



CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei servizi descrive i principi, le modalità di accesso, gli impegni di qualità e gli strumenti di tutela riconosciuti alle persone che si rivolgono all'Istituto Nazionale per la Tutela del Lavoratore - Sindacato, di seguito denominato anche "Istituto".

La Carta ha natura informativa e organizzativa. Non sostituisce lo Statuto, il regolamento di adesione, le deleghe, gli eventuali incarichi professionali né le condizioni specifiche comunicate per la singola pratica.

1. Identità e missione

L'Istituto è un'organizzazione sindacale che tutela lavoratori dipendenti e figure assimilate, compresi i rapporti parasubordinati e le forme di lavoro nuove o in trasformazione. Privilegia la tutela individuale ed extra-aziendale, svolta con indipendenza, riservatezza e competenza.

Il modello dell'Istituto valorizza la collaborazione tra rappresentanti sindacali e professionisti qualificati nelle materie del lavoro, della previdenza, della fiscalità, della sicurezza e della tutela legale, nel rispetto delle competenze riservate dalla legge.

2. Destinatari

I servizi sono rivolti agli iscritti e, secondo le condizioni stabilite dall'Istituto, ai lavoratori che richiedono un primo orientamento o intendono aderire. Possono rivolgersi all'Istituto lavoratori del settore pubblico e privato, a tempo determinato o indeterminato, apprendisti, somministrati, intermittenti, collaboratori, parasubordinati, lavoratori sportivi e persone impiegate nelle professioni digitali o emergenti.

L'accesso è assicurato senza discriminazioni e compatibilmente con la competenza territoriale, la natura della richiesta, le risorse disponibili e l'assenza di conflitti di interesse.

3. Principi di erogazione

- centralità, dignità e libertà di scelta della persona assistita;
- legalità, indipendenza e imparzialità della valutazione;
- riservatezza e protezione dei dati personali;
- chiarezza delle informazioni e trasparenza economica;
- continuità, tempestività e tracciabilità della pratica;
- competenza e coinvolgimento di professionisti abilitati quando necessario;
- ricerca di soluzioni concrete, con priorità a vertenze documentate e conciliazioni;
- accessibilità nazionale mediante servizi in presenza e a distanza.

4. Modalità di accesso

La richiesta può essere presentata presso la sede sociale, presso eventuali sedi o sportelli autorizzati, oppure attraverso i recapiti telefonici, elettronici e le piattaforme di videoconferenza indicati sul sito ufficiale dell'Istituto.

Al primo contatto vengono raccolte le informazioni essenziali, verificata l'urgenza e indicati i documenti necessari. L'apertura formale della pratica può richiedere identificazione, adesione, sottoscrizione della delega, presa visione dell'informativa privacy e accettazione delle condizioni economiche applicabili.

5. Canali di assistenza

- colloquio in presenza;
- colloquio telefonico;
- videoconferenza tramite piattaforme telematiche;
- posta elettronica e trasmissione digitale della documentazione;
- incontri con la controparte o presso sedi conciliative e istituzionali, quando previsti;
- assistenza ibrida, con attività svolte in parte a distanza e in parte in presenza.

Il canale viene scelto in base alla natura della pratica, alle esigenze dell'assistito, alla sicurezza delle comunicazioni e agli adempimenti richiesti.

6. Primo orientamento e presa in carico

Il primo orientamento serve a comprendere la natura del problema, individuare eventuali scadenze e verificare se la richiesta rientri nelle attività dell'Istituto. Non costituisce automaticamente parere professionale, garanzia di accoglimento o apertura della vertenza.

La pratica è presa in carico quando sono disponibili le informazioni e i documenti minimi, sono stati definiti il referente, l'oggetto dell'assistenza e le condizioni applicabili. L'assistito è tenuto a comunicare fatti completi e veritieri e a segnalare tempestivamente scadenze, comunicazioni o procedimenti in corso.

7. Analisi del rapporto di lavoro

L'Istituto può assistere nella lettura e verifica di contratto individuale, lettera di assunzione, inquadramento, mansioni, contratto collettivo, orario, turni, ferie, permessi, retribuzione, straordinari, indennità, mensilità aggiuntive, trattenute, trattamento di fine rapporto e altri elementi del rapporto.

L'analisi è svolta sulla documentazione disponibile e può richiedere integrazioni, prospetti di calcolo o il contributo di consulenti del lavoro e altri professionisti abilitati.

8. Vertenza e interlocuzione stragiudiziale

Quando emergono possibili irregolarità, l'Istituto può predisporre richieste di chiarimento, contestazioni, diffide, prospetti riepilogativi e proposte di definizione, previa condivisione con il lavoratore.

La vertenza viene condotta in modo documentato e proporzionato. L'Istituto non garantisce l'accoglimento delle richieste e può suggerire di non procedere quando manchino elementi sufficienti, i costi siano sproporzionati, il termine sia decorso o l'iniziativa sia contraria alla legge o all'interesse dell'assistito.

