CORRETTE MODALITÀ E PROCEDURE DI SEGNALAZIONI DELLE ANOMALIE RELATIVE AL SERVIZIO MENSA

SEGNALAZIONI ORDINARIE E DI FACILE RISOLUZIONE

In caso di disservizio o non conformità di facile risoluzione, individuata durante la merenda o il pasto (es. frutta non conforme, merende mancanti,diete speciali non rispettate...),con il fine di risolvere nel più breve tempo possibile, la scuola/insegnante contatta tempestivamente il centro cottura al num.0299053807.

Come da capitolato, Sodexo interverrà entro 20 minuti per la risoluzione della problematica.

Successivamente la scuola informerà l'Ufficio servizi educativi compilando il modulo google predisposto "Segnalazione Anomalie del Servizio" (Allegato 3)

La responsabilità delle non conformità e il trattamento immediato delle stesse è della Società di ristorazione che provvederà alla loro gestione.

GRAVI ANOMALIE

La Commissione Mensa/insegnante si confronterà con la Direzione Didattica per l'avvio della procedura e non ha titolo per sospendere la distribuzione che potrà essere decisa esclusivamente dalla Società di ristorazione;

In presenza di qualsiasi tipo di anomalia grave riscontrata al momento del pasto, è necessario avvisare immediatamente l'Addetta Responsabile alla distribuzione della Società di ristorazione che si prenderà carico del problema avvisando il Direttore del Centro Cottura;

Il piatto che presenta l'anomalia (es. corpo estraneo, bruciatura, grammatura insuff. ecc.) **non dovrà essere manipolato** e dovrà essere consegnato all'addetta che si occuperà di sigillarlo **e farlo pervenire al centro cottura**;

La Commissione Mensa/insegnante invia entro la giornata il modulo "**Segnalazione anomalie di Servizio"** on-line (modulo google predisposto – Allegato 3). L'Ufficio, una volta ricevuta la segnalazione, provvederà a inoltrarla al Direttore del Centro Cottura via mail.

Società di Ristorazione

L'addetta Responsabile del refettorio che riceve e/o riscontra l'anomalia contatta immediatamente il Direttore del Centro Cottura, **sigilla il piatto che presenta l'anomalia e lo fa pervenire al centro cottura.**

Il Direttore, nell'immediato, fornisce istruzioni all'Addetta Responsabile alla distribuzione attivando la Procedura di Gestione non conformità e se è il caso provvede a sospendere l'erogazione dell'alimento ed ad effettuare sopralluogo.

Il Direttore provvede ad inviare all'Ufficio servizi educativi il riscontro del trattamento dell'anomalia.

Ufficio Servizi educativi

Ricevuta la segnalazione da parte della Commissione Mensa/insegnante, valuterà di inviare via mail il modulo "**"Segnalazione anomalie di Servizio"** inviatogli dalla Commissione Mensa/insegnante, al Tecnologo ed alla Società di Ristorazione.

Ricevuta da parte della Società di Ristorazione e della Società Responsabile dei controlli le note relative alla gestione della non conformità, formula le proprie osservazioni e, se necessario, procede alla contestazione formale; in quest'ultimo caso ne darà riscontro al Responsabile della Commissione Mensa/insegnante che ha inviato la segnalazione e alle direzioni scolastiche.

Società Responsabile dei controlli (Tecnologo)

1. Ricevuta la segnalazione provvede ad effettuare le proprie valutazioni raccogliendo le informazioni relative all'accaduto.

2. Provvede a stilare verbale che invia via e-mail all'Ufficio Servizi Educativi.

3. Verifica che la Società di Ristorazione abbia messo in atto la procedura delle non conformità, valutando l'efficacia delle azioni correttive.

Allegati della procedura:

Allegato 3 Modulo Segnalazione anomalie del Servizio – Modulo Google

Resta fermo che se l'insegnante presente in mensa, anche al momento del pasto, ritiene di dover comunicare direttamente con il centro cottura, è autorizzata a farlo e invierà segnalazione dell'accaduto all'ufficio Servizi educativi con i mezzi concordati.

In conclusione, crediamo fermamente che la valutazione di ogni singolo caso debba essere guidata dal buon senso di chi è presente al momento, unica persona in cui possiamo riporre la nostra fiducia.

Auspichiamo che il fine di questa collaborazione sia innanzitutto fornire nell'immediato un servizio migliore ai nostri bambini e che le energie di tutti siano finalizzate alla risoluzione dei disguidi, piccoli o grandi che siano, e non si disperdano in polemiche e rimpalli di fotografie tra genitori che non ci permettono di intervenire con i canali ufficiali.