

# CARTA DEI SERVIZI



## INDICE

<b>1. Premessa</b>	4
1.1 Presentazione	4
1.2 Finalità – Obiettivi – Compiti dell’Associazione	4
1.3 Scopo del documento	5
<b>2. Struttura Associativa</b>	5
2.1 Organi associativi	5
2.2 Organizzazione API Torino	5
<b>3. Principi fondamentali per l’erogazione dei servizi</b>	5
3.1 Eguaglianza e imparzialità di trattamento	5
3.2 Continuità	6
3.3 Partecipazione	6
3.4 Cortesia	6
3.5 Miglioramento continuo	6
3.6 Chiarezza e comprensibilità delle informazioni	6
<b>4. Standard dei servizi associativi</b>	6
4.1 Modalità di accesso all’Associazione	7
4.2 Professionalità ed efficienza	7
4.3 Affidabilità	8
4.4 Tempistiche	8
4.5 Strumenti informativi	8
4.6 Certificazione di qualità	9
4.7 Valutazione del grado di soddisfazione dell’Associato	9
4.8 Servizi per gli Associati	9
4.9 Suggerimenti e reclami degli Associati	15
<b>5. Ruolo delle imprese associate</b>	15
5.1 Diritti delle imprese associate: servizi, tutoraggio, utilizzo del marchio associativo, recesso	15
5.2 Gestione del rapporto associativo	16
5.3 Doveri delle imprese associate	16

# **CARTA DEI SERVIZI API TORINO IMPRESE ASSOCIATE AL PRIMO POSTO**

## **1. Premessa**

### **1.1 Presentazione**

Costituitasi nel 1949 l'Associazione ha lo scopo di tutelare le Piccole e Medie Imprese nei campi sindacale, economico, tecnologico e ambientale, assumendone la rappresentanza unitaria nei confronti delle organizzazioni sindacali dei lavoratori, delle autorità amministrative a ogni livello, di enti e di associazioni in Italia e all'estero.

### **1.2 Finalità – Obiettivi – Compiti dell'Associazione**

La peculiarità degli interessi e delle necessità del sistema imprenditoriale torinese richiede una struttura associativa capace di proposte e risposte specifiche, fuori da ogni condizionamento. L'API Torino si pone come efficace strumento per la difesa dei risultati conseguiti e come garanzia per l'ulteriore crescita delle PMI.

L'API Torino non ha fine di lucro, è apartitica e aconfessionale e si ispira ai principi democratici sanciti dalla Costituzione della Repubblica Italiana.

La missione perseguita dall'Associazione si articola nei seguenti obiettivi:

- Tutelare gli interessi delle imprese associate, anche assumendone la rappresentanza nei rapporti con pubbliche autorità, enti pubblici e privati ed organizzazioni sindacali, sia in Italia che all'estero;
- Garantire assistenza e consulenza alle imprese associate in ogni questione, comunque connessa ai loro interessi di categoria;
- Fornire assistenza e consulenza sulla disciplina dei rapporti di lavoro che interessano le imprese associate, anche stipulando contratti, accordi e regolamenti;
- Assicurare assistenza e consulenza nelle controversie di lavoro, sia collettive che individuali;
- Prestare assistenza in tutte le attività connesse alla compravendita delle materie prime e dei beni destinati al processo produttivo ed alla commercializzazione dei prodotti e dei servizi, sia in Italia che all'estero;
- Risolvere mediante arbitrato le vertenze tra le imprese associate, che venissero sottoposte all'Associazione dalle parti interessate;
- Promuovere la partecipazione di rappresentanti delle Piccole e Medie Imprese in tutti gli enti ed organi in cui tale partecipazione risulti conveniente ed opportuna e provvedere alla designazione dei rappresentanti stessi;
- Istituire, con la collaborazione delle imprese associate, servizi ed uffici, che possano compiere studi, accertamenti ed indagini di mercato;
- Realizzare, pubblicare e promuovere la conoscenza di dati e notizie che interessino la Piccola e Media Impresa, attraverso periodici, riviste, monografie ed altri mezzi di comunicazione e di informazione, anche sollecitando la partecipazione delle imprese associate ad esposizioni e convegni, sia in Italia che all'estero.

