

DELIBERA N. 7 DEL 11/02/2020

OGGETTO: *Istituzione del servizio di customer satisfaction.*

IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE
nella riunione del 11 febbraio 2020

- VISTA la Costituzione della Repubblica Italiana;
- VISTO lo Statuto della Regione Siciliana;
- VISTO il Regio decreto 18 novembre 1923, n. 2440 e smi;
- VISTO il Regio decreto 23 maggio 1924, n. 827, e smi;
- VISTA la Legge 7 agosto 1990, n. 241, e smi;
- VISTO il Decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165, e smi;
- VISTA la Legge regionale 15 maggio 2000, n. 10, e smi;
- VISTA la Legge regionale 25 novembre 2002, n. 20, e smi;
- VISTA la Legge regionale 8 febbraio 2007, n. 2, e in particolare l'art. 44 concernente l'attivazione dell'Ente regionale per il diritto allo studio universitario (ERSU) di Enna;
- VISTA la Legge regionale 21 maggio 2019, n. 7;
- VISTO il Contratto Collettivo Regionale di Lavoro vigente per l'area della dirigenza;
- VISTO il Decreto dell'Assessore regionale dell'Istruzione e della Formazione professionale n. 7214 del 04/12/2019 con cui è stato nominato il Presidente e istituito il Consiglio di Amministrazione (C.d.A.) dell'ERSU a norma degli artt. 9 e 10 della L.R. n. 20/2002;
- VISTA la Deliberazione commissariale n. 30 del 15/05/2019 con la quale è stato conferito al dott. Antonio Viavattene l'incarico di Direttore facente funzioni (F.F.) dell'ERSU di Enna;
- CONSIDERATO che è di importanza strategica per l'Ente migliorare e incrementare l'offerta dei servizi monitorando la soddisfazione dell'utenza sul servizio offerto;
- CONSIDERATO che il servizio di *customer satisfaction* rappresenta una vicinanza psicologica e un ascolto anonimo nei confronti dell'utenza nell'ambito una politica di servizi attenta e attiva;
- CONSIDERATO che è necessario istituire presso l'ERSU di Enna il servizio di *customer satisfaction*; ai sensi delle vigenti disposizioni e in conformità alle premesse,

DELIBERA

Articolo unico. È istituito presso l'ERSU di Enna il servizio di *customer satisfaction*.

La presente deliberazione sarà pubblicata sul sito istituzionale dell'ERSU ai sensi dell'art. 68 della L.R. n. 21 del 12/08/2014, come modificato dal comma 6 dell'art. 98 della L.R. n. 9 del 07/05/2015, e sarà pubblicato nella Sezione "Amministrazione Trasparente", sotto-sezione di primo livello "Provvedimenti", sotto-sezione di secondo livello "Provvedimenti organi indirizzo-politico".

Il Direttore F.F.
Antonio Viavattene

Il Presidente
Dott. Livio Davide Cardaci

