

# Ente Terre Regionali Toscane

(L.R. 27 dicembre 2012, n. 80)

## DIREZIONE

### **Decreto n. 77 del 2 luglio 2019**

*Oggetto:* Delibera di Giunta Regionale n. 213 del 25 febbraio 2019 “Approvazione del Piano della Qualità della Prestazione Organizzativa 2019 di Ente Terre Regionali Toscane” - approvazione delle linee guida per la rilevazione del livello di gradimento dell'attività dell'Ente da parte dei fruitori dei servizi.

*Allegati da pubblicare:*

Allegato A: Linee guida per la Rilevazione del livello di gradimento sull'attività dell'Ente

*Dirigente responsabile:* Marco Locatelli

*Estensore:* Simone Sabatini

*Pubblicità/Pubblicazione:* Atto soggetto a pubblicazione integrale sulla banca data degli atti amministrativi dell'Ente Terre Regionali Toscane

## IL DIRETTORE

Vista la legge regionale 27 dicembre 2012, n. 80 “Trasformazione dell’Ente Azienda Regionale Agricola di Alberese in Ente Terre Regionali Toscane. Modifiche alla L. R. n. 39/2000, alla L. R. n. 77/2004 e alla L. R. n. 24/2000”;

Visto il Decreto del Presidente della Giunta Regionale 16 Aprile 2019, n. 55 “Ente Terre regionali toscane. Nomina del direttore.” con il quale si è provveduto alla nomina del sottoscritto quale Direttore dell’Ente Terre regionali Toscane;

Vista la Delibera di Giunta Regionale n. 213 del 25 febbraio 2019 che approva il Piano della Qualità della Prestazione Organizzativa (PQPO) per l'anno 2019 di Ente Terre Regionali Toscane;

Preso atto che il suddetto Piano inserisce, per la prima volta, fra gli obiettivi strategici dell'Ente la rilevazione del livello di gradimento sull'attività dell'Ente stesso, intesa come percentuale di gradimento complessiva da parte dei fruitori dei servizi di Ente Terre (Customer satisfaction);

Considerato che per giungere alla valutazione dei risultati dell'Ente viene imposto un percorso temporale volto a definire, in prima battuta, le modalità di rilevazione secondo uno specifico cronoprogramma allegato alla deliberazione (ETER 2), per poi procedere con l'effettuazione dell'indagine entro la fine dell'anno;

Visto che il suddetto cronoprogramma stabilisce che Ente Terre approvi con proprio decreto i parametri di valutazione e le modalità di ricezione del livello di gradimento da parte degli utenti, entro il 30 giugno 2019;

Considerato che in data 29 maggio 2019 è stata organizzata una specifica riunione con i referenti dei settori dell'Ente volta a definire i parametri di rilevazione e le modalità di ricezione del livello di gradimento;

Ritenuto opportuno approvare in allegato le “Linee guida per la Rilevazione del livello di gradimento sull'attività dell'Ente” in modo da avviare quanto indicato nel PQPO nei tempi stabiliti;

Dato atto che il presente provvedimento è soggetto agli obblighi di pubblicità di cui al D.Lgs. n. 33/2013;

## DECRETA

1) di approvare l'Allegato A, parte integrante e sostanziale del presente atto, ad oggetto “Linee guida per la Rilevazione del livello di gradimento sull'attività dell'Ente”.

Il presente atto è pubblicato integralmente sulla banca dati degli atti amministrativi dell’Ente Terre regionali toscane.

IL DIRETTORE  
*Marco Locatelli*