### **1.3 Scopo del documento**

La Carta dei Servizi API Torino ratifica l'impegno assunto dall'Associazione nei confronti dei propri Associati, al fine di rispettare gli obblighi previsti dagli impegni statutari. Questo documento riassume, fra l'altro, i termini e le tipologie di servizi che API Torino eroga ai propri Associati.

La Carta dei Servizi deve, quindi, essere considerata quale strumento di verifica e conoscenza a disposizione di tutti i soggetti interessati.

Il principio ispiratore della Carta dei Servizi è quello di fornire ai propri Associati uno strumento di accesso e garanzia fruibile da tutti, uguale, imparziale e sempre più aderente alle esigenze delle Piccole e Medie Imprese.

## **2. Struttura Associativa**

### **2.1 Organi associativi**

Secondo gli articoli da 10 a 25 dello Statuto Associativo, ai quali si rinvia integralmente, sono organi dell'Associazione:

- a) L'Assemblea delle imprese associate;
- b) Il Consiglio Direttivo;
- c) Il Presidente dell'Associazione;
- d) Il Consiglio di Presidenza;
- e) Il Consigliere Economo e Tesoriere;
- f) Il Collegio dei Revisori Contabili;
- g) Il Collegio dei Probiviri;
- h) Le Unioni di Categoria;
- i) La Commissione Permanente di Coordinamento delle Categorie.

### **2.2 Organizzazione API Torino**

API Torino ha una struttura organizzativa che si compone di più funzioni ed individua, per ognuna, la figura di un Responsabile di riferimento, al quale sono demandati i compiti di coordinamento e controllo del personale, e quelli di garantire l'adeguatezza e la professionalità dei servizi erogati alle aziende nel rispetto delle procedure previste dal Sistema di Gestione della Qualità.

## **3. Principi fondamentali per l'erogazione dei servizi**

Nell'erogazione del servizio l'API Torino si impegna a rispettare i seguenti principi:

### **3.1 Eguaglianza e imparzialità di trattamento**

API Torino si ispira ai principi di eguaglianza e di non discriminazione dei diritti degli Associati e garantisce la parità di trattamento per tutte le Categorie.

### **3.2 Continuità**

Costituisce impegno prioritario dell' API Torino garantire un servizio continuo e regolare, nonché ridurre la durata di eventuali disservizi imputabili a mancato funzionamento degli impianti di rete fonia/dati, nel qual caso API Torino si impegna ad avvisare prontamente tutti gli Associati, per interruzioni che superano le quattro ore lavorative, indicando le tempistiche di ripristino del servizio.

### **3.3 Partecipazione**

L'Associato ha diritto di richiedere ad API Torino tutte le informazioni di interesse per la propria impresa, può avanzare proposte e suggerimenti ed inoltrare reclami. Tutto il personale della struttura è impegnato a soddisfare le richieste dell'Associato ed a migliorare il livello qualitativo del servizio. API Torino cura attentamente la formazione del personale. Ogni funzionario si attiene a comportamenti professionali, anche al fine di garantire chiarezza nella comunicazione. I dipendenti sono tenuti ad identificarsi chiaramente indicando il proprio cognome ed il servizio di appartenenza in ogni rapporto con gli Associati.

### **3.4 Cortesia**

API Torino cura in modo particolare che i rapporti tra il proprio personale e gli Associati siano improntati alla massima cortesia.

### **3.5 Miglioramento continuo**

API Torino è impegnata a migliorare continuamente il livello di efficienza dei propri servizi. Per raggiungere tale obiettivo vengono adottate le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

### **3.6 Chiarezza e comprensibilità delle informazioni**

API Torino è impegnata ad esprimere con la massima chiarezza e comprensibilità ogni messaggio o informazione rivolta alle imprese associate.

## **4. Standard dei servizi associativi**

Dal sistema di qualità ISO 9001:2000 derivano gli standard di erogazione dei servizi e "soddisfazione dell'Associato".

L'Associazione è costruita a misura delle Piccole e Medie Imprese ed intorno alle esigenze degli Associati. L'obiettivo costante di API Torino è quindi mettere al centro le imprese e gli Associati. Un orientamento semplice e diretto alla soluzione dei problemi delle imprese assicura la certezza di fare la "scelta giusta". La disponibilità e la cortesia sono le caratteristiche di chi opera a contatto con gli Associati. Un patrimonio unico di professionalità e di esperienza. Di seguito si espongono le caratteristiche "generali" delle prestazioni rese agli Associati.

