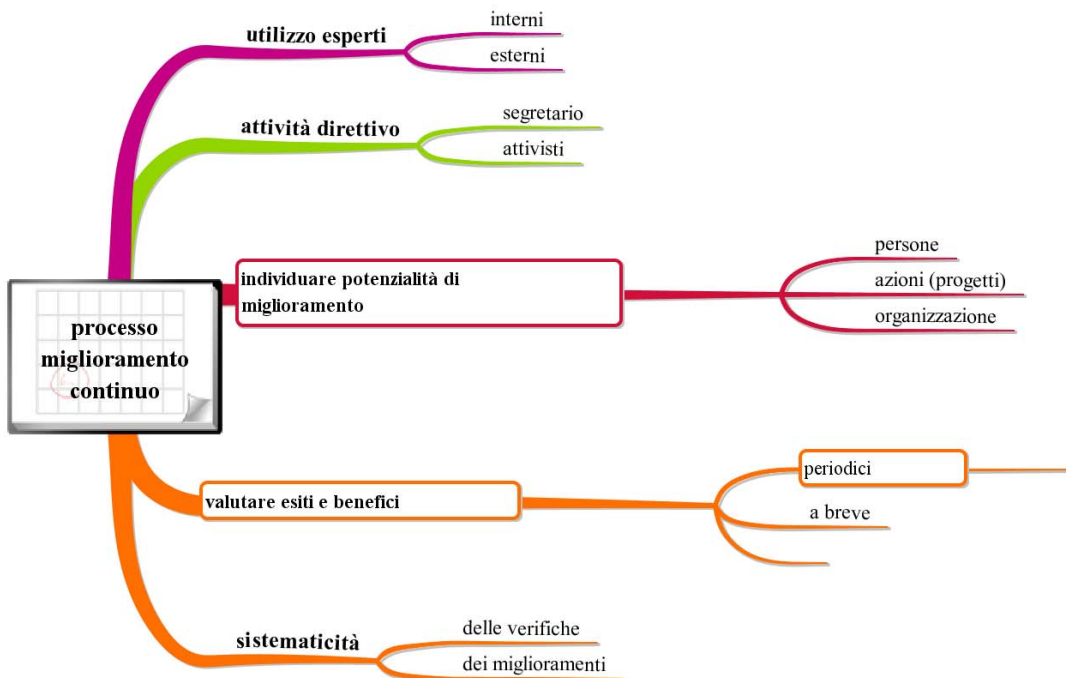
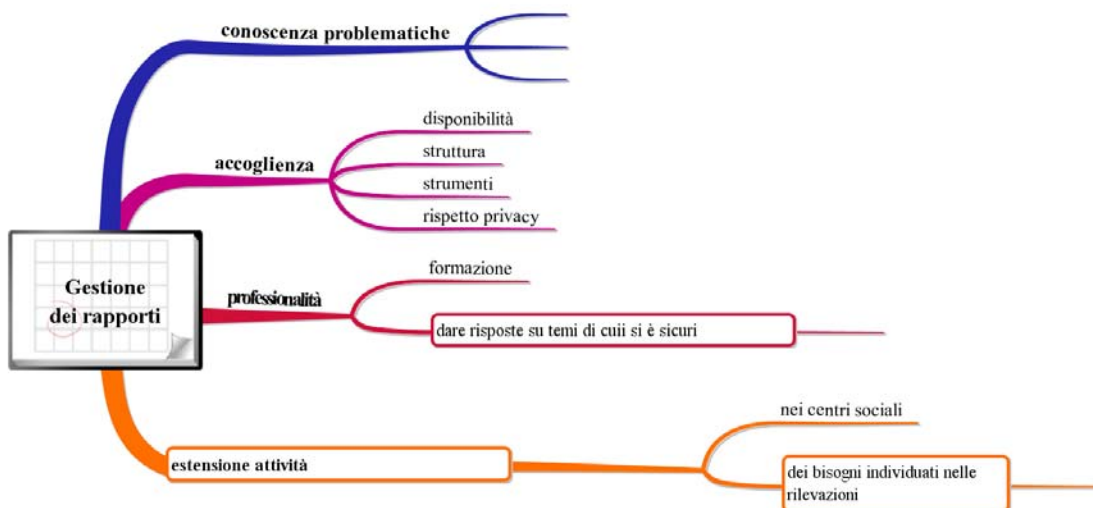


