

COMUNE DI FIRENZE
DIREZIONE ISTRUZIONE
SERVIZIO SUPPORTO ALLE ATTIVITÀ EDUCATIVE E SCOLASTICHE
LINEE GUIDA REFEZIONE SCOLASTICA a.s. 2026/2027

GESTIONE NON CONFORMITÀ

Di seguito sono riportate le principali problematiche o non conformità che possono verificarsi nell'ambito del servizio di refezione scolastica e le relative procedure da seguire.

1. Pulizia, orari e rispetto del menù

Nei casi di:

- a) Pulizia inadeguata dei locali mensa e delle stoviglie/contenitori**
 - b) Mancato rispetto dei tempi di consegna, arrivo o distribuzione dei pasti**
 - c) Mancato rispetto del menù previsto senza preventiva autorizzazione della E.Q.**
- Mense e refezione scolastica -Trasporti**

è necessario informare tempestivamente il Servizio Qualità della E.Q. Mense e refezione scolastica-Trasporti, sia telefonicamente sia tramite e-mail indicando:

- data della segnalazione;
- oggetto della segnalazione;
- plesso scolastico;
- refettorio interessato;
- nome e cognome del segnalante.

Iter della segnalazione:

1. la segnalazione scritta, debitamente firmata, viene trasmessa all'Azienda di Ristorazione con richiesta di controdeduzioni, secondo quanto previsto dal Capitolato d'Appalto vigente;
2. entro 10 giorni dal ricevimento della segnalazione, l'Azienda di Ristorazione deve fornire le proprie controdeduzioni;
3. ricevute le controdeduzioni, una Commissione di valutazione formata dal Dirigente del Servizio Supporto alle attività educative e scolastiche, dalla E.Q. Mense e Refezione scolastica-Trasporti e da un dipendente amministrativo del Servizio Supporto alle attività educative e scolastiche procede all'esame della documentazione.

La commissione può:

- a) accogliere le controdeduzioni e disporre la chiusura della non conformità.
- b) richiedere ulteriori chiarimenti; una volta acquisiti, la Commissione procede a una nuova valutazione e decide secondo quanto previsto ai punti a) e c).
- c) non accogliere le controdeduzioni e disporre l'applicazione delle sanzioni previste dal Capitolato d'Appalto vigente, con conseguente chiusura della non conformità.

2. Numero di porzioni e diete speciali

Nei casi di:

- a) Mancata erogazione del numero corretto delle porzioni previste**
- b) Mancato rispetto delle diete speciali**

è necessario:

1. informare immediatamente gli addetti alla mensa presenti nel refettorio affinché provvedano a contattare il Centro Cottura di riferimento e a richiedere con urgenza la consegna di quanto necessario e dovuto;

2. informare tempestivamente il Servizio Qualità della E.Q. Mense e refezione scolastica – Trasporti, sia telefonicamente sia tramite e-mail, indicando:
- data della segnalazione;
 - oggetto della segnalazione;
 - plesso scolastico;
 - refettorio interessato;
 - nome e cognome del segnalante

Iter della segnalazione:

1. La segnalazione scritta, debitamente firmata, viene trasmessa all'Azienda di Ristorazione con richiesta di controdeduzioni, secondo quanto previsto dal Capitolato d'Appalto vigente.
2. Entro 10 giorni dal ricevimento della segnalazione, l'Azienda di Ristorazione deve fornire le proprie controdeduzioni.
3. Ricevute le controdeduzioni, la Commissione di valutazione composta dal Dirigente del Servizio Supporto alle attività educative e scolastiche, dalla E.Q. Mense e Refezione scolastica-Trasporti e da un dipendente amministrativo del Servizio Supporto alle attività educative e scolastiche procede all'esame della documentazione.