#### 4.1 Modalità di accesso all'Associazione

I Servizi dell'Associazione rispettano il seguente orario di apertura:

mattino: 9.00 – 13.00

pomeriggio: 14.00 – 18.00

tutti i giorni dal lunedì al venerdì.

Eventuali variazioni d'orario e le chiusure programmate degli Uffici durante l'anno sono rese note tempestivamente.

##### **Telefono**

Centralino 011 4513.111

**Fax** 011 4513.227

**E-mail** apito@apito.it

Per visualizzare l'elenco completo ed aggiornato degli indirizzi di riferimento (telefono ed e-mail) si rinvia al sito [www.apito.it](http://www.apito.it), Area Istituzionale, "**Per contattarci**".

##### **Posta Ordinaria**

Associazione Piccole e Medie Imprese di Torino e Provincia (API Torino)

Via Pianezza, 123 – 10151 Torino

**Sito Internet** [www.apito.it](http://www.apito.it)

#### 4.2 Professionalità ed efficienza

API Torino garantisce che la scelta del personale interno è effettuata nell'ottica di assicurare che i soggetti selezionati siano altamente qualificati al fine di fornire una consulenza frutto di **elevata professionalità**. Inoltre API Torino garantisce di mettere il personale interno in condizione di lavorare in maniera qualificata, fornendogli strumenti aggiornati e tecnologicamente avanzati, che consentono lo svolgimento della loro attività secondo i criteri di **efficienza ed efficacia**. In ogni caso, sentita la richiesta, ed eventualmente con approfondimenti per meglio comprendere le effettive esigenze del richiedente, il funzionario incaricato può:

- Esprimere un immediato parere in base alle sue conoscenze;
- Riservarsi di fare una ricerca prima di formulare una risposta.

In quest'ultimo caso dovrà verificare il grado d'urgenza del richiedente e comunicargli una stima del tempo necessario per compiere la ricerca.

In tempi successivi al primo contatto, si potranno trasmettere al richiedente approfondite informazioni o fornire documenti. E' possibile che in seguito al contatto iniziale sia necessario un incontro di approfondimento presso la sede API Torino o presso la sede delle imprese associate.

### 4.3 Affidabilità

Il personale è adeguatamente formato per svolgere l'attività di consulenza. L'attività di erogazione dei servizi associativi è monitorata mediante un sistema informatico interno tecnologicamente avanzato e volto ad acquisire e gestire ogni richiesta di consulenza secondo i principi del Sistema di Gestione della Qualità.

### 4.4 Tempistiche

I tempi di prestazione indicati di seguito, sono espressi in "giorni lavorativi": non sono da conteggiare i sabati, le domeniche e le festività. Eventuali tempistiche diverse sono concordate con l'Associato.

Nel caso in cui insorgano difficoltà a rispettare le scadenze garantite, o diversamente concordate con l'Associato, API Torino informerà tempestivamente l'azienda interessata circa le difficoltà incontrate e comunicherà, o concorderà, il nuovo termine garantito.

#### **Primo contatto telefonico: tempistiche.**

E' il tempo intercorrente tra la data di richiesta dell'Associato, pervenuta secondo le modalità di cui sopra al punto 4.1 *Modalità di accesso all'Associazione*, e il primo contatto telefonico, finalizzato ad approfondire i temi ed i quesiti posti, con un funzionario competente in materia che, al momento della chiamata, fosse momentaneamente assente:

- Tempo medio = 1 giorno
- Tempo massimo garantito = 2 giorni

#### **Effettuazione delle visite: tempistiche.**

Nel caso in cui sia necessario un incontro, presso la sede API Torino o presso la sede dell'Associato, lo stesso sarà programmato entro il tempo massimo di 10 giorni dal momento in cui è pervenuta la richiesta dell'Associato, salvo particolari accordi o richieste che possano comportare anche un termine maggiore. L'API Torino è impegnata a porre la massima attenzione al rispetto degli appuntamenti concordati.

