



# LA CARTA DEI SERVIZI



## **Consorzio Formazione Logistica Intermodale**

**Sede legale e operativa Venezia**  
Zona Portuale Santa Marta  
Fabbricato 16 - 30123 Venezia  
T +39 041 5334155-56  
F +39 041 5334157  
P. iva 03265970271  
Cod. Fiscale 03395860103  
venezia@cflì.it  
www.cflì.it



**Sede operativa Ancona**  
Molo Santa Maria  
60121 Ancona  
T +39 071 2320234  
F +39 071 2825005  
ancona@cflì.it





## Sommario

CFLI – presentazione dell'Ente	2
Finalità e campo di applicazione	3
Come è Gestita la Carta dei Servizi:	4
Le Schede dei Servizi Erogati	5
1. Orientamento Professionale	5
2. Servizi per l'Occupabilità	7
3. Supporto Alla Ricollocazione Professionale	8
4. Formazione	9

## CFLI – Presentazione dell'Ente

### Consorzio Formazione Logistica Intermodale

Sede legale e operativa Venezia  
Zona Portuale Santa Marta  
Fabbricato 16 - 30123 Venezia  
T +39 041 5334155-56  
F +39 041 5334157  
P. iva 03265970271  
Cod. Fiscale 03395860103  
veneziana@cflì.it  
www.cflì.it



Sede operativa Ancona  
Molo Santa Maria  
60121 Ancona  
T +39 071 2320234  
F +39 071 2825005  
ancona@cflì.it



Il CFLI Consorzio Formazione Logistica Intermodale è l'ente di formazione dell'Autorità Portuale di Venezia.

Costituito nel 1993, CFLI offre servizi formativi alle imprese operanti in Porto e, più in generale, a tutto il mondo della logistica e dei trasporti. Forma le maestranze operanti direttamente nei Terminal Portuali (gruisti, mulettisti, stivatori, rizzatori ecc..) e tutte le altre figure professionali appartenenti alla comunità portuale: spedizionieri, agenti marittimi, mediatori marittimi, doganalisti ed imprese di servizi. Offre servizi formativi e consulenziali anche alla stessa Autorità Portuale di Venezia e all'Autorità portuale di Genova.

CFLI organizza corsi rivolti ai disoccupati che desiderano entrare a lavorare in porto o nell'indotto, e seminari di aggiornamento per tutti gli operatori già occupati. CFLI dispone di un simulatore di guida che consente una formazione iniziale efficace a basso rischio sicurezza e a costi contenuti.

CFLI, grazie ad una fitta rete di relazioni con partner europei partecipa da tempo, anche come capofila, a vari progetti di livello europei e interregionali. CFLI opera con proprie sedi a Venezia, Genova e Ancona ed è tra gli enti accreditati delle Regioni Veneto, Lombardia e Liguria.



## Certificazioni:

Il 25 giugno 2003 CFLI ha ottenuto la certificazione del suo Sistema di Qualità UNI EN ISO 9001 per la: "Progettazione ed erogazione di servizi di formazione". La certificazione è stata rinnovata secondo i tempi previsti dalle norme e dal sistema qualità. CFLI, inoltre, è accreditato presso la Regione Veneto; Luglio 2005 per la formazione e dal 2010 per i servizi al lavoro ( ai sensi dell'art 25 del L.R. n. 3/2009 con il cod. accr n. Z005). E' infine accreditata anche presso Forma.temp (Fondo per la formazione delle Agenzie per l'impiego) e Fon.ter (Fondo interprofessionale del commercio).

## Offerta formativa:

Oltre che svolgere corsi "on-site" su specifiche esigenze aziendali, CFLI opera in dedicato sulla unità locale di Venezia Magazzino 16 zona portuale di S. Marta 30123;.

CFLI è braccio operativo dell'Autorità Portuale di Venezia voluto e dedicato allo sviluppo delle attività formative negli ambiti: Portuale, Marittimo, Aeroportuale, Logistico, Trasportistico.