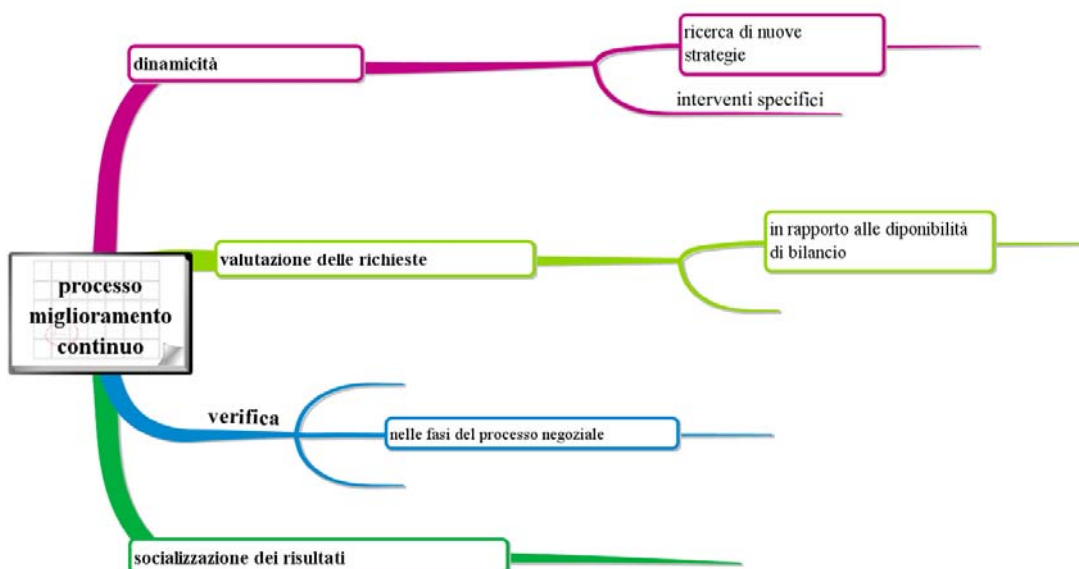
SPI CGIL Cremona - Gruppo: Tilde - Eli - Germano - Mappa n° 1 - 30 aprile 2010



