contrattazione con la partecipazione alle scelte sociali ed economiche del Paese.

■ **Centralità della persona**

La persona è al centro della nostra azione di rappresentanza e tutela. L'obiettivo di tale azione è rispondere ai diversificati bisogni che essa esprime sia nella vita lavorativa, sia nell'esercizio del più complessivo diritto di cittadinanza.

■ **Vicinanza**

Porre al centro la persona e i bisogni che questa esprime significa orientare la nostra struttura organizzativa alla **centralità del territorio**, con l'obiettivo di cogliere le specificità economiche e produttive, demografiche, culturali della dimensione locale.

Ma significa anche potenziare la nostra **attitudine all'ascolto** – qualità che consideriamo un valore relazionale strategico – e la nostra capacità di intercettare le domande di tutela e assistenza nel contesto in cui vengono espresse, attivandoci in modo responsabile ed efficace per la loro soluzione.

■ **Esigibilità dei diritti**

Consideriamo primario, ineludibile l'obiettivo di rendere certa l'**applicazione dei diritti** dei lavoratori e dei cittadini: sia quelli fissati per legge, sia quelli che noi contribuiamo a definire con la contrattazione. Perché l'applicazione dei diritti sia effettiva, dobbiamo impegnarci con forza per diffonderne la conoscenza e per **affermarli sul piano individuale e collettivo**.

La quotidiana difesa di tali diritti ci permette di verificare se questi corrispondono all'evoluzione delle attese

e dei bisogni dei lavoratori e, quindi, se mantengono la loro funzione di protezione sociale. Il **presidio costante dei bisogni**, laddove si manifestano – nei luoghi di lavoro e nel territorio – migliora la conoscenza delle criticità nei rapporti di lavoro e nelle relazioni sindacali e verifica l'adeguatezza del sistema di regole e tutele esistenti.

■ **Proposta partecipativa**

Per noi la persona non è mai un soggetto passivo. La proposta di **partecipazione attiva** alla vita e alle scelte dell'Organizzazione, al suo progetto di cambiamento politico e sociale, costituisce un valore in sé e una necessità vitale.

Per questo l'iscrizione rappresenta sempre l'opportunità per generare un più stretto, solido **patto di responsabilità e fiducia**, anche nell'ambito di erogazione di un servizio.

Rendere concreti tali valori crea un **circolo virtuoso** tra:

- l'azione di ascolto e di intervento tempestivo sulle controversie sindacali e sui problemi contingenti;
- la comunicazione interna e l'apprendimento all'interno della struttura che si arricchiscono costantemente dell'esperienza di chi si confronta ogni giorno con le priorità sociali e le emergenze del lavoro;
- la capacità di elaborare nuove politiche rivendicative e adeguate proposte di intervento che aiutino a colmare la distanza tra il sistema di norme vigenti e le domande di tutela emerse.

La nostra Organizzazione vive pienamente questo processo con l'obiettivo di accrescere e rinnovare la consapevolezza della propria **missione sociale**.

■ **L'importanza del Volontariato**

La CGIL, inoltre, considera il Volontariato come **strumento di partecipazione sociale** e di **sviluppo della solidarietà**. Pertanto il Volontariato costituisce per la nostra azione una risorsa determinante che esplica la propria azione nelle forme previste dallo Statuto.

L'attività di volontariato, che rappresenta la manifestazione più avanzata del nostro progetto partecipativo, si manifesta in due distinti contesti:

- quello dell'attività sindacale, che viene svolta dalla **rete dei delegati** nei posti di lavoro e sul territorio e dalla **rete dei volontari dello SPI**, rete che rappresenta uno snodo essenziale della nostra attività;
- quello che fa particolarmente riferimento alle persone anziane e ai rapporti intergenerazionali, che si concretizza particolarmente attraverso **l'attività di Auser-ONLUS**, Associazione di volontariato e promozione sociale creata nel 1989 in collaborazione tra CGIL e SPI.

Attraverso il Volontariato la CGIL si pone l'obiettivo di **contrastare ogni forma di esclusione sociale**, migliorare la qualità della vita, diffondere la cultura della partecipazione attiva e la pratica della solidarietà.



LE NOSTRE STRATEGIE ORGANIZZATIVE

- **Ascolto e coinvolgimento degli interlocutori**
- **Gestione partecipata del processo**
- **Monitoraggio e valutazione dell'attività svolta**
- **Presenza sul territorio e reinsediamento**
- **Azione integrata tra tutela collettiva ed individuale**

Per mettere in atto valori e obiettivi contenuti nella Carta si rendono necessarie iniziative organizzative specifiche. In questo senso la Carta diventa uno **strumento di lavoro** e un **progetto in itinere**. Questo progetto si inserisce in una **prospettiva articolata** e già **in fase di realizzazione**:

- questa prima versione della Carta rappresenta la conclusione della fase avviata con la Conferenza dei Servizi della CGIL di Milano svoltasi il 30 novembre 2006;
- la presentazione della Carta all'inizio del 2008 nel corso della Conferenza di Organizzazione rappresenta la prosecuzione concreta di un processo descritto in maniera più formale e precisa;
- la fase avviata si concluderà entro il XVI Congresso della CGIL che si svolgerà nell'autunno del 2009; questa data rappresenterà un ulteriore momento di verifica dei risultati raggiunti, di eventuali integrazioni di parti della Carta, di definizione di successivi obiettivi.

Nei punti successivi, in relazione alle strategie organizzative individuate, vengono indicati: gli obiettivi in fase di realizzazione o di prossimo avvio e che si concluderanno entro i prossimi mesi (breve periodo); quelli da realizzarsi entro il XVI Congresso del 2009 (medio periodo); quelli da inserire in una prospettiva futura in relazione anche ai prossimi risultati raggiunti (lungo periodo).

■ **Comunicazione e orientamento agli interlocutori**

Porre la persona al centro della nostra azione significa sviluppare capacità comunicative e di ascolto adeguate. Per consentire ciò devono essere specificamente valorizzati la **capacità di ascolto** dei bisogni e delle richieste delle persone, l'acquisizione di strumenti di interpretazione e sintesi di queste sollecitazioni, una adeguata competenza di orientamento del Sistema dei Servizi a questi bisogni.

Insieme all'attitudine a intercettare e leggere queste domande, dobbiamo sviluppare forme efficaci di comunicazione attiva riguardo la nostra peculiare identità e la missione sociale che ci proponiamo, elementi intorno ai quali costruire una proposta di partecipazione forte e inclusiva alle scelte e alla vita della nostra Associazione.

Il nostro obiettivo è quello di sviluppare una **capacità comunicativa** a diversi livelli, sia in relazione alla singola persona che si rivolge a noi, sia in relazione agli interlocutori individuati.

Il **coinvolgimento** dei nostri interlocutori rappresenta un valore primario della nostra azione, a cominciare dalla capacità di rendicontazione trasparente delle azioni che svolgiamo.

Azioni di breve periodo

- Rendere più efficace l'**integrazione tra i diversi ambiti di azione** attraverso un maggior coinvolgimento delle persone che operano ai diversi livelli. Ciò potrà avvenire valorizzando e diffondendo la consapevolezza che si è concretizzata nel Dipartimento di Organizzazione e dei Servizi, attraverso il percorso di realizzazione della Carta.

Azioni di medio periodo

- Realizzazione del **Bilancio sociale**: sulla base dell'identità e dei valori assunti, questo strumento assume funzione di rendicontazione circa scelte organizzative, comportamenti gestionali e risultati raggiunti; inoltre esso consente di fornire indicazioni sulle interazioni tra la nostra Organizzazione e l'ambiente in cui essa opera in relazione ai diversi soggetti portatori di interessi.
- Individuazione di nuove modalità di coinvolgimento dei principali interlocutori - a cominciare da quelli che agiscono nel processo di erogazione dei servizi - per la definizione degli **obiettivi di qualità** e la valutazione dei risultati raggiunti (vedi anche paragrafi successivi).

- Verifica della **validità delle azioni** poste in atto attraverso strumenti concreti di consultazione quali la somministrazione di questionari e lo sviluppo di iniziative dedicate all'incontro e al dialogo.

Azioni di lungo periodo

- Definizione di adeguate e formalizzate modalità di **comunicazione** del Bilancio sociale e di altri strumenti di rendicontazione, con particolare riferimento ai diversi interlocutori.
- Precisazione e codificazione della **prospettiva etica** in cui si inserisce la nostra azione, anche attraverso la definizione e l'utilizzo di nuovi strumenti comunicativi e gestionali.
- Interventi integrativi e di potenziamento delle linee di azione sulla base dei risultati raggiunti.

■ Miglioramento della qualità del processo

Definire percorsi di qualità significa articolare interventi che sappiano individuare e risolvere gli elementi di criticità che si pongono nell'insieme del processo organizzativo e di erogazione dei Servizi. Riteniamo importante operare in due distinte direzioni: intervenire sul **clima organizzativo** interno e migliorare il **rapporto con le persone** che si rivolgono a noi.

Crediamo che solo attraverso una gestione partecipata del processo sia possibile realizzare gli obiettivi indicati, obiettivi che richiedono forte integrazione e condivisione nel rapporto tra soggetto erogatore e soggetto fruitore. In quest'ottica si dovranno concretizzare azioni specifiche nei confronti del personale che opera nel processo di erogazione dei servizi e degli utenti che ne usufruiscono.

Questi gli interventi da realizzare, utilizzando i diversi strumenti a disposizione della gestione organizzativa a cominciare da quello formativo.

Azioni di breve periodo

- Consolidare e valorizzare la modalità attraverso cui è stata progettata la Carta, improntata al coinvolgimento e alla **condivisione degli obiettivi**.
- Consolidare lo sfondo entro cui si stanno sviluppando gli interventi, orientandolo alla costruzione di logiche di **azione integrata**, alla definizione di percorsi e regole comuni, all'individuazione dei diversi interlocutori (esterni ed interni).
- Realizzare una prima indagine sul **benessere organizzativo**. La motivazione delle persone che operano nella CGIL rappresenta un valore in sé, in quanto prerequisito necessario a qualsiasi intervento sulla qualità: capacità di ascolto, condivisione degli obiettivi, coinvolgimento delle persone, devono diventare strumenti della gestione organizzativa.

Azioni di medio periodo nei confronti degli interlocutori interni

- Sviluppare logiche di **valorizzazione delle risorse umane** secondo criteri di corrispondenza tra: competenze, collocazione delle persone e ruoli organizzativi; motivazioni individuali e prospettive di crescita all'interno dell'Organizzazione; propensioni all'arricchimento del bagaglio di esperienze e percorsi di mobilità interna offerti.
- Sviluppare competenze adeguate ai vari livelli operativi e di responsabilità per rendere concreti gli obiettivi; cioè è possibile solo attraverso la realizzazione di un **piano formativo organico** specificamente orientato al sistema dei Servizi. Tale progetto, che integrerà la proposta formativa già esistente per l'area della tutela collettiva (Categorie, rete dei delegati, ecc.), dovrà essere accompagnato da una accurata analisi del fabbisogno formativo.

Azioni di medio periodo nei confronti degli interlocutori esterni

- Predisporre una rilevazione del grado di **soddisfazione degli utenti** che si rivolgono alla rete dei Servizi: modalità, obiettivi e strumenti di questa rilevazione dovranno essere definiti in relazione alla tipicità del processo di erogazione del singolo Servizio.
- Creare **ambiti di ascolto** degli utenti dei Servizi finalizzati a una più efficace capacità comunicativa e di coinvolgimento nel processo di qualificazione; dovranno altresì essere definiti in maniera precisa modalità di accesso e referenti preposti al miglioramento della qualità.
- Definire - a partire da analisi e riflessioni sviluppate in seno alle diverse strutture - regole comuni di comunicazione e di **standard di qualità** specifici per i singoli Servizi, da realizzarsi attraverso interventi formativi e di miglioramento delle competenze progettuali e gestionali che coinvolgano i responsabili e il personale che opera nei Servizi.

Azioni di lungo periodo

- Ri-progettare e adeguare qualitativamente il sistema di erogazione sulla base dei risultati dell'indagine svolta nei confronti dell'utenza, indagine che dovrà diventare strumento periodico di monitoraggio e valutazione.
- Definire standard e processi di qualità da realizzarsi anche attraverso **sistemi di certificazione del processo** di erogazione.
- Integrare e potenziare le linee di azione sulla base dei risultati raggiunti.

■ **Monitoraggio e verifica dell'attività svolta**

La novità più rilevante contenuta nella modalità organizzativa posta in atto è il pieno **coinvolgimento** delle diverse parti dell'Organizzazione, che si esprime attraverso la condivisione delle stra-

tegie e degli interventi, la definizione di progetti specifici che prevedono tappe di monitoraggio, la verifica dei risultati raggiunti.

È questo un nuovo modo di lavorare per la nostra Organizzazione, un modo che riconosce la dimensione e la complessità delle criticità che emergono dal contesto in cui operiamo; e che soprattutto afferma la volontà di agire in modo coordinato e coinvolgente per l'Organizzazione nel suo insieme. Per dare concretezza a questo approccio dovranno essere posti in atto interventi che sostengano e facilitino la **cultura del lavoro per progetti**.

Azioni di breve periodo

- La **Conferenza del 2006** rappresenta l'inizio di questa nuova modalità di lavoro e la realizzazione della Carta costituisce già un primo momento di valutazione e ri-progettazione. Tale modalità dovrà essere consolidata nella realizzazione degli interventi futuri, per valorizzare il filo di continuità che sostiene questa logica di azione organizzativa.

Azioni di medio periodo

- Costruire un intervento formativo destinato al gruppo dirigente - a cominciare dagli staff di coordinamento dei Servizi - che faciliti l'implementazione di strumenti quali l'analisi e la **progettazione organizzativa**, la definizione di obiettivi attraverso un uso razionalmente condiviso delle risorse, l'individuazione di strumenti e sistemi di valutazione.
- Tale cultura, inoltre, dovrà essere diffusa il più possibile ai vari livelli organizzativi, integrandola con la conoscenza e la **condivisione del progetto** costituito dalla Carta.

Azioni di lungo periodo

- Definire ambiti e **procedure di valutazione** il più possibile diffusi e condivisi all'interno dell'Organizzazione e in rapporto agli interlocutori.
- Predisporre interventi integrativi e di potenziamento delle linee di azione sulla base dei risultati raggiunti.

■ Sviluppo della presenza sul territorio

Dobbiamo agire nella direzione di un sempre maggiore **decentramento della nostra attività** se vogliamo realizzare appieno gli obiettivi di orientamento alla persona. Solo in questo modo, infatti, è possibile costruire efficaci ambiti di ascolto e risposta alla molteplicità di bisogni che diventano sempre più frammentati.

Spostare il **baricentro** del nostro sistema (Confederazione, Servizi e Categorie) **verso il territorio** significa sviluppare ambiti e capacità di progettazione condivisa, con tutto ciò che questo comporta sul piano organizzativo e dell'utilizzo delle risorse. Questo processo, ovviamente, dovrà prevedere il pieno coinvolgimento di tutte le risorse esistenti, a cominciare dalla rete dei delegati (dei luoghi di lavoro e dei servizi) e dalla rete dei volontari dello SPI, soggetti che rappresentano il perno della strategia organizzativa della CdLM di Milano e nei cui confronti dovranno essere sviluppate adeguate azioni di sostegno e supporto all'attività.

Azioni di breve periodo

- Rafforzare le logiche politico-organizzative elaborate dalla Conferenza dei Servizi del 2006 che, oltre a porre particolare enfasi sul tema del territorio, ha tracciato alcuni primi progetti di intervento e indicato gli strumenti attraverso cui rendere effettivo il **progetto di reinsediamento**.

Azioni di medio periodo

- Realizzare progetti di reinsediamento con particolare riferimento alle aree non presidiate dalla rappresentanza sindacale (piccole e medie imprese, artigianato, ecc.); tali progetti dovranno valorizzare le azioni svolte dalle due aree della tutela (collettiva e individuale) e le risorse allocate in una **logica** il più possibile **integrata**.
- Ampliare la presenza sul territorio attraverso **nuovi presidi organizzati** (di sito o filiera produttiva) che prevedano la contestuale partecipazione di Confederazione, Categorie e dei Servizi.
- Potenziare gli strumenti formativi, documentali e di supporto all'attività svolta dalla rete che presidia il territorio (rete dei delegati, rete dello SPI, apparati, ecc.)

Azioni di lungo periodo

- Valorizzare la logica di interventi coordinati e integrati tra Confederazione, Categorie e Servizi, così da valorizzare la qualità dell'intervento e **ottimizzare le risorse** esistenti.
- Predisporre interventi integrativi e di potenziamento delle linee di azione sulla base dei risultati raggiunti.

■ Integrazione tra tutela collettiva ed individuale

Cogliere le nuove domande che provengono in forma frammentata dal territorio, interpretarle in una logica di azione integrata tra tutela collettiva e tutela individuale, elaborare proposte di azione partecipata: se questi sono gli obiettivi che ci poniamo, è necessario articolare la struttura organizzativa in maniera adeguata e orientata. In quest'ottica il **Dipartimento dei Servizi e di Organizzazione** assume la funzione di **cabina di regia** delle azioni messe in atto, della elaborazione di strategie integrate e di promozione e sviluppo degli obiettivi contenuti nella Carta.

Integrare attività di tutela collettiva e di tutela individuale significa sviluppare capacità di sintesi e **ricomposizione dei bisogni frammentati** e delle domande con cui ci confrontiamo. Ciò è possibile solo attraverso un più efficace presidio di aree su cui intervengono differenti segmenti organizzativi (Confederazione, Categorie, Servizi), e una maggiore attenzione ai problemi su cui dovranno essere sviluppate specifiche competenze ai diversi livelli.