La formazione è destinata sia a persone occupate in aziende di settore, sia a giovani in cerca di occupazione che intendono avvicinare il mondo della portualità, dei trasporti marittimi (compreso il crocieristico e la nautica da diporto), dell'aeroportualità e della logistica e dei trasporti in genere. CFLI ha attivato partenariati con le principali associazioni di categoria del settore, fra cui spiccano le Associazioni: delle Case di Spedizioni, delle Agenzie Marittime e dei Mediatori Marittimi, dei doganalisti, dei terminalisti, dei porti.

### Consorzio Formazione Logistica Intermodale

Sede legale e operativa Venezia  
Zona Portuale Santa Marta  
Fabbricato 16 - 30123 Venezia  
T +39 041 5334155-56  
F +39 041 5334157  
P. iva 03265970271  
Cod. Fiscale 03395860103  
venezia@cflì.it  
www.cflì.it



Certificato n. IT03/0465

Sede operativa Ancona  
Molo Santa Maria  
60121 Ancona  
T +39 071 2320234  
F +39 071 2825005  
ancona@cflì.it



## Finalità e campo di applicazione

La predisposizione di una "Carta dei Servizi" vuole rispondere all'esigenza e alla volontà di una costante ricerca del miglioramento della qualità dei servizi forniti da CFLI attraverso la trasparenza delle procedure interne e l'aderenza ed il rispetto dei bisogni e delle aspettative dei Clienti.

La "Carta dei Servizi" si applica ai servizi erogati da CFLI nell'ambito dell'attività relativa ai Servizi per il lavoro e stabilisce i principi e le condizioni per la loro erogazione.

La presente Carta dei Servizi è relativa esclusivamente all'attività svolta presso la sede di Venezia – Fabb. 16 zona Portuale Santa Marta.



CFLI impegna formalmente tutta la propria Organizzazione a rispettare la presente Carta dei Servizi verso i propri Clienti (lavoratori, imprese, P.A.).

Dopo la sezione di presentazione dell'organizzazione di CFLI, vengono presentati i servizi sotto forma di schede descrittive.

Per facilitare la lettura ogni scheda comprende i seguenti paragrafi:

**Finalità**, dove viene individuata la finalità specifica del singolo servizio;

**Attività svolte**, in cui viene descritta sinteticamente l'attività svolta dal servizio;

**Destinatari**, in cui sono individuati i soggetti interessati al servizio;

**Qualità del servizio**, nel quale vengono individuati gli indicatori di prestazione e gli standard di qualità che CFLI si impegna a garantire;

A chi rivolgersi, ove vengono indicati i riferimenti cui rivolgersi per l'erogazione del servizio.

Sono sempre a disposizione dell'utenza sia sul sito internet di CFLI ([www.cfli.it](http://www.cfli.it)) che in versione cartacea presso la nostra sede, i moduli di inoltro reclami/suggerimenti.

## Come è gestita la Carta dei Servizi

La Direzione e tutto il personale di CFLI si impegnano con attenzione affinché i servizi siano erogati in maniera allineata alle esigenze dei Clienti e coerente con quanto previsto dalla legislazione in vigore. In particolare, per assicurare che i servizi erogati siano conformi alle prescrizioni e adeguati alle necessità dei lavoratori, degli enti e delle imprese, CFLI si è dotato di un Sistema di Gestione per la Qualità, mediante il quale regolare e tenere sotto controllo i processi e le attività per la realizzazione dei servizi stessi.

Il Sistema di Gestione per la Qualità è certificato conforme ai requisiti della norma UNI EN ISO 9001 e viene periodicamente esaminato da parte di un organismo accreditato che ne accerta la continua adeguatezza.

Nell'ambito di tale sistema vengono rilevati regolarmente gli indicatori di prestazione che misurano la qualità dei servizi rispetto agli standard fissati e vengono verificate periodicamente le modalità di erogazione.

Il Sistema di Gestione per la Qualità garantisce che i servizi erogati perseguano la soddisfazione dei clienti, che siano in atto interventi per il loro continuo miglioramento e che eventuali anomalie o situazioni non soddisfacenti siano analizzate e risolte tempestivamente.

