



**Biella**  
Associazione Provinciale

Via Repubblica 56 - 13900 – Biella

Tel: 015 351121 - Fax: 015 351426 - C. F.: 81067160028

Internet: [www.biella.cna.it](http://www.biella.cna.it) - email: [mailbox@biella.cna.it](mailto:mailbox@biella.cna.it)



Certificato n°  
IT16/0133.00

**Edizione 06 – 10/2018**

## Perché una carta dei servizi

Una carta dei servizi per dire chi siamo e che cosa facciamo, una carta dei servizi come atto di trasparenza e di responsabilità verso i tanti imprenditori, le tante imprenditrici e i cittadini che ogni giorno frequentano la nostra Associazione e verso coloro che si avvicinano per la prima volta.

La CNA di Biella, parte di un grande sistema nazionale, è nata per rappresentare gli interessi delle imprese nella contrattazione con altri soggetti sociali, per informare e per assicurare alle imprese la soddisfazione di diversi bisogni.

Le imprese che la CNA di Biella rappresenta soffrono per la loro appartenenza ad un sistema imprenditoriale debole e per la necessità di sottostare come tutte le altre ad una serie di adempimenti di difficile comprensione e attuazione.

Per questo crediamo sia importante aver dato vita ad un'associazione che vuole avere soprattutto due ruoli, quello di organizzazione a fianco delle imprese associate, sempre pronta ad intervenire, supportare, consigliare, condividere, e quello di soggetto che si adopera perché il sistema imprenditoriale diventi sempre più forte e ospitale.

Come facciamo tutto questo è ciò che la carta racconta, speriamo, in maniera soddisfacente.

### Chi siamo

La CNA di Biella è un'Associazione di imprenditori e imprenditrici prevalentemente, ma non esclusivamente, artigiani che associa circa 1.200 imprese.

La sua caratteristica distintiva è nel suo rapporto con il territorio e con le istituzioni che lo rappresentano: un'associazione che rappresenta gli interessi delle imprese e dei cittadini, non rinunciando mai ad essere soggetto promotore dello sviluppo locale.

- ❖ 1200 Imprese associate dei settori artigianato, industria, commercio, liberi professionisti.
- ❖ 600 Pensionati.
- ❖ Tre sedi:
  - Biella, Cossato e Trivero/Ponzone
- ❖ Due società di servizi:
  - CNA Servizi S.r.l. e CNA Ambiente S.r.l.
- ❖ Un Ente di Patronato:
  - Patronato Epasa-Itaco
- ❖ Un Centro di assistenza fiscale:
  - CAF CNA Pensionati
- ❖ 34 Addetti impegnati quotidianamente a realizzare ciò che è anche uno slogan ma per noi soprattutto è un impegno sottoscritto:

***“Promuovere e creare imprese, rappresentarne le ragioni, soddisfarne gli interessi”***

### Chi associamo

Confederazione Nazionale *dell'Artigianato e della Piccola e Media Impresa*

Nel tempo, con l'aumento della capacità dell'Associazione di interpretare le esigenze delle aziende, la tipologia di imprese e imprenditori che la CNA rappresenta si è diversificata: così oggi siamo in grado di corrispondere ad ogni tipo di bisogno delle Micro e delle Piccole e medie Imprese, dei Consulenti e dei Professionisti.

## Come operiamo (Politica per la qualità)

2

Con l'obiettivo di essere sempre vicini alle reali esigenze delle imprese e di accompagnarle nel loro percorso di crescita e di affermazione sul mercato la CNA di Biella eroga numerosi servizi, anche specializzati rispetto ai singoli settori di attività del variegato mondo dell'artigianato e della piccola e media impresa, a partire da quelli più tradizionali per arrivare a quelli più innovativi.

Per farlo ha dato vita ad un vero e proprio Sistema, che le permette di fornire un ampio ventaglio di servizi ed opportunità, direttamente o tramite società controllate, specializzate ed organizzate a rete, per poter rispondere alle esigenze di assistenza e consulenza specifica delle imprese e dei cittadini imprenditori.