9. Conciliazione e accordi

L'Istituto privilegia, quando utile e possibile, la composizione stragiudiziale mediante confronto, negoziazione e conciliazione. Il lavoratore riceve spiegazioni sul contenuto delle proposte, sugli effetti economici e sulle eventuali rinunce.

Gli accordi sono sottoscritti nelle forme e nelle sedi previste dall'ordinamento, con l'assistenza dei soggetti competenti. Nessuna definizione viene imposta all'assistito, che conserva la libertà di accettare o rifiutare la proposta dopo averne compreso le conseguenze.

10. Contestazioni disciplinari, dimissioni e cessazione

L'assistenza può riguardare giustificazioni disciplinari, sospensioni, trasferimenti, mutamenti di mansione, dimissioni, licenziamenti, mancato pagamento delle competenze finali e altre vicende di cessazione.

Poiché alcune iniziative sono soggette a termini brevi o decadenze, l'assistito deve contattare l'Istituto immediatamente e fornire copia integrale degli atti ricevuti. La possibilità di intervenire dipende dal tempo residuo, dalla completezza delle informazioni e dalla disponibilità del rappresentante o del professionista competente.

11. Previdenza, assicurazione e rapporti con gli enti

L'Istituto può fornire orientamento, assistenza documentale e interlocuzione, nei limiti consentiti, nei rapporti con INPS, INAIL, Ministero del Lavoro, Ispettorato Nazionale del Lavoro e uffici territoriali.

Le attività riservate a patronati, intermediari, professionisti o strutture autorizzate sono svolte esclusivamente dai soggetti legittimati, direttamente incaricati dall'assistito o convenzionati con l'Istituto. L'Istituto non attribuisce ai propri rappresentanti poteri o accreditamenti non effettivamente posseduti.

12. Sicurezza, salute e condizioni di lavoro

L'assistenza può comprendere orientamento su infortuni, malattie professionali, idoneità alla mansione, limitazioni, sicurezza, discriminazioni, molestie, comportamenti vessatori e condizioni di lavoro potenzialmente lesive.

Le valutazioni mediche, medico-legali, tecniche o di prevenzione sono affidate a professionisti abilitati. In presenza di pericolo immediato, emergenza sanitaria o rischio grave, la persona è

invitata a rivolgersi senza ritardo ai servizi di emergenza o alle autorità competenti.

13. Nuove professioni e forme di lavoro

L'Istituto presta attenzione alle professioni digitali, sportive, creative e alle collaborazioni organizzate attraverso piattaforme o committenti, comprese, a titolo esemplificativo, le attività di personal trainer, social media manager, content creator, videomaker, grafico, sviluppatore, rider e collaboratore digitale.

L'assistenza mira a ricostruire la reale modalità di svolgimento della prestazione, distinguendo il lavoro subordinato, autonomo, parasubordinato e le forme ibride, senza presumere una qualificazione automatica.

14. Professionisti e incarichi specialistici

Quando la pratica richiede attività legali, fiscali, contabili, sanitarie, previdenziali o tecniche riservate, l'assistito viene informato della necessità di conferire un incarico a un professionista o a una struttura abilitata.

L'incarico professionale è distinto dall'adesione sindacale e deve indicare, secondo le regole applicabili, oggetto, compenso o criteri di determinazione, eventuali spese e responsabilità del professionista. L'assistito resta libero di scegliere un professionista di propria fiducia.

15. Documentazione e collaborazione dell'assistito

L'assistito deve fornire documenti leggibili, completi e autentici, indicare le comunicazioni già intercorse e informare l'Istituto di ogni sviluppo. Non devono essere inviati documenti alterati, informazioni false o credenziali personali non richieste.

Ritardi, omissioni o mancata collaborazione possono impedire il rispetto delle scadenze o comportare la sospensione e chiusura della pratica. Gli originali restano, di regola, nella disponibilità dell'assistito; l'Istituto conserva copie per il tempo necessario e secondo gli obblighi applicabili.

16. Standard ordinari di servizio

Gli standard seguenti costituiscono obiettivi ordinari di organizzazione e decorrono dalla disponibilità di dati e documenti completi. Possono variare per urgenza, complessità, festività, indisponibilità di terzi, necessità di professionisti specialisti o cause non imputabili all'Istituto. Le scadenze di legge prevalgono sempre sugli standard interni.

Ambito	Standard ordinario
Riscontro alla richiesta iniziale	Di regola entro 3 giorni lavorativi, con priorità alle richieste che segnalano termini imminenti.
Proposta di primo appuntamento	Di regola entro 7 giorni lavorativi, salvo urgenze, indisponibilità dell'assistito o necessità di un referente specialistico.
Conferma della presa in carico	Dopo identificazione, ricezione della documentazione minima, eventuale adesione e definizione dell'oggetto della pratica.

