

Operatori e operatrici accoglienza specializzata

Da tempo, come le compagne e i compagni sanno, la CGIL di Roma e del Lazio ritiene necessario dotare il territorio di un servizio di accoglienza specializzata degli utenti presso le nostre sedi con la finalità di prendere in carico le persone e le loro richieste, rispondendo in prima istanza oppure inviandole, attraverso un percorso programmato, al servizio o alla Federazione di categoria pertinente.

Questo compito, ad oggi svolto in maniera preponderante da compagne e compagni pensionati, ha assunto un rilievo particolare per il crescente afflusso di persone che si rivolgono alle nostre sedi con una serie di richieste sempre più complesse e articolate, connesse alla crescente difficoltà che incontrano nella loro vita lavorativa e familiare.

Questo ha indotto lo SPI da un lato a creare gli Sportelli sociali, dall'altro a procedere ad un importante ed articolato percorso formativo destinato proprio all'accoglienza, per attrezzare le compagne e i compagni a gestire al meglio questi afflussi.

Tuttavia, la necessità di organizzare una risposta articolata che costituisca non solo una integrazione con chi è già presente oggi in accoglienza, ma anche un investimento in un nostro personale via via più specializzato, impone alla Confederazione di mettere in campo un piano formativo ad hoc, che tenga conto e si integri sia con quanto è in corso di elaborazione nel Piano Nazionale di Formazione, sia con il piano formativo portato avanti dallo SPI in accordo con le federazioni di Categoria.

Schema generale

Finalità	rafforzare il radicamento dell'Organizzazione conferendo alle nostre sedi la caratteristica di punto di riferimento nel territorio
Obiettivi	incremento adesioni alla CGIL incremento pratiche sistema tutele individuali
Metodologia	creare personale di accoglienza specializzata caratterizzato da: <ul style="list-style-type: none">• Capacità personali in termini di empatia e comunicazione responsabile• Conoscenza elementi valoriali dell'Organizzazione• Capacità di gestire possibili criticità (minacce organizzate e individuali, inconvenienti e pericoli)• Competenze tecniche necessarie ad inquadrare le problematiche poste dall'utenza in accesso e ad individuarne anche inesprese• Competenze di indirizzamento verso uffici di tutela e/o federazioni di categoria pertinenti• Capacità di accedere ai sistemi CGIL per verificare anagrafiche e generare appuntamenti
Percorso	fasi formative distinte per: <ol style="list-style-type: none">1. Storia, valori, struttura della CGIL2. Le modalità di accoglienza (in presenza e telefoniche)3. La gestione delle criticità (minacce, imprevisti ed eventi avversi)4. Gestione del flusso operativa: dall'accoglienza all'indirizzamento

Piano formativo accoglienza specializzata

<p>CGIL nei luoghi di lavoro e nel territorio</p> <p><i>Elementi valoriali e competenze tecnico politiche</i></p> <p><i>Esercitazioni</i></p>	<p>Fase preliminare: capire il quadrato rosso</p> <p><i>Storia della CGIL</i></p> <p><i>Statuto, regolamento e codice etico</i></p> <p><i>Struttura organizzativa</i></p> <p>Rappresentanza collettiva e tutela individuale</p> <p><i>Le categorie (organizzazione in azienda di attivi/e)</i></p> <p><i>Lo SPI e la rappresentanza e tutela di pensionati/e</i></p> <p><i>Le Camere del lavoro e le vertenze nel territorio</i></p> <p>Il sistema tutele (generalità)</p> <p>Realtà collegate al sistema CGIL</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ AUSER, Federconsumatori, SUNIA) <p>Realtà associative e istituzioni esterne al sistema CGIL</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Municipi, PS, Nonna Roma 	<p>4 ore</p>
<p>CAAF</p> <p><i>Sistema Tutela fiscale</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Cosa fa</i> - <i>Come usarlo</i> <p><i>Esercitazioni</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> - 730/Redditi, - imposizione fiscale - ISEE, altre tutele (successioni, IMU, Colf e Badanti, ecc.) - <i>Gestione appuntamenti da sistema</i> 	<p>8 ore</p>
<p>UVL</p> <p><i>Sistema Tutela legale</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Cosa fa</i> - <i>Come usarlo</i> <p><i>Esercitazioni</i></p>	<p>1. L'assistenza e la tutela delle/i lavoratrici/ori durante il percorso lavorativo</p> <ul style="list-style-type: none"> • controllo buste paga • recupero crediti • impugnative di licenziamento e gestione delle contestazioni disciplinari • procedure concorsuali • dimissioni <p>2. Prescrizioni e decadenza</p> <p>Buste paga:</p> <ul style="list-style-type: none"> - struttura e lettura della busta paga 	<p>8 ore</p>

<p>INCA <i>Sistema Tutela previdenziale</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Cosa fa</i> - <i>Come usarlo</i> <p><i>Esercitazioni</i></p>	<p>Contribuzione e Sistemi previdenziali:</p> <ul style="list-style-type: none"> - contribuzione obbligatoria, volontaria, figurativa - verifica delle posizioni assicurative - tipologie di lavoro e gestioni assicurative <p>Tipi di pensione</p> <p>Sostegno al reddito - Welfare</p> <ul style="list-style-type: none"> - ammortizzatori sociali - malattia (congedi parentali) - maternità (lavoratrici) <p>Agevolazioni legate ad uno stato di handicap:</p> <ul style="list-style-type: none"> - invalidità civile (assegno, pensione, accompagnamento, collocamento) - benefici legati al riconoscimento della legge 104 - Reinserimento lavorativo <p>Danni da lavoro:</p> <ul style="list-style-type: none"> - soggetti assicurati - infortuni sul lavoro, malattie professionali e prestazioni INAIL 	<p>12 ore</p>
<p>Operatività applicata (approfondimenti ed esercitazioni)</p>	<p>Agire con il sistema tutele (referenti territori):</p> <ul style="list-style-type: none"> - chi fa cosa (<i>ripasso sul "come usarlo"</i>) - interazioni (delegati/e – sistema) - correlazioni fra i tutele <p>Strumenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gestione documentazione per tipo pratica - le APP del Sistema Tutele individuali - Il SIN CGIL - Gestione appuntamenti (SINCGIL/INVITI) - Gestione feedback 	<p>4 ore</p>
<p>Rapporto con l'utenza e gestione delle criticità</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Il sistema d'accoglienza come prima linea della rappresentanza della CGIL sul territorio - La gestione delle criticità e le norme comportamentali nelle sedi della CGIL 	