I clienti hanno un ruolo attivo in questo processo di miglioramento continuo, esprimendo il loro grado di soddisfazione, segnalando i loro suggerimenti o presentando i loro reclami.

### Consorzio Formazione Logistica Intermodale

Sede legale e operativa Venezia  
Zona Portuale Santa Marta  
Fabbricato 16 - 30123 Venezia  
T +39 041 5334155-56  
F +39 041 5334157  
P. iva 03265970271  
Cod. Fiscale 03395860103  
[veneziana@cfli.it](mailto:veneziana@cfli.it)  
[www.cfli.it](http://www.cfli.it)



Sede operativa Ancona  
Molo Santa Maria  
60121 Ancona  
T +39 071 2320234  
F +39 071 2825005  
[ancona@cfli.it](mailto:ancona@cfli.it)





CFLI



## LE SCHEDE DEI SERVIZI EROGATI

Servizi	Per le persone	Per l'impresa	Per la P.A.
1. Orientamento	X		
2. Servizi per l'occupabilità	X		
3. Supporto alla ricollocazione professionale	X	X	X
4. Formazione	X	X	X

### ORIENTAMENTO

Finalità del Servizio	Un servizio utile durante tutto il percorso di vita, destinato ad aiutare le persone a gestire i processi complessi di scelta professionale, e/o di adattamento ai cambiamenti di lavoro (posizioni professionali), cambiamenti nel lavoro (evoluzione delle organizzazioni, degli strumenti e dei metodi), cambiamenti per il lavoro (logiche di sviluppo economico, organizzativo e normativo) ed a sostenere gli effetti sociali prodotti dalle trasformazioni e dalle crisi del mercato.
Modalità di erogazione	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. accoglienza e informazione sul mercato del lavoro;</li> <li>2. mappatura e bilancio di competenze;</li> <li>3. supporto tecnico alla determinazione del progetto professionale individuale, e preparazione al colloquio di selezione, supporto alla valutazione dell'offerta di lavoro;</li> <li>4. supporto tecnico all'individuazione di "doti" finanziate con risorse pubbliche/private, finalizzate all'occupabilità/all'occupazione</li> <li>5. progettazione e controllo di gestione del piano individuale per la ricerca attiva del lavoro;</li> <li>6. formazione;</li> <li>7. scouting e segnalazione di opportunità di lavoro coerenti con le specifiche ed i vincoli individuali della persona;</li> <li>8. accompagnamento al lavoro.</li> </ol>
Destinatari	Giovani in cerca di prima occupazione; ; Disoccupati in cerca di occupazione; Occupati che intendono cambiare lavoro; chiunque sia alla ricerca di un impiego o di opportunità formative.

#### Consorzio Formazione Logistica Intermodale

Sede legale e operativa Venezia  
 Zona Portuale Santa Marta  
 Fabbricato 16 - 30123 Venezia  
 T +39 041 5334155-56  
 F +39 041 5334157  
 P. iva 03265970271  
 Cod. Fiscale 03395860103  
 venezia@cflì.it  
 www.cflì.it



Certificato n. IT03/0465

Sede operativa Ancona  
 Molo Santa Maria  
 60121 Ancona  
 T +39 071 2320234  
 F +39 071 2825005  
 ancona@cflì.it





Qualità del servizio	Garantire efficacia nella definizione e/o ridefinizione del progetto professionale individuale in coerenza con il mercato del lavoro di riferimento; garantire l'erogazione di tutte le fasi del processo di orientamento al lavoro, garantire la connessione con il mercato di lavoro di riferimento; garantire un buon livello di soddisfazione del servizio.
A chi rivolgersi	CFLI Zona Portuale Santa Marta Fabb. 16 30123 Venezia Tel 041 5334155-56 Fax 041 5334157 <a href="http://www.cfli.it">www.cfli.it</a> – <a href="mailto:venezia@cfli.it">venezia@cfli.it</a>

