

Il 14 settembre si è svolto un **Memorial sportivo in memoria del Consigliere Direttivo Gino Avanzo**, organizzato dal Consiglio Regionale ENS Liguria e il cui trofeo è stato vinto dal Consiglio Regionale ENS Marche.

L'ENS ha inoltre seguito con attenzione lo svolgimento della prestigiosa manifestazione sportiva **Deaflympics 2013** - svoltasi a Sofia e che ha visto un ricco medagliere italiano con 4 ori, 3 argenti e 5 bronzi - e cui ha partecipato in rappresentanza dell'ENS il Consigliere Samuelli, con il tecnico dell'Area Multimedia Davide Conti.

#### OSSERVATORIO SULL'ACCESSIBILITÀ (OSA)

Responsabile: Consigliere Direttivo Giuseppe Corsini.

Referente Ufficio Progetti: Amir Zuccalà.

Membri: Arch. Consuelo Agnesi, Ing. Sanzio Antonioni, dott. Carlo Di Biase, dott.ssa Valentina Foa, dott. Humberto Insolera, dott.ssa Lia Rusca.

L'ENS sul finire del 2011 ha costituito un organismo interno, l'**Osservatorio sull'Accessibilità (OSA)**, con il compito di supportare la Sede Centrale ENS nel monitoraggio, redazione di linee guida e progetti, partecipazione ad eventi, attività di ricerca e altre azioni aventi come oggetto la definizione e diffusione di buone prassi per l'accessibilità e l'abbattimento delle barriere della comunicazione per le persone sorde. Un gruppo di lavoro composto da volontari in grado di tenere il passo con il continuo evolversi del Terzo Settore e di divenire un punto di riferimento, per la struttura organizzativa ENS, per le altre Associazioni e le Istituzioni, in relazione alle tematiche dell'accessibilità (ambientale, dei servizi, del web, ecc.) riferite a ogni contesto della vita quotidiana delle persone sorde.

Tra le varie attività è da segnalare l'organizzazione del Convegno "**I beni culturali per il bene delle persone sorde**" svoltosi il 21 febbraio a Roma, come sopra relazionato.

Tra le varie iniziative cui l'Osservatorio ha collaborato ricordiamo il "**Progetto Arteinsieme**" con il Museo Omero di Ancona e la docenza al I° corso di formazione sull'accessibilità ai beni culturali tenuta da Carlo di Biase e Consuelo Agnesi e il Convegno "**Amplificazione ed induzione magnetica per abbattere le barriere di comunicazione nei luoghi pubblici**" organizzato dall'ENS di Ascoli Piceno.

Durante l'anno l'Osservatorio ha dato supporto e consulenza gratuita alla Sede Centrale per la preparazione di documentazione per la partecipazione a tavoli tecnici,

progetti, monitoraggi, richieste di collaborazione da altre Istituzioni e in cooperazione con le Aree ENS.

Si è iniziato a lavorare con l'Area Multimedia al Gruppo di Lavoro sull'Accessibilità che si dedicherà, in collaborazione con ENS Lombardia e Milano, al grande **Evento Expo 2015**.

### ATTIVITÀ INTERNAZIONALE

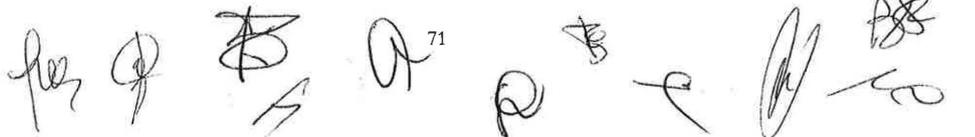
L'attività internazionale per vocazione è trasversale a diverse Aree e Uffici, seguita direttamente da Presidente e Segretario per i rapporti istituzionali e dall'Area Formazione come competenza specifica. Le attività sono state coordinate dall'Ufficio Esteri.

Tra le diverse attività, in cui rientrano attività di monitoraggio di bandi internazionali, progettazione con altri partner istituzionali o in autonomia, rapporti con altre associazioni, diffusione di notizie relative a iniziative all'estero, attività di traduzione, ricordiamo la partecipazione a diversi Bandi internazionali ed europei, come di seguito elencati:

- "Progetto PHIDLAS, *Accessibility to cultural life for persons with sensorial disabilities / Accessibilità alla vita culturale per le persone con disabilità sensoriale*", bando pubblico della Commissione Europea dal titolo "Europe for Citizens" - "Europa per i cittadini" Azione 1 - Misura 2.1, progetto pensato per riunire le persone con disabilità sensoriali uditive e visive, provenienti da diversi paesi europei, con lo scopo di condividere e scambiare esperienze ed opinioni circa l'accessibilità alla vita culturale per le persone non udenti e non vedenti;

- "Progetto DELLA, - *Deaf European Language and Institutional Awareness / Campagna di sensibilizzazione per le persone sorde sulle Istituzioni Europee*", Bando relativo al programma europeo "Gioventù in azione" - "Youth in Action", progetto pensato per essere sviluppato attraverso un approccio *peer to peer*, portando avanti una campagna di sensibilizzazione sulle modalità attraverso cui presentare le richieste dei giovani sordi italiani al Parlamento Europeo, al fine di promuovere la loro partecipazione attiva alla vita politica europea al di sopra e al di là del tempo elettorale, nello spirito dell'Anno Europeo dei Cittadini;

- "Progetto IRIS - *Drug Prevention Campaign for young deaf people / Campagna di sensibilizzazione sulla prevenzione all'uso delle droghe per le persone sorde*", che propone di sviluppare una campagna di sensibilizzazione ad hoc per le persone sorde per prevenire il consumo di droga, in risposta ad un bando pubblico della Commissione Europea.



