

CARTA DEI SERVIZI



INDICE

COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI	PAG 1
IL MENU' COME VUOI TU	PAG 2
IL MENU' SCOLASTICO	PAG 4
DIETE SPECIALI	PAG 5
MENU' SPECIALI	PAG 6
CONOSCIAMO LA RISTORAZIONE	PAG 8
GLI ALIMENTI CIBI PER I TUOI DENTI	PAG 10
IO STO ATTENTO, IO NON SPRECO	PAG 12

CHE COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei servizi è il patto tra il soggetto che eroga un servizio pubblico e gli utenti che lo utilizzano, nel quale sono definiti i principi e gli standard di qualità che l'ente si impegna a rispettare nell'erogazione del servizio stesso.

È strumento ispirato alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994 recante "Principi sull'erogazione dei Servizi pubblici" ed è utile al cittadino per conoscere, partecipare, scegliere e verificare le prestazioni forniteli dalla propria Amministrazione.

Serve al Comune per la programmazione e la verifica della propria azione, contribuendo all'evoluzione del servizio in un'ottica di miglioramento continuo.

Con essa si introducono il concetto di "livello minimo di qualità del servizio" cui il cittadino ha diritto; di conseguenza l'Amministrazione Comunale ha il dovere di verificare il rispetto di tale livello ed il relativo grado di soddisfazione dei Cittadini/Utenti.

La Carta dei Servizi ha validità per l'intero appalto e riguarda il servizio di ristorazione presso le scuole del Comune di Rovato.

Nell'erogare il servizio di ristorazione scolastica la ditta appaltatrice si impegna a garantire:

- **Continuità:** il servizio di ristorazione scolastica è erogato in maniera continuativa e senza interruzioni, tenendo conto del calendario scolastico e di eventuali cause di forza maggiore;
- **Efficacia ed efficienza:** perseguendo l'obiettivo del miglioramento continuo dell'efficienza e dell'efficacia del servizio di ristorazione scolastica, adottando le soluzioni strutturali, tecnologiche, organizzative e procedurali più idonee, in concordanza a quanto espresso nel Capitolato d'Appalto.

L'azienda, nell'erogare il servizio di ristorazione scolastica, si impegna a rispettare altresì i seguenti principi fondamentali:

- Uguaglianza e imparzialità
- Sicurezza igienico - sanitaria degli alimenti
- Qualità delle derrate alimentari e dei fornitori
- Menù gradevoli e bilanciati con la collaborazione dell'A.T.S. e della commissione mensa
- Informazione e collaborazione con i soggetti interessati per favorire la partecipazione e la trasparenza

Lo staff professionale di SerCar spa, composto da dietisti, psicologi e tecnologi alimentari svolge quindi un ruolo fondamentale per il raggiungimento di questi obiettivi.



IL MENÙ, COME VUOI TU!



1. Chi decide il tuo menù?

Per capire bene questa parte dovrai prima conoscere il significato di alcune parole e di alcune sigle.

In Italia, come in tanti Stati moderni e avanzati esiste un gruppo di persone che ha a cuore il problema dell'alimentazione, ne studia tutti gli aspetti e le problematiche, fino ad arrivare a dare delle indicazioni precise in merito.

Tali indicazioni vengono denominate LARN e sono i LIVELLI DI ASSUNZIONE RACCOMANDATI IN ENERGIA E NUTRIENTI.

Significa che ogni persona per nutrirsi bene e stare bene dovrebbe mangiare in quantità moderata e scegliendo tra tutti gli alimenti a disposizione. Nascono così le famose tabelle dietetiche (nemiche dei golosoni!) adatte a bambini, adulti e anziani.

Sulla base di tutte queste indicazioni, si mette al lavoro l'ATS, un ENTE (un gruppo di persone che organizza tanti servizi utili alla comunità) che esiste su tutto il territorio italiano

Cosa fa l'ATS di Brescia per il tuo menù in mensa?

Raccoglie tutte quelle indicazioni di cui parlavamo e costruisce LA TUA TABELLA DIETETICA IDEALE!

Quella che serve a un bambino della tua età, che studia, gioca, fa sport, insomma che consuma un sacco di energie.

E in più deve anche ... crescere!

Certo non ne fa solo una.

Ne propone tante, in modo che i dietisti (gli altri nemici dei golosoni!) possano variare il menù di giorno in giorno su uno schema mensile.