Grazie al suo personale altamente qualificato e costantemente aggiornato, ed alla **Certificazione di Qualità UNI EN ISO 9001:2015**, che garantisce un elevato standard di professionalità e competenza, le imprese e i cittadini possono affidarsi con fiducia e tranquillità al Sistema CNA di Biella.

Alla base dell'attività della CNA di Biella vi è un pilastro fondamentale ed imprescindibile: l'associato o cliente, che rimane in assoluto il patrimonio più importante per l'Associazione.

A loro e per loro si impegna a **“promuovere e creare imprese, rappresentarne le ragioni, soddisfarne gli interessi”**.

Per fare questo CNA Biella intende “conoscere” i propri associati/clienti mediante la valutazione continua del loro grado di soddisfazione e dei loro bisogni presenti, cercando di anticipare quelli che potrebbero essere i loro bisogni e le loro necessità e potenzialità future.

CNA Biella garantisce inoltre risposta ad ogni eventuale reclamo, entro il giorno lavorativo successivo a quello del rilevamento del reclamo.

Gli **obiettivi perseguiti** dalla Direzione sono definiti nel seguente **quadro di riferimento** programmatico:

- verificare la percezione, la consapevolezza e la soddisfazione relativa ai servizi e alle opportunità offerte alle imprese associate,
- promuovere iniziative di conoscenza dei servizi offerti alle imprese non associate mediante iniziative di marketing, pianificandone le attività, i tempi e valutandone a posteriori l'efficacia;
- proporre progetti armonici mirati a categorie omogenee, pianificandone le attività, i tempi e valutandone a posteriori l'efficacia;
- comprendere le richieste o le necessità di servizi/consulenze di base o specialistiche al fine di proporre personale qualificato/specializzato ed infrastrutture adeguate, in armonia con la volontà di gestire la sicurezza dei dati e delle informazioni degli associati/clienti;
- garantire la crescita professionale del personale interno mediante l'analisi delle singole competenze, delle aspettative e delle responsabilità e la successiva pianificazione di un opportuno percorso formativo, sia personale che di gruppo, con una particolare attenzione all'ambito della sicurezza delle informazioni;
- promuovere e migliorare i servizi offerti mediante la semplificazione e l'ottimizzazione delle procedure interne e, ove possibile e opportuno, unificando le metodologie di approccio;

- promuovere momenti di incontro, comunicazione e confronto interni al fine di condividere con tutti gli obiettivi di qualità e quantità dei servizi, delle attività politiche e sindacali dell'Associazione.

La Direzione, stabiliti gli obiettivi persegue il miglioramento continuo valutando la positività delle richieste di soddisfazione da parte degli associati/clienti sui servizi principali forniti e la buona applicazione delle procedure interne, oltre alla crescita professionale del personale.

Il SISTEMA CNA BIELLA intende dedica inoltre impegno e risorse all'aumento significativo della propria base associativa e dei servizi forniti alle imprese, integrando nelle proprie attività di analisi e pianificazione, un'attenta valutazione dell'impatto tecnologico/organizzativo a garanzia della sicurezza delle informazioni.

**La Direzione** ritiene fondamentale il mantenimento di un Sistema di Gestione per la Qualità Aziendale, che dovrà rispondere ai **requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2015** presa come riferimento nonché, nell'ambito della mission specificata, ai **requisiti applicabili** inclusi i requisiti cogenti; e si assume **la responsabilità e l'autorità** per il **miglioramento continuo** del Sistema di Gestione per la Qualità, della promozione, coinvolgimento e il supporto di tutto il personale, ricordando e lavorando sul concetto chiave che di essa ritiene fondamentale: "fare gruppo", tra dipendenti, consulenti, collaboratori e dirigenti del Sistema e di perseguire il miglioramento continuo dei processi, nell'ambito del rispetto dei requisiti applicabili cogenti e non.

## Le principali attività

Nell'anno 2017 il Sistema CNA Biella ha effettuato e/o erogato:

- Servizi di Contabilità Ordinaria e Semplificata a 420 aziende;
- Servizi di Consulenza del Lavoro e gestione Libri Paga a 220 aziende, con una media mensile di 1.200 cedolini paga elaborati;
- Servizi di Medicina del Lavoro a 394 aziende ed erogazione di 4.345 prestazioni specialistiche;
- Servizi di Consulenze Ambientali e di Salute e Sicurezza nei luoghi di lavoro a 973 aziende;
- 150 Corsi di formazione avviati e conclusi verso 720 imprese aderenti, che hanno iscritto ed inviato in formazione 1.359 addetti, per un totale di 9.486 ore di corso erogate.