### 4.5 Strumenti informativi

I seguenti strumenti informativi sono a disposizione dell'Associato per garantirgli la costante informazione, che sempre caratterizza la fornitura del servizio, su principali aspetti normativi, iniziative e informazioni specifiche inerenti l'attività dell'Associazione:

- APIFLASH: notiziario quindicinale, inviato a tutti gli Associati, contenente informazioni relative alle problematiche oggetto dei servizi erogati, così come descritti nella parte inerente i servizi associativi;
- CIRCOLARI: sono uno strumento di informazione inoltrato via fax o posta a tutti gli Associati, o alle singole categorie di interesse, qualora si renda necessario comunicare tempestivamente informazioni importanti, per esempio novità normative che comportino nuovi obblighi con scadenze a breve per le imprese, oppure eventi di vita associativa.

- SITO INTERNET: sito ufficiale dell'Associazione, dal quale in particolare, accedendo alle singole aree dei Servizi, è possibile scaricare testi di legge, nonché modulistica varia di interesse per le aziende associate.

Sono, inoltre, a disposizione di tutti gli Associati:

- STATUTO API TORINO: è il documento che contiene le regole che gli Associati stessi hanno stabilito per il funzionamento dell'Associazione. Viene consegnato al momento della sottoscrizione del contratto associativo.
- CARTA DEI SERVIZI: è il documento con cui API Torino descrive gli impegni che l'Associazione stessa ha assunto nei confronti delle imprese associate. Oltre a sottolineare gli impegni, la Carta evidenzia anche gli obiettivi di continuo miglioramento che API Torino vuole concretizzare, al fine di aumentare sempre più la qualità del servizio e la soddisfazione degli Associati. Viene consegnata al momento della sottoscrizione del contratto associativo.

#### **4.6 Certificazione di qualità**

In un sistema congiunturale sempre più complesso è indispensabile muoversi con efficienza attraverso un nuovo modello operativo formato sulle esigenze dell'Associato. Da qui la scelta di API Torino di intraprendere la certificazione di qualità secondo lo standard internazionale Uni En Iso 9001:2000.

Il Comitato di valutazione della CERTO, in data 28/06/2004, N. 861, ha certificato il Sistema di Gestione della Qualità dell'API Torino nel seguente campo di applicazione: "Progettazione ed erogazione di servizi di assistenza e informazione ai propri Associati, in particolare in campo sindacale, previdenziale, fiscale, tecnico, commerciale, finanziario e legale".

#### **4.7 Valutazione del grado di soddisfazione dell'Associato**

L'API Torino, quando lo ritiene opportuno, si avvale di tutte le possibili occasioni di dialogo con l'Associato per conoscere il suo giudizio riguardo alla qualità dei servizi resi. Il miglioramento della qualità percepita e il raggiungimento della soddisfazione degli Associati sono obiettivi verso i quali convergono gli sforzi di tutta l'Associazione, attraverso un piano di indagini di customer satisfaction effettuate periodicamente tramite rilevazioni a campione con interviste telefoniche o personali. Tali strumenti rappresentano uno dei riferimenti principali per la definizione dei progetti di miglioramento. API Torino periodicamente pubblica un rapporto sulla qualità del Servizio che viene reso disponibile sul sito internet. L'Associato può fornire propri suggerimenti e proprie idee per un servizio migliore, per iscritto o verbalmente, secondo le modalità illustrate al punto 4.9 "Suggerimenti e reclami degli Associati".

#### **4.8 Servizi per gli Associati**

API Torino fornisce alle aziende associate una consulenza ad ampio raggio su problematiche che quotidianamente si presentano nell'esercizio dell'attività di impresa, promuovendo anche convegni e seminari di approfondimento delle specifiche tematiche.

N.B.: ai fini del presente documento per "consulenza" deve intendersi esclusivamente un'accurata ed approfondita ricerca normativa (sia di leggi statali che locali, che emanazione di specifici enti pubblici e non) inerente il quesito specifico posto dall'Associato, affiancata eventualmente da ricerche di dottrina e giurisprudenza, i cui risultati vengono poi comunicati sotto forma di informazioni all'Associato. Insieme alle suddette informazioni può anche essere fornita della modulistica, qualora esistente, per l'espletamento degli adempimenti aziendali. In nessun caso i funzionari dell'Associazione provvederanno in prima persona alla redazione di atti o documenti per le aziende associate, né si assumeranno mai l'incarico di sostituirsi alle Associate nell'espletamento di adempimenti aziendali di qualsivoglia natura. A quanto sopra, fa eccezione unicamente l'attività di tutela, assistenza e rappresentanza sindacale, qualora delegata, di cui all'art. 4 dello Statuto Associativo, in quanto connaturata nella natura sindacale stessa dell'Associazione.