Azioni di breve periodo

- La Conferenza dei Servizi del 2006 ha rappresentato un primo punto di avanzamento e sviluppo di un progetto organizzativo in grado di **coinvolgere l'insieme della Struttura** (Confederazione, Categorie, Servizi): il Dipartimento è il luogo primario di questa consapevolezza.
- Consolidare questo percorso attraverso la valorizzazione e la diffusione della **conoscenza e dello sviluppo della Carta**, strumento strategico, oltre che per la logica organizzativa attraverso cui è stata costruita, per lo sforzo di sistematizzazione di valori, obiettivi e strategie.

Azioni di medio periodo

- Rendere più efficace il **presidio delle aree** su cui intervengono differenti segmenti organizzativi - tema su cui dovranno essere sviluppate competenze ai diversi livelli - attraverso la progettazione di ambiti e strumenti di analisi per la condivisione delle criticità individuate.
- Sviluppare un intervento formativo il più esteso possibile ai diversi livelli dell'Organizzazione (Confederazione, Categorie e Servizi) attraverso cui diffondere e approfondire la cultura contenuta nella Carta.
- Sviluppare ambiti di approfondimento sui nodi critici rilevati nell'area della tutela individuale, così da definire **strategie interpretative sul piano collettivo** che sappiano

fornire risposte confederali ai problemi (approfondimenti tematici a partire dai rapporti di attività sviluppati periodicamente dai singoli Servizi, appositi momenti di riflessione quali riunioni di apparato, Comitati direttivi in riunione seminariale, ecc.).

Azioni di lungo periodo

- Predisporre interventi integrativi e di potenziamento delle linee di azione sulla base dei risultati raggiunti.



LA NOSTRA STRUTTURA ORGANIZZATIVA

■ **Assemblee e Comitati degli iscritti** ■ **Comitato Direttivo**
■ **Segreteria** ■ **Federazioni di Categoria** ■ **Sindacato pensionati e Leghe SPI** ■ **Zone confederali** ■ **Dipartimenti**
■ **Servizi** ■ **Uffici** ■ **Attività proprie della Camera del Lavoro di Milano**

La CGIL, fin dal suo nascere, si è organizzata in **strutture verticali** (le 14 Federazioni di Categoria) e in **strutture orizzontali** (le 134 Camere del Lavoro). Pertanto anche la Camera del Lavoro di Milano ripropone nella propria struttura tale schema organizzativo.

Compito delle Federazioni di Categoria è organizzare e tutelare gli interessi dei lavoratori che fanno parte di ogni specifico settore. Compito delle Camere del Lavoro è dirigere e coordinare l'azione sindacale svolta dalle Categorie sul territorio, svolgere la contrattazione e la negoziazione su temi e problemi a rilevanza generale, nonché indirizzare e controllare l'attività svolta dai Servizi.

La Camera del Lavoro di Milano, sulla base delle disposizioni statutarie, è strutturata come segue.

■ **Le Assemblee degli iscritti**

Le Assemblee degli iscritti rappresentano il momento fondamentale di partecipazione attraverso cui gli iscritti e le iscritte alla CGIL decidono delle strategie e delle politiche dell'Organizzazione. In particolare l'Assemblea congressuale è il momento fondamentale di questo **processo democratico e partecipato**.

■ **I Comitati degli iscritti**

I Comitati degli iscritti rappresentano gli iscritti e le iscritte alla CGIL in un dato luogo di lavoro. Costituiscono l'organismo di base della CGIL e sono eletti dall'Assemblea degli iscritti e delle iscritte.

■ **Il Comitato Direttivo**

Il Comitato Direttivo rappresenta gli iscritti e le iscritte alla CGIL del territorio di Milano. Dopo il Congresso, dal quale viene eletto, è il massimo **organismo di decisione**. Ad esso sono affidati

compiti di direzione della Camera del Lavoro, secondo gli orientamenti decisi dal Congresso, e di discussione e verifica del complesso dell'attività sindacale.

■ **La Segreteria**

È l'**organismo esecutivo** che dirige le politiche decise dal Comitato Direttivo e coordina i Dipartimenti, gli Uffici e i Servizi. È in rapporto costante con la CGIL Nazionale e Regionale e con le Federazioni di Categoria milanesi; inoltre si confronta quotidianamente con le istituzioni e le altre organizzazioni sindacali, sociali e politiche cittadine.

■ **Le Federazioni di Categoria**

Le Federazioni di Categoria sono le **Associazioni di rappresentanza** che organizzano le persone iscritte alla CGIL attraverso l'attività sindacale, negoziale e contrattuale.

Le Categorie, nell'ambito delle direttive e del coordinamento della Confederazione, esercitano il mandato secondo una propria organizzazione autonoma.

Ogni Categoria è a sua volta articolata, secondo le previsioni statutarie, in Assemblee degli iscritti, Comitati degli iscritti, Comitato Direttivo, Segreteria.

■ **Il Sindacato pensionati e le Leghe SPI**

Nella CGIL è costituito a tutti i livelli lo SPI (Sindacato Pensionati Italiano). Lo SPI, Sindacato generale delle pensionate e dei pensionati, delle anziane e degli anziani, organizza e tutela nella CGIL i propri associati.

Sulla base delle direttive e del coordinamento della Confederazione, lo SPI esercita autonomamente le azioni rivendicative e di tutela nei confronti delle istituzioni e delle aziende di servizi alla persona rivolte agli **anziani** e ai **pensionati**, e integra la propria attività nei singoli contesti con l'insieme delle politiche generali confederali.

L'attività dello SPI si articola attraverso l'azione svolta dalle Leghe, strutture di base dello SPI elette dal Congresso. Le Leghe sono uno dei principali ambiti in cui vengono erogati i Servizi e rappresentano il collegamento diretto tra l'Organizzazione e le pensionate e pensionati, anziane e anziani.

■ **Le Zone confederali**

Le Zone confederali rappresentano l'ambito di coordinamento, articolazione e **raccordo con il territorio** delle politiche di azione della CGIL.

Le Zone (e le sedi del decentramento che ad esse fanno riferimento) sono altresì il luogo in cui le persone che si rivolgono alla CGIL incontrano Confederazione, Categorie e Sistema dei Servizi.

■ **I Dipartimenti**

I Dipartimenti – composti da rappresentanti delle Categorie e dai Servizi – hanno il compito di **definire le politiche e le strategie** comuni in ordine alle diverse tematiche e aree di attività (Mercato del lavoro, Organizzazione e Servizi, Salute e Sicurezza).

■ **I Servizi**

I Servizi hanno il compito di realizzare un'efficace **tutela dei diritti individuali**, raccordandola con le strategie proprie della Confederazione e con quelle definite dalle Categorie. La piena partecipazione dei Servizi all'attività svolta dai Dipartimenti integra le strategie di azione e definisce gli ambiti di attività degli stessi.

La Segreteria decide e definisce la struttura organizzativa e di responsabilità dei Servizi.

L'attività svolta dai Servizi può essere esercitata in forma diretta (integrata pienamente nella struttura della CdLM) o in forma associativa partecipata e di partnership (costituzione di specifiche strutture).

■ **Gli Uffici**

In coerenza con quanto stabilito dai Dipartimenti a supporto della gestione quotidiana delle attività, gli Uffici svolgono **funzioni operative**.

Nella struttura della CdLM di Milano essi sono: Ufficio Amministrazione, Ufficio Artigiani, Ufficio Formazione, Ufficio Informatica, Ufficio Internazionale, Ufficio Organizzazione, Ufficio Politiche Sanitarie, Ufficio Sindacale, Ufficio Sindacale Contrattazione, Ufficio Stampa, Ufficio Studi.

■ **Attività ed iniziative proprie della Camera del Lavoro di Milano**

Oltre alle strutture statutariamente previste, la Camera del Lavoro di Milano articola una serie di iniziative e progetti il cui scopo è un sempre maggiore **radicamento con il territorio**, la sua cultura, i suoi problemi e le sue prospettive.

Tra questi ricordiamo:

Il Forum delle donne

Lo Statuto della CGIL prevede forme diverse di auto-organizzazione delle donne; per valorizzare questa prospettiva le donne della CdLM di Milano hanno dato vita a un Forum, **luogo autonomo di confronto** delle esperienze e di elaborazione e di proposta politica sui temi legati alle donne, alle lavoratrici, alle pensionate e alle inoccupate.

Il Coordinamento Immigrati

La CdLM di Milano ha costituito il Coordinamento Immigrati per promuovere una maggiore **partecipazione degli iscritti migranti** alla vita e alla direzione dell'Organiz-

zazione, nonché per sviluppare maggiore attenzione e coerenza nella determinazione delle politiche che li riguardano.

La Camera del Lavoro di Milano e la cooperazione allo sviluppo

La CdLM di Milano partecipa direttamente a progetti di cooperazione internazionale attraverso **“Progetto Sviluppo”**, l'Istituto sindacale per la cooperazione allo sviluppo della CGIL.

“Progetto Sviluppo”, costituito nel 1984 e riconosciuto nel 1986 come ONG (Organizzazione Non Governativa) dallo Stato italiano, promuove attività di cooperazione all'estero, di educazione allo sviluppo e di informazione in Italia.

La Camera del Lavoro di Milano e l'antifascismo

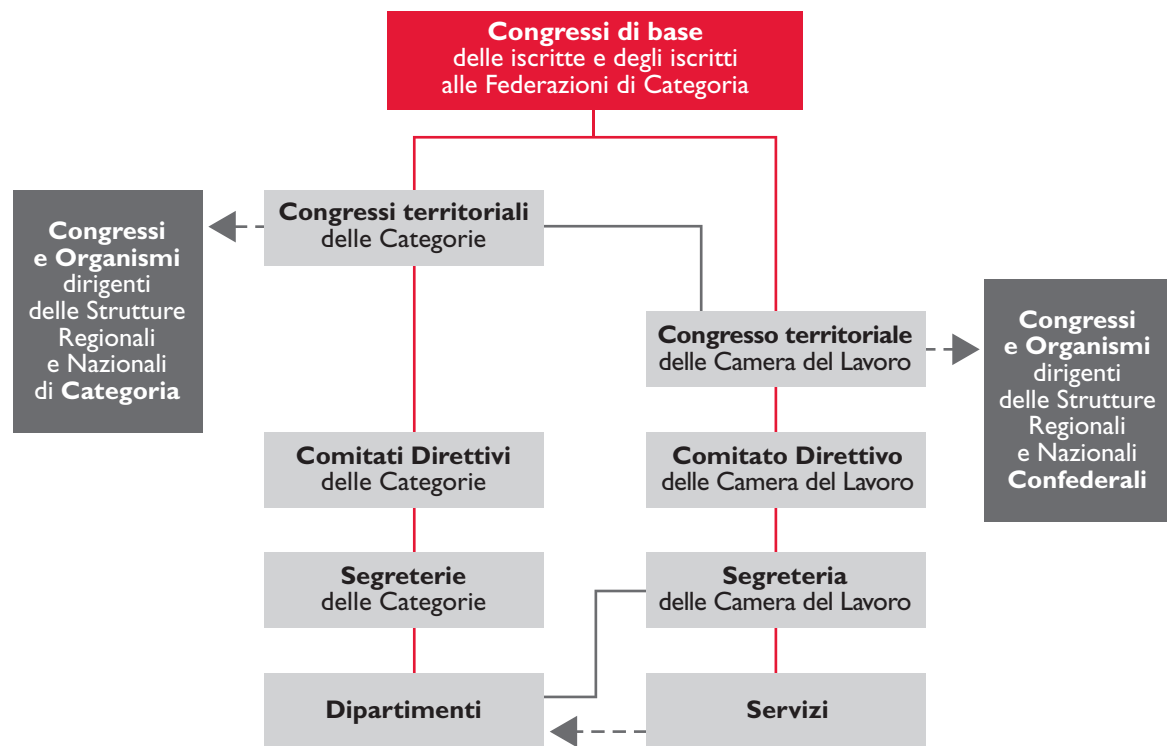
Nel corso del 2006, per attualizzare i valori della Resistenza, la Camera del Lavoro di Milano ha deciso di fondare una **sezione ANPI** (Associazione Nazionale Partigiani d'Italia), dedicandola all'eroe Mario Greppi.

Questo impegno testimonia il forte orientamento della CdLM di Milano ai valori della resistenza e dell'antifascismo che hanno dato vita alla nostra Repubblica e alla sua Costituzione.

L'Associazione “Fabio Sormanni”

L'Associazione è stata costituita in memoria di Fabio Sormanni - Segretario nazionale della FISAC-CGIL e Segretario Generale della FILCAMS-CGIL milanese e lombarda - e ha come scopo la promozione di iniziative a **tutela dei bambini** malati o che vivono in contesti particolarmente difficili, in un'ottica di prevenzione e cura della salute, del disagio, dell'abbandono scolastico e, più in generale, per l'integrazione sociale e multiculturale.

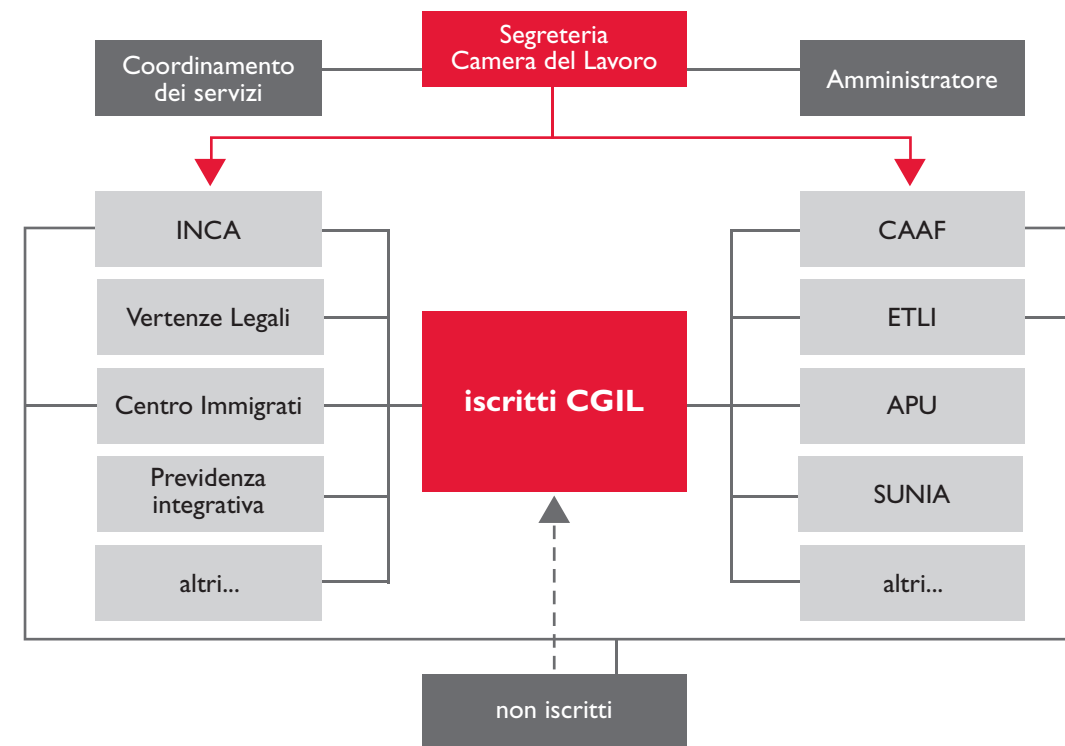
Composizione degli Organismi, dei Dipartimenti e dei Servizi



Questo schema descrive il percorso attraverso cui vengono definiti i gruppi dirigenti delle diverse Strutture e dei diversi livelli organizzativi: il perno su cui si fonda il meccanismo di selezione dei gruppi dirigenti è rappresentato dalle assemblee congressuali delle iscritte e degli iscritti che, secondo un meccanismo di delega democratica, scelgono i propri rappresentanti. Lo schema evidenzia la centralità della proposta associativa della CGIL: l'iscritto, oltre a essere il soggetto destinatario delle azioni svolte ai diversi livelli (contrattuale, negoziale, di servizio), è il fulcro decisionale che regge l'intera Organizzazione.

Dipartimento Organizzazione e Servizi

Processo decisionale e sistema accesso



Oltre a rappresentare la struttura gerarchico-funzionale del Sistema dei Servizi, questo schema evidenzia come l'iscritto alla CGIL sia al centro del Sistema stesso. Oltre a partecipare alla vita dell'Organizzazione e a eleggere i gruppi dirigenti (vedi schema precedente), l'iscritto gode di modalità di accesso esclusivo o privilegiato al Sistema dei Servizi. Ovviamente, essendo la CGIL una Organizzazione che fonda la propria azione sulla logica associativa, chiunque ne condivida la proposta e i valori che ne ispirano l'azione, può iscriversi in qualsiasi momento, diventando così partecipante attivo di un progetto che vive da oltre cento anni.

LE RISORSE E I SISTEMI DI FINANZIAMENTO

- **Completa autonomia finanziaria**
- **Fonte di finanziamento prevalente rappresentata dai contributi degli associati**
- **Riparto delle risorse attraverso un meccanismo di solidarietà interno**
- **Una risorsa particolare: la rete di persone**

La fonte di finanziamento della CGIL di gran lunga prevalente è rappresentata dalle **quote associative**, dai **contributi volontari** e dai **corrispettivi per servizi** ricevuti versati dagli iscritti. Tali quote, raccolte dalle Categorie a cui le persone sono iscritte e dal Sistema dei Servizi, vengono **ripartite** tra le diverse Strutture secondo il criterio della cosiddetta “canalizzazione”, seguendo cioè una ripartizione percentuale tra i livelli territoriali delle Categorie e della Confederazione (comprensorio, regionale, nazionale). In queste pagine viene trattato il tema delle risorse e dei sistemi di finanziamento della Camera del Lavoro di Milano, e vengono forniti alcuni elementi di ordine generale per facilitarne la lettura e la comprensione.

