

DIRITTO DI CONTROLLO DA PARTE DEI RAPPRESENTANTI DEGLI UTENTI

Il monitoraggio del servizio da parte dei rappresentanti degli utenti costituisce una risorsa che può contribuire al miglioramento del servizio stesso e delle relazioni con l'utenza e che si inserisce in un sistema di controllo integrato rispetto alle verifiche programmate e condotte da personale del Comune o dallo stesso incaricato come dietiste e/o tecnologi alimentari.

Il gruppo di persone (genitori e/o insegnanti) autorizzato da ogni Dirigenza Scolastica per il controllo del servizio di ristorazione è, di norma, definito per numero e frequenza di visite stabilite per i diversi plessi scolastici.

L'autorizzazione ad esercitare il diritto di controllo viene rilasciata, su indicazione dei Consigli di Circolo o di Plesso, da parte dei rispettivi Istituti Comprensivi per quanto riguarda le scuole statali o dal Settore Servizi per l'Infanzia per quanto riguarda le scuole dell'infanzia comunali o gli asili nido.

Ogni anno i nominativi delle persone autorizzate deve essere comunicato al Comune – Servizio Diritto allo Studio.

Il ruolo del gruppo di controllo è di monitorare e valutare la qualità del servizio.

Per agevolare la comunicazione dei risultati delle verifiche è a disposizione apposita scheda di valutazione, allegata.

E' diritto dei genitori/insegnanti regolarmente incaricati procedere al controllo del servizio esclusivamente presso i locali adibiti al consumo dei pasti (refettori) e non presso i locali cucina presenti nel plesso scolastico di competenza, al fine di rilevare la corretta erogazione del servizio:

- Qualità e quantità del cibo
- Modalità del servizio
- Mancato rispetto del menù
- Pulizia degli ambienti

La visita può essere effettuata senza preavviso e può essere svolta da una persona alla volta.

È necessario che il genitore/insegnante che effettua la visita sia dotato di cartellino identificativo, con fotografia.

Il genitore non può sedersi accanto al proprio figlio.

Il pasto potrà essere assaggiato solo alla fine della distribuzione e non può essere consumato per intero.

E' fatto assoluto divieto ai rappresentanti dei genitori di intervenire, a qualsiasi titolo, direttamente sul personale che opera in cucina o per la distribuzione.

Non è altresì consentito qualsiasi contatto diretto o indiretto con alimenti cotti pronti per il consumo o alimenti crudi, utensili, attrezzature, stoviglie se non quelli appositamente messi a loro disposizione.

Si ricorda che, come da regola generale, nelle mense scolastiche non si devono né introdurre cibi dall'esterno né asportarne.

Si suggeriscono, a titolo esemplificativo, alcuni criteri utili ai fini di una valutazione oggettiva:

- Tenere conto della differenza tra un pasto trasportato a legame caldo/fresco e un pasto prodotto in loco
- La sapidità degli alimenti è calibrata tenendo conto dell'utenza cui è destinata, potrà quindi sembrare insufficiente rispetto ad un gusto "adulto"
- Il cibo assaggiato, in quanto prelevato alla fine del servizio, potrà avere una temperatura inferiore a quello effettivamente servito ai bambini.

I genitori incaricati possono, nel corso dell'anno scolastico, visitare i centri di cottura o le cucine comunali o i centri di fornitura derrate, previo appuntamento con la dietista incaricata del Comune. In tale caso dovranno dotarsi di camice, guanti e copricapo (anche di tipo usa e getta). La visita verrà programmata nei momenti di minor operatività per non intralciare il corretto svolgimento di fasi produttive particolarmente delicate sotto il profilo igienico-sanitario.

Per ogni necessità di tempestiva segnalazione di anomalie o problemi riscontrati nel corso delle verifiche, è possibile comunicare alla casella di posta elettronica ristorazionesociale@comune.brescia.it o telefonare al n. 030 2978293 – 030 2977412