La commissione può:

- a) accogliere le controdeduzioni e disporre la chiusura della non conformità.
- b) richiedere ulteriori chiarimenti; una volta acquisiti, la Commissione procede a una nuova valutazione e decide secondo quanto previsto ai punti a) e c).
- c) non accogliere le controdeduzioni e disporre l'applicazione delle sanzioni previste dal Capitolato d'Appalto vigente, con conseguente chiusura della non conformità.

3. Presenza di corpi estranei

In caso di presenza di corpi estranei

Possono essere rinvenuti corpi estranei di natura:

- **inorganica**: (ad esempio: bottoni, sassolini, frammenti di vetro, plastica o metallo, ecc.)
- **organica** (ad esempio: larve, insetti, ragnetti, o altri organismi).

In tali casi è necessario

1. avvisare subito le Addette alla refezione scolastica affinché provvedano alla sostituzione immediata del piatto interessato;
2. informare tempestivamente il Servizio Qualità della E.Q. Mense e refezione scolastica - Trasporti sia telefonicamente sia tramite e-mail, indicando:
 - data della segnalazione;
 - oggetto della segnalazione;
 - plesso scolastico;
 - refettorio interessato;
 - nome e cognome del segnalante

3. conservare accuratamente il piatto contenente il corpo estraneo inserendolo in un sacchetto di plastica richiudibile.

Il personale del Servizio Qualità della E.Q. Mense e refezione scolastica - Trasporti comunicherà al segnalante se il campione dovrà:

- essere riconsegnato al Centro di Cottura per le analisi da parte dell'Azienda di Ristorazione;
- essere trattenuto presso il refettorio per il successivo prelievo da parte dei soggetti competenti.

Senza espressa autorizzazione del Servizio Qualità della E.Q. Mense e refezione scolastica - Trasporti, il piatto contenente il corpo estraneo non deve essere rimosso o trasferito dal refettorio in cui è stato rinvenuto.

Iter della segnalazione:

1. La segnalazione scritta, debitamente firmata, viene trasmessa all'Azienda di Ristorazione con richiesta di controdeduzioni, secondo quanto previsto dal Capitolato d'Appalto vigente.

2. Entro 10 giorni dal ricevimento della segnalazione, l'Azienda di Ristorazione deve fornire le proprie controdeduzioni.
3. Ricevute le controdeduzioni, la Commissione di valutazione composta dal Dirigente del Servizio Supporto alle attività educative e scolastiche, dalla E.Q. Mense e Refezione scolastica-Trasporti e da un dipendente amministrativo del Servizio Supporto alle attività educative e scolastiche procede all'esame della documentazione.

La commissione può:

- a) accogliere le controdeduzioni e disporre la chiusura della non conformità.
- b) richiedere ulteriori chiarimenti; una volta acquisiti, la Commissione procede a una nuova valutazione e decide secondo quanto previsto ai punti a) e c).
- c) non accogliere le controdeduzioni e disporre l'applicazione delle sanzioni previste dal Capitolato d'Appalto vigente, con conseguente chiusura della non conformità.

In presenza di corpi estranei, sia organici sia inorganici, il Comune di Firenze si riserva di trasmettere la segnalazione agli organi competenti in materia di sicurezza alimentare per gli accertamenti di competenza.

4. Sospetta tossinfezione alimentare

In caso di malessere presumibilmente correlato al consumo del pasto presso la refezione scolastica, deve essere immediatamente contattato il servizio medico/sanitario competente (112, pronto soccorso, medico di medicina generale o pediatra di libera scelta, secondo i casi).

È inoltre necessario informare tempestivamente il Servizio Qualità della E.Q. Mense e refezione scolastica - Trasporti indicando, sia telefonicamente sia tramite e-mail, indicando:

- data della segnalazione;
- oggetto della segnalazione;
- plesso scolastico;
- refettorio interessato;
- nome e cognome del segnalante.

Ricevuta la comunicazione di una sospetta tossinfezione alimentare, il Comune di Firenze provvederà a informare tempestivamente gli organi competenti in materia di sicurezza alimentare affinché effettuino gli accertamenti previsti dalla normativa vigente.