### Consorzio Formazione Logistica Intermodale

**Sede legale e operativa Venezia**  
Zona Portuale Santa Marta  
Fabbricato 16 - 30123 Venezia  
T +39 041 5334155-56  
F +39 041 5334157  
P. iva 03265970271  
Cod. Fiscale 03395860103  
[venezia@cfli.it](mailto:venezia@cfli.it)  
[www.cfli.it](http://www.cfli.it)



Certificato n. IT03/0465

**Sede operativa Ancona**  
Molo Santa Maria  
60121 Ancona  
T +39 071 2320234  
F +39 071 2825005  
[ancona@cfli.it](mailto:ancona@cfli.it)





CFLI



## SERVIZI PER L'OCCUPABILITA'

Finalità del Servizio	Sono servizi di politica attiva del lavoro che prevedono la presa in carico delle persone per migliorare il loro livello di occupabilità e inserirle e/o reinserirle nel Mercato del Lavoro.
Modalità di erogazione	Presa in carico della persona; Colloquio di accoglienza di 1° livello; colloquio individuale di 2° livello (specialistico); definizione del percorso; bilancio delle competenze; tutoring e counselling orientativo; scouting aziendale e ricerca attiva del lavoro; monitoraggio, coordinamento, gestione piano di intervento personalizzato; consulenza e supporto autoimprenditorialità . accompagnamento lavorativo e tutoring all'inserimento professionale. L'attività sarà gestita con il supporto del sito internet <a href="http://www.lavorareinporto.it">www.lavorareinporto.it</a> .
Destinatari	Inoccupati o disoccupati: persone alla ricerca di occupazione, lavoratori espulsi o a rischio di espulsione dal Mercato del Lavoro, a causa di crisi aziendali o settoriali, disoccupati di lunga durata, persone mai entrate nel Mercato del Lavoro, che percepiscano o meno una indennità di disoccupazione; lavoratori iscritti nelle liste di mobilità, che percepiscano o meno una indennità di disoccupazione o di mobilità; lavoratori sospesi dal lavoro in cassa integrazione guadagni straordinaria (cigs) ai sensi della legge 223/91.
Qualità del servizio	Alle persone prese in carico è garantito: l' integrazione tra i servizi di valutazione del profilo individuale, i servizi di formazione professionale, servizi per il supporto all'inserimento e/o reinserimento nel mercato del lavoro; il monitoraggio e la tracciabilità del percorso della persona all'interno dei servizi; un buon livello di soddisfazione del servizio.
A chi rivolgersi	CFLI Zona Portuale Santa Marta Fabb. 16 30123 Venezia Tel 041 5334155-56 Fax 041 5334157 <a href="http://www.cfli.it">www.cfli.it</a> – <a href="mailto:venezia@cfli.it">venezia@cfli.it</a>

### Consorzio Formazione Logistica Intermodale

Sede legale e operativa Venezia  
Zona Portuale Santa Marta  
Fabbricato 16 - 30123 Venezia  
T +39 041 5334155-56  
F +39 041 5334157  
P. iva 03265970271  
Cod. Fiscale 03395860103  
[venezia@cfli.it](mailto:venezia@cfli.it)  
[www.cfli.it](http://www.cfli.it)



Certificato n. IT03/0465

Sede operativa Ancona  
Molo Santa Maria  
60121 Ancona  
T +39 071 2320234  
F +39 071 2825005  
[ancona@cfli.it](mailto:ancona@cfli.it)