■ **Come si finanzia la Camera del Lavoro**

Le voci di entrata del Bilancio della Camera del Lavoro, che per l'anno 2006 ammontavano a circa 8,7 milioni di euro, sono riassumibili in 3 macro-aree:

- a) **contributi da associati**, corrispondenti alle quote versate dagli iscritti per iscrizione (85%) e per corrispettivi per servizi ricevuti (15%);
- b) **proventi e recuperi da Strutture CGIL**, composti da somme sempre relative alle quote associative che altre Strutture della CGIL corrispondono alla CGIL di Milano per progetti sperimentali e/o mirati (25%), oltre che dal recupero di spese anticipate dalla Camera del Lavoro per conto delle Categorie in corso d'anno relative all'attività ordinaria per stampa, telefoni, affitti, ecc. (75%);
- c) **contributi altri**, nei quali rientrano quote derivanti da progetti con soggetti diversi dalla CGIL (questa parte è composta per il 93% dalla quota di finanziamento per l'attività di Patronato prevista dalla Legge e per il 7% per progetti diversi).

È importante sottolineare che la parte di finanziamento pubblico derivante dalla attività di assistenza e tutela previdenziale svolta dal **patronato INCA** costituisce uno specifico e **separato**

capitolo di spesa nel bilancio della Camera del Lavoro. Oltre a ciò va tenuto in considerazione il fatto che questa quota di finanziamento segue il “criterio di competenza” e può essere utilizzata **esclusivamente per finanziare l’attività di Patronato** destinata a soddisfare le domande dei cittadini che ad esso si rivolgono. Più nello specifico, per quanto riguarda l’attività svolta dal Patronato, bisogna considerare come la quota di finanziamento pubblico copra solo parzialmente i costi sostenuti dall’Istituto milanese, per la cui attività annualmente la Camera del Lavoro interviene per **ripianare il disavanzo** (pari nel 2006 a circa 200 mila euro, corrispondenti all’1% del bilancio del Patronato) utilizzando risorse derivanti dai contributi versati dagli iscritti.

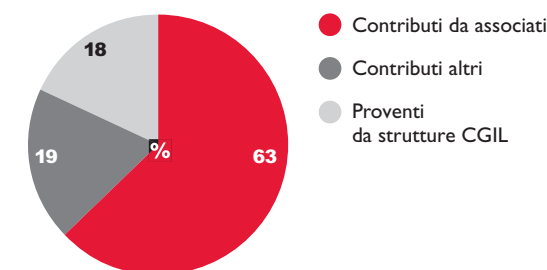
Inoltre è importante ricordare il fatto che la **prevalenza** del finanziamento derivante dal **libero contributo degli iscritti** rappresenta una condizione essenziale stabilita dalla legge: per essere riconosciuta come associazione volontaria, qualsiasi organizzazione deve finanziarsi in via prevalente attraverso le quote versate dai propri associati.

■ **La canalizzazione: uno strumento di solidarietà interno**

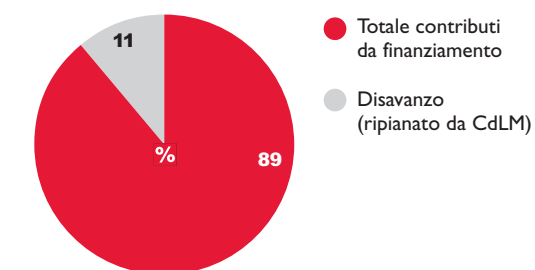
Come detto, il riparto delle risorse avviene attraverso un meccanismo di **solidarietà interno** (la “canalizzazione”) nel quale di norma è la struttura di base (cioè l’Associazione territoriale di Categoria) a raccogliere le quote degli iscritti e a ripartirle automaticamente ai livelli superiori (Camera del Lavoro, Categorie Regionali e Nazionali, Confederazione Regionale e Nazionale) secondo percentuali prestabilite.

Un sistema così strutturato permette di **utilizzare le risorse secondo priorità e strategie** decise democraticamente e collettivamente dall’insieme della CGIL. In questo modo, oltre a finanziare l’attività di tutela collettiva (contrattazione e rappresentanza), è possibile organizzare e sostenere una articolata rete di Servizi orientati alla tutela individuale.

Bilancio 2006 della CdLM di Milano
Composizione ricavi



Bilancio 2006 di INCA Milano
Composizione entrate



Questo meccanismo di solidarietà interna nell’utilizzo delle risorse permette inoltre la realizzazione di progetti relativi all’**inclusione sociale** e ai **diritti di cittadinanza**, per i quali la CGIL sopprime destinando risorse proprie (si tratta infatti di servizi che richiedono un oneroso impegno economico e che non sono certo in grado di auto-finanziarsi) alle carenze di servizi pubblici specifici, in primo luogo l’intervento sulle politiche sociali o sui cittadini immigrati.

■ **Ulteriori fonti di finanziamento**

Esistono poi forme di finanziamento **proprie di alcune Federazioni di**

Categoria (ad esempio edili e commercio), derivanti da entrate finalizzate ad attività svolte per l'insieme dei lavoratori (es. mutualità, formazione, ecc.): si tratta di attività finanziate mediante “quote di servizio” versate da tutti i lavoratori e non solo dagli iscritti. L'importo di queste somme e il loro utilizzo viene stabilito dal Contratto di Lavoro applicato; come detto, esse vengono gestite attraverso gli Enti Bilaterali costituiti dalle Associazioni dei datori di lavoro e dal Sindacato per finalità destinate all'insieme dei lavoratori (non solo quindi per gli iscritti al Sindacato). Da ultimo vanno segnalate altre quote di finanziamento per **attività svolte in surroga a uffici ministeriali** (esempio l'attività fiscale svolta dal CAAF attraverso il CSF), quote che sono di rigorosa pertinenza delle Società titolari delle attività stesse e che sono legalmente distinte dalla CGIL. Tutte queste quote non hanno **nessuna attinenza con il bilancio della CdLM**.

■ **Autonomia finanziaria e libertà di iniziativa**

Nello specifico, sulla base delle considerazioni precedenti, si può facilmente verificare la sostanziale completa autonomia finanziaria della Camera del Lavoro di Milano, principio che da oltre un secolo ne ispira l'impostazione politico-organizzativa e che costituisce elemento di libertà e autonomia.

■ **Una risorsa particolare: le persone**

Da ultimo, ma solo perché si tratta di un tipo di risorsa molto particolare, va ricordato il ruolo svolto dalle persone che, a diverso titolo, lavorano per la CGIL. Oltre alla preziosa attività di coloro i quali operano a tempo pieno e in maniera retribuita per la nostra Organizzazione, va attentamente sottolineato il **ruolo del volontariato**, in particolare svolto dalla rete dei delegati e del Sindacato Pensionati, con le **migliaia di persone** che, nei modi più diversi, dedicano il loro tempo e la loro esperienza

AREA ATTIVITÀ	DIPENDENTI	COLLABORATORI RETRIBUITI	COLLABORATORI VOLONTARI	TOTALE	%	DELEGATI SINDACALI	%
Categorie	222	1	30	253	42,7	6.340	92,0
Camera del Lavoro	41	3	1	45	7,6	0	0,0
Servizi	89	5	62	156	26,3	156	2,3
Sindacato Pensionati	11	39	89	139	23,4	398	5,8
Totale	363	48	182	593	100,0	6.894	100,0
Attività negoziale	274	43	31	38	58,7	6.340	92,0
Attività nei Servizi	89	5	151	245	41,3	554	8,0
Totale	363	48	182	593	100,0	6.894	100,0

ad un prezioso lavoro di supporto all'attività dei servizi e di estensione della rete capillare delle nostre strutture nel territorio.

Come si può notare dalla tabella, l'attività quotidiana impegna **circa 600 persone** strutturalmente inserite nell'Organizzazione milanese.

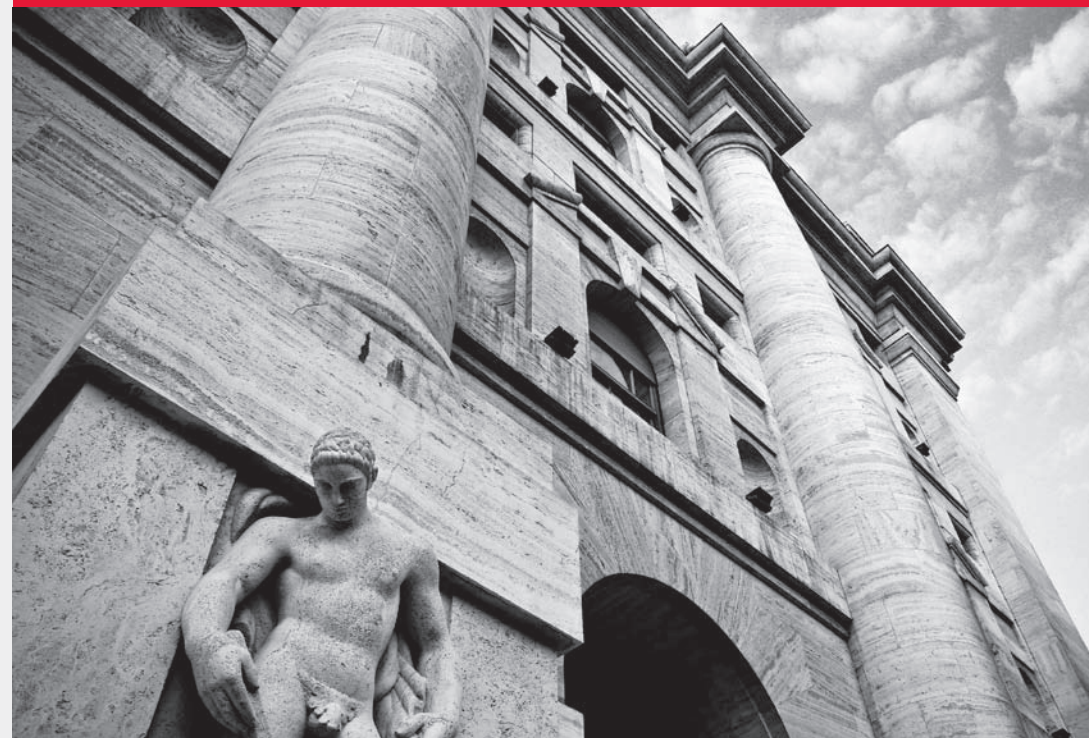
Tra queste circa 360 (il 60%) sono impegnate nell'attività di **rappresentanza sindacale** e di **contrattazione** (considerando l'insieme dell'attività svolta da Confederazione, Categorie e Sindacato pensionati).

Le altre 230 (**il 40%**) operano nell'attività di **tutela individuale** diffusa nel territorio: sono gli operatori dei Servizi e la rete dei collaboratori del Sindacato Pensionati.

Oltre a queste persone esiste poi la **rete dei delegati** di luogo di lavoro, a cui si affiancano i **pensionati volontari** che prestano la propria opera in situazioni particolari quali campagne di informazione sul territorio, intreccio con il Sistema dei Servizi in occasione di eventi particolari quali la compilazione della dichiarazione reddituale, ecc.

Questa rete è composta da **migliaia di persone** che costituiscono la formidabile e preziosa ricchezza **su cui si regge la nostra forza organizzativa**; sono persone che lavorano a sostegno del Sindacato per puro spirito di volontariato, senza alcuna forma remunerativa se non quella parziale dei permessi sindacali che consentono loro di operare nel quotidiano.

Senza questo lavoro non sarebbe nemmeno immaginabile la presenza di sedi, presidi o permanenze della CGIL e dei suoi servizi in quasi tutti i comuni della provincia.



L'ISCRIZIONE ALLA CGIL

- Opportunità di coinvolgimento attivo
- Valorizzazione dell'elemento associativo come strumento di partecipazione
- Coinvolgimento delle persone nella definizione degli obiettivi e nelle scelte dell'Organizzazione

La CdLM, sulla base della propria natura associativa, privilegia e valorizza l'iscrizione alla CGIL come opportunità di coinvolgimento attivo nella vita dell'Organizzazione. Per questo motivo le nostre strategie organizzative sono rivolte alla valorizzazione dell'elemento associativo come strumento di partecipazione attiva. Pertanto le nostre azioni, anche quando si manifestano in forma di sostegno e tutela individuale, sono destinate a favorire il **coinvolgimento attivo delle persone** che si rivolgono a noi e a favorire l'adesione alla CGIL.

L'adesione alla CGIL consente di partecipare alla definizione degli obiettivi e alle scelte proprie della vita dell'Organizzazione e all'elezione dei gruppi dirigenti. Inoltre l'iscrizione alla CGIL consente di **fruire in maniera esclusiva o privilegiata dei Servizi** della CdLM, a titolo gratuito o con un contributo ridotto.

Questa logica inclusiva orienta anche le nostre strategie di gestione dell'Organizzazione.

Per richiedere l'iscrizione alla CGIL, o per ricevere informazioni contattare:

- il Delegato sindacale del tuo luogo di lavoro;
- la Categoria di riferimento del tuo contratto;
- le Camere del Lavoro di Zona e la CdLM di Milano;
- il Dipartimento Organizzazione e Servizi della CdLM di Milano.

LA RAPPRESENTANZA E IL SISTEMA DELLE TUTELE

■ **Rappresentanza e tutela generale del mondo del lavoro, dei pensionati e di tutti coloro che si rivolgono al nostro sistema dei Servizi, attraverso azioni di tutela collettiva ed individuale**

La CGIL svolge un'azione di rappresentanza e tutela generale del mondo del lavoro, dei pensionati e di tutti coloro che si rivolgono al suo Sistema dei Servizi, coerentemente ai principi statutari. Questa si esplica attraverso una azione di **tutela collettiva** attuata attraverso la contrattazione e la negoziazione – confederale e di categoria – a livello nazionale, territoriale e aziendale.

La **tutela individuale** si esercita attraverso l'azione del Sindacato in azienda e attraverso l'intervento dei Servizi, confederali e di categoria.

Per rispondere al meglio alle nuove esigenze del mondo del lavoro sempre più parcellizzato e precario - e non ancora recepite dalla contrattazione collettiva - si impone una maggiore attenzione alla tutela individuale e a una migliore integrazione tra l'azione del Sistema dei Servizi, della Categoria e della Confederazione. Azione tanto più efficace se tutti e tre questi livelli hanno una loro effettiva presenza laddove nasce la domanda.

LA TUTELA COLLETTIVA

■ **Attività negoziali, contrattuali e di rappresentanza generale svolte attraverso la Camera del Lavoro, le Federazioni di Categoria e il Sindacato Pensionati dal livello nazionale a quello locale**

La CGIL si articola in Camere del Lavoro, Federazioni di Categoria e Sindacato Pensionati. La **Camera del Lavoro** svolge azione di **rappresentanza generale** e di coordinamento delle politiche sindacali e negoziali sul territorio di riferimento. Le Categorie – articolate dal livello nazionale a quello locale – svolgono attività di organizzazione degli associati e di tutela attraverso la contrattazione di settore. Lo SPI – secondo uno schema organizzativo analogo a quello delle Categorie – organizza nella CGIL i pensionati e le persone anziane rappresentandone e tutelandone gli interessi in una azione negoziale svolta nei diversi ambiti territoriali verso il sistema dei servizi socio-assistenziali e sanitari.

La rete organizzativa della CdLM di Milano, delle proprie **Federazioni di Categoria** e dello **SPI** è articolata su centinaia di sportelli e sedi distribuite sul territorio cittadino e della provincia.

Per facilitare l'orientamento dei nostri interlocutori alle Strutture dell'azione collettiva, indichiamo in appendice i **settori merceologici** e le relative Federazioni di Categoria corredate da una sintetica scheda con i principali riferimenti.

Tra le principali attività negoziali, contrattuali e di rappresentanza svolte nell'ambito della tutela collettiva, ricordiamo:

■ **Gli accordi e le intese interconfederali nazionali**

I temi di interesse generale che riguardano le condizioni dell'**insieme dei lavoratori e dei cittadini** italiani, lo Stato sociale e lo sviluppo e l'economia del Paese vengono definiti a livello nazionale in accordi stipulati fra i sindacati confederali nazionali, il sistema delle imprese e il Governo (Legge Finanziaria, Previdenza, Fisco, Mercato del lavoro, Formazione, ecc).

■ **Il CCNL (Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro)**

Il CCNL (Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro) costituisce l'insieme delle norme che, assieme alla legislazione, regolano il rapporto di lavoro sul piano normativo e retributivo, valido su tutto il territorio nazionale. Esso costituisce il principale strumento di solidarietà tra i **lavoratori di una Categoria**, stabilendo i diritti e le condizioni minime, salariali e normative di tutela per tutti i lavoratori iscritti e non iscritti (retribuzione, inquadramento professionale, orario di lavoro, ferie e permessi, ecc.).

■ **La contrattazione di secondo livello o integrativa: aziendale e territoriale di categoria**

La contrattazione integrativa, aggiuntiva al Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro, è l'insieme delle norme che regolano il rapporto di lavoro a **livello aziendale o territoriale** su materie normative, retributive e dell'organizzazione del lavoro in azienda.

■ **La contrattazione territoriale e la negoziazione sociale**

La contrattazione territoriale è l'insieme degli accordi stipulati a livello territoriale fra sindacato, imprese e istituzioni locali su materie d'interesse generale che riguardano l'insieme dei lavoratori-cittadini (ad esempio i trasporti, la sanità, l'assistenza, la tassazione locale, la formazione professionale, ecc.). Per sua natura coinvolge insieme la Confederazione e le Categorie.

Lo SPI, tramite le sue leghe, svolge un ruolo centrale di **negoziato sociale sul territorio** per orientare meglio i servizi erogati dalle autonomie locali e dalle aziende socio-sanitarie e assistenziali alle esigenze della popolazione locale. Il ruolo del Sistema dei Servizi confederali risulta sempre più strategico, non solo nel raccordare servizi e diritti con la loro concreta fruibilità, ma soprattutto nel raccogliere i bisogni e le domande di tutela individuale trasformandole in intervento di tutela collettiva.



LA TUTELA INDIVIDUALE

■ Consulenza e assistenza nell'affermazione e nella difesa di diritti individuali svolta prevalentemente dal Sistema dei Servizi

La CdLM di Milano offre risposte ai molteplici bisogni di tutela individuale della persona attraverso un **insieme di servizi**, tra loro coordinati, decentrati nel territorio al fine di dare informazione, aiuto, assistenza, tutela.

