

SERVIZIO DI ASSISTENZA SPECIALISTICA CUSTOMER SATISFACTION PER I GENITORI

A.S. 2023/2024

Gentile genitore,

Le chiediamo di rispondere alle domande del seguente questionario, fornendo così un prezioso contributo finalizzato a verificare il livello di qualità percepito e il gradimento del servizio fornito dagli assistenti specializzati assegnati a Suo figlio/a.

La sua opinione è molto importante per porre in essere significative azioni di miglioramento ed erogare un servizio sempre più di qualità.

La invitiamo ad apporre la Sua firma alla fine del presente questionario, è comunque

Sua facoltà decidere di mantenere l'anonimato.

I dati saranno trattati nel massimo rispetto della privacy ai sensi del D. Lgs. 196/03 e succ. modif.

Grazie per la collaborazione.

Ad ogni buon fine si fa presente che ai sensi e per gli effetti degli artt. 13 e seg. del Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati (RGPD-UE 2016/679) e del nuovo Codice Privacy - D.Lgs. 196/2003 aggiornato al D.Lgs.101/2018, il trattamento dei dati contenuti nella presente questionario è finalizzato unicamente alla gestione dello stesso; i dati personali raccolti saranno trattati in modo lecito e corretto e verranno archiviati, registrati ed elaborati anche con procedure informatizzate, da parte dell'Ufficio competente dell'Amministrazione Comunale, nel rispetto delle citate norme, in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza degli stessi.

L'informativa completa sulla privacy è affissa c/o la Segreteria del Servizio Attività rivolte alle Scuole dell'Obbligo ed è visionabile sul sito istituzionale www.comune.palermo.it/privacy.php. Titolare del trattamento: Comune di Palermo. Responsabili del trattamento e autorizzati sono riportati nell'informativa completa. Questa amministrazione ha nominato un Responsabile Comunale della Protezione dei Dati Personali, a cui gli interessati possono rivolgersi per tutte le questioni relative al trattamento dei loro dati personali e all'esercizio dei loro diritti derivanti dalla normativa nazionale e comunitaria in materia di protezione dei dati personali: rpdp@comune.palermo.it

*** Indica una domanda obbligatoria**



COGNOME E NOME DELL'ALUNNO/A
oppure soltanto le iniziali del/la bambino/a o dell'operatore

La tua risposta:

Scuola frequentata dall'alunno/a*

DIREZIONE DIDATTICA ARCULEO
DIREZIONE DIDATTICA CAVALLARI
DIREZIONE DIDATTICA DE GASPERI
DIREZIONE DIDATTICA GABELLI
DIREZIONE DIDATTICA GARZILLI
DIREZIONE DIDATTICA MONTI IBLEI
DIREZIONE DIDATTICA ORESTANO
DIREZIONE DIDATTICA PARTANNA MONDELLO
DIREZIONE DIDATTICA ROSOLINO PILO
DIREZIONE DIDATTICA RAGUSA MOLETI
DIREZIONE DIDATTICA SALGARI
DIREZIONE DIDATTICA SIRAGUSA
DIREZIONE DIDATTICA TOMASELLI
SCUOLA MEDIA BORGESE-XXVII MAGGIO
SCUOLA MEDIA CESAREO
SCUOLA MEDIA GRAMSCI
SCUOLA MEDIA PECORARO
SCUOLA MEDIA VIRGILIO
SCUOLA MEDIA VITTORIO EMANUELE ORLANDO
ISTITUTO COMPrensivo ABBA-ALIGHIERI
ISTITUTO COMPrensivo RITA ATRIA
ISTITUTO COMPrensivo BOCCADIFALCO-TOMASI DI LAMPEDUSA
ISTITUTO COMPrensivo BOCCONE
ISTITUTO COMPrensivo BORSELLINO
ISTITUTO COMPrensivo BUONARROTI
ISTITUTO COMPrensivo CAPONNETTO
ISTITUTO COMPrensivo CAPUANA
ISTITUTO COMPrensivo COLOZZA-BONFIGLIO
ISTITUTO COMPrensivo CRUILLAS
ISTITUTO COMPrensivo DA VINCI-CARDUCCI
ISTITUTO COMPrensivo DE AMICIS-DA VINCI
ISTITUTO COMPrensivo DI VITTORIO
ISTITUTO COMPrensivo FALCONE
ISTITUTO COMPrensivo FLORIO-SAN LORENZO
ISTITUTO COMPrensivo GENTILI-PITRE'
ISTITUTO COMPrensivo GIOTTO-CIPOLLA
ISTITUTO COMPrensivo GIOVANNI XXIII-PIAZZI
ISTITUTO COMPrensivo GUTTUSO
ISTITUTO COMPrensivo KAROL WOJTYLA-ARENELLA
ISTITUTO COMPrensivo RITA LEVI MONTALCINI
ISTITUTO COMPrensivo LOMBARDO RADICE-NUCCIO
ISTITUTO COMPrensivo MANERI-INGRASSIA-DON MILANI
ISTITUTO COMPrensivo MANTEGNA-BONANNO
ISTITUTO COMPrensivo MANZONI-IMPASTATO
ISTITUTO COMPrensivo MARCONI
ISTITUTO COMPrensivo MAREDOLCE
ISTITUTO COMPrensivo MARGHERITA HACK
ISTITUTO COMPrensivo MATTARELLA-BONAGIA