I suddetti progetti, che non sono stati selezionati tra i vincitori, vedevano la partecipazione dell'ENS in qualità di capofila o, in alcuni casi, di partner, affiancando Associazioni italiane ed Europee già esperte nel settore della progettazione relativamente ai bandi individuati; verranno ripresentati su prossimi bandi.

Gli ultimi due anni sono stati particolarmente difficili anche in termini di risorse disponibili per il finanziamento di progetti: abbiamo visto respingere proposte, di cui l'Ente era parte, avanzate da organismi eccellenti quali Università e Consorzi con partner istituzionali di alto profilo, progetti che comunque andremo a ripresentare su nuove linee di finanziamento.

Un progetto positivamente valutato e oramai concluso è stato quello **co-finanziato dalla Fondazione Internazionale Anna Lindh** per il dialogo tra le culture ([www.annalindhfoundation.org](http://www.annalindhfoundation.org)) dal titolo *“La lingua dei segni come elemento di inclusione sociale delle donne e dei giovani sordi”* in partenariato con la FNSA – **Federazione Nazionale dei Sordi d'Algeria**, membro, come l'ENS, della WFD - Federazione Mondiale dei Sordi. L'ENS ha partecipato al bando in qualità di capofila, mentre la FNSA in qualità di partner.

Il progetto ha fornito a **60 algerini sordi** (30 donne e 30 giovani), la formazione adeguata per consentire loro di utilizzare correttamente la lingua dei segni algerina come elemento per superare l'esclusione sociale e come veicolo per la loro integrazione nella società, soprattutto nel mondo della scuola e del lavoro. Il progetto si è articolato principalmente attraverso tre macrofasi: conferenze di presentazione, organizzate in Italia e in Algeria; corsi di formazione in lingua dei segni algerina, organizzati nella città di Algeri presso la sede della FNSA; divulgazione dei risultati, effettuata sia in Algeria che in Italia.

Le attività progettuali sono iniziate ufficialmente il 27 settembre 2012 con una conferenza promozionale di presentazione ed illustrazione del progetto a Roma presso l'Istituto di Studi Europei Alcide De Gasperi. Questa conferenza è stata replicata con le medesime modalità ad Algeri il 3 ottobre 2012, presso la Sede della Federazione Nazionale dei Sordi d'Algeria, dando l'avvio ufficiale al progetto. I corsi di lingua dei segni algerina, con insegnanti e formatori sordi di Algeri, hanno avuto inizio nel mese di febbraio 2013, dopo aver siglato nel precedente mese di gennaio 2013 il protocollo d'intesa tra le due Associazioni coinvolte nel progetto. I due formatori scelti dal Segretario Generale della FNSA, dott. Mahieddine Bachir, sono stati FERHAT Mehdi e ALLAL Mohamed, i quali hanno svolto i corsi tenendo presente il programma formativo

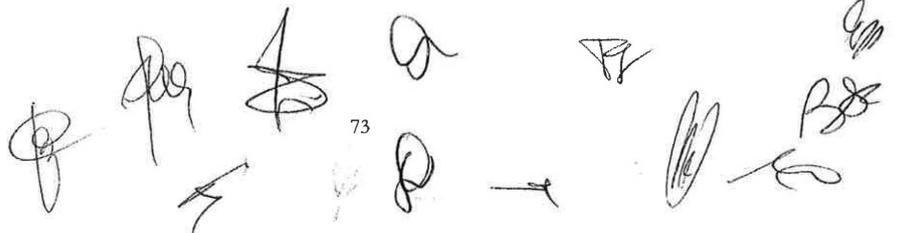
stabilito di concerto con l'ENS Onlus. Si sono costituiti due gruppi da 30 allievi ciascuno, a seconda del livello di conoscenza e competenza già fruito dai corsisti. I DVD di supporto all'insegnamento per i due formatori si sono basati sul programma formativo seguito durante i due corsi: trattandosi di 8 livelli, anche il numero dei DVD è stato il medesimo.

I risultati ottenuti attraverso i corsi sono stati molti positivi, tanto da interessare altri Paesi dell'Area del Maghreb che, come ha illustrato il dott. Bachir della FNSA presente alla conferenza conclusiva del progetto svoltasi a Roma in data 24 settembre 2013, hanno prospettato l'opportunità, attraverso i loro rappresentanti, di utilizzare questo progetto come modello da replicare all'interno delle Associazioni dei sordi dei loro Paesi.

L'Ufficio, inoltre, ha lavorato per mantenere i rapporti che l'Ente intrattiene con le Associazioni Internazionali a cui aderisce, tra cui l'EUD – Unione Europea dei Sordi; la WFD – Federazione Mondiale dei Sordi, l'EDF - il Forum Europeo sulla Disabilità, realizzando comunicati stampa per il sito dell'ENS e traduzioni in italiano per opportuna conoscenza delle news da parte dei dirigenti dell'ENS.

Una rappresentanza ENS ha preso parte, come ogni anno, al workshop, al seminario e all'Assemblea Generale dell'EUD – Unione Europea dei Sordi – tre importanti eventi che si sono svolti nel mese di maggio 2013 a Dublino, in collaborazione con la Federazione dei Sordi Irlandese. Per il seminario, è stato scelto come tema principale la *cittadinanza europea*, e nello specifico, il titolo è stato il seguente: "*Sordi cittadini dell'UE - che cosa significa per loro*".

L'Assemblea Generale annuale dell'EUD ha visto protagonisti tutti i Delegati Ufficiali dei Paesi Membri Ordinari che, insieme al Consiglio Direttivo dell'EUD, hanno discusso in merito alla realizzazione del programma di lavoro ed anche in merito ad altri eventi cruciali che interessano direttamente o indirettamente, la comunità sorda. Si sono, inoltre, tenute le elezioni del Nuovo Consiglio Direttivo dell'EUD, che hanno visto protagonista uno degli ex-collaboratori dell'ENS, il dott. Humberto Insolera, eletto nuovo Vice-presidente dell'EUD.