I Servizi hanno il compito di realizzare un'efficace tutela dei **diritti individuali**, raccordandola con le strategie proprie della Confederazione e con quelle definite dalle Categorie. La piena partecipazione dei Servizi all'attività svolta dai Dipartimenti integra le strategie di azione e definisce gli ambiti di attività degli stessi.

Anche al fine di realizzare l'obiettivo inclusivo che vede nella proposta associativa un valore fondante della nostra azione, l'attività dei Servizi è destinata in via prioritaria – laddove non sussistano specifiche previsioni di legge – agli **associati**. Ogni Servizio definisce le eventuali e specifiche modalità di accesso e le forme di privilegio destinate agli associati (titolo gratuito, corresponsione di contributo ridotto, accesso prioritario, ecc.).

L'attività svolta dai Servizi può essere esercitata in **forma diretta** (integrata pienamente nella struttura della CdLM) o in **forma associativa** partecipata e di partnership (costituzione di specifiche strutture).

Per comprendere appieno il senso che orienta l'azione svolta nell'ambito della tutela individuale, è importante tenere in considerazione gli aspetti valoriali e le strategie organizzative, già esplicitate in altre parti della Carta, ma che qui si vuole richiamare in sintesi discorsiva.

La CGIL privilegia e valorizza l'iscrizione come opportunità di coinvolgimento attivo nella vita dell'Organizzazione e come strumento di partecipazione attiva.

Le nostre azioni, anche quando si manifestano in forma di sostegno e tutela individuale, sono destinate a favorire l'**adesione alla CGIL** delle persone che si rivolgono a noi. Questo orienta anche le nostre strategie di gestione dell'Organizzazione e del Sistema dei Servizi, che rappresentano una forma specifica di tutela destinata in via prioritaria agli iscritti – laddove non sussistano vincoli spe-

cifici di Legge – in maniera esclusiva o privilegiata, a titolo gratuito o con corresponsione di contributi ridotti. Le modalità di erogazione e le forme di esclusività per gli iscritti sono definite nell'ambito dei singoli Servizi sulla base delle specificità normative ed organizzative.

La tutela individuale - ossia la difesa e la promozione dei diritti del singolo lavoratore, pensionato o cittadino - costituisce un ambito di azione della Camera del Lavoro di Milano centrale e strategico al pari della rappresentanza collettiva. L'impegno nella tutela individuale risponde infatti ad una funzione storica della CGIL, complementare a quella contrattuale.

La tutela individuale si esplica in un'attività di **consulenza e assistenza**, nell'affermazione e nella **difesa di diritti** di natura legale o contrattuale, nel facilitare il godimento di benefici e provvidenze fiscali, sociali, previdenziali ecc., oltre che nel rendere accessibili tutti quei diritti che potremmo definire come diritti di cittadinanza (ad esempio, l'accesso ai servizi socio-sanitari, assistenziali, ai trasporti ecc.)

La Camera del Lavoro di Milano negli ultimi anni ha notevolmente incrementato gli investimenti nel Sistema dei Servizi, sia dal punto di vista organizzativo che nella formazione delle risorse umane. L'impegno per sviluppare l'attività di presidio della tutela individuale ha consentito di **intercettare meglio i bisogni e le attese** dei singoli lavoratori non ancora recepiti appieno dalla contrattazione collettiva, individuando così nuovi temi per la contrattazione e nuovi ambiti di intervento.

La tutela individuale - che è quindi un ambito di osservazione privilegiato dei mutamenti in atto nel mondo del lavoro e uno spazio in cui si possono intercettare lavoratori non iscritti e non organizzati collettivamente - è svolta in modo prevalente dal Sistema dei Servizi. Ma è al contempo una componente determinante dell'azione svolta dalle Categorie le quali, da un lato, elaborano politiche contrattuali e di intervento sociale

che riconducono a sintesi la frammentazione e la complessità del lavoro, dall'altro pongono al centro della propria azione la persona, con i suoi bisogni, aspettative, interessi.

Ciò permette di intervenire su più piani: i diversi Servizi lavorano, infatti, in sinergia tra loro ed in modo integrato con le Categorie e le altre Strutture sindacali per rispondere ai nuovi bisogni, che diventano sempre più complessi e trasversali.

La relazione individuale di assistenza e tutela inoltre trova il suo pieno compimento nella misura in cui diviene il punto di partenza per coinvolgere la persona nella vita e nelle politiche della CGIL, riconducendo la sua esperienza individuale all'interno di una dimensione più ampia di **partecipazione e solidarietà collettiva**.

Quindi il ruolo dei Servizi della Camera del Lavoro di Milano non si esaurisce nella risposta ai bisogni individuali, ma è parte di un sistema in cui la domanda individuale, mediata attraverso i principi fondanti della nostra Organizzazione, si traduce in una **strategia complessiva** che impegna tutto il nostro Sindacato.



Appendice

LA STORIA DELLA CAMERA DEL LAVORO DI MILANO

■ **1° ottobre 1906: fondazione della CGIL** ■ **La storia della Camera del Lavoro di Milano ripercorsa attraverso quella dell'Italia contemporanea** ■ **Struttura capace di adattarsi ai profondi cambiamenti di Milano**

La CGIL (Confederazione Generale Italiana del Lavoro) è la più antica confederazione sindacale italiana ed è anche la più rappresentativa, con i suoi quasi sei milioni di iscritti. La sua fondazione avvenne nei locali della Camera del Lavoro di Milano in via Crocefisso 15, il **1° ottobre 1906**, con l'intento

di unificare e armonizzare le esigenze e le spinte provenienti dalle varie realtà sindacali sparse sul territorio nazionale.

Anche per questo motivo fondativo, raccontare la storia della Camera del Lavoro di Milano significa ripercorrere la **storia dell'Italia contemporanea**.

Le Camere del Lavoro nacquero dall'esperienza delle Bourse du Travail istituite in Francia allo scopo di "difendere la mano d'opera attraverso il mutuo soccorso, la cooperazione, la previdenza", per iniziativa di Osvaldo Gnocchi Viani, esponente del Partito Operaio e organizzatore sindacale dei tipografi.

Essa entrò in funzione nel settembre del 1891 dopo un lungo lavoro preparatorio e divenne il modello di istituzioni analoghe sorte ben presto in altre città. Inizialmente si propose di svolgere un'azione per la difesa degli organizzati nel campo del collocamento e per la conciliazione delle vertenze sindacali. Struttura "orizzontale", a base territoriale, essa diventò presto la **rappresentanza sindacale unitaria** e il punto di riferimento di larga parte dei lavoratori urbani. Negli anni successivi alla funzione sindacale e di collocamento si intrecciarono funzioni politiche e culturali, all'interno di una scelta di campo democratica e socialista che fece della Camera del Lavoro di Milano e di quelle del resto del Paese uno strumento essenziale per il processo di crescita sociale e civile della classe lavoratrice.

La Camera del Lavoro fu sciolta nel 1925 dal regime fascista e riprese l'attività all'indomani della Liberazione.

Nonostante la cesura del Ventennio, ha sempre mantenuto le sue funzioni e le sue prerogative che ne hanno fatto una struttura capace di adattarsi ai profondi cambiamenti di una grande metropoli, quale Milano.

Il termine "Camera" ha diversi significati: un insieme di persone che decidono; il luogo nel quale ci si riunisce per deliberare; una istituzione che ha lo scopo di tutelare gli interessi di un determinato settore economico e produttivo (ad esempio la Camera di Commercio); una assemblea che in uno Stato a sistema rappresentativo costituisce l'organo o uno degli organi del potere legislativo (la Camera dei Deputati e il Senato); una associazione territoriale di lavoratori che raggruppa gli iscritti ai vari Sindacati di categoria presenti nel territorio.

■ **La Prima Guerra Mondiale**

1914 In giugno anche Milano partecipava allo sciopero generale della settimana rossa indetto per i drammatici fatti di Ancona (erano stati uccisi tre partecipanti a un comizio antimilitarista). La lotta durò tre giorni.

1915 Il movimento operaio milanese si schierò contro l'intervento dell'Italia nella prima Guerra Mondiale e la Camera del Lavoro svolse un ruolo di primo piano organizzando manifestazioni e scioperi, come forma estrema di protesta. L'intervento violento della polizia provocò la morte di alcuni manifestanti neutralisti, morti che provocavano i due scioperi generali del 13 aprile e del 14 maggio. Con l'entrata in guerra dell'Italia, la Camera del Lavoro di Milano svolse attività di assistenza e solidarietà.

■ **Il biennio rosso**

1919 La FIOM di Bruno Buozzi ottenne il riconoscimento delle otto ore lavorative a parità di salario e l'accettazione generalizzata delle Commissioni interne. La battaglia della Camera del Lavoro di Milano si spostava, invece, sul terreno del recupero e del rispetto dei diritti politici e sindacali sospesi durante la guerra.

1920 Il 30 agosto gli operai dell'Alfa Romeo rispondevano alla serrata imposta dalla direzione con l'occupazione dello stabilimento e il loro esempio era seguito da tutte le fabbriche del settore. A Milano l'agitazione si estese anche alla Pirelli, alla Campari, alla Hutchison, ecc. In tale occasione la giunta comunale milanese, presieduta dal socialista Caldara, stanziò dei fondi per il sostentamento degli occupanti.

■ **L'avvento del Fascismo e la Liberazione**

1921 Nel luglio vennero indetti tre giorni di sciopero (20-21-22) per il ripristino delle libertà politiche e sindacali, ma il clima politico andava modificandosi.

1922 I fasci diedero vita alla Confederazione nazionale delle corporazioni sindacali (poi denominata «fascista»).

1923 Ai primi di maggio le «squadacce» fasciste penetrarono nella sede camerale, distruggendo alcuni uffici e tentando di appiccare il fuoco. Nel contempo le violenze si moltiplicavano in tutta Italia e l'attacco alle sedi sindacali e ai suoi dirigenti erano all'ordine del giorno.

1924 Fu l'anno del delitto Matteotti. La Camera del Lavoro di Milano prese posizione contro l'uccisione del deputato socialista e le fabbriche si fermarono.

1925 L'accordo di Palazzo Vidoni tra la Confederazione dell'Industria e la Confederazione delle Corporazioni fasciste pose fine ai sindacati democratici e alle commissioni interne. In novembre la Camera del Lavoro di Milano venne sciolta e nell'edificio di via Manfredo Fanti si insediava il segretario del Fascio, Mario Giampaoli.

1927 A gennaio la Confederazione Generale del Lavoro decretò a maggioranza l'autoscioglimento, ma il mese successivo, durante un convegno tenutosi a Milano, veniva ricostituita clandestinamente, creando così la struttura che avrebbe permesso la rifondazione anche delle Camere del Lavoro a guerra finita.

1945 Le mobilitazioni popolari e gli scioperi spianano la strada alle formazioni partigiane che il 25 aprile giunsero a liberare Milano. Il Palazzo di Porta Vittoria 43, sede dei Sindacati Fascisti, veniva occupato nella notte dalla VI Brigata garibaldina «Nello» e il giorno seguente veniva insediato il Comitato sindacale: il sindacato fascista cedeva il passo a quello democratico.

■ **Il Dopoguerra**

1946 Il 23 aprile un gruppo di neofascisti sparò alla cieca contro la Camera del Lavoro di Milano colpendo al petto Stella Zuccolotto, sindacalista della lega portinai, mentre partecipava a una riunione al primo piano del palazzo. La Zuccolotto moriva a soli 34 anni il 28 aprile. Una lapide posta all'esterno della Camera del Lavoro ricorda oggi il sacrificio della giovane sindacalista.

L'organizzazione milanese guidò fin da principio le azioni rivendicative dei lavoratori al fine di ottenere l'allargamento dei diritti e la sospensione del vertiginoso aumento del costo della vita registrato in quegli anni. La Camera del Lavoro di Milano si fece carico delle esigenze di una popolazione stremata da tre anni di conflitto potenziando i propri compiti assistenziali: diede ospitalità all'Associazione milanese degli inquilini e aprì un apposito ufficio «assistenza» in via Manzoni.

1948 Il 12 novembre venne inaugurata la nuova sede, ristrutturata dopo i danni causati dai bombardamenti degli alleati. Luglio fu segnato dall'attentato a Togliatti, a cui seguirono scioperi che furono la causa scatenante della scissione dalla CGIL della corrente democristiana. La rottura non giungeva certo inaspettata, essendosi già manifestate visioni ideologiche molto diverse su ruolo e strategie del sindacato. L'anno successivo uscirono anche le correnti repubblicana e socialdemocratica. Nasceranno la CISL e UIL.

1949 In ottobre la CGIL elaborava il primo «piano di lavoro». A contrassegnare la vita della Camera del Lavoro di Milano saranno le azioni volte alla crescita dell'unità di azione e di lotta, il rafforzamento politico e organizzativo del sindacato e il perseguimento di più avanzati obiettivi dentro e fuori la fabbrica.

Gli anni Cinquanta furono anni di crisi per il sindacato che risentiva della scissione, sul piano organizzativo, e subiva sconfitte «storiche» come quella alle elezioni delle Commissioni interne Fiat.

■ **Gli anni Sessanta**

1960 Il governo Tambroni, sostenuto dalla destra neofascista, cadde per effetto di imponenti manifestazioni di massa durante le quali gli scontri con la polizia provocarono morti fra i giovani e gli operai. Decisa e perentoria fu la risposta del proletariato milanese. Negli ultimi mesi dell'anno le organizzazioni sindacali rivendicarono maggior potere d'intervento nelle aziende su tutti gli aspetti del rapporto di lavoro. A Milano gli elettromeccanici si resero protagonisti di cinque mesi di dura lotta unitaria e ottennero nel gennaio 1961 una significativa vittoria: la legittimazione della contrattazione aziendale. La battaglia fu sostenuta con tenacia da tutto il movimento: il giorno di Natale le organizzazioni sindacali milanesi di categoria avevano manifestato la loro solidarietà con la lotta degli elettromeccanici. Dalla metà degli anni Sessanta e dopo il «miracolo economico» si moltiplicarono nel movimento operaio e studentesco le critiche all'organizzazione capitalistica del lavoro e all'autoritarismo del modello scolastico. Milano fu al centro di una forte ripresa dell'azione sindacale.

1969 Il sindacato pose al centro delle proprie rivendicazioni le riforme sociali: il 19 novembre le tre Confederazioni indissero il primo sciopero generale per la casa e le riforme. A Milano, durante la carica della polizia al corteo, morì l'agente Annarumma.

■ **Il terrorismo e la crisi economica**

1969 Il 12 dicembre una bomba esplose nella Banca Nazionale dell'Agricoltura di Piazza Fontana. La Camera del Lavoro di Milano e tutto il movimento sindacale risposero con una grande manifestazione in Piazza del Duomo, come inequivocabile risposta alla provocazione.

Gli anni tra il 1968 e il 1975 furono caratterizzati dalle grandi lotte del movimento sindacale. I numerosi scioperi, le occupazioni e le manifestazioni portarono alla conquista della piena libertà di negoziare accordi aziendali integrativi firmati unitariamente da CGIL, CISL e UIL.

1970 Venne approvato lo «Statuto dei diritti dei lavoratori» che introduceva grandi conquiste per la democrazia sindacale in azienda.

1972 L'esperienza di azione unitaria degli anni Sessanta fu il presupposto per la costituzione della Federazione unitaria dei tre sindacati, nata dopo lungo dibattito, nel luglio di quell'anno.

Dalla metà degli anni Settanta iniziò un lungo periodo di crisi produttiva e di ristrutturazione industriale attraverso un indiscriminato uso della cassa integrazione in molte aziende milanesi.

1977 A Milano la grave crisi industriale segnò il suo culmine con la vertenza dell'Unidal. L'Iri aveva deciso, infatti, la chiusura dell'azienda, nata dalla fusione tra Motta e Alemagna, per le gravi perdite gestionali e il 30 dicembre le maestranze occupavano lo stabilimento di Milano. Il tentativo del Sindacato di affrontare, gestendola, la mobilità dei lavoratori per imporre una ristrutturazione, si scontrò con l'opposizione di una parte dei lavoratori e l'azienda venne chiusa.

1978 Per superare la forte crisi industriale, il sindacato affrontò una nuova stagione di relazioni con Governo e imprenditori che portava a una piattaforma rivendicativa nota con il nome di «Svolta dell'Eur». Si trattava di un piano di programmazione economica volto a perseguire obiettivi di sviluppo in cambio di un contenimento delle rivendicazioni. A Milano, dopo accese discussioni tra i delegati, la Camera del Lavoro e il suo segretario generale Lucio De Carlini fanno propria la linea proposta dagli organismi dirigenti e fortemente voluta da Luciano Lama. In seguito al rapimento e all'uccisione del presidente della Democrazia Cristiana Aldo Moro da parte delle Brigate rosse, a Milano, come in tutta Italia, la federazione CGIL CISL UIL organizza manifestazioni contro il terrorismo. Negli anni della «strategia della tensione» la Camera del Lavoro di Milano e tutto il movimento sindacale furono punto di riferimento e di lotta per la salvaguardia e la difesa degli ideali di libertà e democrazia contro l'insidia e l'attacco del terrorismo.

1979/1980 Il Sindacato milanese è in prima linea contro i numerosi attentati terroristici che insanguinano il Paese. In particolare si rese promotore di sentite mobilitazioni contro le gravi azioni delle Brigate rosse su territorio milanese: le uccisioni dell'operaio dell'Italsider Guido Rossa, del Giudice Emilio Alessandrini, del giornalista Walter Tobagi, per citarne alcune. La Camera del Lavoro fu, sempre, fortemente impegnata contro questa strategia della tensione che culminò il 2 agosto 1980 con la strage alla stazione di Bologna.

■ **La fine dell'Unità sindacale**

1980 La perdita della vertenza contro la Fiat, a conclusione della quale migliaia di lavoratori persero il posto dopo anni di cassa integrazione, acuì i dissensi già presenti nella Federazione unitaria.