ISTITUTO COMPRENSIVO MONTEGRAPPA-SANZIO
ISTITUTO COMPRENSIVO PADRE PINO PUGLISI
ISTITUTO COMPRENSIVO PEREZ-MADRE TERESA DI CALCUTTA
ISTITUTO COMPRENSIVO PESTALOZZI-CAVOUR
ISTITUTO COMPRENSIVO PIRANDELLO-BORGO ULIVIA
ISTITUTO COMPRENSIVO POLITEAMA
ISTITUTO COMPRENSIVO P.SSA ELENA DI NAPOLI
ISTITUTO COMPRENSIVO RAPISARDI-GARIBALDI
ISTITUTO COMPRENSIVO RUSSO-RACITI
ISTITUTO COMPRENSIVO SALADINO
ISTITUTO COMPRENSIVO SAURO-FRANCHETTI
ISTITUTO COMPRENSIVO SCELSA
ISTITUTO COMPRENSIVO SCIASCIA
ISTITUTO COMPRENSIVO SCINA'-COSTA
ISTITUTO COMPRENSIVO SFERRACAVALLLO
ISTITUTO COMPRENSIVO SPERONE-PERTINI
ISTITUTO COMPRENSIVO UDITORE-SETTI CARRARO
ISTITUTO COMPRENSIVO ANTONIO UGO
ISTITUTO COMPRENSIVO VERDI
CONVITTO NAZIONALE FALCONE
EDUCANDATO MARIA ADELAIDE

Quale grado di Scuola frequenta suo/a figlio/a?*

- Scuola dell'infanzia
Scuola primaria
Scuola secondaria di 1° grado

1) E' soddisfatto/a delle informazioni ricevute per attivare il servizio di Assistenza Specialistica?*

- Molto soddisfatto
Parzialmente soddisfatto
Insoddisfatto

2) E' soddisfatto/a del modo in cui l'Ufficio Assistenza Specialistica accoglie le richieste e/o i bisogni da Lei manifestati (tramite la Scuola, tel., mail)?*

- Molto soddisfatto
Parzialmente soddisfatto
Insoddisfatto

3) E' soddisfatto/a della tempestività con cui vengono attivate strategie per la risoluzione di problemi/difficoltà insorte nella gestione del servizio erogato a favore di Suo/a figlio/a?*

- Molto soddisfatto
Parzialmente soddisfatto
Insoddisfatto

4) E' soddisfatto/a delle modalità con cui è stato avviato il servizio di Assistenza Specialistica?
?*

- Molto soddisfatto
- Parzialmente soddisfatto
- Insoddisfatto

5) E' soddisfatto/a della competenza e professionalità mostrate dall'operatore specializzato nel lavoro con Suo/a figlio/a?

*

- Molto soddisfatto
- Parzialmente soddisfatto
- Insoddisfatto

6) E' soddisfatto/a della disponibilità ed empatia manifestate dall'operatore specializzato nei confronti di Suo/a figlio/a?*

- Molto soddisfatto
- Parzialmente soddisfatto
- Insoddisfatto

7) E' soddisfatto/a della modalità utilizzata dall'operatore specializzato per informarla sulle strategie d'intervento concordate con gli altri operatori e sui progressi effettuati da Suo/a figlio/a?*

- Molto soddisfatto
- Parzialmente soddisfatto
- Insoddisfatto

8) Da quando Suo/a figlio/a usufruisce del servizio di Assistenza Specialistica:*

- E' migliorato nell'ambito dell'autonomia
- E' migliorato nell'ambito delle capacità comunicative
- E' migliorato nell'ambito della relazione e socializzazione con gli adulti e con i coetanei
- E' riuscito ad integrarsi maggiormente in classe
- E' riuscito ad acquisire nuove abilità
- E' riuscito ad aumentare le ore di presenza a scuola
- Altro:

9) Quali sono, a Suo avviso, le criticità del Servizio di Assistenza Specialistica? *

- scarsa competenza e disponibilità dell'assistente
- inadeguata organizzazione del servizio
- mancata attenzione alle reali esigenze del bambino/a
- scarsa comunicazione operatori - famiglia
- mancata integrazione all'interno del gruppo-classe
- assenza lavoro d'equipe per concordare strategie comuni d'intervento
- mancanza di continuità
- tardivo inizio del servizio
- nessuna criticità
- Altro:

10) Quali sono, a Suo avviso, gli aspetti positivi del Servizio di Assistenza Specialistica? *

- facilita l'autonomia
- ha ricadute positive sull'apprendimento scolastico

è un diritto usufruire del servizio
mi tranquillizza sapere che a scuola una persona si occupa solo di mio/a figlio/a
il servizio di assistenza specialistica è utile a coprire le ore di frequenza oltre il sostegno
il servizio di assistenza specialistica accoglie adeguatamente i bisogni di mio/a figlio/a
Altro:

COMUNE DI PALERMO

Area della Istruzione e Formazione

Ufficio per la Scuola dell'obbligo e Contrasto alla Dispersione Scolastica

U.O. Assistenza Specialistica

Via Notarbartolo, 21/A

Tel. 091 7404389/4357

e-mail

assistenzaspecialistica@comune.palermo.it

serviziscuole@comune.palermo.it

serviziscuole@cert.comune.palermo.it

Ricevimento pubblico: lunedì, martedì e giovedì dalle ore 9.30 alle ore 12.30 - Mercoledì dalle ore 15.30 alle ore 17.30