73

---

**PROCESSI ORGANIZZATIVI**

---

Al di là dei macroprogetti e degli scenari internazionali entro cui l'Ente svolge la propria azione, l'attività ordinaria è proseguita delineata dai suoi organi istituzionali principali, ovvero il **Consiglio Direttivo** e l'**Assemblea Nazionale**, che nel 2013 si sono riuniti complessivamente in **16 sedute**, 12 Consigli Direttivi, 3 Assemblee Nazionali e una dedicata ai Quadri Dirigenti, affrontando tutte le tematiche relative al buon andamento dell'Associazione e finalizzate alla gestione interna e buon andamento dell'Ente.

La corrispondenza in entrata e in uscita presso la Sede Centrale è stata corposa: solo di note ufficiali da gennaio a dicembre sono state protocollate complessivamente circa **10 mila comunicazioni** cui si aggiungono le corrispondenze che i singoli Uffici e Aree intrattengono a carattere informale.

Le attività sono state coordinate dalla Dirigenza nazionale e dai referenti di Area, con il supporto diretto degli Uffici della Sede Centrale, in una rete di collaborazioni che vede attivamente e costantemente coinvolte le sedi territoriali, regionali, provinciali e intercomunali, dell'ENS nel perseguimento delle finalità istituzionali. Attività relative nello specifico a temi di interesse generale per la categoria sono stati seguiti dall'Ufficio Affari Generali nel corso dell'anno e di seguito riassunte.

In tale contesto la Sede Centrale ha fornito sostegno alle sedi territoriali con le risorse a sua disposizione, fornendo chiarimenti e consulenze dirette e attraverso circolari informative e comunicazioni varie scritte e in Lingua dei Segni.

**Tesseramento e gestionale anagrafica**

La riorganizzazione proprio delle procedure di tesseramento è stata una delle azioni di progressivo miglioramento interno su cui ci si è concentrati maggiormente. La Sede Centrale ha infatti avviato un complesso processo di riorganizzazione interna che ha potuto prendere corpo anche in virtù del co-finanziamento del progetto RipENSiamoci, descritto nelle pagine precedenti.

A partire dall'anno sociale 2013 inoltre l'Assemblea Nazionale ENS, al fine di ottimizzare i tempi di realizzazione e di distribuzione delle tessere associative in PVC, ha ritenuto di adottare nuove modalità di stampa. Ciascun Consiglio Regionale si è dotato di un'apposita stampante idonea a gestire la produzione delle tessere riferite alle proprie Sezioni Provinciali.

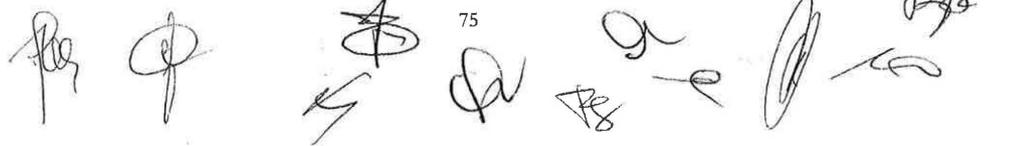
La Sede Centrale ha acquistato tutte le card in PVC e stampato il “fronte” con il soggetto vincitore del concorso per la tessera 2013, mentre i Consigli Regionali hanno provveduto a stampare il retro con i dati degli iscritti, seguendo rigorosamente la numerazione progressiva definita a livello centrale. Le Sezioni Provinciali, ricevute dai Consigli Regionali le tessere stampate “fronte e retro”, una volta verificata la sussistenza della delega INPS, ovvero acquisito il pagamento in contanti, le hanno distribuite ai soci con le consuete modalità (a mano o mediante spedizione presso l’abitazione).

Ai nuovi soci è stata rilasciata una tessera cartacea provvisoria in attesa della stampa e della spedizione della tessera definitiva su card in PVC da parte del Consiglio Regionale. Con l’adozione del “Gestionale Soci ENS” si è perseguito l’obiettivo di realizzare un archivio centralizzato, che consenta alla Sede Centrale di gestire direttamente tutti i dati riferiti ai soci, nonché alcuni documenti digitali di particolare rilevanza (verbale di riconoscimento della sordità, Legge 104/92, autocertificazione ovvero certificati anagrafici, titolo di studio, ecc.), che dovranno essere caricati e aggiornati a cura delle Sezioni Provinciali. Si metteranno in relazione i vari archivi cartacei delle sedi territoriali al fine di realizzarne uno soltanto digitale, perfettamente aggiornato e privo di duplicazioni di sorta, nonché un sistema di gestione dei trasferimenti che consenta alla Sede Centrale di assegnare con assoluta precisione il socio alla Sezione Provinciale di residenza la quale, a sua volta, dovrà essere posta nelle condizioni di avere un quadro chiaro e aggiornato in tempo reale della consistenza del proprio corpo associativo.

L’accesso all’archivio sarà differenziato in base alle competenze e alle pertinenze territoriali degli organi. La Sezione Provinciale dovrà essere l’unico soggetto legittimato, oltre all’amministratore centrale, ad operare gli inserimenti riferiti ai soci residenti nella propria circoscrizione. I Consigli Regionali potranno soltanto visionare i dati riferiti ai soci della propria regione.

Per ogni socio si intendono raccogliere, oltre ai dati anagrafici (cognome/nome, codice fiscale, sesso, data e luogo di nascita, residenza, indirizzo mail, numero di cellulare, ecc.) e alla foto formato tessera, tutte le informazioni, anche documentali, riferite ad aspetti medico-legali (riconoscimento della sordità ai sensi della L. 381/70, riconoscimento della condizione di handicap grave ai sensi della L. 104/92, ecc.), alle provvidenze economiche (pensione, indennità di comunicazione), al lavoro (collocamento obbligatorio di cui alla L. 68/99), all’istruzione (titoli di studio conseguiti, frequenza scuole speciali per sordi, istituti e convitti, ecc.), alle attività svolte in seno

75



all'ENS (cariche elettive, incarichi nelle diverse realtà organizzate nell'ambito della Sezione e del Circolo Culturale e Ricreativo, ecc.).