1981 A giugno (25-26-27) si tenne il 1° Congresso della Camera del Lavoro territoriale di Milano.

1984 La CGIL non firmò l'intesa per il patto anti-inflazione che comprendeva l'abolizione di quattro punti di scala mobile (decreto di San Valentino), mentre CISL e UIL approvarono il decreto. Si produsse una letale frattura all'interno della Federazione unitaria, che ne decretò la fine, e una spaccatura nella stessa CGIL.

A Milano i consigli di fabbrica si auto-convocano e indicano una manifestazione di protesta per il 24 marzo a Roma a cui aderisce solo la maggioranza della CGIL. Nello stesso giorno la componente socialista indiceva a Milano un'assemblea dei propri quadri per affrontare il tema della ricostruzione dell'unità sindacale. Nonostante la spaccatura sindacale, a Milano si tennero manifestazioni unitarie sia l'8 marzo, per la Giornata delle donne, che il 1° maggio, per la Festa dei lavoratori, alle quali non parteciparono oratori nazionali. Nello stesso anno i dirigenti della area sindacale di Sesto-Cologno-zona 10 proclamavano uno sciopero unitario.

1985 La Camera del Lavoro di Milano inizia a orientare sempre di più la propria azione al settore dei servizi: nasce, accanto alle strutture tradizionali, il primo centro servizi giovani.

1989 Cadde il Muro di Berlino. Cambiò l'Europa e la geopolitica del mondo.

La capacità di essere organizzazione di tutte le categorie di lavoratori, e insieme di essere legata agli strati popolari, sono fattori essenziali alla lunga vita della Camera del Lavoro di Milano.

■ **La sede**

Il palazzo, sede della Camera del Lavoro Metropolitana di Milano, ha un importante **valore storico e architettonico**. Fu costruito nel **1932** su progetto degli architetti Angelo Bordini, Luigi Maria Caneva e Antonio Carminati, vincitori di un concorso bandito dai Sindacati provinciali fascisti dell'industria per la costruzione della loro sede.

L'edificio è strutturato attorno a un piazzale sopraelevato, sovrastato da una torre centrale, con mattoni di cotto a vista di un rosso acceso e con marmo cipollino apuano verde-grigiastro. Una scalea costituisce il motivo principale della parete di fondo. La fisionomia del palazzo fu **modificata più volte nel corso degli anni**. L'opera originaria comprendeva una torre campanaria che venne rimaneggiata in un primo restauro e che scomparve del tutto dopo i danni subiti dall'edificio durante la Seconda Guerra Mondiale.

Molti rivestimenti in pietra dell'esterno furono eliminati e venne modificata l'originaria scritta in mattoni "Sindacati Fascisti Industria" che divenne "Camera del Lavoro".

Inoltre, alcune notevoli sculture eseguite su disegni di Mario Sironi che ornavano le ali dell'edificio sono andate distrutte in seguito ad un forte processo di deterioramento e sgretolamento.

Grazie alla lungimiranza e alla cura di un dirigente sindacale, abbiamo conservato una pregevole testa della figura dell'"Italia" del gruppo scultoreo "La carta del lavoro", oggi custodita all'interno del palazzo.



LA COMUNICAZIONE

- **Strumento di condivisione delle politiche e delle informazioni**
- **Leva di integrazione degli interventi e delle competenze interne**
- **Fattore “unificante” tra i diversi piani d’azione organizzativa**
- **Orientamento verso una comunicazione di servizio**

La comunicazione - intesa sia come strumento di condivisione delle politiche e delle informazioni, sia come insieme delle modalità e dei formati con cui relazionarsi all'esterno - è stato uno dei temi portanti della riflessione organizzativa innescata con la Conferenza dei Servizi milanese del 2006. In tale occasione si è sottolineato in primo luogo il ruolo strategico che la comunicazione può assumere nelle nostre attività, in quanto costituisce ad un tempo una **potente leva di integrazione** degli interventi e delle competenze interne e un ambito che può contribuire a rendere più visibile ed efficace l'insieme delle azioni messe in atto nei confronti di tutti gli interlocutori della Camera del Lavoro.

Il primo aspetto, in particolare, appare coerente con i processi di cambiamento che di recente hanno investito la nostra Organizzazione, soprattutto per quanto riguarda i Servizi: sempre più, infatti, l'insieme delle attività di tutela individuale e di relazione con l'utenza viene percepito come una dimensione unitaria di intervento sindacale, sia da parte di chi queste attività le compie, sia di chi ne beneficia.

L'idea, da un lato, che la comunicazione possa rappresentare un fattore “unificante” tra i diversi piani d'azione organizzativa e, dall'altro, le potenzialità offerte dallo sviluppo della tecnologia e dall'utilizzo delle risorse informatiche, ci ha convinto della necessità di puntare su strumenti innovativi di comunicazione e informazione, per meglio rispondere alla **crescente domanda di saperi** (anche relazionali) e di **documentazione mirata**. Nel momento in cui pubblichiamo la Carta, alcuni di questi strumenti sono già attivi ed utilizzati, mentre altri sono in fase di ultimazione.

Il progetto più ambizioso cui si è dato seguito è sicuramente costituito dal **Portale dei Servizi** della CGIL di Milano. Si tratta di uno spazio web attraverso cui il nostro Sistema Servizi si pone l'obiettivo di svolgere una sistematica e puntuale attività di comunicazione e informazione integrata su:

- le attività svolte, gli ambiti di intervento e i servizi erogati;
- le iniziative della nostra Organizzazione;
- l'evoluzione della normativa e della contrattazione in tema di lavoro e welfare.

Il Portale - che non sostituisce il precedente sito della Camera del Lavoro ma ne amplia una parte - si propone come **luogo informatico di accesso ai Servizi**, attraverso un doppio canale di ricerca offerto al visitatore, il quale può partire da un proprio bisogno oppure navigare nelle pagine relative alle diverse strutture.

Dal Portale è inoltre possibile accedere ad un'ampia area dedicata alla raccolta e alla produzione documentale, consultabile in modo gratuito da qualsiasi utente e costantemente aggiornata. Abbiamo scelto di chiamarla **“Al Quadrato”**, gioco linguistico che, oltre a richiamare il simbolo della nostra Organizzazione, suggerisce come la scelta dei singoli Servizi di integrare le proprie attività, facendosi sistema, possa dare luogo a risultati superiori rispetto alla semplice somma dei diversi contributi. “Al Quadrato” comprende sia una ricca **banca dati** che ospita numerosi documenti inerenti le materie di riferimento della nostra attività (legislazione, previdenza, fisco, immigrazione, ecc.), sia una **newsletter periodica** inviata a tutti gli utenti iscritti al Portale, con la quale proponiamo monografie, segnalazioni e schede di approfondimento sulle principali novità in tema di lavoro e sindacale.

Sia la progettazione che il costante sviluppo di “Al Quadrato” sono da ricondurre interamente nell'ambito delle attività della Camera del Lavoro e costituiscono un'evoluzione e un punto di approdo delle precedenti esperienze editoriali sviluppate in proprio dai principali Servizi.

Attraverso il Portale e l'originale esperienza di “Al Quadrato” intendiamo orientarci ancor più che in passato verso una **comunicazione di servizio**, con l'obiettivo di contribuire alla conoscenza - sia all'interno della nostra Organizzazione che tra i nostri iscritti e utenti - dei temi del lavoro, delle regole che lo governano e del ruolo che il Sindacato svolge in questo ambito. Con la speranza che potranno diventare sempre più degli utili e versatili strumenti di lavoro e di conoscenza per quanti ne fruiranno.

■ **Come accedere al nostro Sistema delle Tutele**

Per rispondere al meglio alle nuove esigenze del mondo del lavoro si impone una maggiore attenzione alla tutela individuale e a una migliore integrazione tra l'azione del Sistema dei Servizi, delle Categorie e della Confederazione.

Proponiamo quindi, in questa sezione, una nuova modalità di accesso al nostro Sistema delle Tutele individuali e collettive, che facilita l'orientamento dei nostri interlocutori e permette di individuare con facilità la struttura a cui rivolgersi per ricevere aiuto ed assistenza:

- un elenco dei principali settori produttivi **(Settori di attività e Categorie sindacali)** che permette di individuare in maniera semplice ed immediata la Categoria Sindacale a cui rivolgersi partendo dal settore di attività esercitata;
- uno schema definito **“Serve aiuto per...”**, che consente di individuare il corretto Servizio a cui rivolgersi partendo dall'individuazione dei bisogni dei singoli utenti.

■ Settori di attività e Categorie sindacali

SETTORE	CATEGORIA	PAG.
Abrasivo	FILCEM	86
Aerofotogrammetrici	SLC	97
AFAM	FLC	93
Agenzie di viaggio	FILCAMS	85
Agricolo	FLAI	92
Alberghi	FILCAMS	85
Alimentare	FLAI	92
Allevatori	FLAI	92
Assicurativo (Agenzie in appalto)	FISAC	91
Assicurativo (Compagnie)	FISAC	91
Associati in partecipazione	NidiL	95
Badanti	FILCAMS	85
Banca Centrale, Consob, Isvap, Antitrust	FISAC	91
Bancario	FISAC	91
Calce e gesso	FILLEA	87
Calzaturiero	FILTEA	89
Cartaio - Cartotecnico	SLC	97
Cave	FILLEA	87
Cemento	FILLEA	87
Ceramica	FILCEM	86
Chimico	FILCEM	86
Cinematografico (produzione e distribuzione - esercizi cinematografici)	SLC	97
Colf	FILCAMS	85
Collaboratori a progetto	NidiL	95
Collaboratori coordinati e continuativi	NidiL	95
Commercio	FILCAMS	85
Concia	FILCEM	86
Confezioni su Misura	FILTEA	89
Consorzi agrari	FLAI	92
Consorzi di bonifica	FLAI	92

SETTORE	CATEGORIA	PAG.
Cooperative di consumo	FILCAMS	85
Cooperative sociali	FP	94
Edilizia e affini	FILLEA	87
Emittenza radiotelevisiva pubblica e privata	SLC	97
Energia (petrolio, gas, miniere)	FILCEM	86
Enti locali	FP	94
Enti pubblici non economici (Parastato)	FP	94
Esattorie	FISAC	91
Farmaceutico	FILCEM	86
Farmacie	FILCAMS	85
Fibre chimiche	FILCEM	86
Forestali	FLAI	92
Formazione professionale	FLC	93
Fotolaboratori	SLC	97
Giocattoli	FILTEA	89
Gomma	FILCEM	86
Grafici editoriali	SLC	97
Grande Distribuzione	FILCAMS	85
Igiene ambientale (pubblica e privata)	FP	94
Imprese di pulizia	FILCAMS	85
Imprese di vigilanza	FILCAMS	85
Ippica	SLC	97
Lampade e cinescopi	FILCEM	86
Lapidei	FILLEA	87
Laterizi	FILLEA	87
Lavanderie industriali	FILTEA	89
Lavoratori autonomi	NidiL	95
Lavoratori di Polizia	SILP	96
Lavoratori interinali	NidiL	95
Legno e Arredamento	FILLEA	87
Liberi professionisti	NidiL	95

SETTORE	CATEGORIA	PAG.
Manufatti in cemento	FILLEA	87
Materiali da costruzione	FILLEA	87
Mense	FILCAMS	85
Metalmeccanico	FIOM	90
Ministeri	FP	94
Moda	FILTEA	89
Occhiali e industria Oftalmica	FILTEA	89
Orafi e argentieri	FIOM	90
Panificazione	FLAI	92
Pelli e succedanei	FILTEA	89
Penne spazzole ed articoli da scrittura	FILTEA	89
Pensionati	SPI	98
Pesca	FLAI	92
Piastrelle	FILCEM	86
Plastica	FILCEM	86
Portieri di stabili	FILCAMS	85
Prestazioni occasionali	NidiL	95
Pubblicità	SLC	97
Ricerca	FLC	93
Ristorazione	FILCAMS	85
Sanità (pubblica e privata)	FP	94
Scuola (comunale)	FP	94
Scuola Privata	FLC	93
Scuola Statale	FLC	93
Servizi postali (Poste Italiane e Agenzie di recapito)	SLC	97
SIAE	SLC	97
Società finanziarie e par bancario	FISAC	91
Sport e tempo libero	SLC	97
Stampa giornali e quotidiani - Agenzie di stampa	SLC	97

SETTORE	CATEGORIA	PAG.
Studi professionali	FILCAMS	85
Studi termali	FILCAMS	85
Teatri	SLC	97
Telecomunicazioni - Telefonia	SLC	97
Tessile abbigliamento/vari	FILTEA	89
Tintorie industriali	FILTEA	89
Trasporto Aereo (Terra e Volo)	FILT	88
Trasporto Ferroviario (Imprese ferroviarie e attività di supporto)	FILT	88
Trasporto Marittimo	FILT	88
Trasporto Merci (Logistica, autotrasporto e cooperative di facchinaggio)	FILT	88
Trasporto Pubblico Locale	FILT	88
Turismo	FILCAMS	85
Università	FLC	93
Valvole	FILCEM	86
Vetro	FILCEM	86
Viabilità (ANAS, autostrade, soccorso stradale)	FILT	88
Videofonografico	SLC	97
Vigili del Fuoco	FP	94

■ Serve aiuto per...

I DIRITTI DEI LAVORATORI	RIVOLGITI A...	PAG.	OPPURE A...	PAG.
Consulenza contratto di lavoro	Categoria		Ufficio Vertenze	104
Inquadramento e retribuzione	Categoria		Ufficio Vertenze	104
Maternità e paternità - rapporto di lavoro	Ufficio Vertenze	104		
Maternità e paternità - prestazioni assistenziali (INPS, ecc.)	Patronato INCA	102		
Maternità e paternità - consulenza e ascolto	Centro Donna	103		
Licenziamento	Categoria		Ufficio Vertenze	104
Provvedimenti disciplinari	Categoria		Ufficio Vertenze	104
Cambiamento di mansioni	Categoria		Ufficio Vertenze	104
Malattia - rapporto di lavoro	Ufficio Vertenze	104		
Malattia - prestazioni assistenziali (INPS, ecc.)	Patronato INCA	102		
Infortuni e malattie professionali - rapporto di lavoro	Ufficio Vertenze	104		
Infortuni e malattie professionali - prestazioni assistenziali (INAIL, ecc.)	Patronato INCA	102		
Mobbing	Ufficio Politiche Sociali Sportello mobbing	106		
Disabilità - rapporto di lavoro	Ufficio Vertenze	104		
Disabilità - prestazioni assistenziali (INPS,ASL, ecc.)	Patronato INCA	102		
Disabilità - consulenza e ascolto	Ufficio Politiche Sociali	106		
Mobilità e CIG	Categoria		Patronato INCA	102
Recupero crediti di lavoro	Categoria		Ufficio Vertenze	104
Recupero crediti aziende in crisi	Categoria		Ufficio Procedure Concorsuali	105
Lavoro nero e irregolare	Categoria		Ufficio Vertenze	104
Lavoratori atipici	NIdiL	95	Ufficio Vertenze	104
Colf e Badanti	Sportello FILCAMS	107		
Portieri - Custodi di stabili	Sportello FILCAMS	107		
I REDDITI E LE IMPOSTE				
Modello 730	Centro Servizi Fiscali CAAF	101		
Modello Unico	Centro Servizi Fiscali CAAF	101		
Modello RED	Centro Servizi Fiscali CAAF	101		
ISEE (Indic.Situaz.Economica)	Centro Servizi Fiscali CAAF	101		

ICI (Imposta Comun. Immobili)	Centro Servizi Fiscali CAAF	101		
Successioni ed eredità	Centro Servizi Fiscali CAAF	101		
Gestione fiscale lavoratori autonomi	Centro Servizi Fiscali CAAF	101		
Gestione fiscale lavoratori atipici	Centro Servizi Fiscali CAAF	101		
Gestione colf e badanti	Centro Servizi Fiscali CAAF	101		
Contenzioso fiscale	Centro Servizi Fiscali CAAF	101		
LA PENSIONE	RIVOLGITI A...		OPPURE A...	
Controllo estratti contributivi	Patronato INCA	102		
Pensione di vecchiaia	Patronato INCA	102		
Pensione di anzianità	Patronato INCA	102		
Pensioni di invalidità	Patronato INCA	102		
Pensione ai superstiti	Patronato INCA	102		
Pensioni internazionali	Patronato INCA	102		
ASSISTENZA E SOSTEGNO AL REDDITO	RIVOLGITI A...		OPPURE A...	
Assegni familiari	Patronato INCA	102		
Maternità e paternità - rapporto di lavoro	Ufficio Vertenze	104		
Maternità e paternità - prestazioni assistenziali (INPS, ecc.)	Patronato INCA	102		
Maternità e paternità - consulenza e ascolto	Centro Donna	103		
Malattia - rapporto di lavoro	Ufficio Vertenze	104		
Malattia - prestazioni assistenziali (INPS, ecc.)	Patronato INCA	102		
Assegno sociale	Patronato INCA	102		
Infortuni e malattie professionali - rapporto di lavoro	Ufficio Vertenze	104		
Infortuni e malattie professionali - prestazioni assistenziali (INAIL, ecc.)	Patronato INCA	102		
Invalità civile	Patronato INCA	102		
Assegno accompagnamento	Patronato INCA	102		
Mobilità e CIG	Categoria		Patronato INCA	102
Indennità disoccupazione	Patronato INCA	102		
LA PREVIDENZA COMPLEMENTARE	RIVOLGITI A...		OPPURE A...	
Consulenza e informazione	Ufficio Previdenza Complementare	110		
Destinazione del TFR	Ufficio Previdenza Complementare	110		
Aliquote e rendimenti	Ufficio Previdenza Complementare	110		

■ Serve aiuto per...