Gli ambiti di competenza dell'organizzazione sono descritti a titolo esemplificativo e non esaustivo; per un maggior dettaglio è consultabile il sito Api Torino [www.apito.it](http://www.apito.it) nell'area Servizi.

### **Servizio Credito e Finanza**

Il Servizio fornisce consulenza in materia di accesso al credito ordinario (banche/società di leasing) e/o ai finanziamenti agevolati (comunitari, nazionali e regionali).

In particolare assiste l'imprenditore nella scelta del migliore strumento finanziario su: tipologie di investimento, tempi di realizzazione, piano di ammortamento, tassi d'interesse, forme di agevolazione.

#### Finanza agevolata

- Normativa comunitaria
- Normativa nazionale
- Normativa regionale/provinciale

#### Finanza ordinaria

- Finanziamenti Bancari
- Leasing
- Factoring

#### Sportello banca impresa

- Analisi del rapporto bancario

### **Servizio Fiscale e Tributario**

Il Servizio fornisce consulenza relativamente all'applicazione nelle imprese della legislazione fiscale e tributaria, in particolare su:

#### Società

- Scelta tipologia costituzione società
- Passaggi generazionali
- Determinazione del reddito d'impresa

- Analisi del carico fiscale (imposte dovute) ed eventuali strumenti legali per ridurlo
- Scritture contabili, libri e registri obbligatori
- Redazione del bilancio
- Concordato, contenzioso tributario, procedure concorsuali e liquidazione società
- Cessione di quote e di società

Imposizione diretta (IRPEF, IRES, IRAP);

Imposizione indiretta (IVA, Registro, Bollo, Successioni, Donazioni);

Amministrazione finanziaria: rapporti con gli uffici preposti ai controlli e alle verifiche.

### **Servizio Legale**

Il Servizio fornisce approfondite informazioni, testi di legge e modulistica volte alla risoluzione di problemi applicativi ed interpretativi della legislazione civile. In particolare:

Diritto civile e procedura civile in genere

- Privilegi/ipoteche/prescrizione
- Cessione del credito
- Condominio, tutela della proprietà privata, successioni
- Norme su ricorsi all'autorità giudiziaria/Prefetto

Contrattualistica

- Locazione/compravendita
- Distribuzione/franchising
- Leasing/factoring
- Contratti fornitura e subfornitura/accordi di riservatezza

Diritto commerciale e fallimentare (società, assegni, cambiali, fallimento e procedure concorsuali, ecc.)

Diritto industriale (tutela marchi, brevetti, concorrenza sleale, diritto d'autore, software, pubblicità, privacy, ecc.)

Diritto bancario (TU bancario/contratti derivati)

Sportello assicurazioni (ricerca delle migliori offerte del mercato assicurativo)

### **Servizio Previdenziale**

Il Servizio fornisce consulenza previdenziale ed assistenziale quale supporto necessario per affrontare le problematiche di natura amministrativa, normativa e retributiva riguardanti l'amministrazione del personale, nonché la gestione assicurativa e previdenziale del rapporto di lavoro.

#### **Consulenza previdenziale, assistenziale e retributiva**

- Adempimenti da effettuare nei confronti dei dipendenti (cedolino paga, certificazione CUD, ecc.) e degli istituti/enti previdenziali (modello DM10, Flusso Emens, denuncia dei salari, autoliquidazione dei premi Inail, ecc.).
- Disposizioni di legge ed amministrative, in materia di previdenza sociale, assicurazione contro gli infortuni sul lavoro e le malattie professionali.
- Riguardo la materia pensionistica, gli adempimenti inerenti la gestione separata Inps ed i contributi per artigiani e commercianti.
- Supporto sull'applicazione degli istituti retributivi contrattuali.

### **Consulenza fiscale in ambito lavoristico**

- Consulenza in materia di reddito di lavoro dipendente ed assimilato e relativi adempimenti nei confronti sia del dipendente che dell'Amministrazione Finanziaria.

### **Consulenza in materia di contratti d'agenzia**

- Studio e verifica dei contratti d'agenzia, adempimenti previdenziali; applicazione dell'A.E.C. agenti/rappresentanti; gestione del contenzioso.

