

**COMUNE DI FIRENZE**  
**DIREZIONE ISTRUZIONE**  
**SERVIZIO SUPPORTO ALLE ATTIVITÀ EDUCATIVE E SCOLASTICHE**  
**LINEE GUIDA REFEZIONE SCOLASTICA a.s. 2025/2026**

**GESTIONE NON CONFORMITÀ**

Di seguito si riportano le maggiori problematiche che si potrebbero verificare con le indicazioni da seguire.

**1) Nei casi di:**

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

è necessario avvisare tempestivamente sia telefonicamente che per e-mail il Servizio Qualità della E.Q. Mensa e refezione scolastica - Trasporti indicando: giorno e oggetto della segnalazione, plesso scolastico, refettorio, nome e cognome del segnalante.

Iter della segnalazione:

- la segnalazione scritta (debitamente firmata) sarà inoltrata alla Azienda di Ristorazione con richiesta di spiegazioni – come previsto dal Capitolato d’Appalto vigente;
- entro 10 giorni l’Azienda di Ristorazione dovrà fornire spiegazioni inerenti la segnalazione – come previsto dal Capitolato d’Appalto vigente;
- ricevute le spiegazioni dell’Azienda di Ristorazione, una Commissione di valutazione formata dal Dirigente del Servizio Supporto alle attività educative e scolastiche, dalla E.Q. Mensa e Refezione scolastica-Trasporti e da un amministrativo del Servizio Supporto alle attività educative e scolastiche esamineranno le spiegazioni dell’Azienda che potranno essere
  - a) accettate; chiusura della non conformità.
  - b) richiesti ulteriori chiarimenti; una volta ricevuti quanto richiesto dall’Azienda di Ristorazione la Commissione valuterà se accettarle oppure no, e procederà nei casi a) e c).
  - c) non accettate, emissione sanzione previste dal Capitolato d’Appalto vigente. Chiusura della non conformità.

**2) Nei casi di:**

- a) Mancato rispetto numero di porzioni servite**
- b) Mancato rispetto delle diete speciali**

è necessario avvisare tempestivamente

- gli addetti alla mensa presenti in refettorio che dovranno contattare il Centro Cottura di riferimento per consegnare celermente quanto dovuto;
- telefonicamente che per e-mail il Servizio Qualità della E.Q. Mensa e refezione scolastica - Trasporti indicando: giorno e oggetto della segnalazione, plesso scolastico, refettorio, nome e cognome del segnalante.

Iter della segnalazione:

- la segnalazione scritta (debitamente firmata) sarà inoltrata alla Azienda di Ristorazione con richiesta di spiegazioni – come previsto dal Capitolato d’Appalto vigente;

- entro 10 giorni l'Azienda di Ristorazione dovrà fornire spiegazioni inerenti la segnalazione – come previsto dal Capitolato d'Appalto vigente;
- ricevute le spiegazioni dell'Azienda di Ristorazione, 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 amministrativo del Servizio Supporto alle attività educative e scolastiche esamineranno le spiegazioni dell'Azienda che potranno essere
  - d) accettate; chiusura della non conformità.
  - e) richiesti ulteriori chiarimenti; una volta ricevuti quanto richiesto dall'Azienda di Ristorazione la Commissione valuterà se accettarle oppure no, e procederà nei casi a) e c).
  - f) non accettate, emissione sanzione previste dal Capitolato d'Appalto vigente. Chiusura della non conformità.

### **3) Nei casi di presenza di corpi estranei**

#### **In caso di presenza di corpi estranei di natura:**

- **inorganica: bottoni, sassolini, pezzi di vetro, ecc.**
- **organica; larve, insetti, ragnetti, ecc.**

è necessario

1. avvisare le Addette alla refezione scolastica per la sostituzione immediata del piatto nel quale è stato ritrovato il corpo estraneo;
2. avvisare tempestivamente sia telefonicamente che per e-mail il Servizio Qualità della E.Q. Mense e refezione scolastica - Trasporti indicando: giorno e oggetto della segnalazione, plesso scolastico, refettorio, nome e cognome del segnalante.
3. il piatto con il corpo estraneo deve essere accuratamente conservato inserendo il piatto in un sacchetto di plastica chiudibile. Il personale del Servizio Qualità della E.Q. Mense e refezione scolastica - Trasporti comunicherà al segnalante se il piatto con il corpo estraneo dovrà essere riconsegnato al Centro Cottura per analisi da parte dell'Azienda di Ristorazione o dovrà essere trattenuto presso il Refettorio del plesso scolastico per essere prelevato da terzi soggetti.

Senza autorizzazione del Servizio Qualità della E.Q. Mense e refezione scolastica - Trasporti il piatto con il corpo estraneo non deve essere prelevato o asportato dal refettorio in cui è stato trovato.

Iter della segnalazione:

- la segnalazione scritta (debitamente firmata) sarà inoltrata alla Azienda di Ristorazione con richiesta di spiegazioni – come previsto dal Capitolato d'Appalto vigente;
- entro 10 giorni l'Azienda di Ristorazione dovrà fornire spiegazioni inerenti la segnalazione – come previsto dal Capitolato d'Appalto vigente;
- ricevute le spiegazioni dell'Azienda di Ristorazione, 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 amministrativo del Servizio Supporto alle attività educative e scolastiche esamineranno le spiegazioni dell'Azienda che potranno essere
  - g) accettate; chiusura della non conformità.
  - h) richiesti ulteriori chiarimenti; una volta ricevuti quanto richiesto dall'Azienda di Ristorazione la Commissione valuterà se accettarle oppure no, e procederà nei casi a) e c).
  - i) non accettate, emissione sanzione previste dal Capitolato d'Appalto vigente. Chiusura della non conformità.

In caso di presenza di corpi estranei organici ed inorganici il Comune di Firenze si riserva di inviare la segnalazione pervenuta dal plesso scolastico interessato anche agli organi competenti in materia di sicurezza alimentare per gli accertamenti di competenza.

#### **4) sospetta tossinfezione alimentare**

In caso di malesseri dovuti presumibilmente alla consumazione del pasto presso la refezione scolastica, deve essere prioritariamente allertato il servizio medico competente (pronto soccorso, medico di famiglia, ecc.).

È necessario avvisare tempestivamente sia telefonicamente che per e-mail il Servizio Qualità della E.Q. Mense e refezione scolastica - Trasporti indicando: giorno e oggetto della segnalazione, plesso scolastico, refettorio, nome e cognome del segnalante.

Il Comune di Firenze una volta ricevuta comunicazione di una sospetta tossinfezione alimentare segnalerà tempestivamente agli organi competenti in materia di sicurezza alimentare per gli accertamenti di competenza.