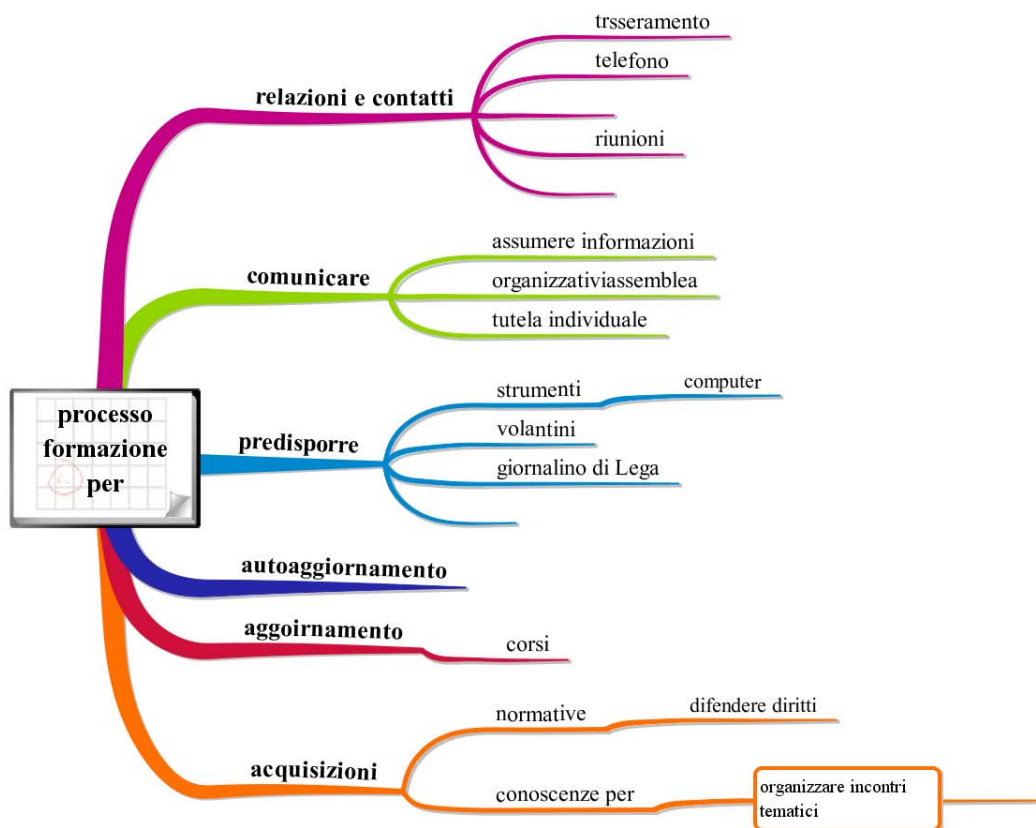
SPI CGIL Cremona - Gruppo: Cattivelli - Donisi - Pesenti - Cipelletti 3 Mappa n° 2 - 30 aprile 2010



SPI CGIL Cremona - Gruppo: Gina - Mauro - Marino - Borghi - Mappa n° 3- 30 aprile 2010



SPI CGIL Cremona - Gruppo: Tilde - Eli - Germano - Mappa n° 3- 30 aprile 2010





## Corso di Formazione Compiti e funzioni dei segretari di lega

### Descrizione di un processo che caratterizza le attività della Lega

#### **ROCESSO:**

Gestione dei rapporti con i cittadini per la fornitura dei servizi.

#### **SCOPO**

Risolvere problemi e rispondere a bisogni della tutela individuale.

#### **CAMPO DI APPLICAZIONE**

- Orientamento verso i servizi CGIL Lombardia.
- Prima istruttoria delle pratiche.

#### **RESPONSABILITÀ**

Segretario Generale di Lega SPI CGIL – attivisti – collaboratori agli sportelli.

#### **MODALITA' OPERATIVE**

1. Conoscenza dei bisogni di tutela.
2. Formazione attivisti.
3. Individuazione spazi per svolgere le attività di sportello
4. Organizzazione delle attività degli sportelli sul territorio.
5. Accoglienza.
6. Comunicazione e promozione dei servizi.

#### **DOCUMENTI DI RIFERIMENTO E CONTROLLO DEI DATI**

- Leggi Statali e Regionali
- Circolari INPS e altri Enti Previdenziali
- Delibere amministrative
- Piani di Zona
- Documenti personali e di carattere fiscale e previdenziali degli utenti dei servizi ( OBISEM – CUD – visure catastali – ecc.)
- Accordi realizzati o in essere

#### **PROCESSI CORRELATI**

🚧 Processo di promozione degli associati:

- alla vita del sindacato;
- alla cittadinanza attiva;
- promozione di nuovi iscritti.

🚧 Processo di formazione sindacale per la diffusione e la conoscenza degli strumenti informativi del sindacato.

🚧 Processo di organizzazione dei servizi di tutela in connessione con i servizi sindacali confederali.

🚧 Processo di negoziazione e di confronto verso le istituzioni locali e le aziende di servizi nell'area di sua competenza.

🚧 Processo di coinvolgimento degli attivisti nelle attività della Lega SPI CGIL.

🚧 Processo del ciclo per il miglioramento continuo.