CFLI



## SUPPORTO ALLA RICOLLOCAZIONE PROFESSIONALE

Finalità del Servizio	Servizio effettuato su specifico ed esclusivo incarico dell'organizzazione committente, anche in base ad accordi sindacali, finalizzata alla ricollocazione nel Mercato del Lavoro di prestatori di lavoro, singolarmente o collettivamente considerati, attraverso la preparazione, la formazione finalizzata all'inserimento lavorativo, l'accompagnamento della persona e l'affiancamento della stessa nell'inserimento nella nuova attività.
Modalità di erogazione	L'orientamento; il supporto psicologico e motivazionale; lo stimolo e supporto alla mobilità geografica; azioni di riqualificazione e reinserimento.
Destinatari	Committenti: imprese in stato di crisi e ristrutturazione o riconversione produttiva, in trasferimento - enti locali con problemi di gestione degli effetti sociali prodotti da situazioni di crisi; Beneficiari: lavoratori in stato di esubero soggetti a procedure di mobilità, licenziamento ecc.
Qualità del servizio	Garantire la presa in carico dei lavoratori da supportare e la definizione di un piano di azione individuale; garantire l'erogazione di tutte le fasi del processo di supporto alla ricollocazione; garantire un buon livello di soddisfazione del servizio.
A chi rivolgersi	CFLI Zona Portuale Santa Marta Fabb. 16 30123 Venezia Tel 041 5334155-56 Fax 041 5334157 <a href="http://www.cfli.it">www.cfli.it</a> – <a href="mailto:venezia@cfli.it">venezia@cfli.it</a>

### Consorzio Formazione Logistica Intermodale

Sede legale e operativa Venezia  
Zona Portuale Santa Marta  
Fabbricato 16 - 30123 Venezia  
T +39 041 5334155-56  
F +39 041 5334157  
P. iva 03265970271  
Cod. Fiscale 03395860103  
[venezia@cfli.it](mailto:venezia@cfli.it)  
[www.cfli.it](http://www.cfli.it)



Certificato n. IT03/0465

Sede operativa Ancona  
Molo Santa Maria  
60121 Ancona  
T +39 071 2320234  
F +39 071 2825005  
[ancona@cfli.it](mailto:ancona@cfli.it)







CFLI



**Consorzio Formazione Logistica Intermodale**

Sede legale e operativa Venezia  
Zona Portuale Santa Marta  
Fabbricato 16 - 30123 Venezia  
T +39 041 5334155-56  
F +39 041 5334157  
P. iva 03265970271  
Cod. Fiscale 03395860103  
veneziana@cflti.it  
www.cflti.it



Sede operativa Ancona  
Molo Santa Maria  
60121 Ancona  
T +39 071 2320234  
F +39 071 2825005  
ancona@cflti.it



**FORMAZIONE**

Finalità del Servizio	Adeguare le competenze di un candidato alle necessità di un'impresa, preparare professionalità a fronte di nuovi settori in espansione e permettere ai lavoratori di diversificare le proprie competenze.
Modalità di erogazione	Progettazione sulle specifiche esigenze del committente, concordando obiettivi e tempi, mediante l'analisi della professionalità di partenza dei lavoratori. La formazione erogata si distingue in: analisi del bisogno e progettazione del processo formativo; erogazione dell'attività formativa; inserimento lavorativo nei percorsi di formazione professionali. La formazione è suddivisa in quattro tipologie: <i>formazione di base</i> rivolta a quanti hanno necessità di acquisire alcune competenze trasversali a tutti i settori produttivi (linguistiche, informatiche, sulla salute e sicurezza e organizzazione aziendale); <i>formazione superiore</i> rivolta a quanti hanno necessità di acquisire conoscenze e competenze tecnico-specialistiche relative ad un ruolo professionale ben definito; <i>formazione continua</i> finalizzata alla riqualificazione, aggiornamento e adattamento professionale al fine di stabilizzare i rapporti di lavoro.
Destinatari	Lavoratori disoccupati/inoccupati; lavoratori da ricollocare, lavoratori svantaggiati; personale in somministrazione o un attesa d avviamento temporaneo, imprese ed enti che intendono sviluppare le professionalità dei loro collaboratori.
Qualità del servizio	Garantire l'erogazione di tutte le fasi del processo di analisi dei bisogni, progettazione erogazione dei moduli formativi; garantire un buon livello di soddisfazione del servizio. Garantire l'inserimento nei percorsi di formazione professionale previsti dal Fondo Sociale Europeo o da Forma.temp
A chi rivolgersi	CFLI Zona Portuale Santa Marta Fabb. 16 30123 Venezia Tel 041 5334155-56 Fax 041 5334157 <a href="http://www.cflti.it">www.cflti.it</a> – <a href="mailto:veneziana@cflti.it">veneziana@cflti.it</a>