

VADEMECUM PER LA COMPILAZIONE DEL FORMAT TICKET SEGNALAZIONI

IN VIGORE DALL' A.S. 2021 2022

Il presente documento contiene alcune informazioni mirate ad agevolare la compilazione corretta ed efficace del modulo di segnalazione in vigore dall'anno scolastico 2021 2022 , presente e scaricabile dal sito www.riboscuola.it nella sezione Ribò per Te entrando nella propria area riservata, poi seguendo le istruzioni (Modulo segnalazioni) .

Lo scopo di effettuare e raccogliere tutte le segnalazioni attraverso uno strumento unitario, quale il portale e la compilazione del Modulo on line, è quello di creare un "filo diretto" con tutti i diversi utenti del servizio, quali genitori, collaboratori, insegnanti, al fine di dare risposte puntuali alle sollecitazioni ricevute, intervenire tempestivamente sulle criticità più urgenti, e, grazie all'analisi dei dati e delle cause, pianificare azioni volte al miglioramento continuo della qualità del servizio.

Molte sono le variabili che possono intervenire sulla percezione di quanto viene riscontrato durante il servizio e il contributo degli utenti diretti ed indiretti, risulta essere particolarmente prezioso.

Chi può fare una segnalazione?

- ⑩ I genitori degli utenti iscritti al servizio
- ⑩ Tutto il personale scolastico o educativo (Dirigenti, insegnanti, collaboratori scolastici) delle scuole dove è attivo il servizio
- ⑩ I componenti delle Commissioni Mense

Perchè è importante utilizzare il Modulo segnalazione?

La "segnalazione" è pensata per far pervenire a Ribò e all'Amministrazione Comunale ogni osservazione, critica, suggerimento attinente al servizio e garantire la presa in carico e la risposta all'utente.

L'invio del Modulo "segnalazioni" crea automaticamente una notifica all'utente e un Ticket che viene preso in carico da Ribò e gestito secondo le scadenze previste contrattualmente, al fine di garantire sempre una risposta efficace.

Per questo è necessario che venga attivato dalla sezione riservata del sito Ribòscuola, "Ribòperte", al fine di raccogliere tutte le informazioni di contatto necessarie alla tempestiva e efficace presa in carico della stessa e provvedere poi alle risposte mirate.

Tutte le segnalazioni vengono raccolte, identificate, registrate e gestite entro tempi definiti.

- | | |
|---|---|
| ⑩ Notifica di presa in carico all'utente | Entro 1 giorno lavorativo dalla ricezione |
| ⑩ Risposta o informativa che il problema è in lavorazione | Entro 5 giorni lavorativi dalla data di presa in carico |
| ⑩ Tempo massimo per la risposta nel caso richieda istruttoria | Entro 30 giorni lavorativi |

Come fare una segnalazione?

Per fare la segnalazione occorre pertanto accedere alla parte riservata del portale, identificandosi tramite le proprie credenziali SPID e compilando l'apposito modulo.

Per semplici richieste di informazioni sulle caratteristiche del servizio, sui Centri Pasti di riferimento, o assistenza tecnica all'uso del portale deve invece essere utilizzato il format di RICHIESTA INFORMAZIONI, ad accesso libero nella home page del sito Ribòscuola.

Come compilare il modulo "SEGNALAZIONI"?

Per facilitare la compilazione del Modulo per le segnalazioni sono stati identificati i principali argomenti in modo omogeneo. I temi oggetto della segnalazione possono essere selezionati dal menù a tendina.

Se l'argomento trattato non rientra tra quelli suggeriti è sempre possibile selezionare la categoria generica "Altro".

La tabella riassuntiva riporta alcuni esempi per comprendere al meglio le categorie di classificazione proposte.

		Note
1	Locali e ambienti dedicati al pasto	Il compilatore dovrà osservare e segnalare se ad es. l'ambiente è troppo affollato, troppo rumoroso, caotico.
2	Corpi estranei	Il compilatore dovrà segnalare l'eventuale rinvenimento di materiale anomalo nel prodotto o nella preparazione.
3	Dieta speciale: errori, porzioni mancanti o insufficienti	Il compilatore dovrà segnalare casi di mancata consegna di una dieta o la consegna di una dieta non corretta o eventuali quantità e porzioni non adeguate
4	Dieta speciale: gradimento, abbinamenti, varietà	Il compilatore dovrà segnalare osservazioni in merito al gradimento delle diete, come per esempio ricetta non gradite, abbinamenti di primi e secondi piatti non adeguati, ripetitività delle proposte
5	Porzioni mancanti, quantità insufficienti o errate	Il compilatore dovrà segnalare problematiche relative alle porzioni come ad esempio errori nel numero dei pasti consegnati, mancata o non tempestiva consegna di pasti mancanti, non corrispondenza delle porzioni servite alle grammature previste
6	Gradimento, abbinamenti, varietà del menù	Il compilatore dovrà segnalare osservazioni sul gradimento delle ricette e delle preparazioni, degli abbinamenti proposti, della varietà dei prodotti o delle preparazioni
7	Pulizia e igiene: locali, attrezzature, prassi comportamentali	Il compilatore dovrà segnalare osservazioni in merito alla pulizia di locali, tavoli, pavimenti, stoviglie,... o relativamente al personale in tema di divise, mascherine, cuffie, guanti,..
8	Dotazioni di stoviglieria e accessori per il consumo del pasto	Il compilatore dovrà segnalare l'adeguatezza per numero e qualità degli accessori / utensili in dotazione per il pasto, quali per esempio caraffe con coperchio, posateria, piatti,...
9	Comportamento del personale	Il compilatore dovrà segnalare osservazioni riferite al rapporto tra il personale addetto alla somministrazione del pasto e l'utenza
10	Modalità e tempi per la somministrazione dei pasti	Il compilatore dovrà segnalare osservazioni sulle modalità di somministrazione del pasto (procedure, sequenze, servizio)

11	Tempi per la somministrazione dei pasti	Il compilatore dovrà segnalare osservazioni sull'adeguatezza e il rispetto dei tempi previsti per il consumo del pasto
12	Anomalie riscontrate su sapore, odore, aspetto, dei prodotti o delle preparazioni	Il compilatore dovrà segnalare osservazioni sulla presentazione e sulla percezione delle preparazioni e dei prodotti, riferendo per esempio su sapidità, acidità, odori non gradevoli, percezione di temperatura non adatta al consumo (troppo freddo, troppo caldo)
13	Imballaggi, confezionamento dei prodotti, etichettatura, informazioni di legge	Il compilatore dovrà segnalare eventuali problematiche sul confezionamento dei prodotti come per esempio integrità degli imballi, l'indicazione degli allergeni, data di scadenza.
14	Ritardi nell'orario di inizio del consumo dei pasti	Il compilatore dovrà segnalare eventuali ritardi di inizio o fine pasto, rispetto agli orari scolastici stabiliti.
15	Progetti e campagne di educazione	Il compilatore potrà formulare osservazioni, richieste, pareri sulle proposte di educazione alimentare
16	Altro	Altre eventuali segnalazioni.

Ricordiamo che il nostro servizio è disponibile ad eventuali chiarimenti attraverso il portale Ribò, sezione COMUNICAZIONE – **Richiesta Informazioni**

Ringraziando per l'attenzione e ringraziando per la collaborazione auguriamo a tutti BUON ANNO SCOLASTICO!!!