Sono stati inoltre approntati e distribuiti **4** numeri del Notiziario Istituzionale, ognuno di essi con una tiratura di 3.500 copie.

Sono stati diramati **15** comunicati stampa.

Sono state inserite nel blog istituzionale [www.biella.cna.it](http://www.biella.cna.it) notizie attraverso una newsletter quindicinale inviata a tutti gli associati con un indirizzo email registrato.

I servizi principali del Sistema CNA di Biella sono:

- **Contabilità e Assistenza Fiscale**
- **Tenuta Libri Paga e Gestione del Personale**
- **Ambiente, Sicurezza sul Lavoro, Qualità, Sistemi di Gestione e Privacy**
- **Medicina del Lavoro**
- **Credito Agevolato, Finanziamenti e Fidejussioni (\*)**
- **Creazione di nuove Imprese**
- **Servizi di Consulenza Specifica (\*)**
- **Patronato e Assistenza Sociale ai Cittadini**
- **CAF CNA Assistenza Fiscale e Servizi per Dipendenti e Pensionati**
- **Formazione Professionale**
- **Consulenza Assicurativa e Legale (\*)**

4

*(\*) – Servizi fuori schema certificazione ISO*

*- Non tutti i servizi sono compresi nel pagamento della tessera associativa*

## **Orari**

**I nostri uffici di Biella sono aperti dal lunedì al giovedì dalle ore 8,30 alle 13,00 e dalle 14,00 alle 17,30. Il venerdì dalle ore 8,30 alle 13,00.**

**L'ufficio di Cossato è aperto dal lunedì al giovedì dalle ore 8,45 alle 15,00. Il martedì dalle 8,45 alle 14,30. Il venerdì dalle ore 8,45 alle 13,00**

**L'ufficio di Ponzzone/Trivero è aperto tutti i mercoledì dalle 8,30 alle 12,00**

## Contabilità e Assistenza Fiscale

Per soddisfare tutte le esigenze delle imprese, CNA Biella fornisce il servizio di assistenza fiscale e tributaria, contabile ed amministrativa, senza penalizzare gli aspetti gestionali.

- Contabilità ordinaria e semplificata.
- Verifiche e controlli per contabilità esterne.
- Regimi agevolati per nuove iniziative imprenditoriali e attività marginali.
- Dichiarazioni fiscali.
- Dichiarazioni semplificate modello 730.
- Consulenza aziendale e tributaria.
- Analisi di bilancio.
- Gestione contenziosi e ricorsi.
- Gestione contatti di affitto.
- Trasmissione telematica gratuita dei modelli F24.

Responsabili:

Alessia Anselmino

*Per il settore contabilità ordinarie*

[alessia.anselmino@biella.cna.it](mailto:alessia.anselmino@biella.cna.it)

Emanuela Vittino

*Per il settore contabilità semplificate*

[emanuela.vittino@biella.cna.it](mailto:emanuela.vittino@biella.cna.it)

## Tenuta Libri Paga e Gestione del Personale

Assistenza per vertenze sindacali, sia individuali che collettive; rapporti con i Sindacati dei lavoratori; operazioni di riduzione, riconversione, riorganizzazione del personale; stipula e applicazione di contratti a livello provinciale, aziendale ed individuale; contenzioso con Enti ed Istituti.

- Consulenza sulla legislazione del lavoro.
- Consulenza sulle forme di assunzione.
- Gestione risorse umane.
- Contrattualistica aziendale.
- Tenuta libro unico del lavoro.
- Consulenza sulla contrattualistica e vertenze.
- Trasmissione telematica gratuita dei modelli F24.