I benefici di tale complessa riorganizzazione saranno oltre alla possibilità di poter erogare servizi mirati - invio di sms, mail, possibilità per il socio di versare online la quota di tesseramento - anche una più complessa base dati solida sul corpus associativo da utilizzare per il monitoraggio delle specificità ed esigenze degli associati nello sviluppo della progettazione sociale.

#### RAPPORTO SULLO STATO DELLA QUALITÀ RIESAME DELLA DIREZIONE

Terminato il periodo di assistenza garantito dal bando Ministero del Lavoro/Unioncamere vinto dall'ENS per gli anni 2007-2009 l'ENS si è trovato a gestire il Sistema di Gestione per la Qualità in completa autonomia a partire dall'anno 2010. L'ENS ha in questi anni beneficiato dell'applicazione del Sistema Qualità in termini di gestione interna e di migliore definizione di compiti e responsabilità.

Nel corso del 2013 nel sistema è stata integrata la documentazione relativa al Piano di Offerta Formativa, alle procedure di tesseramento e altri aggiornamenti. Sono stati condotti gli *audit* interni nelle sedi operative Sede Centrale e Consiglio Regionale Lombardia e il 10 aprile 2014 si è svolta con esito positivo la visita ispettiva condotta dall'ente certificatore RINA.

Il sistema è risultato, con margini di miglioramento e raccomandazioni ma nessuna non conformità, non solo aderente alla norma UNI EN ISO 9001:2008 e in quanto tale una garanzia in più sull'efficienza organizzativa all'esterno per la partecipazione a bandi di gara e altro, ma soprattutto incentivo al miglioramento e monitoraggio costante dell'organizzazione interna. Il sistema infatti è uno strumento importante, se ben interiorizzato dagli organi istituzionali e dal personale tutto, che consente di fissare certi processi - come l'erogazione di servizi o procedure interne come la gestione del tesseramento - e provvedere al loro costante miglioramento.

Scopi del presente paragrafo sono:

- fare il punto sull'applicazione del Sistema di Gestione per la Qualità;
- servire da report alla Direzione anche per l'individuazione di azioni di miglioramento avviate;
- fissare obiettivi di miglioramento per l'anno 2014 a integrazione della Relazione Programmatica 2014;
- consentire il Riesame del Sistema Qualità ad opera della Direzione;

- consentire una valutazione dell'adeguatezza quantitativa delle risorse a disposizione.

### Risultati degli Audit

#### Verifica di sorveglianza

Dall'analisi dei risultati emersi dalla verifica di sorveglianza tenutasi presso la Sede Centrale in data 10 aprile 2014 il livello di documentazione ed applicazione del Sistema si conferma soddisfacente e adeguato.

Nel corso di tale verifica ispettiva non sono state rilevate non conformità, ma le seguenti raccomandazioni:

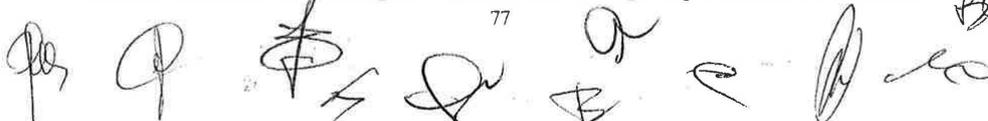
1. Migliorare l'integrazione delle informazioni presenti nel documento "Relazione sulle attività svolte nell'anno" e quelle riportate nel documento "Riesame della direzione".
- ✓ Viene integrato il riesame della Direzione nel presente documento; verranno integrate le prossime relazioni morali e programmatiche con gli indicatori del SGQ.
2. Registrare meglio la formazione impartita a seguito delle non conformità e/o raccomandazioni rilevate durante gli audit.
- ✓ Verrà data evidenza scritta delle sessioni formative impartite.
3. Definizione meglio i requisiti minimi, definiti del MGQ, per tutte le figure così come identificate nell'organigramma.
- ✓ Raccomandazione da accogliere nel Manuale.
4. Definire meglio, nella IO 07.06 le modifiche apportate alle modalità di gestione delle infrastrutture HW e dei SW.
- ✓ Da accogliere al termine della riconfigurazione del sistema di rete, protocollo informatico, archivio e backup della Sede Centrale.
5. Migliorare la pianificazione delle attività previste in fase di riesame, verifica e validazione della progettazione in riferimento ai servizi di formazione, divulgazione e informazione.
- ✓ Verrà data evidenza della pianificazione delle attività di progettazione, riesame e verifica in merito ad attività, progetti e servizi.

#### Audit interno

Obiettivi dell'audit interno erano accertare la conformità del Sistema Qualità alle prescrizioni della norma UNI EN ISO 9001:2008 e la sua continua applicazione;

- prendere atto delle modalità operative al fine di verificare l'adeguatezza del Sistema nell'attuare la Politica per la Qualità e nel conseguire gli obiettivi; in modo da

77



appurare la rispondenza di tali modalità a quanto previsto dalla documentazione introdotta e l'efficacia dell'applicazione;

- verificare la chiusura delle eventuali Non Conformità registrate sull'apposita modulistica e la corretta gestione di eventuali reclami pervenuti (moduli previsti dal SGQ sono, in tal caso, Rapporto di Non Conformità – MD-14 e Scheda Reclamo – MD-15).

L'*audit* è stato condotto per processi con metodo campionario.

Secondo quelle che sono le attività seguite nell'ultimo periodo, sono stati, pertanto, sottoposti a verifica i seguenti processi:

- Sistema di Gestione per la qualità;
- Responsabilità della Direzione;
- Gestione delle risorse;
- Progettazione ed Erogazione di servizi.
- Misurazioni, analisi e miglioramento.