### **Servizio Relazioni Internazionali**

Il Servizio fornisce alle imprese associate la consulenza ed il sostegno a tutte le operazioni rivolte ai mercati internazionali.

La consulenza inizia dai primi contatti e accompagna l'imprenditore fino alla conclusione della transazione commerciale.

La promozione si articola attraverso lo sviluppo e il mantenimento di contatti con Enti e operatori stranieri e la realizzazione di iniziative specifiche.

#### Commercio e affari intra ed extra comunitari

- Presentazione delle offerte e spedizione delle merci (pagamenti, rese, ecc.)
- Aspetti fiscali, valutari e doganali degli acquisti e delle vendite
- Compilazione modelli Intrastat nelle forme adeguate alle normative comunitarie
- Contrattualistica internazionale (agenzia, distribuzione, concessione, ecc.)

#### Supporto promozionale

- Organizzazione di partecipazioni collettive a fiere internazionali di settore
- Organizzazione di missioni commerciali mono e plurisettoriali nel mondo
- Promozione, sviluppo e gestione dei contatti con: Enti, organizzazioni imprenditoriali, potenziali partners all'estero
- Consulenza ed assistenza per progettazione e realizzazione di progetti di marketing personalizzati

#### Progetti comunitari

- Assistenza nella predisposizione e nella presentazione di progetti finanziati dall'UE, per la ricerca, lo sviluppo tecnologico, l'internazionalizzazione delle PMI.

Elenco da intendersi indicativo e non esaustivo delle tipologie di consulenza.

### **Servizio Sindacale**

Il Servizio eroga consulenza e fornisce l'assistenza necessaria per far fronte ai problemi legati alla gestione del personale.

#### Rapporto di lavoro

- Partecipazione diretta alle trattative nazionali per il rinnovo dei maggiori CCNL di categoria
- Consulenza nell'applicazione dei CCNL, in materia di legislazione del lavoro, circolari ministeriali, ecc.

- Consulenza nella stesura dei documenti necessari per la gestione del rapporto di lavoro subordinato, parasubordinato e atipico (ad es. contratti a progetto, contratti di consulenza, ecc.)
- Consulenza ed assistenza nelle trattative relative ai premi aziendali di risultato
- Consulenza per la migliore utilizzazione degli ammortizzatori sociali previsti dalla normativa vigente
- Consulenza e supporto per il ricorso alla cassa integrazione ordinaria e straordinaria (CIGO e CIGS) e per la presentazione delle relative istanze d'autorizzazione
- Consulenza ed assistenza nelle procedure di mobilità

#### Gestione delle vertenze

- Assistenza nella gestione delle vertenze aziendali individuali e collettive
- Gestione diretta delle trattative sino ad esaurimento delle procedure
- Predisposizione e stesura di accordi individuali e collettivi di conciliazioni e transazioni

Elenco da intendersi indicativo e non esaustivo delle tipologie di consulenza.

#### **Servizio Tecnico**

Il Servizio, anche attraverso sopralluoghi in azienda, eroga consulenza e fornisce assistenza, anche nella gestione dei rapporti con Pubblica Amministrazione, ASL, ISPESL, ARPA, Ispettorato del Lavoro ed altri Enti, in relazione alla corretta applicazione di leggi e normative relative a:

#### Sicurezza ed igiene del lavoro

- Valutazione rischi
- Verifiche periodiche
- Denunce di installazioni
- Rumore
- Vibrazioni

#### Problematiche ambientali

- Rifiuti
- Emissioni in atmosfera
- Scarichi idrici
- Sistemi di gestione ISO 14000/EMAS
- Autorizzazioni IPPC

Sistemi di gestione qualità (impostazione e assistenza per la certificazione)

Trasporti (revisione veicoli, codice della strada, autotrasporti c/terzi e c/proprio, trasporto merci pericolose, limitazioni al traffico)

Territorio (piani regolatori, insediamenti industriali, condono edilizio)

Energia (risparmio energetico, liberalizzazione del mercato, tassazione)

Il supporto alle imprese comprende l'individuazione dei testi legislativi, delle norme tecniche applicabili e, ove possibile, la fornitura dei relativi documenti.

Per le attività istituzionali dell'Associazione, gli uffici di seguito indicati svolgono una funzione operativa di supporto ai vertici associativi.

