



COMUNE DI TERNI
Direzione Servizi Educativi e Scolastici

Corso Tacito, 146
05100 Terni
Tel. +39 0744.549.920
Fax +39 0744.433.976
corrado.mazzoli@comune.terni.it

Ai Dirigenti Scolastici
Direzioni Didattiche e Istituti Comprensivi
con servizio di ristorazione scolastica

e per loro tramite
ai genitori delle Commissioni Mensa
LORO SEDI

e p.c.
GEMOS soc. coop.
Via della Punta, 21
48018 FAENZA (RA)
➤ **via PEC: gemos@gemospec.it**

Terni, data e protocollo come da segnatura

OGGETTO: Servizio di ristorazione scolastica – sistema di monitoraggio della qualità – modalità di comunicazione non conformità. (Rif. nostra precedente nota prot. n. 0151884 del 22/11/2017). Procedure.

Con la nota precedente ivi richiamata avente pari oggetto, lo scrivente Ufficio ha provveduto ad informare sulle procedure di controllo di qualità del servizio di ristorazione scolastica, che si schematizzano nel modo seguente:

1) La procedura interna del Concessionario, che prevede l'impegno a rispondere ai reclami relativi a situazioni non coincidenti con le aspettative degli utenti, in riferimento agli impegni definiti nel Contratto d'utenza ed ai requisiti specifici di servizio indicati nel presente Capitolato. Tale procedura è in corso di potenziamento. Il sistema è impostato sui questionari che vengono somministrati direttamente a scuola al corpo docente e sono oggetto di report nei confronti dell'Amministrazione comunale.

2) Il monitoraggio dell'Amministrazione comunale prevede l'adeguato controllo del servizio di ristorazione scolastica, anche tramite le citare Commissioni mensa, e la raccolta di segnalazioni da parte delle scuole, come prassi già consolidata. Tale processo di controllo prevede che le eventuali non conformità/criticità nel servizio devono essere comunicate nell'immediato per le vie brevi all'Ufficio scrivente.

In caso di evidenti criticità (per esempio, presenza di corpi estranei, interruzione del servizio o eclatante carenza del servizio) occorre comunicare nell'immediato, telefonicamente, l'eventuale non conformità riscontrata allo scrivente Ufficio (tel. 0744549.914-917-921 oppure cell. 338.9477883), oltre a conservare, inoltre, il pasto non conforme.

Tale doppio sistema di monitoraggio richiede che non ci siano sovrapposizioni, ciò ai fini sia dell'efficacia, sia perché il ruolo di controllo dell'amministrazione comunale permanga comunque in tutte le fasi.

Pertanto si specificano le procedure come segue:

SERVIZIO DI RISTORAZIONE SCOLASTICA - Procedure di segnalazione

| Monitoraggio quotidiano (per esempio, variazione non programmata del menu, gradibilità e quantità del pasto, orari ecc.) | | | | |
|---|------------------------|---|---|---|
| soggetti | destinatari | modalità | riscontro | conclusione |
| DOCENTI | ⇨ GEMOS | I docenti valutano il servizio tramite questionario Gemos | Report immediato o periodico/fine anno scolastico da parte del Concessionario | Attivazione di azioni di miglioramento da parte del Concessionario, sentito il Comune. |
| | ⇨ DIREZIONE SCOLASTICA | I docenti segnalano l'eventuale criticità alla Dirigente. | La segnalazione viene inviata dalla Direzione scolastica al Comune che la prende in carico | Il Comune acquisisce informazioni e risponde alla Direzione scolastica. |
| GENITORI | ⇨ COMMISSIONE MENSA | I genitori informano la Commissione Mensa di riferimento del plesso scolastico | Effettuazione di sopralluogo da parte della Commissione (genitori e personale comunale) | Verbale di esito del sopralluogo. |
| | ⇨ COMUNE | I genitori informano il Comune (tel. 0744549.914-917-921 oppure cell. 338.9477883 email simonetta.banconi@comune.terni.it). | Effettuazione di sopralluogo da parte della Commissione (genitori e personale comunale) oppure attivazione di soluzioni immediate per problematiche semplici. | Riscontro del Comune nei confronti del genitore segnalante. |
| Situazioni eccezionali (per esempio, presenza di corpi estranei, interruzione o eclatante carenza del servizio) | | | | |
| soggetti | destinatari | modalità | riscontro | conclusione |
| DOCENTI | ⇨ DIREZIONE SCOLASTICA | I docenti comunicano alla Direzione Scolastica l'eventuale non conformità riscontrata, ciò ai fini della segnalazione immediata per le vie brevi allo scrivente Ufficio (tel. 0744549.914-917-921 oppure cell. 338.9477883), oltre a conservare, inoltre, il pasto event. non conforme. | Sopralluogo del personale comunale. | Il Comune acquisisce informazioni, attiva procedura di verifica e risponde alla Direzione scolastica. |

Le difformità/criticità significative vengono valutate da apposita commissione interna dell'Amministrazione Comunale, con procedura specifica codificata nell'ambito del Capitolato speciale, a cura del Dirigente/RUP, del Funzionario/Direttore dell'esecuzione e della Coordinatrice Dietista.

Distinti saluti.

Comune di Terni - Direzione Servizi Educativi e Scolastici
La DIRIGENTE
dott.ssa Vincenza FARINELLI