Dall'analisi dei risultati emersi dall'*audit* interno svoltosi presso la Sede Centrale in data 03 aprile 2014 il livello di documentazione ed applicazione del Sistema si conferma soddisfacente e adeguato. Non sono state riscontrate non conformità e sono state avanzate raccomandazioni, in merito al procedere nel completamento del piano di monitoraggio generale dei dati numerici 2013; definizione nuove procedure di backup (in definizione adozione sistema Office 365 con relative funzionalità di archiviazione dati) e gestione del protocollo informatico (in fase di rinnovamento con relativa procedura di backup su sistemi *cloud*); procedura del Tesseramento come descritto in fase modifica strutturale; completamento del riesame della Direzione (integrato con la presente relazione come da raccomandazione dell'Ente certificatore),

#### Comunicazione interna

Con riferimento alla comunicazione interna tra Sede Centrale e sedi territoriali sono state emanate circolari e informative, scritte e in lingua dei segni, nel corso dell'anno e iniziative miranti ad ampliare i servizi offerti dal sito internet dell'ENS:

- Ampliamento funzioni sull'area riservata ENS.
- Affidamento alle sedi territoriali parametri di accesso personalizzati per la gestione di propri spazi web all'interno del sito web nazionale [www.ens.it](http://www.ens.it); sono stati eliminati pertanto i siti web locali creati dalle sedi negli anni in totale autonomia su domini e provider differenti. Questo al fine di dare maggiore uniformità a livello nazionale in termini di visibilità, di riconoscimento del "marchio" e per migliorare

78

l'accessibilità delle informazioni e dei contenuti ai soci e non, attraverso un unico coerente contenitore mediatico.

- Gestionale anagrafica soci.
- Accesso alla rivista *InformaSordi* in formato digitale.
- Concorsi e attività per un maggiore coinvolgimento dei soci nelle scelte associative tramite sito web: es. Concorso per l'ideazione grafica della Tessera ENS 2014.

#### Fornitori

Per ciò che concerne la gestione dei fornitori è in corso la integrale dell'elenco e relative qualificazioni a seguito dell'introduzione di nuove e più funzionali procedure per la gestione della contabilità.

#### Salvataggio dati e protocollo informatico

È in corso la riorganizzazione dei processi di gestione del protocollo informatico, l'acquisizione di un nuovo software, e la configurazione delle procedure di backup.

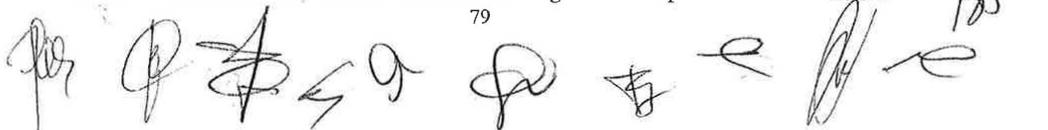
#### Informazioni di ritorno da parte del cliente

Nel corso dell'anno sono stati gestiti reclami e suggerimenti – relativi alle macroaree di intervento – presi in carico dai singoli uffici. Per quanto attiene all'erogazione di servizi esterni e alla relativa rilevazione della soddisfazione dei “clienti” dell'ENS sono stati raccolti i dati tramite questionari di gradimento relativi all'organizzazione di corsi di Lingua dei Segni Italiana (LIS), di sensibilizzazione e dei workshop di formazione e aggiornamento. I servizi di assistenza e facilitazione della comunicazione (es. *Comunic@ENS*) dispongono di propri dati di monitoraggio.

Allo scopo generale di migliorare, automatizzare, centralizzare l'acquisizione di tali dati (questionari di gradimento dei corsisti delle varie iniziative formative; gestione delle varie procedure per l'accreditamento dei docenti, coordinatori didattici e altre figure coinvolte nelle attività formative; gestione delle procedure per l'avvio di corsi da parte delle sedi periferiche, relazioni ex post, ecc.) sono proseguite le azioni avviate miranti alla definizione del Piano di Offerta Formativa dell'ENS, comprendente altresì linee guida per l'organizzazione di iniziative ricreative e culturali da parte delle sedi territoriali.

#### Adeguatezza delle risorse ed apparecchiature

Le risorse (dipendenti e collaboratori) di cui l'Ente Nazionale Sordi dispone per le attività in corso sono da ritenersi al momento adeguate ai tempi e alle limitate risorse



disponibili, in un'ottica di razionalizzazione e contenimento delle spese. È stato altresì compiuta una forte opera di monitoraggio e ridefinizione delle modalità di incarico e contrattualizzazione del personale nonché delle figure che ricoprono ruoli di supporto alle attività istituzionali nell'ambito delle sedi territoriali.

#### Aggiornamento del personale esistente

Per ovviare alla scarsità di fondi da allocare per la formazione del personale è stata effettuata l'iscrizione della Sede Centrale al fondo Interprofessionale Fondimpresa ed è in corso la valutazione alla partecipazione di proposte progettuali per l'accesso a bandi per la formazione finanziata, con riferimento prioritario al tema della sicurezza.

#### Servizi, prestazioni dei processi e conformità dei prodotti

Gli indicatori numerici individuati e rielaborati nel corso del presente riesame sono stati correttamente monitorati in riferimento ai principali processi dell'ENS. Tali indicatori saranno riportati in forma tabellare nel documento "Piano Annuale di monitoraggio" di prossima compilazione.

Nella tabella saranno riportati i seguenti dati:

Descrizione del processo sottoposto a monitoraggio; descrizione dell'indicatore numerico individuato per effettuare la misurazione dell'efficacia dell'attività in oggetto; dati da raccogliere per procedere al calcolo dell'indicatore; responsabile dell'indicatore; frequenza della raccolta dati; valore (riferito all'indicatore sopra menzionato) riscontrato nell'anno; eventuali azioni da intraprendere; obiettivi per l'anno successivo; limiti di tolleranza; eventuali note.

