

**Sportello**

Ideato dalla Cisl e dalla Fnp di Como è operativo dal settembre 2013. Guarda all'iscritto nella sua globalità

# Segretariato Sociale: la persona al centro

Dal settembre 2013 è operativo lo sportello di Segretariato Sociale, ideato e fortemente voluto dalla Cisl e dalla FNP di Como per tutti gli iscritti e per chi si vuole iscriverne. Il Segretariato Sociale si pone l'obiettivo di considerare la persona (quindi l'iscritto CISL) nel suo complesso. Non solo quindi come un lavoratore all'interno di una fabbrica e in relazione esclusivamente con i suoi colleghi di lavoro ma come un cittadino che vive in un determinato paese o che vive in una famiglia ed ha specifici rapporti familiari.

domande di maternità alle lavoratrici, di domande per i congedi straordinari o legati alla legge 104 per i lavoratori con familiari disabili; per le richieste per i sussidi Aspi, Mini-Aspi e di mobilità per i lavoratori disoccupati o in regime di mobilità; per le domande per assegni familiari e autorizzazioni per gli Assegni del Nucleo Familiare per i lavoratori con familiari a carico; le richieste di Carta Acquisti (Social Card), carta dei trasporti agevolata per pensionati over 65 e invalidi; e per le richieste di esenzioni del ticket.

«La perdita del lavoro porta all'individuo oltre a gravi difficoltà economiche anche una serie di problematiche legate alla sfera relazionale - commenta Emanuele Lanosa, operatore del Segretariato Sociale Cisl - E' nostro compito aiutare le persone in questa situazione a non perdere la speranza, a non sentirsi in colpa per ciò che è accaduto e a evitare che si sentano sole davanti al problema».

L'Associazione Adiconsum, è l'associazione promossa dalla CISL per la difesa dei diritti dei consumatori e dell'ambiente. Anche questo servizio è erogato presso lo sportello di Segretariato Sociale e riguarda la consulenza per quanto concerne le assicurazioni e il credito, i reclami per le forniture di gas, luce, utenze telefoniche, il pagamento canone e pay tv, i reclami a seguito di acquisti e sulla relativa garanzia dei prodotti, reclami sull'attività di professionisti e rimborsi ed eventuali indennizzi per viaggi e pacchetti turistici, verifica e richieste di accertamento cartelle Equitalia, concernenti sanzioni amministrative o tributi, consulenza e invio modulistica per sovraindebitamento e Fondo Gasparri, che per mette in alcuni casi specifici la sospensione di

mutui precedentemente accessi. «Il servizio prevede anche una consulenza preventiva, diretta o tramite consulenti esterni, guide e servizi offerti da Adiconsum nazionale e regionale - dichiara Dalila Lattanzi, referente per lo sportello Adiconsum a Como - in un'ottica di educazione del consumatore e di prevenzione rispetto ad acquisti non oculati, sottoscrizione di contratti non valutati approfonditamente, indebitamento non previsto».

Un'altra parte del servizio del Segretariato Sociale è lo Sportello Lavoro che fornisce consulenza a chi ha perso il lavoro, si occupa, infatti, di orientamento e accompagnamento all'inserimento lavorativo, orientamento e ricerca tirocini o borsa lavoro, orientamento formativo, monitoraggio e tutoraggio della ricerca lavorativa, aiuto nella compilazione del bilancio attitudinale e delle competenze, gestione di uno sportello Badanti per facilitare l'incontro della domanda e dell'offerta in questo particolare settore. In conclusione, la mission del segretariato sociale è quella di accompagnare i propri utenti nel percorso che porta alla risposta dei propri bisogni, sempre nuovi e diversi anche a causa dell'imponente crisi che investe il paese negli ultimi anni. Il Segretariato non si limita, infatti, ad informare gli utenti sui servizi o sulle procedure per accedervi, ma ha l'ambizione di orientare ed accompagnare le persone che gli si rivolgono. Desidera, inoltre, limitare quella marginalità sociale che dipende non soltanto dalla carenza di mezzi di sostentamento, ma dalla assenza di informazioni, nella convinzione che una persona priva dei giusti canali informativi è anche incapace di valorizzare le risorse di cui lei stessa dispone.

LETIZIA MARZORATI

## Non un semplice approdo per dispensare informazioni, ma un punto di riferimento e sostegno a beneficio del cittadino

servizi offerti sono di diversa natura: l'assistenza per il disbrigo di alcune pratiche di sostegno al reddito; uno sportello dell'associazione per la tutela dei consumatori ADICONSUM e un servizio di supporto per la ricerca di lavoro. Nonostante i tre servizi abbiano degli operatori dedicati per ogni ambito, il modus operandi dello sportello è privilegiare la presa in carico totale dell'utente quindi gli interventi nelle tre differenti aree sono strettamente interconnessi.

