

LA CARTA DEI SERVIZI DELLA UIL

La UIL considera **complementare alla politica sindacale** svolta da ogni propria articolazione ed all'azione di rappresentanza degli interessi dei lavoratori, dei pensionati e dei cittadini tutti, le attività di servizio e le iniziative svolte dalle specifiche strutture rese operative a tale scopo in ogni contesto territoriale e di categoria.

Infatti, sempre di più la qualità di vita dei cittadini è determinata dalla sollecita e completa realizzazione dei loro diritti individuali e collettivi: dalla percezione delle prestazioni previdenziali al risarcimento dei danni da lavoro, dall'affiancamento nell'assolvimento degli obblighi fiscali alla realizzazione dei diritti di successione, dall'abitazione di qualità all'ambiente tutelato, riqualificato e valorizzato, dalla tutela nei consumi e nei confronti di banche, assicurazioni e distributori di servizi, dalla realizzazione delle mediazioni civili e commerciali, dal contrasto di ogni forma di violenza in ambito lavorativo e domestico alla valorizzazione dell'individuo.

Come operano i Servizi della UIL

Per agire nei diversi ambiti tematici in modo efficace e professionale, la UIL si è dotata di specifici strumenti, diversificati sia come natura giuridica che come modalità di azione, che operano, però, in modo raccordato e integrato. È, questa, la saliente caratteristica dei Servizi realizzati dalla UIL: l'essere **un sistema integrato e l'agire di ogni parte in modo sinergico**.

I Servizi della UIL sono presenti ovunque, con uffici, funzionari, operatori, professionisti convenzionati, esperti e tecnici delle diverse materie, che utilizzano tecnologie, strumenti ed apparati evoluti e costantemente aggiornati. In ogni sede sindacale ed in ogni luogo di lavoro, grazie alla collaborazione ed al coinvolgimento dei delegati sindacali di base, è possibile al lavoratore, al pensionato ed al cittadino presentare il proprio specifico problema per ricevere assistenza e tutela, consulenza e affiancamento per l'affermazione e la realizzazione dei diritti. In ogni contesto di via, nelle grandi città e nei paesi più decentrati e di piccole dimensioni, è sempre possibile trovare una sede sindacale della UIL o un qualche operatore o collaboratore dei Servizi della UIL, con molti anziani che in questa attività sociale riversano esperienza, passione ed impegno sociale e molti giovani che proprio in queste strutture della UIL svolgono il Servizio Civile, opportunità di crescita della propria personalità, educativa e formativa.

L'intervento dei Servizi della UIL è al contempo politico e tecnico: politico perché si tende a trovare le ragioni dei problemi posti e delle questioni con cui si viene a contatto per ricercare una soluzione che rimuova ingiustizie, ritardi, carenze dei soggetti che sono chiamati ad intervenire nei diversi ambiti; tecnico perché, alla luce delle normative, delle circolari e delle prassi, si individua la soluzione specifica, la pratica da svolgere, la richiesta da avanzare e si controlla la conformità delle decisioni assunte dalle Pubbliche Amministrazioni e dai diversi soggetti chiamati a dare riscontro. Con questi interlocutori istituzionali e funzionali all'attività svolta dai Servizi UIL vengono tenuti costanti rapporti, definiti protocolli di impegni reciproci e procedure, ricercate soluzioni per ottimizzare i processi e conseguire, con tempi contenuti e maggiore efficienza, la realizzazione dei diritti e delle protezioni del cittadino. Anche per questo, **l'azione dei Servizi della UIL è strettamente connessa con l'iniziativa sindacale** dell'Organizzazione.

L'agire dei funzionari, dei tecnici, dei professionisti, impegnati nella realizzazione dei Servizi della UIL è **appassionato e coinvolto**. Ognuno di loro sa bene di avere di fronte un cittadino portatore di diritti, con cui entrare in sintonia e condurre un dialogo aperto, realizzato in modo corretto e senza alcuna saccenteria, rendendo il fruitore dei servizi protagonista delle iniziative assunte per la realizzazione dello specifico diritto e per il superamento della situazione di bisogno. Questa è la **politica di ascolto e di coinvolgimento** realizzata dai Servizi della UIL.