Ambito	Standard ordinario
Prima valutazione	Di regola entro 10 giorni lavorativi dalla ricezione della documentazione completa; i casi complessi possono richiedere tempi maggiori.
Aggiornamenti	In occasione di ogni sviluppo rilevante e, per pratiche pendenti senza novità, indicativamente almeno ogni 30 giorni.
Reclamo	Conferma di ricezione di regola entro 5 giorni lavorativi e risposta motivata entro 30 giorni, salvo necessità istruttorie particolari.
Urgenze e scadenze	Valutazione prioritaria compatibilmente con il tempo residuo, la completezza degli atti e la disponibilità del soggetto competente; l'intervento non è garantito quando il termine è insufficiente.

17. Quote, costi e trasparenza

La quota associativa e le eventuali condizioni dei servizi sono comunicate prima dell'adesione o della presa in carico. Il tesseramento può essere regolato mediante pagamento diretto o, quando previsto e autorizzato, mediante delega di trattenuta.

Eventuali costi aggiuntivi, spese vive, trasferte, calcoli specialistici o prestazioni professionali sono comunicati separatamente. Nessuna somma deve essere versata su conti personali di rappresentanti, salvo procedura espressamente autorizzata e documentata dall'Istituto.

18. Riservatezza e protezione dei dati

L'Istituto tratta i dati necessari all'adesione e all'assistenza nel rispetto della normativa applicabile. L'appartenenza sindacale e altri dati particolari ricevono protezione rafforzata e sono accessibili soltanto ai soggetti autorizzati e coinvolti nella pratica.

L'assistito è invitato a utilizzare i canali indicati, evitare l'invio di dati non necessari e proteggere i propri dispositivi. Le informazioni possono essere comunicate a controparti, enti e professionisti soltanto nei limiti del mandato, della legge e delle finalità della pratica.

19. Continuità, sostituzione e chiusura della pratica

L'Istituto assicura, per quanto possibile, continuità mediante un referente identificabile. In caso di assenza, incompatibilità o cessazione dell'incarico, la pratica può essere riassegnata, informando l'assistito.

La pratica può essere chiusa per conclusione dell'attività, revoca del mandato, mancata collaborazione, conflitto di interesse, impossibilità giuridica o materiale, comportamento offensivo o violento, mancato pagamento dovuto oppure richiesta illecita. La chiusura viene comunicata con indicazione delle attività svolte e delle eventuali scadenze conosciute.

20. Reclami, segnalazioni e tutela dell'utente

L'assistito può presentare reclamo scritto attraverso i recapiti ufficiali o presso la sede, indicando i propri dati, la pratica, i fatti contestati e la soluzione richiesta. Il reclamo è trattato da un soggetto diverso, quando possibile, da quello direttamente coinvolto.



La presentazione del reclamo non pregiudica il diritto di rivolgersi alle autorità, agli ordini professionali o agli organismi competenti. Non sono ammesse ritorsioni verso chi segnala in buona fede disservizi o violazioni.

21. Valutazione della qualità e miglioramento

L'Istituto verifica periodicamente tempi, esiti organizzativi, reclami, bisogni formativi e soddisfazione degli assistiti. I risultati sono utilizzati per aggiornare procedure, modulistica, formazione e strumenti digitali.

La Carta può essere modificata per adeguarla alla normativa, allo Statuto, all'evoluzione dei servizi e alle deliberazioni degli organi competenti. La versione vigente è resa disponibile presso la sede e attraverso i canali ufficiali.

22. Limiti del servizio

L'assistenza sindacale non equivale a rappresentanza processuale, consulenza professionale riservata, servizio di patronato o garanzia di risultato, salvo che tali attività siano svolte dal soggetto abilitato e mediante specifico incarico.

L'Istituto può rifiutare richieste manifestamente infondate, abusive, discriminatorie, illegali, estranee alle finalità statutarie o incompatibili con i principi etici. La tutela del lavoratore non comprende la costruzione artificiosa di pretese, l'occultamento di fatti o l'uso strumentale degli enti.

23. Entrata in vigore e disponibilità

La Carta è resa disponibile in formato digitale e, su richiesta, in formato cartaceo presso la sede. Ogni rappresentante sindacale è tenuto a conoscerla, applicarla e illustrarne i contenuti essenziali agli assistiti.

Per quanto non previsto si applicano lo Statuto, i regolamenti, le deliberazioni dell'Istituto e la normativa vigente.

La presente Carta dei servizi è approvata in fase costitutiva dell'Istituto Nazionale per la Tutela del Lavoratore - Sindacato il 10/07/2026 alle ore 09.00, presso la sede sociale in Via I Maggio n. 30, Oggiono (LC), ed entra in vigore dalla medesima data.