Responsabile  
Paola Lanza  
*Consulente del Lavoro*  
*paola.lanza@biella.cna.it*

## Ambiente, Sicurezza Qualità e Privacy

In CNA Biella gli imprenditori e le imprenditrici trovano tutte le risposte per la corretta gestione delle problematiche legate all'ambiente e alla sicurezza sui luoghi di lavoro:

- Verifica idoneità locali.
- Richiesta di autorizzazioni igienico - sanitarie.
- Checkup sulla situazione degli adempimenti secondo la tipologia dell'impresa.
- Consulenza tecnica e legislativa sulla sicurezza all'interno degli ambienti di lavoro.
- Valutazione dei rischi per la sicurezza e salute dei lavoratori.
- Pratiche antincendio e redazione di piani di emergenza.
- Elaborazione di PSC e POS per cantieri.
- Assistenza alla gestione dei cantieri.
- Corsi di formazione obbligatori:
  - Rsppt
  - Rls
  - Antincendio
  - Primo Soccorso (effettuato da Medici)
  - Carrellisti
- Consulenza e assistenza sulla normativa rifiuti, deposito temporaneo, trasporto, smaltimento, tenuta dei registri di carico e scarico.
- Dichiarazione annuale dei rifiuti (MUD).
- Analisi di laboratorio sui rifiuti, sulle acque, sui fumi.
- Assistenza specialistica per la richiesta di autorizzazioni alle emissioni in atmosfera.
- Consulenza sistemi di gestione qualità.
- Sportello energia: pratiche agevolazioni fiscali e certificazione energetica.
- Consulenza privacy e videosorveglianza.

Responsabile  
Leonardo Andrian  
*leonardo.andrian@biella.cna.it*

## Medicina del lavoro

In CNA Biella è presente fin dall'emanazione del Decreto Legislativo 626 nel 1994, oggi Decreto Legislativo 81/08, un servizio di consulenza ed assistenza ai lavoratori e alle imprese relativamente alla salute e alla prevenzione dei rischi degli addetti nei luoghi di lavoro.

Il servizio, fornito da Medici Competenti, non si limita solo a garantire la consulenza, ma si dedica a tutte le complesse operazioni previste dalle norme, presso le aziende e/o nei nostri ambulatori.

8

In particolare:

- Designazione del Medico Competente.
- Sopralluoghi nelle aziende.
- Formazione ed aggiornamento di Protocolli Sanitari.
- Controlli sanitari periodici nei nostri laboratori di Biella, Cossato e Trivero/Ponzone e/o anche presso le aziende, con rilascio di giudizio di idoneità del lavoratore.
- Effettuazione tempestiva delle visite preassuntive.
- Visite ed esami specialistici e strumentali (spirometria, audiometria con otoscopia, ergovision).
- Gestione amministrativa delle cartelle sanitarie e di rischio dei singoli addetti.
- Sopralluoghi e riunioni periodiche previste per la prevenzione e protezione dei rischi (articoli 35 e 36 D. Lgs 81/08).

Responsabile  
Leonardo Andrian  
*leonardo.andrian@biella.cna.it*



## Credito Agevolato, Finanziamenti e Fidejussioni

Il Servizio studia le forme di finanziamento alle imprese cogliendo le opportunità di agevolazione previste dagli interventi locali, regionali, nazionali e comunitari.

Tramite CONFIDARE, il Confidi con cui CNA Biella è convenzionato, sono fornite consulenze e servizi quali:

- Accesso al credito per le imprese artigiane, imprese consortili e piccola industria.
- Analisi degli strumenti finanziari (regionali, nazionali e comunitari).
- Gestione dei rapporti convenzionati con gli Istituti di Credito.
- Credito Agevolato e convenzionato, Mutui Artigiancassa, Leasing strumentale ed immobiliare.
- Abbattimento del costo del denaro con tassi agevolati da convenzioni con gli Istituti di credito operanti sul territorio.
- Consulenza su qualsiasi tipologia d'intervento del settore creditizio.
- Accesso agli strumenti di agevolazione finanziaria della CEE.
- Contributi a fondo perduto e a tasso agevolato.
- Sportello nuove Imprese: linee di credito a tasso zero e per prefinanziamenti.
- Accesso agli incentivi pubblici per la creazione di PMI e l'autoimpiego e l'auto-imprenditorialità.
- Sportello Rosa: servizi per la divulgazione delle opportunità in favore dell'imprenditoria femminile.
- Sportello Artigiancassa: accesso a numerose misure di incentivazione per il settore artigiano e per le PMI; finanziamenti diretti nel credito di primo livello.