Per quanto concerne il Tesseramento si è provveduto a modificare gli indicatori relativi al 2013 introducendo alcuni parametri più rispondenti alle esigenze dell'Associazione e funzionali al rilevamento ed elaborazione dei dati.

Il numero dei soci al 31 dicembre 2013 è di n. 25.756.

Con il Progetto *RipENSiamoci* – agosto 2012-ottobre 2013 – si è avviato una complessa operazione volta a dotare le sedi territoriali di un nuovo software (denominato *Cariddi* e sviluppato da una società cooperativa padovana che ha persone disabili in organico e una particolare sensibilità in merito), avviando al contempo la formazione di formatori che si sono presi in carico la formazione finale dei dirigenti, sulle funzionalità del software nonché sui temi relativi al *team building* e condivisione di obiettivi.

#### Stato delle azioni correttive e preventive

80

Allo stato attuale non risultano aperte azioni correttive, le azioni preventive e raccomandazioni sono state prese in carico; verranno altresì gestite le raccomandazioni rimaste in sospeso circa la migliore definizione delle modalità di controllo dei servizi dati in *outsourcing* e la definizione dei requisiti minimi per le figure di Coordinatore e Responsabile qualità nel Manuale.

#### Precedenti riesami

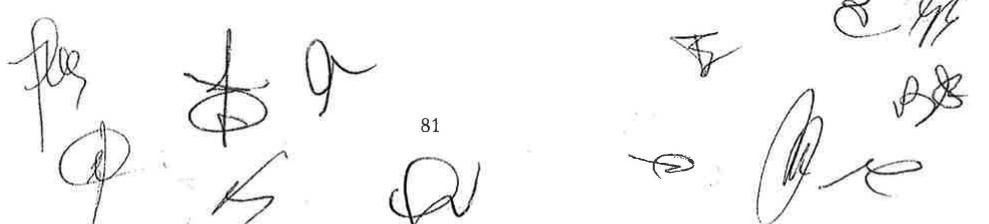
##### Eventuale necessità di una revisione del sistema di gestione per la qualità

Dai precedenti riesami non emergono questioni in sospeso. L'attuale impostazione e consistenza dei documenti a supporto del SGQ è ritenuta adeguata alle esigenze dell'Associazione in quanto recentemente aggiornata. È opportuno provvedere a sessioni di aggiornamento periodiche per dirigenti e personale delle norme e procedure relative al SGQ.

#### Relazione di riesame

Ulteriori azioni dedicate al consolidamento dell'unità associativa e identitaria, nonché al miglioramento di processi operativi e gestionali, sono state portate avanti dalla Sede Centrale nel corso di tutto l'anno, tra cui di nuovo in sintesi: regolamentazione contratti a livello nazionale e creazione dei consulenti fiscali regionali; aggiornamento ricognizione dei dati relativi ai beni mobili e strumentali presso le sedi ENS; azioni miranti a regolamentare in maniera più rigorosa, uniforme - e vincolata a specifiche autorizzazioni da parte della Sede Centrale - l'organizzazione di eventi, attività formative su temi di interesse generale e cogente per la vita associativa, attraverso lo sviluppo e diffusione del Piano di Offerta Formativa; azioni miranti a un utilizzo consapevole da parte dei quadri dirigenti dei Social Network o media analoghi, sempre più frequentati virtualmente dalle persone sorde (primo fra tutti Facebook), che sia rigorosamente attinente alla vita istituzionale dell'Associazione e rispettoso nella forma e nei contenuti.

In merito alla gestione interna della contabilità la Dirigenza ha attuato le determinazioni del Consiglio Direttivo in relazione al progressivo miglioramento del funzionamento interno e gestione contabile, avviando un processo di rinnovamento necessario e vitale che avrà ricadute positive su tutta l'Associazione.



## CONCLUSIONI

Il presente riesame ha evidenziato una buona implementazione ed utilizzo del Sistema, nonché la sostanziale conformità ed adeguatezza del Sistema. Si provvederà a fornire input a tutto il personale al fine di continuare a considerare il Sistema come un supporto per la corretta ed efficace gestione ed il costruttivo controllo delle attività: in questo modo si potranno ottenere concreti miglioramenti nei servizi erogati. Al momento, le risorse vengono ritenute adeguate.

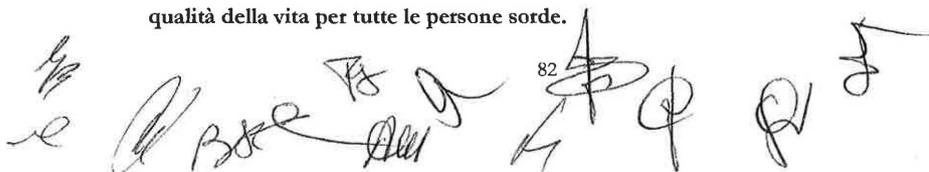
Per gli obiettivi da raggiungere per il prossimo anno si rimanda alla *Relazione Programmatica 2014*.

Fondamentale rimane il proseguimento di quel percorso di apertura e dialogo con tutte le persone sorde, a prescindere dai personali percorsi di crescita e dalle scelte educative e ri-abilitative – oralismo, bilinguismo, impianto cocleare, ecc. - e lo dimostra la proposta di legge di cui abbiamo relazionato in apertura, che mira all'adozione di misure ad ampio raggio a tutela di tutti gli strumenti oggi disponibili per realizzare la piena inclusione sociale delle persone sorde.