Ogni settore, ogni struttura, ogni operatore del **sistema Servizi della UIL è capace e "sa fare"**. Negli anni è stato costruito e realizzato un processo di formazione ed un sistema di informazione che rende il singolo addetto alla distribuzione del servizio: preparato, consapevole delle difficoltà ma capace di affrontarle, aggiornato sulle continue modifiche normative e procedurali, cosciente di non conoscere ogni cosa della complessa realtà dei diritti dei lavoratori, dei pensionati e dei cittadini, ma impegnato ad approfondire le proprie specifiche conoscenze che diventano il grande patrimonio collettivo dei Servizi della UIL. Tutti coloro che operano nei Servizi della UIL svolgono tutte le attività con **impegno e rigore professionale**, fornendo un apporto lavorativo adeguato al ruolo ricoperto ed alle responsabilità assegnate, agendo in modo da garantire standard qualitativi di alto profilo, per conseguire risultati e accrescere, al contempo, il prestigio dell'Organizzazione Sindacale.

L'approccio ai problemi è semplice e corretto: semplice nell'analizzare le situazioni nella consapevolezza dei propri doveri e degli impegni che, senza alcuna ostentazione del ruolo né presunzione, si vanno ad assumere nei confronti del cittadino/utente, ma corretto nel non suscitare mai irrealistiche aspettative laddove invece si devono analizzare con attenzione le diverse soluzioni e prospettare e "decidere assieme" come perseguire la realizzazione dei diritti di ognuno.

I valori dei Servizi della UIL

I Servizi della UIL sono caratterizzati dallo spirito di solidarietà, inteso come un modo di realizzare la propria azione senza escludere nessuno ma anzi rendendo partecipe e coinvolto il cittadino nell'azione complessiva. Questa solidarietà è un tutt'uno di "cultura dell'essere" e di "cultura del fare" che aiuta la collettività a progredire in modo equilibrato, realizzando pari opportunità e medesime condizioni di sviluppo e di benessere. I Servizi della UIL, pertanto, sono **rispettosi della dignità di ogni cittadino/utente**, riconoscendo l'importanza della persona e la centralità dei suoi bisogni, valorizzando le differenze -che sono la vera ricchezza di una società complessa e articolata- e rispettando le opinioni di ognuno.

L'azione dei Servizi della UIL è trasparente, perché ognuno che viene in contatto ha il diritto di conoscere dettagliatamente come questo funziona, quali norme ne regolano le possibilità di iniziativa, quali strumenti sono utilizzabili, a che condizioni di gratuità o di compartecipazione economica va incontro.

I Servizi della UIL sono utili, e prova ne sono i milioni di persone che ne hanno fruito in questi anni e, una volta conosciuta ed apprezzata la professionalità e la competenza ed verificati i risultati ottenuti, sono tornate nuovamente rappresentando le medesime o altre esigenze, hanno messo in contatto i propri colleghi di lavoro, hanno qui indirizzato i loro familiari. E questa utilità non è solo un fatto individuale di superamento di una difficoltà o soddisfacimento di un singolo bisogno, ma ha anche un forte connotato sociale e di pubblica valenza, perché ogni diritto realizzato rende la

collettività più coesa, ogni ingiustizia cancellata diventa fattore di compattezza sociale che supera privilegi ed esclusioni ed accresce il bene collettivo.

Anche con questi strumenti di Servizio, la UIL punta a fare la propria parte perché i **cittadini** siano **sogetti sempre più consapevoli ed attivi**, educati ad esercitare i loro diritti, non facilmente suggestionabili ma **protagonisti** nella vita sociale, economica e politica del Paese ed in Europa.

Il Sistema dei Servizi della UIL è fortemente identitario: questa è un'Organizzazione sindacale fondata sui valori della laicità, della democrazia e della partecipazione, del riformismo e della coesione sociale. Anche gli interventi che vengono messi in atto per realizzare i diritti individuali e tutelare la posizione di coloro che chiedono uno specifico servizio sono caratterizzati dalla volontà di valorizzare il singolo, soddisfare le sue legittime necessità, contribuendo al tempo stesso a costruire una società più giusta per tutti, fondata sulla partecipazione consapevole e sulla promozione di migliori condizioni di vita, proiettata in un futuro positivo e responsabile. Tutti coloro che operano nei Servizi della UIL si riconoscono nei valori e nell'azione politico-sindacale dell'Organizzazione, partecipando attivamente alla vita ed alle iniziative sindacali.

I diritti degli utilizzatori dei Servizi della UIL

La UIL vuole consolidare, all'interno della complessiva strategia sindacale, il progetto del **Sindacato dei Cittadini** perseguendo la ricomposizione degli interessi dei lavoratori dentro e fuori i luoghi di lavoro, anche mediante lo sviluppo della personalità e la soddisfazione dei bisogni materiali, intellettuali ed etici a livello sia individuale che collettivo.

Per questo **i Servizi della UIL sono per tutti:** lavoratori occupati o meno, di ogni settore lavorativo e di ogni qualifica professionale, pensionati, di qualsiasi tipologia di trattamento previdenziale o assistenziale, cittadini, italiani o no, indipendentemente dal sesso, condizione sociale, economica, culturale, etnica, di qualsiasi posizione politica, religiosa, etica.