Controllo versamenti	Ufficio Previdenza Complementare	110		
Assistenza legale	Ufficio Previdenza Complementare	110		
Documentazione	Ufficio Previdenza Complementare	110		
I DIRITTI DELLE DONNE	RIVOLGITI A...		OPPURE A...	
Sportello di ascolto	Centro Donna	103		
Informazione, consulenza, sostegno (anche legale)	Centro Donna	103		
Maternità e paternità - rapporto di lavoro	Ufficio Vertenze	104		
Maternità e paternità - prestazioni assistenziali (INPS, ecc.)	Patronato INCA	102		
Maternità e paternità - consulenza e ascolto	Centro Donna	103		
Discriminazione nel lavoro - consulenza e ascolto	Centro Donna	103		
Discriminazione nel lavoro - rapporto di lavoro	Ufficio Vertenze	104		
Molestie sessuali nel lavoro	Centro Donna	103	Ufficio Vertenze	104
Consulenza diritto di famiglia	Centro Donna	103		
Azioni contro le discriminazioni	Centro Donna	103	Ufficio Vertenze	104
Documentazione sulle donne	Centro Donna	103		
Attualità ed iniziative	Centro Donna	103		
I DIRITTI DEGLI IMMIGRATI	RIVOLGITI A...		OPPURE A...	
Consulenza e mediazione	Centro Immigrati	108		
Permessi di soggiorno	Centro Immigrati	108		
Servizio rifugiati	Centro Immigrati	108		
Maternità e paternità - rapporto di lavoro	Ufficio Vertenze	104		
Maternità e paternità - prestazioni assistenziali (INPS, ecc.)	Patronato INCA	102		
Maternità e paternità - consulenza e ascolto	Centro Donna	103		
Informazioni su servizi sanitari	Centro Immigrati	108		
Ricongiungimenti familiari	Centro Immigrati	108		
Mediazione con le Questure	Centro Immigrati	108		
Tutela dei rapporti di lavoro	Ufficio Vertenze	104		
Consulenza legale (non per questioni di lavoro)	Centro Immigrati	108		
I LAVORATORI ARTIGIANI	RIVOLGITI A...		OPPURE A...	
Consulenza contratto di lavoro	Ufficio Artigiani	109	Ufficio Vertenze	104
Inquadramento e retribuzione	Ufficio Artigiani	109	Ufficio Vertenze	104

Assistenza su salute e sicurezza	Ufficio Artigiani	109		
Previdenza complementare volontaria	Ufficio Artigiani	109	Ufficio Previdenza integrativa	110
Prestazioni a sostegno del reddito	Ufficio Artigiani	109		
LE DISCRIMINAZIONI	RIVOLGITI A...		OPPURE A...	
Nel rapporto di lavoro	Ufficio Vertenze	104	Ufficio Politiche Soc.	106
Delle donne nel lavoro	Centro Donna	103	Ufficio Vertenze	104
Degli omosessuali	Ufficio Politiche Sociali	106	Ufficio Vertenze	104
Nelle assunzioni	Ufficio Politiche Sociali	106		
Mobbing	Ufficio Politiche Sociali	106	Ufficio Vertenze	104
Molestie sessuali nel lavoro	Centro Donna	103	Ufficio Vertenze	104
I DIRITTI DEI CONSUMATORI	RIVOLGITI A...		OPPURE A...	
Assistenza e consulenza	Federconsumatori	112		
Servizio giuridico-amministrativo	Federconsumatori	112		
Conciliazione e arbitrato	Federconsumatori	112		
Clausole abusive nei contratti	Federconsumatori	112		
Pubblicazioni	Federconsumatori	112		
LA CASA	RIVOLGITI A...		OPPURE A...	
Contratti di affitto	SUNIA	113		
Richieste vessatorie	SUNIA	113		
Controlli canonici e spese	SUNIA	113		
Interventi di manutenzione	SUNIA	113		
Vendite frazionale	SUNIA	113		
Procedura di sfratto	SUNIA	113		
Assistenza autogestioni	SUNIA	113		
Consulenza legale	SUNIA	113		
Fisco, mutui, pratiche notarili	SUNIA	113		
Informazioni su case popolari	SUNIA	113		
Vendita di patrimoni pubblici	SUNIA	113		
Costi gestione e manutenzione	SUNIA	113		
Convenzione per mutui	SUNIA	113		

■ Serve aiuto per...

LA FAMIGLIA	RIVOLGITI A...		OPPURE A...	
Assegni familiari	Patronato INCA	102		
Sgravi fiscali	Centro Servizi Fiscali CAAF	101		
Maternità e paternità - rapporto di lavoro	Ufficio Vertenze	104		
Maternità e paternità - prestazioni assistenziali (INPS, ecc.)	Patronato INCA	102		
Maternità e paternità - consulenza e ascolto	Centro Donna	103		
Baby sitter	Centro Servizi Fiscali CAAF	101		
Colf e badanti - Se sei un domestico (colf, badante) e hai problemi con il lavoro	Sportello Colf della FILCAMS	107		
Colf e badanti - Se sei un cittadino che impiega lavoratori domestici	Centro Servizi Fiscali CAAF	101		
Consulenza diritto di famiglia	Centro Donna	103		
Successioni ed eredità	Centro Servizi Fiscali CAAF	101		
IL TEMPO LIBERO	RIVOLGITI A...		OPPURE A...	
Servizi Turistici	ETLISIND	115		
Promozioni viaggi e last minute	ETLISIND	115		
Biglietteria	ETLISIND	115		
Eventi culturali e Teatro	Consulta dei lavoratori	117		
Turismo Sociale	ETLISIND	115		
Turismo Scolastico	ETLISIND	115		
I libri del lavoro	EDIESSE	119		
ARCHIVI, BIBLIOTECHE, DOCUMENTI	RIVOLGITI A...		OPPURE A...	
Storia del sindacato	Archivio Storico del Lavoro	111		
Contratti collettivi di lavoro	Archivio Storico del Lavoro	111		
Documentazione sulle donne	Centro Donna	103		
La biblioteca	Archivio Storico del Lavoro	111		
Legislazione	Archivio Storico del Lavoro	111		
I libri del lavoro	EDIESSE	119		



LE FEDERAZIONI DI CATEGORIA TERRITORIALI

- 14 Sindacati di Categoria
- Contrattazione collettiva riferita ai settori di competenza
- Tutela dei diritti individuali dei lavoratori, iscritti e non iscritti alla CGIL



FILCAMS

Federazione Italiana Commercio, Alberghi, Mense e Servizi

La FILCAMS è un'Organizzazione Sindacale generale di natura programmatica, unitaria e democratica, pluri-etnica, di donne e uomini che promuove la libera associazione e l'autotutela solidale e collettiva delle lavoratrici e dei lavoratori dipendenti, parasubordinati e etero-diretti, di quelli occupati in forme cooperative e autogestite, operanti nell'ambito dei settori del commercio (Grande Distribuzione, cooperazione), del turismo (alberghi, ristorazione, agenzie viaggio) e dei servizi (imprese di pulizia, vigilanza, portieri, colf, farmacie, studi professionali, termali).

Per dare risposta ai diversi bisogni di tali realtà, la FILCAMS di Milano è attiva con molteplici risorse e strumenti: la rete dei Delegati, le funzionarie e i funzionari sindacali, la bilateralità che è uno strumento di derivazione contrattuale che integra la tradizionale attività sindacale in alcuni ambiti.

La FILCAMS di Milano, inoltre, per meglio tutelare le molteplici realtà che organizza, affianca alcuni propri specifici servizi di categoria a quelli offerti dalla Confederazione, con i quali lavora in stretta sinergia. In particolare: sportello colf e badanti; sportello donna; sportello contro il disagio sociale e lavorativo.

Infine, la propensione alla solidarietà che è nel patrimonio del movimento sindacale ha trovato modo di manifestarsi anche nell'Associazione Fabio Sormani che si dedica alla raccolta di fondi per il finanziamento di iniziative di solidarietà rivolte all'infanzia in Italia e all'estero.

📍 Corso di Porta Vittoria 43 - 20122 Milano

☎ 02 55025.328

☎ 02 55025.323

@ filcams.mi@cgil.lombardia.it

🌐 www.filcams.lombardia.it

**FILCEM****Federazione Italiana Lavoratori Chimici Energia Manifatture**

La FILCEM è una Organizzazione Sindacale nazionale ed è Struttura verticale di Categoria della CGIL. La FILCEM organizza e rappresenta tutte le lavoratrici e i lavoratori dipendenti (operai, impiegati, tecnici, quadri) o etero-diretti suoi iscritti, occupati, anche in forme autogestite, delle imprese industriali e artigiane facenti parte dei seguenti settori: chimica, fibre chimiche, farmaceutica, ceramica, gomma, plastica, vetro, valvole, lampade e cinescopi, piastrelle, abrasivi, energia, (petrolio, gas, miniere), concia, energia e delle attività produttive assimilate o assimilabili.

Il congresso nazionale di Viareggio (7-10 febbraio 2006) ha sancito la fusione di due storiche federazioni della CGIL (la FILCEA e la FNLE).

📍 Corso di Porta Vittoria 43 - 20122 Milano

☎ 02 55025.375

☎ 02 55025.298

@ filcem.mi@cgil.lombardia.it

🌐 www.cgil.milano.it/filcem

FILLEA CGIL**FILLEA****Federazione Italiana Lavoratori Legno, Edilizia, industrie Affini ed estrattive**

La FILLEA è un'Organizzazione Sindacale nazionale ed è Struttura verticale di Categoria della CGIL.

La FILLEA ha natura programmatica, unitaria e democratica, pluri-etnica, di donne e di uomini, e promuove la libera associazione e l'autotutela solidale e collettiva delle lavoratrici e dei lavoratori dipendenti o etero-diretti e di quelli disoccupati appartenenti ai seguenti settori e comparti produttivi: edilizia e affini; legno e arredamento, materiali da costruzione: cemento, calce e gesso, laterizi, manufatti in cemento; lapidei ed estrattivi.

Possono aderire alla FILLEA tutti i lavoratori e le lavoratrici dipendenti: operai, impiegati, intermedi, tecnici, quadri.

📍 Corso di Porta Vittoria 43 - 20122 Milano

☎ 02 55025.266

☎ 02 55025.448

@ fillea.mi@cgil.lombardia.it

🌐 www.cgil.milano.it/fillea

CGIL**FILT****Federazione Italiana Lavoratori dei Trasporti**

La FILT è una Organizzazione Sindacale nazionale ed è struttura di categoria della CGIL. La FILT organizza tutte le lavoratrici ed i lavoratori (dipendenti, operai, impiegati, quadri o etero-diretti suoi iscritti occupati anche in forme autogestite) dei trasporti nelle imprese industriali ed artigiane nei seguenti settori: Trasporto Ferroviario (imprese ferroviarie e attività di supporto), Trasporto Pubblico Locale, Trasporto Aereo (Terra e Volo), Trasporto Merci (logistica, autotrasporto e cooperative di facchinaggio), Viabilità (ANAS, autostrade, soccorso stradale), Trasporto Marittimo.

📍 Via San Gregorio 48 - 20124 Milano

☎ 02 671581

☎ 02 66987098

@ filtlombardia@cgil.lombardia.it

🌐 www.cgil.milano.it/filt

CGIL**FILTEA****Federazione Italiana Lavoratori Tessili e dell'Abbigliamento**

La FILTEA è una Organizzazione Sindacale nazionale ed è Struttura verticale di Categoria della CGIL. La FILTEA organizza e rappresenta tutte le lavoratrici e i lavoratori dipendenti (operai, impiegati, tecnici, quadri) o etero-diretti suoi iscritti, occupati, anche in forme autogestite, delle imprese industriali e artigiane facenti parte dei seguenti settori: Tessile, Abbigliamento, Calzaturiero, Confezioni su misura, Pelle e cuoio, Giocattoli, Occhiali, Penne e spazzole, Lavanderie industriali, Tintorie industriali, Lavoranti a domicilio e comparti minori.

📍 Corso di Porta Vittoria 43 - 20122 Milano

☎ 02 55025.233

☎ 02 55025.421

@ filtea.mi@cgil.lombardia.it

🌐 www.cgil.milano.it/filtea



FIOM-CGIL

FIOM

Federazione Impiegati Operai Metallurgici

La FIOM è l'organizzazione sindacale delle lavoratrici e dei lavoratori del comprensorio milanese ai quali viene applicato il contratto metalmeccanico.

La FIOM Milano fa parte della FIOM nazionale, aderente alla CGIL. Difendiamo gli interessi economici, professionali e morali dei lavoratori metalmeccanici, e ne tuteliamo la salute attraverso un'azione costante d'intervento e controllo del processo produttivo e dell'ambiente di lavoro. Promuoviamo iniziative per la piena occupazione, per uno sviluppo compatibile e per una giusta ripartizione del reddito, affermando il ruolo fondamentale e insostituibile che il sindacato ha nella costruzione e nello sviluppo di una società democratica. La FIOM ribadisce il carattere antagonista dei rapporti tra sindacato, espressione degli interessi dei lavoratori dipendenti, e padronato, e afferma la propria indipendenza da partiti, formazioni politiche e pubblici poteri. Le quote di iscrizione degli iscritti alla FIOM rappresentano l'unica fonte di sostentamento economico del sindacato.

📍 Corso di Porta Vittoria 43 - 20122 Milano

☎ 02 55025.227

☎ 02 55180.256

@ fiom.mi@cgil.lombardia.it

🌐 www.fiom.milano.it

CGIL



FISAC

Federazione Italiana Sindacale Lavoratori Assicurazioni Credito

La FISAC organizza nella CGIL le lavoratrici ed i lavoratori di ogni ordine e grado delle banche e delle assicurazioni, delle società finanziarie e del parabancario, gli addetti alle attività di concessione per la riscossione dei tributi, della Banca Centrale e degli altri settori della Vigilanza (Consob, Isvap, Antitrust).

La FISAC si articola in Sindacati regionali e Sindacati territoriali ed in strutture aziendali.

📍 Corso di Porta Vittoria 43 - 20122 Milano

☎ 02 55025.245

☎ 02 55192.312

@ fisac.mi@cgil.lombardia.it

🌐 www.fisac.lombardia.it

**FLAI****Federazione Lavoratori Agro Industria**

La FLAI è il Sindacato di Categoria della CGIL che organizza i lavoratori agricoli e i lavoratori dell'industria di trasformazione alimentare.

Tra i suoi principi statuari fondamentali vi è quello di tutelare, difendere e promuovere i diritti individuali e collettivi delle lavoratrici e dei lavoratori che rappresenta (dipendenti a tempo indeterminato e a termine, stagionali, avventizi) e rafforzare la solidarietà tra tutti i lavoratori stabili, precari e disoccupati.

📍 Corso di Porta Vittoria 43 - 20122 Milano

☎ 02 55025.270 / 271

☎ 02 59900.684

@ flai.mi@cgil.lombardia.it

🌐 www.cgil.milano.it/flai

**FLC****Federazione Lavoratori della Conoscenza**

La FLC è il nuovo sindacato della CGIL creato con l'obiettivo di rappresentare tutti coloro che operano nel vasto mondo della conoscenza. La FLC nasce da un processo di unificazione tra il Sindacato Nazionale Scuola - CGIL (SNS) e il Sindacato Nazionale Università e Ricerca - CGIL (SNUR), iniziato nel maggio 2004 e conclusosi con il Primo Congresso FLC CGIL Nazionale, del 15-18 febbraio 2006 a Trieste e Portorose. Il congresso del febbraio 2006, nel sancire la nascita della FLC, ha anche deliberato il definitivo scioglimento dei due sindacati, SNS e SNUR, che alla FLC hanno dato vita.

Tra i servizi offerti:

- controllo delle ricostruzioni di carriera/controllo pensione e buonuscita/controllo dello stipendio;
- assistenza nella stesura di ricorsi e sulle procedure di conciliazione o arbitrato per vertenze che insorgono con l'Amministrazione Scolastica;
- assistenza legale;
- consulenza su tutti i temi di normativa scolastica e contrattuale (permessi, ferie, maternità, part-time, ecc.);
- assistenza nella compilazione delle domande di trasferimento, inserimento e/o aggiornamento di graduatorie varie.

📍 Corso di Porta Vittoria 43 - 20122 Milano

☎ 02 55025.438

☎ 02 55025.429

@ flc.mi@cgil.lombardia.it

🌐 www.flc-cgilmilano.it

FUNZIONE
PUBBLICA



FP

Federazione Lavoratori della Funzione Pubblica

La FP è una Struttura di Categoria della CGIL. La FP tutela e organizza le lavoratrici e i lavoratori dello Stato (Ministeri), del Parastato (INPS, INAIL, ACI, CRI, ecc.), della Sanità Pubblica e della Sanità Privata (Aziende ospedaliere, Aziende Sanitarie locali, ASP, IRCCS), delle Autonomie Locali (Enti Locali, Provincia, Regione, Camera di Commercio, Fondazioni, Consorzi, Aziende speciali), delle Aziende di Stato (Vigili del Fuoco, AIMA, Monopoli di Stato, Cassa Depositi e Prestiti), del Settore Socio Assistenziale Sanitario Educativo Privato (Cooperazione sociale, Associazionismo, ecc.), dell'Igiene Ambientale pubblica e privata.

Tale azione di organizzazione e tutela viene svolta indipendentemente da ogni opinione politica, convinzione ideologica o fede religiosa e dall'appartenenza a qualsiasi gruppo etnico.

📍 Corso di Porta Vittoria 43 - 20122 Milano

☎ 02 55025.329 / 259

☎ 02 55025.214 / 237

@ fp.mi@cgil.lombardia.it

🌐 www.cgil.milano.it/fp

CGIL



NUOVE
IDENTITÀ
DI LAVORO

NIdiL

Nuove Identità di Lavoro

La NIdiL nasce a Milano nel 1998 quando, con un'assemblea nazionale, la CGIL decide di creare una nuova struttura per tutelare i bisogni e promuovere le esigenze della moltitudine di donne e uomini che lavorano con rapporti non riconducibili al tradizionale contratto di lavoro subordinati.