### **Ufficio Relazioni Industriali**

L'Ufficio sviluppa e mantiene i rapporti con istituzioni, forze politiche e sociali sui temi del lavoro, delle relazioni industriali, della concertazione per lo sviluppo territoriale, rappresentando l'Associazione nei confronti delle Confederazioni sindacali dei lavoratori, delle diverse Associazioni imprenditoriali e delle Amministrazioni locali. In particolare:

- Promuove l'innovazione nei rapporti con le Confederazioni sindacali attraverso l'attività di organismi bilaterali sui temi del mercato del lavoro e della formazione professionale;
- Partecipa direttamente ai negoziati nazionali per il CCNL Unionmeccanica;
- Esercita il monitoraggio dell'evoluzione legislativa e contrattuale sui temi sindacali e del lavoro;
- Cura lo studio e la presentazione di proposte in materia di relazioni industriali e di legislazione sociale e del lavoro;
- Rappresenta l'Associazione nelle sedi istituzionali di concertazione delle politiche del lavoro.

Coordina inoltre le attività dell'Ufficio Stampa e dell'Ufficio Studi.

### **Ufficio Stampa**

L'Ufficio cura e coordina la comunicazione dell'Associazione verso gli organi di informazione e l'opinione pubblica. In particolare:

- Organizza e mantiene i rapporti con i giornalisti della carta stampata, delle televisioni, della radio e delle agenzie di stampa, sia con contatti diretti che tramite comunicati informativi;
- Organizza le conferenze stampa;
- Cura la pubblicazione di monografie su argomenti specifici d'interesse per le PMI;
- Coordina la redazione del quindicinale APIFLASH e del mensile APINOTIZIE.

### **Ufficio Studi**

L'Ufficio sviluppa le proposte associative da promuovere a livello locale e nazionale e supporta le iniziative politiche dell'Associazione, in termini di conoscenza del territorio e delle tendenze evolutive del Sistema Impresa; a titolo esemplificativo:

- Realizza monitoraggi costanti del tessuto imprenditoriale della provincia, con particolare riguardo alle aziende associate, elaborando indagini e ricerche sui temi strategici di maggiore interesse per il sistema delle imprese;
- Analizza i principali fenomeni politici, economici e sociali che rivelino una qualche incidenza sulla vita delle imprese;
- Promuove iniziative volte al trasferimento tecnologico a favore delle imprese e, più in generale, al sostegno alle attività di R&S;
- Mantiene rapporti di collaborazione con Istituzioni ed Enti politici, economici e del mondo universitario e della ricerca, al fine di assicurare una qualificata partecipazione, ed una corretta rappresentatività, ai tavoli di programmazione di politica industriale ed economica del territorio.

#### **4.9 Suggerimenti e reclami degli Associati**

L'Associazione considera prioritari i suggerimenti ed i reclami provenienti dagli Associati, in quanto elementi significativi per il miglioramento e la percezione della qualità dei servizi offerti.

Sono entrambi uno strumento attraverso cui individuare criticità ed intraprendere azioni di miglioramento atte a mantenere la fiducia dell'Associato.

Suggerimenti e reclami possono essere fatti pervenire all'Ufficio Marketing nei seguenti modi:

- **via e-mail scrivendo a:** **marketing@apito.it**
- **telefonicamente al numero:** **011 4513.130**
- **via posta indirizzando a:** **API TORINO – Ufficio Marketing**  
**Via Pianezza, 123**  
**10151 Torino**

L'Associazione si impegna:

- a dare riscontro al 100% delle segnalazioni pervenute, comunicando agli Associati le eventuali azioni intraprese ed i tempi di esecuzione;
- a mantenere, quale tempo medio di riscontro, tre giorni lavorativi successivi al ricevimento della e-mail e 10 giorni lavorativi per quelli ricevuti per posta.

### **5. Ruolo delle imprese associate**

#### **5.1 Diritti delle imprese associate: servizi, tutoraggio, utilizzo del marchio associativo, recesso**

##### **Servizi**

Le aziende associate hanno diritto di fruire dei servizi descritti nel presente documento ed inoltre delle tutele previste dall'art. 4 dello Statuto Associativo.

