



CNA Biella
Associazione Provinciale

Via Repubblica 56 – 13900, Biella (BI)

Tel: 015 351121 - Fax: 015 351426

C. F.: 81067160028 - www.biella.cna.it

mailbox@biella.cna.it – cna.bi@cert.cna.it



Certificato n°
IT16/0133.00

Edizione 11 – 03/2023

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 Valdilana
- ❖ 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

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 degli Artigiani, dei Commercianti, delle Micro e delle Piccole e medie Imprese, dei Consulenti e dei Professionisti.

Come operiamo (Politica per la qualità)

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”**.

2

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

3

Nell'anno 2022 il Sistema CNA Biella ha effettuato e/o erogato:

- Servizi di Contabilità Ordinaria e Semplificata a 330 aziende, con 442 Modelli Unico e 1.227 Modelli 730.
- Servizi di Consulenza del Lavoro e gestione Libri Paga a 223 aziende, con una media mensile di 1.432 cedolini paga elaborati.
- Servizi di Medicina del Lavoro a 390 aziende ed erogazione di 4.208 prestazioni specialistiche.
- Servizi di Consulenze Ambientali e di Salute e Sicurezza nei luoghi di lavoro a 947 aziende.
- 193 Corsi di formazione avviati e conclusi verso 661 imprese aderenti, che hanno iscritto ed inviato in formazione 1.373 addetti, per un totale di 9.314 ore di corso erogate.

Sono stati diramati dodici comunicati stampa.

Sono state inserite nel blog istituzionale www.biella.cna.it notizie distribuite anche attraverso una newsletter mensile inviata a tutti gli associati con un indirizzo e-mail 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 e Pratiche Amministrative**
- **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 (*)**

() – Servizi fuori schema certificazione ISO*

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

4

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 Valdilana 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.

Responsabile:

Mauro Barzan
mauro.barzan@biella.cna.it

5

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.
- Welfare aziendale
- 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.

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/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 e/o visiotest).
- 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).

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
Elisabetta Barbera
Direttore del Patronato Epasa-Itaco
elisabetta.barbera@biella.cna.it

CAF CNA assistenza Fiscale e Servizi per Dipendenti e Pensionati

8

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
Vicedirettore di CNA Biella
mauro.barzan@biella.cna.it

Creazione di nuove Imprese e Pratiche Amministrative

- 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.

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
Vicedirettore di Cna Biella
mauro.barzan@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

10

Consulenza Assicurativa e Legale

Nel settore assicurativo, CNA è impegnata ad attive 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.