Per fruire dei servizi della UIL non è necessario essere iscritti a questo Sindacato, anche se i contatti con queste strutture sono l'occasione ideale per conoscere le posizioni sindacali, valutare le iniziative e le azioni svolte, condividere gli obiettivi ed apprezzare i risultati conseguiti. In questo percorso, gli utilizzatori dei servizi della UIL valutano l'**opportunità di iscriversi al Sindacato**, diventando pienamente partecipi e protagonisti di questa grande Organizzazione.

Gli iscritti alla UIL, peraltro, fruiscono di condizioni agevolate e di più vantaggiose prerogative anche nei contatti con i Servizi della UIL: più occasioni e opportunità di contatto nei luoghi di lavoro e nei contesti di vita, una ancor maggiore celerità di azione da parte di un insieme che già conosce ogni singola situazione e individuale problematica, gratuità o comunque contenimento dei costi rispetto alla generalità degli utenti, una specifica azione informativa circa i diritti che aggiorna costantemente sull'evoluzione della normativa.

L'azione dei servizi della UIL è improntata alla piena **fiducia fra tutti i diversi soggetti coinvolti**, anche in presenza di eventuali interessi parzialmente contrastanti. La fiducia si basa sulla condivisione delle finalità e della missione, sulla

condivisione dei valori della presente Carta, che ognuno si impegna a rispettare ed attuare. Questo comporta anche la cooperazione fra i diversi soggetti che assolvono alle differenziate funzioni, caratterizzata dall'urbanità dei modi e del linguaggio, conformi alla buona educazione.

Gli utenti dei Servizi della UIL vengono trattati con **onestà e imparzialità**, perché tutti gli operatori hanno consapevolezza del significato etico delle loro azioni, non perseguendo alcun utile personale o della struttura a discapito dei diritti del cittadino, evitano comportamenti discriminatori o opportunistici. In particolare, gli operatori dei Servizi della UIL evitano che vengano conseguiti vantaggi illeciti da parte dei fruitori dei servizi, rifuggono da trattamenti di favore e disparità di comportamenti, si astengono dall'effettuare pressioni indebite e respingono quelle con cui venissero in contatto, evitano di creare o di fruire di situazioni di privilegio o di vantaggio, non operando, ad esempio, in situazioni in cui siano titolari, per conto proprio o di terzi, di interessi in conflitto con quelli degli utenti di cui si occupano. Tutti coloro che operano nei Servizi della UIL, per quanto riguarda la propria **integrità**, garantiscono ai fruitori degli stessi, ed alla stessa Organizzazione Sindacale o struttura di servizio, di non utilizzare l'ufficio o i compiti cui sono preposti per perseguire fini o conseguire benefici privati e personali nei rapporti esterni, anche di natura privata.

I cittadini che accedono ai Servizi della UIL hanno **diritto alla trasparenza** che consente loro di conoscere con chiarezza le procedure che vengono adottate, la comprensione dei processi messi in atto, la consapevolezza dei possibili esiti e dei fini che ci si pone di conseguire.

Viene tutelata e garantita la **riservatezza dei dati personali**, che vengono trattati, nella gestione delle banche dati e nelle singole iniziative, nel pieno rispetto della normativa in materia di privacy, tenendo come unico fine l'espletamento delle attività per cui è conferito mandato esplicito da parte dell'utente e il raggiungimento dei risultati che ci si pone. Gli addetti ai Servizi della UIL garantiscono agli utenti degli stessi di non fare in alcun modo uso delle informazioni che li riguardano se non per le finalità specifiche legate al mandato ricevuto, tanto più quando queste siano di natura confidenziale o quando dalle stesse possano derivare benefici, profitti o interessi a favore di altri soggetti. Gli stessi uffici e le strutture in cui operano i Servizi della UIL sono concepiti e articolati in modo da garantire quanto più possibile riservatezza e un'accoglienza discreta ad ogni utilizzatore, per favorire la piena conoscenza dei problemi e delle necessità dello stesso e sviluppare il dialogo e la realizzazione dell'attività di consulenza e tutela.

Conclusioni

Per tutti questi elementi, per le caratteristiche con cui operiamo, per gli impegni che quotidianamente assumiamo nei confronti dei lavoratori, dei pensionati e dei cittadini tutti, per l'esperienza maturata e per i progetti che abbiamo per il futuro, ognuno può **scegliere con fiducia di rivolgersi ai Servizi della UIL.**

Questi sono i Servizi della Uil strutturati a livello nazionale e realizzati ovunque nei luoghi di lavoro e sul territorio.

