DIRITTO DI CONTROLLO DA PARTE DEI RAPPRESENTANTI DEGLI UTENTI

Il monitoraggio del servizio di ristorazione scolastica da parte dei rappresentanti degli utenti costituisce uno strumento di partecipazione e collaborazione finalizzato al miglioramento continuo della qualità del servizio e delle relazioni con l'utenza. Tale attività si integra con il sistema di controllo e verifica istituzionale svolto dal Comune, direttamente o tramite personale e professionisti incaricati, quali dietiste e tecnologi alimentari.

1. Soggetti autorizzati e modalità di accreditamento

Il gruppo incaricato del controllo da parte degli utenti è costituito, di norma, da genitori e/o insegnanti individuati secondo le modalità stabilite dalle competenti istituzioni scolastiche. Il numero dei rappresentanti e la frequenza delle visite devono essere definiti tenendo conto delle caratteristiche dei singoli plessi e della necessità di non interferire con il regolare svolgimento delle attività didattiche.

L'autorizzazione all'esercizio del diritto di controllo è rilasciata:

- dagli Istituti Comprensivi competenti, per le scuole statali, su indicazione degli organi scolastici interessati;
- dal Settore Servizi per l'Infanzia del Comune, per le scuole dell'infanzia comunali e gli asili nido.

I nominativi delle persone autorizzate devono essere comunicati annualmente al Comune – Servizio Diritto allo Studio.

2. Ambito e finalità del controllo

I rappresentanti degli utenti hanno il compito di monitorare e valutare la qualità del servizio, con particolare riferimento ai seguenti aspetti:

- qualità e quantità dei pasti somministrati;
- correttezza delle modalità di distribuzione;
- conformità al menù previsto;
- pulizia e condizioni igieniche degli ambienti destinati al consumo dei pasti.

Le verifiche devono essere effettuate nel rispetto delle disposizioni organizzative e igienico-sanitarie vigenti e senza interferire con le attività del personale addetto al servizio.

Per favorire la raccolta sistematica delle osservazioni e la comunicazione degli esiti delle verifiche, è disponibile un'apposita scheda di valutazione da compilare online:

https://comune.brescia.it/it/documenti_pubblici/genitori-in-mensa .

3. Modalità di svolgimento delle visite

Le visite di controllo possono essere effettuate senza preavviso, esclusivamente nei locali destinati al consumo dei pasti (refettori) del plesso scolastico di riferimento. Di norma, la visita è svolta da un solo rappresentante per volta, munito di cartellino identificativo con fotografia.

Durante la visita:

- il rappresentante non può sedersi accanto al proprio figlio;
- l'eventuale assaggio del pasto è consentito esclusivamente al termine della distribuzione e non può comportare il consumo integrale del pasto;
- è vietato intervenire direttamente, a qualsiasi titolo, nei confronti del personale addetto alla cucina o alla distribuzione;
- è vietato entrare in contatto, direttamente o indirettamente, con alimenti crudi o cotti pronti per il consumo, utensili, attrezzature e stoviglie, fatta eccezione per quelli espressamente messi a disposizione per le attività di controllo.

Resta fermo il divieto generale di introdurre alimenti dall'esterno nei locali di refezione scolastica o di asportare alimenti dalla mensa.

4. Criteri di valutazione

Ai fini di una valutazione obiettiva del servizio, i rappresentanti degli utenti sono invitati a considerare le caratteristiche organizzative e tecniche della ristorazione scolastica, tenendo conto, in particolare, dei seguenti elementi:

- le differenze tra pasti prodotti in loco e pasti trasportati con sistemi a legame caldo o refrigerato;
- la calibrazione della sapidità degli alimenti in funzione dell'età e delle esigenze nutrizionali degli utenti;
- l'eventuale diminuzione della temperatura del pasto assaggiato al termine della distribuzione rispetto a quella del pasto al momento dell'effettiva somministrazione.

Le osservazioni raccolte devono essere formulate in modo oggettivo e circostanziato, al fine di consentire una corretta valutazione delle eventuali criticità e l'individuazione delle possibili azioni correttive.

5. Visite presso centri di cottura, cucine e centri di fornitura

Nel corso dell'anno scolastico, i rappresentanti dei genitori possono effettuare visite presso i centri di cottura previo appuntamento con l'Ufficio Ristorazione Scolastica.

Per tali visite è necessario indossare gli appositi dispositivi di protezione e igiene, quali camice, guanti e copricapo, anche monouso. Le visite sono programmate in fasce orarie compatibili con l'organizzazione delle attività produttive, al fine di evitare interferenze con le lavorazioni e di garantire il rispetto delle procedure igienico-sanitarie.

6. Segnalazione di anomalie e criticità

Eventuali anomalie, non conformità o problematiche riscontrate durante le verifiche devono essere segnalate tempestivamente al Comune, al fine di consentire gli opportuni approfondimenti e l'adozione delle eventuali misure correttive.

Le segnalazioni possono essere trasmesse ai seguenti recapiti:

- **E-mail:** consulenzadietetica@comune.brescia.it
- **Telefono:** 030 2978995 – 030 2977412.

Il sistema di controllo partecipativo costituisce parte integrante del processo di miglioramento continuo del servizio di ristorazione scolastica e contribuisce, in coordinamento con le verifiche effettuate dal Comune, a promuovere trasparenza, qualità e attenzione alle esigenze dell'utenza.