La NIdiL parla a quel vasto mondo che spazia dai rapporti di collaborazione coordinata e continuativa, alle prestazioni occasionali, dai lavoratori autonomi con partita IVA individuale ai liberi professionisti iscritti ad albo e cassa, dai lavoratori interinali/somministrati agli associati in partecipazione.

Si rivolge quindi a tutti coloro che a diverso titolo sperimentano quotidianamente le forme di lavoro flessibile e lo fanno, il più delle volte, in totale campo aperto senza diritti certi né riconosciuti.

📍 Corso di Porta Vittoria 43 - 20122 Milano

☎ 02 55025.466

☎ 02 55025.294

@ servizi.nidil.mi@cgil.lombardia.it

🌐 www.cgil.milano.it/nidil



SILP

Sindacato Lavoratori di Polizia

SILP è l'organizzazione della CGIL che promuove la libera associazione e l'autotutela solidale e collettiva delle lavoratrici e dei lavoratori che operano nella Pubblica Sicurezza.

SILP è una delle formazioni sindacali più rappresentative della Polizia di Stato con i suoi 10.000 iscritti. Il modello di riferimento è quello di un sindacato dei diritti, dei valori e del progetto che intende garantire la tutela dei lavoratori attraverso un'azione ispirata ai principi ed alla cultura di tipo confederale.

SILP propone strategie di sicurezza innovative per tutti i cittadini, ma che sappiano guardare alle fasce più deboli della nostra società. Esse devono essere fondate sulla sinergia tra forze di polizia ed enti locali, sulla concertazione dei criteri di intervento e sulla qualificazione professionale degli operatori.

Obiettivo dell'organizzazione è anche una rappresentanza non corporativa nelle forze di polizia, la sola capace di garantire una partecipazione reale e trasparente degli operatori ai processi di cambiamento di questo delicato settore dello Stato.

📍 Piazza S. Ambrogio, 5 - 20122 Milano

☎ 02 02 8056.781

📠 02 02 8056.781

✉ silp.mi@cgil.lombardia.it

🌐 www.silp.cgil.it



SLC

Sindacato Lavoratori della Comunicazione

Il Sindacato Lavoratori della Comunicazione (SLC) nasce nel 1996 dall'unificazione del sindacato dei lavoratori poligrafici, grafici, cartai, dell'emittenza, dello sport e dello spettacolo (FILIS) con il Sindacato dei lavoratori postali, delle agenzie di recapito e telefonici (FILPT).

SLC organizza le lavoratrici e i lavoratori di aziende postali, aziende di telecomunicazioni, aziende di emittenza radiotelevisiva, aziende cartarie, cartotecniche, grafiche e editoriali periodiche, aziende editrici e stampatrici di giornali quotidiani e agenzie di stampa, aziende del settore della pubblicità, aziende videofonografiche, aereofotogrammetriche e di fotolaboratori, aziende cinematografiche.

Inoltre SLC organizza anche le lavoratrici e i lavoratori che svolgono attività dello sport e del tempo libero, attività audiovisuali e multimediali, attività di produzione, distribuzione ed esercizio cinematografico, attività teatrali e musicali, le lavoratrici e i lavoratori della Società italiana autori e editori (SIAE).

Alla SLC sono affiliati: SAI Sindacato Attori Italiani, SIAM Sindacato Italiano Artisti della Musica, SILF Sindacato Italiano Lavoratori del Fumetto, SINAGI Sindacato Italiano Giornalai.

📍 Corso di Porta Vittoria 43 - 20122 Milano

☎ 02 55025.358

📠 02 5510.225

✉ slc.mi@cgil.lombardia.it

🌐 www.cgil.milano.it/slc

CGIL



SPI

Sindacato Pensionati Italiani

Lo SPI è il Sindacato Italiano che rappresenta, tutela e difende, organizzandoli nella CGIL, gli anziani, i pensionati e le pensionate di tutte le categorie e di tutti i regimi pensionistici, ed è affiliato alla Federazione Europea Pensionati e Anziani (FERPA).

Secondo i principi fondamentali stabiliti dall'articolo 2 dello Statuto "Lo SPI-CGIL basa i propri programmi e le proprie azioni sui dettati della Costituzione della Repubblica e ne propugna la piena attuazione. In particolare lo SPI-CGIL afferma il valore della solidarietà e promuove l'uguaglianza delle donne e degli uomini in una società senza privilegi e discriminazioni, in cui siano riconosciuti i diritti fondamentali: il lavoro, la tutela della salute e la tutela sociale".

Lo SPI-CGIL sviluppa un'azione rivendicativa e negoziale, diretta ad affermare un ruolo autonomo delle persone anziane, combattendo ogni forma di emarginazione nella società attraverso la tutela nel campo pensionistico e previdenziale, in quello sanitario e assistenziale, in quello dei servizi sociali e dell'abitare e per tutti gli altri interventi rivolti a migliorare la condizione reddituale e di vita, favorendo la cittadinanza attiva delle pensionate, dei pensionati e delle persone anziane.

Lo SPI-CGIL è un sindacato che ha mezzo secolo di vita: mezzo secolo di consenso e partecipazione di uomini e donne.

📍 Corso di Porta Vittoria 43 - 20122 Milano

☎ 02 55025.411

☎ 02 55194.774

@ spi.mi@cgil.lombardia.it

🌐 www.cgil.milano.it/spi



IL SISTEMA DEI SERVIZI

■ **Informazione** ■ **Assistenza** ■ **Tutela**
■ **Difesa e promozione dei diritti individuali in tema di lavoro, rapporti col fisco, in campo previdenziale, nella tutela della salute e nell'accesso ai servizi sociali alla persona**



CSF
Centro Servizi Fiscali Milano

Il Centro Servizi Fiscali di Milano S.r.l. è una società di capitali costituita dalla CGIL Milano e dallo SPI CGIL Milano, per erogare servizi e consulenza ai lavoratori dipendenti e ai pensionati. Il Centro Servizi Fiscali di Milano opera in convenzione con il CAAF CGIL Lombardia. Attraverso il CSF di Milano si ottengono consulenze fiscali personalizzate e si semplifica il rapporto tra il Ministero delle Finanze e il cittadino. La Società opera su 37 sedi distribuite sul comprensorio di Milano. Attraverso la propria struttura, assicura un servizio capillare, utilizzando personale qualificato ed aggiornato sulla base dell'evoluzione della normativa ed un sistema di elaborazione e di trasmissione dei dati all'avanguardia.

Il Centro Servizi Fiscali di Milano offre una vasta gamma di servizi nei diversi ambiti della materia fiscale e tributaria. Tra questi rientrano:

- servizi fiscali: compilazione Modello 730, compilazione Modello Unico, bollettini e dichiarazioni ICI, contenzioso tributario, invio telematico delle dichiarazioni reddituali;
- prestazioni sociali e tariffe agevolate: autocertificazioni ISEE, dichiarazioni RED;
- servizi individuali: pratiche di successione, servizio NIdiL / Nuove Identità di Lavoro, Sportello Colf / Badanti.

📍 Via C. Battisti, 21 - 20122 Milano

☎ 02 540211

☎ 02 54021730

@ csfmilano@cgil.lombardia.it

🌐 www.servizi.cgil.milano.it



INCA

Patronato per l'assistenza e la previdenza

Il patronato INCA di Milano è organizzato per accogliere a titolo assolutamente gratuito tutte le istanze da parte dei cittadini che siano tese ad ottenere una prestazione legata al nostro sistema di sicurezza sociale. L'INCA fornisce gratuitamente ogni tipo di informazione e consulenza avanzata a tutti i lavoratori del settore privato e pubblico, che si rivolgono per verificare la propria posizione assicurativa in relazione a qualsiasi evento della propria vita lavorativa, oltre a tutelare e difendere i diritti dei lavoratori infortunati sul lavoro o che contraggono malattie professionali. Lavoro del patronato è anche assistere i cittadini per ottenere prestazioni assistenziali sia legate ad uno status invalidante che alla mancanza di redditi.

Inoltre il patronato INCA si occupa di tutte le cosiddette prestazioni temporanee all'interno o all'esterno del rapporto di lavoro, come le tutele per la maternità e paternità, nonché legate alla malattia generica o specifica. Tutto il sistema di ammortizzatori sociali, dalla disoccupazione alla cassa integrazione e alla mobilità, sono oggetto di trattazione del patronato INCA. Oltre alle prestazioni di famiglia tradizionalmente legate al reddito, infine, l'INCA ha negli ultimi anni sviluppato le attività di consulenza sulla previdenza complementare e sul rinnovo dei permessi di soggiorno per i cittadini extracomunitari.

📍 Corso di Porta Vittoria 43 - 20122 Milano

☎ 02 55025.309 (Previdenza INPS .319 - Infortuni .320 Pubblico Impiego .322 - Fondi Speciali .321)

☎ 02 5512.827

@ inca.segreteria.mi@cgil.lombardia.it

🌐 www.servizi.cgil.milano.it



Centro Donna

Informazione e supporto alle donne contro ogni discriminazione

Il Centro Donna, attivo presso la Camera del Lavoro di Milano da un ventennio, offre un concreto supporto sia alle donne singole che ai delegati/e ed a tutte le strutture della CGIL.

Le attività svolte dal Centro Donna CGIL:

- informazione, consulenza e sostegno alle donne in tema di diritti nei rapporti di lavoro: maternità/paternità, flessibilità d'orari, demansionamenti, trasferimenti impropri, ecc.;
- consulenza legale gratuita sulle materie legate al diritto di famiglia: separazioni, divorzi, eredità, ecc.;
- sostegno, anche legale, nelle cause di discriminazione di genere riscontrate sia nel ritorno al lavoro dopo la maternità, che in tutto l'arco professionale;
- promozione di cause legali dal contenuto di "particolare rilevanza collettiva", soprattutto in tema di molestie sessuali sul luogo di lavoro;
- contro ogni forma di violenza alle donne, consulenza legale gratuita;
- supporto informativo sulle modalità di incentivazione alla imprenditoria femminile;
- organizzazione di seminari su temi di pertinenza.

📍 Corso di Porta Vittoria 43 - 20122 Milano

☎ 02 55025.296

☎ 02 55025.294

@ centrodonna.mi@cgil.lombardia.it

🌐 www.servizi.cgil.milano.it



Uffici Vertenze Legali

Assistenza contrattuale e legale

Gli Uffici Vertenze Legali assistono gli iscritti a condizioni particolarmente vantaggiose - secondo quanto stabilito dal Regolamento interno - esercitando tutte le azioni di tutela individuale sia nel corso dello svolgimento del rapporto di lavoro che in caso di interruzione. In particolare il Servizio si occupa di:

- informare sui diritti e sulle loro violazioni nelle diverse tipologie di rapporto di lavoro (subordinato, atipico, parasubordinato);
- controllo e verifica dei prospetti paga e delle competenze di fine rapporto;
- istruzione di tutte le pratiche necessarie alla tutela dei diritti violati attraverso l'intervento di funzionari esperti in materia di diritto del lavoro, nonché attraverso la consulenza di studi legali convenzionati e specializzati.

Il servizio è riservato agli iscritti alla CGIL, ferma restando la possibilità per chiunque di associarsi in qualsiasi momento. L'attività di consulenza è gratuita. Nel caso di apertura della pratica, viene invece richiesto un contributo - stabilito in forma percentuale e comunicato preventivamente al lavoratore - solo nel caso in cui vi sia un effettivo recupero di somme di denaro.

📍 Corso di Porta Vittoria 43 - 20122 Milano

☎ 02 55025.1

☎ 02 55025.487

@ legale.mi@cgil.lombardia.it

🌐 www.servizi.cgil.milano.it



Ufficio Procedure Concorsuali

Assistenza e tutela per i lavoratori delle aziende

L'Ufficio assiste i lavoratori coinvolti in procedure concorsuali (fallimento, amministrazione straordinaria di grandi imprese, concordato fallimentare, concordato preventivo, liquidazione coatta amministrativa), per il recupero delle spettanze dovute e per la tutela dei loro diritti. In particolare l'Ufficio Procedure svolge le seguenti attività:

- informazione sui diritti contrattuali e legali dei lavoratori;
 - istruzione della pratica e informazione sullo svolgimento della procedura concorsuale;
 - controllo dei prospetti paga o dei compensi ricevuti;
 - redazione dell'istanza per la dichiarazione dello stato di insolvenza;
 - domanda di ammissione allo stato passivo;
 - assistenza per la verifica dei crediti, nelle cause di opposizione allo stato passivo, nelle domande di ammissione tardiva, nel contenzioso con gli organi delle procedure concorsuali; nel contenzioso amministrativo e giudiziario con gli enti previdenziali;
 - preparazione ed inoltro delle domande al Fondo di Garanzia INPS per l'anticipo del TFR e dei crediti diversi dal TFR.
- L'Ufficio svolge inoltre attività di recupero credito, tramite attivazione del Fondo di Garanzia INPS per il recupero del TFR, anche per tutti i lavoratori ex dipendenti di Aziende non assoggettabili alle procedure di cui sopra, per i quali è necessaria un'azione esecutiva individuale.

📍 Via Fontana, 18 - 20122 Milano

☎ 02 55182929

☎ 02 55193487

@ upc.mi@cgil.lombardia.it

🌐 www.servizi.cgil.milano.it



Ufficio Politiche Sociali

Uno sportello dedicato al disagio sociale

I servizi offerti:

- Politiche Sociali: sportello finalizzato all'ascolto, l'orientamento, il sostegno, l'assistenza, la contrattazione sindacale e la consulenza, anche legale e psicologica (in collaborazione con Ufficio Vertenze Legali e Patronato) a chi vive situazioni di disagio all'interno del mondo del lavoro. Offre inoltre supporto ai delegati sindacali. Si rivolge a lavoratori occupati o inoccupati con particolari problemi: handicap, tossicodipendenza, detenuti, sofferenti psichici, AIDS, alcolodipendenza, persone a rischio di emarginazione.
- Centro Gay: offre un servizio di ascolto e consulenza sulle discriminazioni relative all'orientamento sessuale.
- Osservatorio e Sportello Mobbing: centro d'ascolto e tutela, oltre che luogo per la raccolta di materiali sull'argomento. Offre consulenza sul piano sindacale, legale e psicologico.

Sono inoltre presenti due Centri d'ascolto presso la Stazione Centrale e la sede della Camera del Lavoro Giambellino FILCAMS.

📍 Corso di Porta Vittoria 43 - 20122 Milano

☎ 02 55025.423

☎ 02 55025.294

@ polsociali.mi@cgil.lombardia.it

🌐 www.servizi.cgil.milano.it

CGIL



Indennità di disoccupazione a requisiti ridotti

Sportello Colf

Indennità di disoccupazione a requisiti ridotti

Tutti quei lavoratori che nel corso del 2006 siano stati occupati presso più datori di lavoro per almeno 78 giornate e che abbiano maturato 2 anni di anzianità assicurativa (e cioè abbiano versato o dovuto contributi per disoccupazione straordinaria entro la fine del 2005 o precedentemente) hanno diritto ad un'indennità di disoccupazione a requisiti ridotti.

Sportello Colf

Servizio gestito dalla FILCAMS CGIL e dalla Camera del Lavoro di Milano.

Questo sportello, dedicato ai problemi di lavoro delle collaboratrici domestiche, fornisce:

- controllo delle buste paga e dell'applicazione del Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro in ogni sua parte;
- informazioni sugli aspetti contributivi;
- assistenza nelle pratiche di regolarizzazione delle lavoratrici straniere.

📍 Corso di Porta Vittoria 43 - 20122 Milano c/o FILCAMS

☎ 02 55025.332

☎ 02 55025.323

@ filcams.mi@cgil.lombardia.it



Centro Immigrati

Un servizio per la piena integrazione sociale e l'inserimento professionale

Il Centro Immigrati della Camera del Lavoro di Milano nasce con l'obiettivo di garantire e tutelare i diritti dei cittadini stranieri e di facilitare il loro inserimento nel tessuto economico e sociale italiano.

I principali servizi offerti ai lavoratori stranieri riguardano:

- informazione e consulenza legale relative ai diritti del lavoro e di cittadinanza;
- consulenza e assistenza relativa alle procedure necessarie per ottenere i permessi di soggiorno, i visti d'ingresso, il ricongiungimento dei familiari;
- consulenza e assistenza relativa alle procedure di rinnovo dei permessi di soggiorno in collaborazione con il patronato INCA;
- informazione per la frequenza di corsi di lingua italiana e di corsi professionalizzanti specifici per le persone immigrate;
- sostegno ai lavoratori nelle vertenze di lavoro e difesa dei diritti sindacali;
- avvio assistito ai servizi sociali e di accoglienza sul territorio milanese;
- gestione dei singoli casi inerenti il permesso di soggiorno, accompagnamento in casi particolari degli immigrati in Questura per le procedure burocratiche.

📍 Corso di Porta Vittoria 43 - 20122 Milano

☎ 02 55025.253 / 4

☎ 02 55025.294

@ migranti.mi@cgil.lombardia.it

🌐 www.servizi.cgil.milano.it



Ufficio Artigiani

Servizi dedicati ai lavoratori delle aziende artigiane

L'Ufficio assiste il lavoratore dipendente artigiano su tutte le materie attinenti il rapporto di lavoro, con lo scopo di far conoscere a questi lavoratori i diritti contrattuali e di legge, ma anche tutto quanto mettono loro a disposizione gli Enti bilaterali (ELBA e OPTA) del settore artigiano. L'assistenza fornita è sia individuale che collettiva.

I servizi offerti sono i seguenti:

- verifica dell'applicazione del contratto di lavoro sia nazionale che regionale, per la parte normativa ed economica;
- controllo della busta paga, delle relative spettanze e loro eventuale recupero;
- interventi attinenti la salute, la sicurezza e l'ambiente di lavoro;
- informazione e raccolta adesioni al Fondo Integrativo Previdenziale (Artifond);
- assicurare ai lavoratori le provvidenze erogate da ELBA in caso di contratti di solidarietà, sospensione dell'attività lavorativa, intervento per la disoccupazione, indennità anzianità professionale aziendale, borse di studio;
- assistenza sul diritto alla disoccupazione ordinaria;
- informazioni sulla formazione permanente di Fondo Artigianato.