🚧 Processo di comunicazione a tutti i livelli rivolto a far conoscere chi siamo, come operiamo e con quali agiamo

**Gruppo di lavoro:** Gina – Eli – Marino – Borghi – Tamagni – Borghi – Venturelli – Mauro.



## Corso di Formazione Compiti e funzioni dei segretari di lega

### Descrizione di un processo che caratterizza le attività della Lega

#### **PROCESSO:**

negoiazione

#### **SCOPO**

Contrattazione sociale

#### **CAMPO DI APPLICAZIONE**

Comune – RSA - ASL

#### **RESPONSABILITÀ**

Segretario Generale di Lega SPI CGIL o suo delegato.

#### **MODALITA' OPERATIVE**

1. Acquisizione bisogni anziani
2. Analisi bisogni
3. Individuazione priorità
4. Stesura bozza di piattaforma
5. Confronto e condivisione con CISL e UIL pensionati presenti sul territorio della Lega SPI CGIL
6. Assemblea iscritti e cittadini tutti
7. Stesura definitiva piattaforma condivisa con CISL e UIL pensionati
8. Invio piattaforma enti (Comune – RSA – ASL) gruppi di minoranza presenti nei consigli comunali-
9. Richiesta incontri agli enti
10. Pubblicizzazione dei risultati ottenuti
11. Monitoraggio applicazione dei Risultati
12. Verifica conclusiva

#### **DOCUMENTI DI RIFERIMENTO E CONTROLLO DEI DATI**

- Realizzazione **banca dati socio-sanitaria** dei servizi erogati dagli Erti preposti del territorio della Lega SPI CGIL
- Bilancio Comunale
- Piano triennale delle opere
- Delibere consiliari
- Spesa sociale degli ultimi tre anni
- Accordi realizzati o in essere

#### **PROCESSI CORRELATI**

- Processo di gestione del rapporto per fornitura dei servizi
- Processo di costruzione degli organismi
- Processo del ciclo di miglioramento continuo
- Processo di comunicazione a tutti i livelli
- Processo per attuare il diritto di essere informati iscritti e cittadini tutti (strumenti per gli iscritti telefono. Mail, lettere; per gli iscritti e cittadini tutti: assemblee, volantini, presidi)

**Gruppo di lavoro:** Cattivelli – Donise – Pesenti - Cipelletti



## Corso di Formazione Compiti e funzioni dei segretari di lega

### Descrizione di un processo che caratterizza le attività della Lega

#### **PROCESSO:**

Comunicazione

#### **SCOPO**

- ✚ Comunicazione interna: far conoscere finalità e contenuti a tutta l'organizzazione.
- ✚ Comunicazione esterna: far conoscere a tutti gli iscritti e ai cittadini le iniziative che si intendono intraprendere.

#### **CAMPO DI APPLICAZIONE**

Nel territorio della lega SPI CGIL coinvolgendo

- ✚ quanti operano nella CdLT.
- ✚ gli iscritti.
- ✚ i cittadini.
- ✚ gli enti.
- ✚ le associazioni del volontariato.

#### **RESPONSABILITÀ**

Segretario Generale di Lega SPI CGIL coordinato da un suo delegato.

#### **MODALITÀ OPERATIVE**

- ✚ Volantini, manifesti
- ✚ Giornali locali
- ✚ TV locali – radio locali
- ✚ Posta elettronica - web
- ✚ Incontri
- ✚ Piani di Zona
- ✚ Telefono (SMS)

#### **DOCUMENTI DI RIFERIMENTO E CONTROLLO DEI DATI**

- ✚ Analisi precedenti esperienze
- ✚ Visione del bilancio e delle risorse disponibili.

#### **PROCESSI CORRELATI**

- ✚ Processo del ciclo per il miglioramento continuo
- ✚ Processo di formazione sindacale per la diffusione e la conoscenza degli strumenti informativi del sindacato.
- ✚ Processo di coinvolgimento degli attivisti nelle attività della Lega SPI CGIL.

Nota: Più tutti gli altri processi, come da eleco allegato, con una intensità di correlazione diversa.

**Gruppo di lavoro:** Tilde – Luigi - Germano