Una collaborazione e un dialogo con tutte le realtà sociali serie e strutturate che operano nel pianeta sordità – Cooperative, Associazioni di Famiglie, operatori del settore, personale docente, ecc. – e con quelle attive nel multiforme mondo della Disabilità, dell'Associazionismo e del Terzo Settore, devono essere mantenuti vivi e costanti, costruendo sinergie e obiettivi condivisi. Inoltre va proseguita l'azione di continua sensibilizzazione delle Istituzioni, della Pubblica Amministrazione, del mondo della politica perché da un lato **condividano percorsi di sostegno formale alle attività istituzionali condotte dall'ENS**, dall'altro **acquisiscano una sempre maggiore conoscenza delle difficoltà che incontrano le persone sorde nella vita di ogni giorno**, imparando al contempo ad apprezzarne le qualità e potenzialità umane, e a rispettarne i diritti di cittadinanza.

Questo processo di avvicinamento, sensibilizzazione e conoscenza di chi sono le persone sorde e quali le specifiche esigenze, che deve essere condotto dall'Ente a tutti i livelli, è fondamentale per garantire una reale e non retorica integrazione sociale. Unità, compattezza e forza diventano in questa fase elementi indispensabili per far sentire la nostra voce, mantenere le nostre prerogative e rivendicare con forza i diritti dei sordi che rappresentiamo.

**Il nostro è un unico importante obiettivo: la ricerca di una sempre maggiore qualità della vita per tutte le persone sorde.**



SCHEDA DI PRESENTAZIONE  
ENTE NAZIONALE PER LA PROTEZIONE E  
L'ASSISTENZA DEI SORDI - ONLUS

<b>Denominazione</b>	Ente Nazionale per la protezione e l'assistenza dei Sordi - ONLUS
<b>Sigla ente</b>	ENS - ONLUS
<b>Sede</b>	Via Gregorio VII, 120 - 00165 - ROMA Tel. ++39-06-398051 - Fax ++39-06-3980531 protocollo@ens.it protocollo@pec.ens.it
<b>Web</b>	<u>Sito web nazionale</u> : www.ens.it <u>Contatti e siti web sedi periferiche</u> : www.ens.it/sedi-periferiche <u>Facebook</u> : www.facebook.com/pages/Ente-Nazionale-Sordi-Onlus/108963712474901 <u>Twitter</u> : http://twitter.com/#!/mediavideoens <u>You Tube</u> : www.youtube.com/webenstv <u>RSS</u> : http://feeds.feedburner.com/EnteNazionaleSordiOnlus <u>Comunic@ENS</u> : www.comunicaens.it <u>Comitato Giovani Sordi Italiani</u> : www.cgsi-italia.it/
<b>Presidente Nazionale</b>	Giuseppe Petrucci
<b>Consiglio Direttivo</b>	Francesco Bassani (Vice Presidente), Ferdinando Cericola, Giuseppe Corsini, Sebastiano Manciangli, Franco Pedrali, Pier Alessandro Samuelli.
<b>Segretario Nazionale</b>	Dott. Costanzo Del Vecchio
<b>Forma giuridica</b>	<p>L'ENS Onlus (iscrizione all'Anagrafe Unica delle Onlus dal 1998) è l'Ente nazionale preposto alla protezione e l'assistenza dei sordi in Italia nonché <b>associazione di promozione sociale</b> iscritta nel relativo registro nazionale con decreto del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali del 10.10.2002;</p> <p>- ai sensi della <b>L. 12 maggio 1942 n. 889</b> l'ENS è stato eretto ad <b>ente morale</b> ed ai sensi della <b>L. 21 agosto 1950 n. 698</b> è stato <b>riconosciuto quale ente morale per la protezione e l'assistenza dei sordi</b> con l'espresso scopo, tra gli altri, di avviare i sordi alla vita sociale, aiutandoli a partecipare all'attività produttiva ed intellettuale, di agevolare, nel periodo post-scolastico, lo sviluppo della loro attività e capacità alle varie attività professionali, di agevolare il loro collocamento al lavoro, di collaborare con le competenti Amministrazioni dello Stato, nonché con gli Enti e gli Istituti che hanno per oggetto l'assistenza, l'educazione e l'attività dei sordi, nonché di rappresentare e difendere gli interessi morali, civili, culturali ed economici dei minorati dell'udito e della favella presso le pubbliche Amministrazioni;</p> <p>- le predette finalità sono state mantenute in capo all'ENS anche a seguito dell'emanazione del <b>D.P.R. 31 marzo 1979</b>, con il quale il medesimo è stato trasformato in <b>Ente con personalità giuridica di diritto privato</b>;</p> <p>L'art. 2 di detto D.P.R. prevede che "L'E.N.S. conserva i compiti associativi nonché quelli di rappresentanza e tutela dei minorati dell'udito e della favella, previsti dalle norme di legge vigenti e da quelle statutarie".</p> <p style="text-align: center;">L'ENS è inoltre:</p> <p>- <b>Soggetto accreditato per la formazione del personale della scuola</b> dal Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca (Decreto del 18 luglio 2005).</p>