Il ventaglio di pratiche per il sostegno al reddito è molto ampio, gli operatori offrono assistenza per il rilascio CUD e ObisM ai pensionati; per l'inoltro di

**Elisa Di Marco**

## TROVARE IMPIEGO GRAZIE ALLO SPORTELLLO LAVORO

In questo momento in cui il mercato del lavoro vive una fase in cui la domanda è sostanzialmente superiore all'offerta abbiamo discusso con Elisa Di Marco, responsabile dello Sportello Lavoro all'interno del Segretariato Sociale della Cisl dei Laghi, che ci ha fornito una panoramica della situazione attuale.

**Il vostro servizio è operativo ormai da molti anni, come sono cambiate nel tempo le tipologie di persone che si rivolgono a voi?**

«Fino a qualche anno fa il 60% dei lavoratori che si rivolgeva a noi aveva profili di competenza medio-bassi ed era principalmente straniero. La crisi dei 2008 ha cambiato la tipologia di persone che hanno avuto accesso al nostro servizio, ad oggi posso dire che circa la metà dei lavoratori incontrati sono italiani, a dimostrazione che il passaparola e una rete solida non bastano più per trovare un'occupazione, e in molti casi sono in possesso di un titolo più qualificante, sia esso il diploma o la laurea».

**In questo momento, quali sono i settori in cui è più facile trovare lavoro o ricollocarsi?**

«I settori che relativamente tengono sono i settori specializzati, quelli in cui si richiedono competenze tecniche e specifiche come alcune tipologie di operai metalmeccanici specializzati, gli addetti nel settore della cura della persona e del benessere, come estetisti e parrucchieri; e gli operatori che si dedicano all'assistenza socio sanitaria. In questi particolari segmenti il periodo che intercorre tra la perdita del lavoro e la ricollocazione in una nuova posizione è decisamente più breve. In sintesi possiamo dire che un terzo delle persone che si sono rivolte al nostro sportello ha trovato un impiego in ambito socio assistenziale, un terzo si è collocato nel settore dei servizi, ossia in imprese di pulizie o di movimentazione merci, un ultimo terzo rientra nella categoria degli operai specializzati».

**Secondo lei, quali sono i migliori risultati conseguiti dal vostro servizio?**

«Il nostro sportello non è una vera e propria agenzia per il lavoro, ma il nostro compito è quello di accompagnare le persone nella ricerca del lavoro, fornendo loro gli strumenti più adeguati come un curriculum corretto e aggiornato e una buona lettera di presentazione. Per noi è importante orientare le persone tra i vari servizi sul territorio, affinché non vada persa neanche un'occasione disponibile. In collaborazione con gli altri operatori del Segretariato Sociale, inoltre, ci siamo occupati di alcuni casi particolarmente problematici dove la ricerca del lavoro era solo uno dei bisogni della persona nel contesto di una situazione sociale complessa». (l.m.)

FNP dei LAGHI  
CISL PENSIONATI

FEDERAZIONE CISL MEDICI

e del Comune di Figino Serenza



## Più salute meno sanità

Mantenersi in salute attraverso la prevenzione



Appuntamento

Mercoledì 11 FEBBRAIO 2015 - ore 14.30

COME MANTENERE L'AUTONOMIA

Le malattie croniche dell'anziano

Dott. ssa Michela Colombi

Dott. Cesare Guanziroli

L'incontro si terrà presso

L'Associazione Pensionati Terza Età  
Via C. Colombo n. 3  
angolo via Cavour, FIGINO SERENZA

Per maggiori informazioni rivolgersi agli uffici della FNP- CISL dei LAGHI

Via Rezzonico, 34 - Como  
Tel. 031 304000  
Fax. 031 301974

Via B. Luini, 5 - Varese  
Tel. 0332 240115  
Fax. 0332 242117

pensionati.laghi@cisl.it



LO SPORTELLLO, ANCHE IN COLLABORAZIONE CON GLI ALTRI SERVIZI CISL, FORNISCE UNA QUALIFICATA ASSISTENZA SULLE SEGUENTI TEMATICHE:

- > Lavoro e aiuto nella ricerca di una nuova occupazione
- > Orientamento professionale e scolastico
- > Servizi legati alla scuola (refezione, borse di studio, doposcuola, ecc.)
- > Sicurezza sociale (assistenza, previdenza e sanità)
- > Tempo libero (attività sportive, ricreative, culturali, vacanze, ecc.)
- > Aiuti e sostegno alle famiglie in difficoltà
- > Servizi alle disabilità (consulenza e orientamento)
- > Assistenza compilazione domande di disoccupazione
- > Consulenza per consumatori (in collaborazione con Adiconsum)



## I nostri SERVIZI di Assistenza

DICHIARAZIONE DEI REDDITI - IMU - TASI - ISE - ISEE - ISEU -  
SUCCESSIONI EREDITARIE - ISTANZE DI RIMBORSO IRPEF E ICI -  
COLF E ASSISTENTI FAMILIARI -  
VERIFICHE CATASTALI - CERTIFICAZIONI RED - ICRIC-ICLAV-ACCAS  
- REGISTRAZIONE CONTRATTI AFFITTO

PER INFO E APPUNTAMENTO CHIAMARE 031.337.40.15 OPPURE DAL sito

www.caafcomo.ust.it

scarica l'applicazione gratuita per iPhone e iPad di CAF CISL COMO