L'Ufficio Artigiani, nella sua azione di tutela dei lavoratori, si avvale anche della collaborazione degli altri Servizi della Camera del Lavoro di Milano, tra cui il Servizio Vertenze Legali.

📍 Corso di Porta Vittoria 43 - 20122 Milano

☎ 02 55025.218

☎ 02 55025.294

@ artigiani.mi@cgil.lombardia.it

🌐 www.servizi.cgil.milano.it



Ufficio Previdenza Complementare Integrativa

Compito dell'Ufficio è quello di favorire presso i lavoratori la consapevolezza di crearsi una propria previdenza complementare integrativa, con l'iscrizione ai fondi contrattuali.

La previdenza pubblica, dalla riforma Dini del 1993 fino alle più recenti modifiche, ha cambiato significativamente, soprattutto per le giovani generazioni, le modalità di accesso alla pensione pubblica e la sua entità: si va in pensione più tardi e la pensione pubblica è più bassa.

Il Fondo Contrattuale di Previdenza:

- è una associazione senza fini di lucro;
- beneficia di una gestione professionale e qualificata delle risorse investite a costi estremamente competitivi;
- sai sempre quanto ti costa; la contribuzione è definita dai contratti di lavoro;
- usufruisce del contributo dell'azienda che, altrimenti, sarebbe perduto;
- consegue un risparmio fiscale (il versamento è interamente deducibile);
- ha una tassazione agevolata all'11% dei rendimenti finanziari.

L'Ufficio è a disposizione dei lavoratori che vogliono verificare direttamente l'entità della propria pensione complementare integrativa.

📍 Corso di Porta Vittoria 43 - 20122 Milano

☎ 02 55025.462

☎ 02 55025.294

@ previdenzaintegrativa@cgil.milano.it

🌐 www.servizi.cgil.milano.it



Archivio del Lavoro

L'Archivio del Lavoro è un'Associazione costituita dalla Camera del Lavoro di Milano e da quattro Federazioni di Categoria (SPI-CGIL, FILT-CGIL, FISAC-CGIL, FILCEM-CGIL), alla quale aderisce anche la FIOM-CGIL di Milano. Originariamente nasce con lo scopo di avviare, preservando e ordinando le carte del movimento sindacale, lo studio della società civile del secondo dopoguerra.

L'Archivio del Lavoro è un'istituzione aperta, autonoma che collabora con enti privati e pubblici per costituire quel "fronte" di studi che ha come fine l'indagine economica e storica del movimento dei lavoratori e dell'impresa.

L'Archivio del Lavoro conserva:

- numerosi archivi sindacali milanesi e lombardi del secondo dopoguerra (in particolare Camera del Lavoro di Milano e FIOM);
- una biblioteca e un'emeroteca specializzate nella storia locale, nelle relazioni industriali e nella politica sociale;
- una raccolta di contratti di lavoro dal 1928 ad oggi;
- archivi fotografici relativi, in particolare, alle iniziative sindacali dell'area milanese e al lavoro;
- manifesti, bandiere, medaglie, oggetti celebrativi, audiovisivi, fonti orali.

La consultazione degli archivi e della biblioteca è gratuita.

📍 Via Breda, 56 - 20099 Sesto San Giovanni (MI)

☎ 02 22478868 / 71

☎ 02 22478873

@ archiviolavoro.mi@cgil.lombardia.it

🌐 www.servizi.cgil.milano.it



Federconsumatori

Associazione di Servizio e di Tutela dei Consumatori Utenti

Federconsumatori è un'Associazione libera e democratica, nata nel 1988 con il contributo della CGIL e riconosciuta ai sensi del Codice del Consumo e della Legge Regionale n. 6 del 2003, che difende gli interessi di consumatori e utenti.

Federconsumatori si occupa di:

- dare al cittadino tutta l'assistenza per la difesa dei suoi diritti;
- svolgere un'azione preventiva, rivolta alle istituzioni ed ai soggetti del mercato, per migliorare la qualità dei servizi e dei prodotti e per rimuovere le cause che ne limitano l'accesso;
- informare i consumatori sui loro diritti e promuovere l'educazione ai consumi;
- difendere il risparmio;
- intervenire contro la pubblicità ingannevole;
- intervenire nella scelta dei pubblici poteri che interessano l'utenza;
- rivendicare servizi efficienti, gestiti con trasparenza e a costi contenuti;
- combattere tutte le forme di illegalità, di truffa e raggio;
- rivendicare regole che difendono i cittadini dai soprusi;
- promuovere azioni individuali e collettive di tutela dei consumatori.

📍 Viale Zara, 7/9 - 20159 Milano

☎ 02 60830081

📠 02 69900858

@ federconsumatori@infinito.it

🌐 www.federconsumatori.it



SUNIA

Sindacato Unitario Nazionale Inquilini Assegnatari

Il SUNIA è un'organizzazione sindacale che tutela i cittadini, con particolare riguardo agli inquilini di abitazioni private o pubbliche e al proprietario che abita nel proprio appartamento, offrendo i seguenti servizi:

- Affitti: si eseguono controlli sui contratti di affitto, dalle verifiche prima della firma fino ai verbali per il recupero della cauzione, passando per le pratiche di consegna del nuovo alloggio.
- Sfratti: servizio legale, accompagnamento in Tribunale, inoltro delle proroghe e, su richiesta, valutazione preventiva delle condizioni dell'alloggio assegnato dal Comune e da ALER.
- Bando Sostegno Affitto: si aiuta nella compilazione della domanda di accesso ai contributi a fondo perduto per il pagamento degli affitti troppo cari.
- Spese di gestione: i consulenti verificano la correttezza del consuntivo delle spese condominiali.
- Settore pubblico (case di proprietà ALER o Comune/Demanio).
- Servizio di informazione, compilazione e consegna per domande di: Anagrafe Utenza, bando assegnazione case popolari, Fondo Sociale, inserimento fascia di reddito per la determinazione del canone di affitto, verifica e controllo sui conguagli o preventivi spese.

📍 Via Giambellino, 115 - 20146 Milano

☎ 02 4232633

📠 02 4222300

@ segreteria@sunia-milano.it

🌐 www.sunia-milano.it



APU

Associazione Proprietari Utenti

L'APU rappresenta e tutela gli interessi di chi abita nella casa di sua proprietà:

- partecipando, su delega, alle assemblee condominiali;
- esaminando i rendiconti di gestione condominiale;
- assistendo nei rapporti con agenzie immobiliari, imprese e cooperative edilizie, istituti di credito per l'acquisto della casa (compresa stima degli immobili, contrattazione mutui);
- offrendo assistenza all'acquisto (a disposizione i nostri Legali, Notai e Architetti per la valutazione della congruità del prezzo richiesto) e mutui (convenzioni con alcuni istituti bancari).

Inoltre offre:

- consulenza legale, fiscale e tecnica;
- esame di interventi di manutenzione (ordinaria e straordinaria);
- analisi di preventivi e capitolati d'appalto;
- sopralluoghi e accertamenti;
- assistenza per tutte le pratiche per la ristrutturazione dell'alloggio grazie alla convenzione con tecnici qualificati.

📍 Via Giambellino, 115 - 20146 Milano

☎ 02 48958106

☎ 02 4223594

@ apu.segreteria@sunia-milano.it

🌐 www.sunia-milano.it/guidaapu.html

📍 Via Vitruvio, 42 - 20124 Milano

☎ 02 67382693

☎ 02 6691643



ETLISIND

Agenzia per il turismo

Nata nel 1980 su iniziativa della CGIL di Milano, ETLISIND vanta oggi dei numeri di tutto rispetto che la collocano tra le agenzie più importanti del turismo a Milano e in Lombardia: 30.000 persone movimentate in un anno, giro d'affari di circa 15 milioni di euro lordi.

Tra le possibilità offerte da ETLISIND:

- turismo sociale;
- turismo aziendale e dei CRAL;
- turismo di gruppo o individuale.

La tessera CGIL offre la possibilità di usufruire dei servizi offerti da ETLISIND alle migliori condizioni.

Agenzia & Biglietteria

📍 Corso di Porta Vittoria 46 - 20122 Milano

☎ 02 5456148

☎ 02 5466782

@ banco@etlisind.it

🌐 www.etlisind.it

Ufficio Gruppi

📍 Corso di Porta Vittoria, 47 - 20122 Milano

☎ 02 55187701/2

☎ 02.54118521

@ gruppi@etlisind.it



AUSER

Associazione per l'autogestione dei servizi e della solidarietà

AUSER è un'associazione di volontariato nata per iniziativa della CGIL e dello SPI, conta 10.000 soci solo a Milano, organizzati in oltre cinquanta ALA (Associazioni Locali Affiliate). È riconosciuta quale Ente Nazionale con finalità assistenziale, è componente dell'Osservatorio Nazionale del Volontariato e del Forum del Terzo Settore, ed è iscritta all'Albo Nazionale della promozione sociale. AUSER è associazione di progetto che organizza e gestisce servizi di solidarietà ed attività civiche per aiutare le persone anziane in difficoltà, migliorare le relazioni umane, aggiungere qualità alla vita di tutti. AUSER pratica la "cittadinanza attiva", cioè la partecipazione responsabile di ogni cittadino ai servizi della comunità, alla valorizzazione dei beni culturali ed ambientali, alla tutela dei diritti e della legalità, all'esercizio dei diritti civili:

- nell'ambito sociale: fare compagnia ed aiutare le persone anziane sole, direttamente o per mezzo di un servizio di telefonia sociale "Filo d'Argento", accompagnarle nelle strutture socio-sanitarie, portare la spesa a domicilio, sostenere le persone spedalizzate, ecc.;
- nell'ambito civile: valorizzare il patrimonio pubblico (Orto Botanico di Brera, Museo della Scienza e della Tecnica "Leonardo da Vinci"), fare vigilanza davanti le scuole con "Nonno Amico", coltivare l'orto nelle scuole materne con i piccoli;
- nell'ambito della socializzazione: attività ricreative di vario tipo, circoli, turismo, università degli adulti, ginnastica dolce, promozione della salute ecc.

📍 Via dei Transiti, 21 - 20127 Milano

☎ 02 26826320

☎ 02 26826355

@ auser.mi@cgil.lombardia.it

🌐 www.auser.lombardia.it



Consulta dei lavoratori

Associazione per la promozione culturale

Fin dagli anni '70 la Consulta dei Lavoratori, voluta da CGIL, CISL e UIL, ha iniziato ad operare per favorire l'accesso di lavoratori e lavoratrici ai teatri milanesi a prezzi convenzionati.

Nel 1997 la Consulta è diventata una vera e propria associazione, con un proprio statuto e con una vita autonoma basata sull'adesione dei soci (Cral, Rsa e Rsu, lavoratori dipendenti).

Con il tempo la Consulta è diventata nei fatti la principale istituzione milanese di promozione della cultura teatrale e musicale presso i lavoratori.

Tra i servizi offerti ai soci:

- prenotazione di biglietti a prezzi convenzionati per rappresentazioni teatrali e concerti (con disponibilità di volta in volta concordate con gli organizzatori);
- incontri di preparazione e approfondimento sulle opere liriche in programmazione alla Scala di Milano.

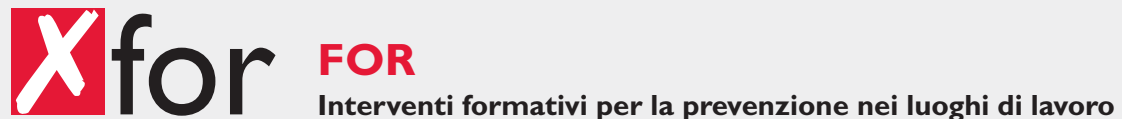
📍 Via Alessandro Tadino, 18 - 20124 Milano

☎ 02 29526882 / 02 23526895

☎ 02 29401494

@ info@consultadeilavoratori.it

🌐 www.consultadeilavoratori.it



FOR è una società certificata ISO 9001 per la progettazione ed erogazione di servizi di formazione e sviluppo di programmi didattici, nonché di corsi nel campo della salute e sicurezza nei luoghi di lavoro. A partire dalla sua costituzione (avvenuta nel 1996), si pone due obiettivi: offrire una formazione di qualità in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro e contribuire al consolidamento del sistema formativo e informativo previsto dalla legge.

Nei confronti dell'impresa, sia pubblica che privata, FOR realizza la formazione inerente la prevenzione di malattie e infortuni di tipo tradizionale e quella più innovativa che persegue la ricerca del benessere nei luoghi di lavoro e ne affronta i nodi più complessi quali: disagi relazionali, conflitti interpersonali, tossicodipendenze. Sin dall'entrata in vigore del decreto 626, FOR si occupa della formazione di base dei Rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza (Rls), nell'ambito dei corsi degli organismi paritetici (Opp) di Milano, per Industria, Terziario, Artigianato e, dal 2006, anche dell'aggiornamento obbligatorio (modulo C) dei Responsabili dei servizi di prevenzione aziendali (Rsp), sempre per conto dell'Opp del settore Industria.

Per la Camera di Commercio di Milano ha sviluppato, negli anni, progetti formativi innovativi sui nuovi rischi presenti negli ambienti di lavoro e, attualmente è impegnata a sviluppare un progetto su Reach, il nuovo regolamento europeo sulle sostanze chimiche.

📍 Via Fabio Filzi, 23 - 20124 Milano

☎ 02 6705421

☎ 02 6705372

@ scapin.for@telvia.it

🌐 www.formilano.it



EDIESSE I libri del lavoro

Ediesse è la casa editrice fondata dalla CGIL per promuovere e valorizzare l'attività letteraria di ricerca e documentazione sui temi del lavoro.

Ediesse nasce nel 1983 dall'esperienza e dal patrimonio culturale dell'Esi, la storica casa editrice della CGIL. Ha in catalogo circa 650 volumi e pubblica in media 60 novità all'anno.

La produzione libraria, che si articola in guide, manuali, saggi, oltre a informare i quadri e i militanti del sindacato, offre agli studiosi e ai lettori un quadro sempre aggiornato sulle tematiche relative al mondo del lavoro, all'economia, al diritto, al Welfare State.

Ediesse pubblica inoltre tre riviste prestigiose: "Quaderni di Rassegna Sindacale - Lavori", la "Rivista Giuridica del Lavoro e della Previdenza Sociale" e la "Rivista delle Politiche Sociali", dove specialisti e studiosi si confrontano sui temi più importanti e attuali del dibattito politico e scientifico delle diverse materie.

📍 Corso di Porta Vittoria 43 - 20122 Milano

☎ 02 55025.318

☎ 02 55025.294

@ promoediesse@mi.lomb.cgil.it

🌐 www.ediesseonline.it



La Carta dei Servizi è stata realizzata con la consulenza formativa di Fabio Perrone e Gianni Belletti della Società NetWorking di Bologna.

Il gruppo di lavoro:

Fabio Amodio, Francesco Aresu, Silvia Bianchetti, Pietro Binda, Christian Bonina, Lorenzo Bonzi, Franca Bozzetti, Marianna Bruno, Ermanno Bugatti, Silvano Campioni, Francesco Castellotti, Metello Cavallo, Giorgio Ceruti, Stefano Chiappelli, Lorenzo Chiodo, Dario Colbacchini, Maria Costa, Natale Cremonesi, Maurizio Crippa, Mauro Del Corpo, Eugenio Dugato, Edoardo Epis, Annapia Erbante, Sergio Fassina, Davide Ferrario, Agostina Fusar Poli, Mario Gaeta, Igor Giussani, Gianni Gruppo, Paolo Guerra, Stefano Landini, Marco Locati, Emilio Lunghi, Stefano Malorgio, Gabriele Malpezzi, Corrado Mandreoli, Loris Manfredi, Claudio Mazzarrini, Anna Milani, Virginia Montrasio, Alberto Motta, Alessandra Orlando, Giorgio Ortolani, Sandro Paolillo, Mario Pasta, Rosangela Percoco, Ferdinando Perrucci, Elisabetta Piras, Tommaso Pizzo, Gabriele Poeta, Mario Principe, Gianni Pucci, Ernesto Regina, Mario Riva, Luciana Saccomani, Pippo Torretta, Giorgio Vanoli, Davide Viscardi, Vito Volpe, Sandro Zaccarelli, Paolo Zanetti, Mauro Zanoni, Enrico Zanzottera.

Comunicazione e progettazione grafica:

M&C Marketing Comunicazione, Milano

Stampa:

Litogi, Milano - marzo 2008



Jacopo Borsotti, *Teatro degli Arcimboldi*, pag. 4



Skymino, *Grattacieli riflessi in Piazza Duca d'Aosta*, pag. 9



Giuseppe Di Benedetto, *Fabbrica Borletti*, pag. 13



Mauro Del Corpo, *Phone center*, pag. 19



Mauro Del Corpo, *Centro Commerciale*, pag. 31



Marco Cassé, *Borsa Italiana*, pag. 47



Lorenzo Giovanzana, *FieraMilano*, pag. 55



Archivio del Lavoro, *Camera del Lavoro di Milano 1932*, pag. 71



Marco Cassé, *Campagna milanese*, pag. 83



Sergio Delle Monache, *Università degli Studi Milano Bicocca*, pag. 99

Carta dei Valori e dei Servizi

Carta dei Valori e dei Servizi

Carta dei Valori e dei Servizi

Carta dei Valori e dei Servizi

Carta dei Valori e dei Servizi

Carta dei Valori e dei Servizi

Carta dei Valori e dei Servizi

Carta dei Valori e dei Servizi

Carta dei Valori e dei Servizi

Carta dei Valori e dei Servizi 2008

Carta dei Valori e dei Servizi

Carta dei Valori e dei Servizi

Carta dei Valori e dei Servizi

Carta dei Valori e dei Servizi

Carta dei Valori e dei Servizi

Carta dei Valori e dei Servizi

Carta dei Valori e dei Servizi

Carta dei Valori e dei Servizi

Carta dei Valori e dei Servizi