	<p>- <b>Organizzazione Promozionale di Sport Disabili</b> ai sensi dell'art. 25 dello statuto del <b>Comitato Italiano Paralimpico (CIP)</b> con delibera del Consiglio Nazionale n. 23 del 26 novembre 2005, riconfermato nella riunione del Consiglio Nazionale CIP del 22/02/2009.</p> <p>- Iscritto come ente di 2ª classe all'<b>Albo nazionale degli enti di servizio civile nazionale</b> (Presidenza del Consiglio dei Ministri – Ufficio Nazionale per il Servizio Civile - determina del 17/01/2006).</p>
<b>La mission</b>	La <i>mission</i> dell'ENS è l'integrazione delle persone sorde nella società, la promozione della loro crescita, autonomia e piena realizzazione umana.
<b>Cosa facciamo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>PREVENZIONE E RIABILITAZIONE;</b></li> <li>• <b>AZIONE POLITICO-LEGISLATIVA</b> per l'approvazione di provvedimenti tesi a migliorare le condizioni di vita delle persone sorde;</li> <li>• <b>EROGAZIONE DI SERVIZI DI PUBBLICA UTILITÀ</b> accessibili in collaborazione con le Istituzioni e la Pubblica Amministrazione;</li> <li>• <b>DIRITTO ALLA COMUNICAZIONE:</b> azioni per l'accessibilità dell'informazione e della comunicazione;</li> <li>• <b>INTEGRAZIONE SCOLASTICA:</b> strategie per lo sviluppo di una scuola "a misura" di bambino sordo;</li> <li>• <b>INSERIMENTO LAVORATIVO:</b> per la piena e reale integrazione dei sordi nel mondo del lavoro;</li> <li>• <b>RICERCA:</b> sordità, metodologie educative, tecniche riabilitative, Lingua dei Segni, nuove tecnologie;</li> <li>• <b>FORMAZIONE</b> delle figure professionali che operano nel mondo della sordità;</li> <li>• <b>CAMPAGNE DI SENSIBILIZZAZIONE</b> per la promozione di un'immagine positiva della sordità e per l'autodeterminazione delle persone sorde.</li> <li>• <b>SERVIZI:</b> assistenza alla comunicazione, assistenza scolastica e dopo scuola, segretariato sociale.</li> </ul>
<b>Arece di lavoro Sede Centrale</b>	<p>- Politica Associativa, Pubbliche Relazioni e Diritti Umani.</p> <p>- Lavoro, Servizio Civile.</p> <p>- Rapporti con le Regioni, Bilancio ed economia territoriale e Cooperative</p> <p>- Multimedia, Tempo Libero, Cinema, Teatro, Biblioteca/Videoteca, Inform@Sordi</p> <p>- Politiche Della Famiglia, Terza Età, Pari Opportunità;</p> <p>- Sanità, Storia dei Sordi, Coordinamento Legislativo periferico.</p> <p>- Politiche Giovanili (CGSI), Politiche per lo Sport, Rapporti Internazionali (WFD-EUD), Scuola, Università, LIS, Formazione (Falicseu).</p> <p>- Legale, Previdenza e Legislazione</p>
<b>Organizzazione</b>	L'ENS è presente sul territorio con <b>106 Sezioni Provinciali, 18 Consigli Regionali</b> ed oltre <b>50 rappresentanze intercomunali</b> .
<b>Sistema Qualità</b>	<b>UNI EN ISO 9001:2008</b> , certificato 24262/07/S. <u>Ente certificatore: RINA.</u> <u>Campi di attività:</u> EA38F, 37, 39. <u>Oggetto di certificazione:</u> progettazione ed erogazione dei servizi finalizzati all'integrazione dei sordi nella società: divulgazione e informazione, formazione e attività culturali - scientifiche, assistenza, servizio Comunic@ENS.
<b>Partnership</b>	L'ENS è membro e fondatore della <b>World Federation of the Deaf (WFD)</b> , costituitasi a Roma nel 1951, riconosciuta dalle maggiori organizzazioni internazionali, tra cui l'ONU, con sede operativa a Helsinki (Finlandia).

	<p>dell'<b>European Union of the Deaf (EUD)</b> dal 1985, con sede a Bruxelles (Belgio), e si conforma alle direttive dell'Unione Europea.</p> <p>L'ENS è altresì membro fondatore della <b>Federazione tra le Associazioni Nazionali dei Disabili (FAND)</b> insieme alle altre associazioni storiche di rappresentanza e tutela: Unione Italiana dei Ciechi e degli Ipovedenti (UIC), Associazione Nazionale Mutilati ed Invalidi Civili (ANMIC), Associazione Nazionale Mutilati ed Invalidi del Lavoro (ANMIL), Unione Nazionale Mutilati per Servizio (UNMS).</p> <p>È membro del <b>Forum Europeo sulla Disabilità (FID)</b> e dell'<b>European Disability Forum (EDF)</b>.</p>
<b>Divulgazione e informazione</b>	<p>Inform@Sordi – rivista di informazione, cultura, attualità, politica dei sordi;</p> <p>Centro di Documentazione Biblioteca "Vittorio Ieralla"</p> <p>Museo "I Sordi Italiani"</p> <p>Museo Internazionale Sport Silenzioso "F. Rubino"</p> <p>Pagine di Televideo e Mediavideo dedicate ai sordi.</p>
<b>Rappresentanza</b>	<p>Tavolo tecnico in materia di prevenzione dell'ipoacusia e della sordità, Ministero della Salute</p> <p>Osservatorio sulle condizioni delle persone con disabilità, Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali.</p> <p>Tavolo di lavoro sugli interventi sanitari e riabilitazione in favore delle persone con disabilità, Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali.</p> <p>Tavolo di confronto tra le associazioni nazionali delle persone con disabilità (Contratto di Servizio Stato/RAI).</p> <p>Osservatorio scolastico per l'integrazione, Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca.</p> <p>Sede permanente di confronto sulla programmazione sociale della RAI.</p> <p>Rappresentanza in CdA in diversi Istituti su tutto il territorio nazionale.</p>
<b>Organigramma nazionale</b>	<p><u>Organi centrali:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Congresso</li> <li>- Assemblea Nazionale</li> <li>- Consiglio Direttivo</li> <li>- Presidente Nazionale</li> <li>- Collegio dei Proviviri</li> <li>- Collegio Centrale dei Sindaci.</li> </ul> <p><u>Organi periferici:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Assemblee Regionali</li> <li>- Consigli Regionali</li> <li>- Presidenti Regionali</li> <li>- Assemblee Provinciali</li> <li>- Consigli Provinciali</li> <li>- Presidenti Provinciali</li> <li>- Collegi Regionali dei Sindaci</li> </ul>