Responsabile  
Patrizia Casali  
*patrizia.casali@confidare.it*

## Creazione di nuove Imprese

- Analisi di fattibilità, avvio d'impresa e tutoraggio.
- Pratiche di inizio variazione e cessazione attività presso l'Albo Artigiani, la Camera di Commercio, l'Ufficio Iva l'INAIL, l'INPS e tutti gli altri Enti ed Istituti interessati in dipendenza del settore di attività.
- Trasformazioni.
- Richieste di autorizzazioni e licenze.

10

Responsabile  
Simona Perino  
*simona.perino@biella.cna.it*

## Servizi di Consulenza Specifica

Quando l'impresa cresce, si riorganizza o si trasforma, il rischio di vanificare anni di sforzi da parte dell'imprenditore diventa molto più concreto.

Per evitare di disperdere il patrimonio tecnico, economico e organizzativo dell'azienda, CNA Biella offre un concreto supporto per la consulenza aziendale:

- Pianificazione e controllo economico e finanziario della gestione aziendale.
- Analisi e progettazione organizzativa.
- Marketing strategico e operativo.
- Consulenze civilistiche, fiscali e commerciali.
- Ricambio generazionale.
- Innovazione, promozione e internazionalizzazione.
- Assistenza contratti commerciali.
- Reti di Impresa.

Responsabile  
Mauro Barzan  
*Vice Direttore di Cna Biella*  
*mauro.barzan@biella.cna.it*

## Patronato e Assistenza Sociale ai Cittadini(\*)

Tramite il proprio Patronato Epasa-Itaco, viene fornita consulenza ed assistenza in merito a:

- Consulenza Previdenziale.
- Pensioni di invalidità, vecchiaia, superstiti, assegni sociali, ricostituzioni e ogni prestazione previdenziale gestita dall'INPS.
- Infortuni sul lavoro, malattie professionali, revisione rendite Inail.
- Invalidità civile.
- Prestazioni del pubblico impiego.
- Prestazioni sanitarie.

(\*) *Gratuito*

Responsabile  
Cristina Carlevaro  
*Direttore del Patronato Epasa-Itaco*  
*cristina.carlevaro@biella.cna.it*

## CAF CNA assistenza Fiscale e Servizi per Dipendenti e Pensionati

Il CAF CNA è il Centro Assistenza Fiscale dipendenti e pensionati costituito dalla Confederazione Nazionale dell'Artigianato e della Piccola Impresa - CNA - regolarmente iscritto all'Albo dei CAF con decreto del Ministro delle Finanze.

I servizi di assistenza erogati dal CAF CNA riguardano:

- Dichiarazione dei redditi Modello 730.
- ICI –Dichiarazione, calcolo e predisposizione bollettini.
- Dichiarazioni di successione.
- Pratiche catastali.
- Dichiarazioni RED/INPS.
- Certificazioni ISEE.
- Certificazioni ISEU (ISE Universitaria).
- Certificazione e calcolo per Assegno Nucleo familiare.
- Certificazione e calcolo per Assegno di Maternità.

Responsabile  
Mauro Barzan  
*Vice Direttore di Cna Biella*  
*mauro.barzan@biella.cna.it*

## Formazione Professionale

- Formazione per neo imprenditori.
- Formazione tecnico-professionale.
- Formazione per la sicurezza.
- Formazione per l'abilitazione professionale.
- Formazione manageriale.

14

Responsabile  
Elena Ferrero  
*elena.ferrero@biella.cna.it*

---

## Consulenza Assicurativa e Legale

Nel settore assicurativo, Cna è impegnata ad attivare convenzioni per garantire agli imprenditori le migliori polizze per: responsabilità civile dell'imprenditore, rischi industriali, previdenza integrativa, assistenza sanitaria.

Attraverso una rete di consulenti Legali assicura assistenza ed un adeguato grado di tutela alle imprese.