##### **Tutoraggio**

Le aziende neo associate sono accompagnate dall'Ufficio Marketing, attraverso la pianificazione di un'azione di tutoraggio, avente lo scopo di agevolare ed orientare l'utilizzo dei servizi offerti dall'Associazione, compresi quelli inerenti l'attività "politico istituzionale".

##### **Utilizzo del marchio associativo**

Tutte le aziende associate possono utilizzare il marchio registrato API Torino, con affiancata la dicitura "Associato" (ad es. apponendolo sulla propria carta intestata), al fine di evidenziare l'appartenenza all'Associazione stessa. L'utilizzo del marchio deve essere autorizzato da API Torino. Per avere l'autorizzazione è sufficiente inoltrare formale richiesta alla Direzione API Torino; il relativo modulo deve essere richiesto al Servizio Legale al numero 011 4513.111 (oppure via e-mail all'indirizzo legale@apito.it).

La sottoscrizione del modulo di richiesta implica l'accettazione delle condizioni d'uso del marchio ivi contenute: in nessun caso sarà possibile utilizzare il marchio registrato API Torino se non preventivamente autorizzato.

### **Recesso**

L'impresa associata può unilateralmente recedere dall'Associazione, così come previsto all'art. 7 dello Statuto Associativo, al quale si rinvia integralmente per quanto concerne le relative modalità.

L'Ufficio Marketing Gestione Quote è a disposizione degli Associati per le informazioni del caso ai numeri di telefono 011 4513.285 e/o 011 4513.238 o via e-mail [gestionequote@apito.it](mailto:gestionequote@apito.it).

L'impresa associata che recede dall'Associazione, non ha diritto ad alcun rimborso delle quote e dei contributi associativi già versati e perde ogni diritto a proposito del patrimonio dell'Associazione.

L'Associazione ha diritto a trattenere o esigere le quote ed i contributi associativi fino al termine dell'anno associativo in corso.

Il recesso determina la decadenza dei rappresentanti dell'impresa associata da qualsiasi carica di rappresentanza dell'Associazione.

## **5.2 Gestione del rapporto associativo**

### **Quote associative**

Le imprese associate sono tenute a corrispondere le quote associative nella misura, secondo la periodicità e nei termini stabiliti dall'Assemblea degli Associati.

Il mancato versamento della quota associativa alle scadenze previste, comporta la limitazione dell'utilizzo dei servizi associativi ovvero la mancata erogazione degli stessi.

Inoltre, la situazione di morosità comporta altresì la revoca dell'autorizzazione all'utilizzo del marchio associativo.

Infine, si ricorda che, ai sensi dell'art. 9 dello Statuto, una delle cause di esclusione dall'Associazione è il mancato pagamento delle quote e dei contributi associativi per più di un'annualità.

## **5.3 Doveri delle imprese associate**

Le imprese associate, secondo l'art. 6 dello Statuto Associativo, sono tenute a:

- (a) Rispettare lo Statuto stesso, gli accordi ed i contratti di lavoro e, in generale, tutte le determinazioni adottate dagli organi dell'Associazione;
- (b) Non porre in essere all'esterno attività in conflitto con quelle connesse allo scopo dell'Associazione;
- (c) Fornire all'Associazione, che ne garantirà la riservatezza, i dati richiesti, perché necessari o utili per lo svolgimento dell'attività sociale;
- (d) Comunicare le variazioni della ragione sociale, della forma giuridica, della sede legale, nonché delle cariche e della rappresentanza presso l'Associazione e, alla fine di ogni annualità o a richiesta dell'Associazione, le modificazioni del numero degli addetti continuativamente occupati;
- (e) Adempire, con scrupolosa lealtà e con solidale cooperazione, alle obbligazioni statutarie, corrispondendo, in particolare, le quote ed i contributi associativi

secondo la periodicità ed i termini stabiliti, riconoscendo la facoltà dell'Associazione di agire, anche in via giudiziaria, con il procedimento di ingiunzione previsto dal vigente codice di procedura civile, in caso di inadempimento e morosità.

Le quote ed i contributi associativi sono intrasmissibili e non rivalutabili. Con l'adesione l'impresa associata si obbliga per due annualità.

Il miglior risultato della consulenza prestata dai servizi associativi presuppone da parte dell'Associato API Torino l'assunzione di determinati comportamenti quali:

- Correttezza, completezza e pertinenza nel fornire le informazioni ed il materiale oggetto della richiesta di consulenza.