- **L'Istituto Tutela ed Assistenza ai Lavoratori (ITAL)**, istituto di patronato per l'assistenza e la tutela socio-previdenziale dei lavoratori, dei pensionati e dei cittadini in Italia e all'estero;
- **il Centro Assistenza Fiscale (CAF)**, per l'assistenza fiscale e interventi collegati;
- **L'Associazione per la Difesa e l'Orientamento del Consumatore (ADOC)**, per la tutela dei consumatori;
- **L'Unione Nazionale Inquilini, Ambiente e Territorio (UNIAT)**, per le tematiche della casa e del territorio;
- **Arcadia Concilia**, che opera nella mediazione e conciliazione civile e commerciale;
- **I Centri di ascolto di Mobbing e Stalking**, come strumento di intervento contro tutte le violenze.

Per seguire tutti i lavoratori ed i pensionati, che sono iscritti e organizzati dalle Unioni Nazionali di Categoria della UIL, su particolari problematiche, trasversali rispetto ai contesti lavorativi o condizione professionale e personale, l'Organizzazione ha dato vita a proprie specifiche articolazioni denominate Coordinamenti, molti dei quali distribuiscono anche **altri specifici servizi**. Di seguito sono riportati i Coordinamenti statutariamente previsti nella Uil e che operano a livello nazionale, di categoria ed in ogni ambito territoriale.

- **Il Coordinamento Pari Opportunità / Politiche di genere**, per l'individuazione, la verifica e l'attuazione delle politiche di genere
- **Il Coordinamento dei Lavoratori dell'Artigianato Uil**, per l'organizzazione dei lavoratori dell'artigianato
- **Il Coordinamento dei Lavoratori Frontalieri Uil**, per l'organizzazione dei lavoratori di frontiera che svolgono attività lavorativa all'estero
- **Il Coordinamento Italiano Quadri (Ciq)**, per l'organizzazione della Uil tra i quadri nelle Categorie;
- **L'Ufficio H**, servizio di prima assistenza informativa rivolto a tutti i cittadini con disabilità e loro famiglie
- **L'Unione Italiani nel Mondo**, per la tutela dei diritti e degli interessi degli Italiani all'estero

Per il perseguimento dei propri scopi e per l'assolvimento di specifici compiti, la Uil promuove alcuni Enti, statutariamente previsti, la cui opera si realizza a livello nazionale o, attraverso analoghe strutture raccordate, nel territorio. Anche grazie all'azione di questi Enti si realizza l'obiettivo della Uil di agire nel sociale, in ambito nazionale e internazionale, e sulle diverse tematiche che determinano la qualità di vita dei lavoratori, dei pensionati e dei cittadini tutti, e qualificano l'azione stessa del Sindacato, assolvendo, taluni di essi, anche alla distribuzione di **altri specifici Servizi**.

- **L'Ente Nazionale Formazione e Addestramento Professionale (ENFAP)**, per la promozione e lo sviluppo dell'attività di formazione e riqualificazione professionale

- **L'Associazione Nazionale Cooperazione Sociale (ANCS)**, per l'organizzazione e la promozione delle attività nel settore della cooperazione e della cooperazione sociale
- **L'Istituto Progetto Sud**, per la promozione della cooperazione internazionale con i Paesi in via di sviluppo
- **L'Istituto di Studi Sindacali (ISS)** quale strumento culturale, di natura promozionale e di ricerca, nonché a tutela del patrimonio storico della Uil e del movimento sindacale in genere

Ma i Servizi della UIL sono anche molto altro:

- **Gli Uffici Vertenze** per affiancare i lavoratori nelle controversie lavorative, verifica delle buste paga, conteggio delle ferie, controllo del trattamento di fine rapporto di lavoro, ...
- **Gli Uffici di Consulenza sulle più diversificate materie:** dalla presentazione delle domande alla preparazione ai concorsi pubblici, dalla tutela da parte di esperti alla consulenza legale
- **Servizi di orientamento al lavoro** per favorire l'avviamento all'attività da parte dei giovani e l'incontro fra domanda e offerta
- **Una serie di convenzioni** che garantiscono condizioni agevolate e vantaggiose agli iscritti alla UIL per conseguire titoli di studio o di qualificazione professionale, acquisti di beni e servizi con specifica scontistica, gruppi di acquisto, convenzioni con agenzie di viaggio, negozi, studi professionali, laboratori di analisi e medici, ...

Queste sono le caratteristiche dei Servizi della UIL, questa la filosofia che ne ispira l'azione e guida le iniziative, questo è il modo come siamo strutturati, questo lo spirito, "la passione" che ci anima.

Tutto questo è UIL.