Le scelte operate dovranno garantire il rispetto dell'alternanza dei vari alimenti e precisamente:

FORMAGGIO

1 volta alla SETTIMANA



PESCE

1 volta alla SETTIMANA



UOVA

1 volte alla SETTIMANA



LEGUMI

1 volte alla SETTIMANA



CARNE

1 volta alla SETTIMANA



Infine, SerCar (che è la ditta che cucina e distribuisce il cibo che arriva nella tua mensa), in accordo con il COMUNE di ROVATO, sceglie dei menù mensili pensando ai gusti di voi bambini, alle vostre abitudini alimentari e stando attenta al fatto che il pranzo per la Scuola dell'Infanzia dovrà essere trasportato e deve, quindi, arrivare ancora caldo e buono per essere "divorato" con gusto.

IL MENÙ SCOLASTICO

1. La piramide alimentare

Ricordiamoci che non esiste l'alimento "perfetto": il modo più semplice per garantire al nostro organismo tutto ciò di cui ha bisogno è quello di variare il più possibile le scelte alimentari.

È necessario scegliere quantità adeguate di cibi appartenenti ai diversi gruppi di alimenti:

- FRUTTA E ORTAGGI
- CEREALI E TUBERI
- LATTE E DERIVATI
- CARNE, PESCE, UOVA, LEGUMI
- GRASSI DA CONDIMENTO

NO ALLA DIETA MONOTONA! ... SEGUIAMO LA PIRAMIDE



Non tutti sanno che a volte le pietanze offerte a scuola sembrano poco saporite.

A riguardo ricordiamo che:

- gli unici metodi di cottura utilizzati sono: al forno, a vapore o su fiamma;
- nessun alimento viene sottoposto a FRITTURA;
- l'unico grasso da condimento utilizzato è l'olio extravergine di oliva;
- il sale è iodato e viene utilizzato con moderazione

IL MENÙ DELLE SCUOLE DEL COMUNE DI ROVATO È STAGIONALE:

- ➔ INVERNALE (da Novembre ad Aprile) ed ESTIVO (da Aprile ad Ottobre)
- ➔ Formulato su sei settimane, per garantire la varietà dei piatti e dei prodotti alimentari

Per informare le famiglie, il menù è esposto nel refettorio delle scuole

La tabella del menù contribuisce a favorire il consumo di alimenti protettivi come: pesce, frutta, verdura, legumi e limitare i consumi dannosi (eccesso di grassi saturi) o la povertà di Omega 3.

2. Diete speciali

... per allergie, intolleranze, patologie, motivi religiosi, vegetariani

Il servizio diete personalizzate è finalizzato a:

- Garantire attraverso l'alimentazione lo stato di salute dei piccoli consumatori;
- Garantire il rispetto delle identità religiose, etniche, culturali e sociali

È prevista l'attuazione di menù differenziati per:

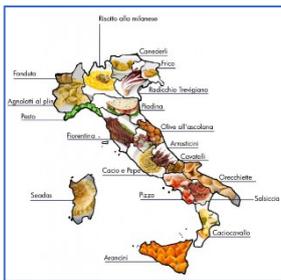
- Seri e comprovati motivi di salute (allergie/intolleranze alimentari, patologie croniche), previa presentazione di certificazione medica allo sportello mensa che provvede ad inoltrarlo all'ufficio ATS competente che appronta le tabelle dietetiche;
- Disturbi transitori dell'apparato intestinale (max 3 gg. consecutivi), "dieta in bianco" su semplice richiesta dei genitori dell'alunno;
- Motivi di ordine religioso, tramite autocertificazione della famiglia da presentare in Comune

E in più ...i nostri “menù speciali”

Almeno una volta al mese (in totale n. 18 menù all’anno) viene proposto un “menù speciale” in cui, attraverso l’utilizzo di alimenti di qualità si creino momenti di festa e socializzazione:



→ “**menù delle feste**” in occasione delle principali festività, per consentire ai bambini di condividere il momento di festa con i compagni consumando i dolci tipici della tradizione (pandoro, colomba, ecc.)



→ “**menù regionali**” per conoscere il gusto dell’autentica tradizione gastronomica italiana consumando prodotti tipici e tradizionali del territorio



→ “**menù etnici**” per conoscere i piatti tipici e i gusti di alcuni Paesi del Mondo

CONOSCIAMO LA RISTORAZIONE

CHI CUCINA IL TUO MENÙ?



I pasti per le Scuole Primarie e la Scuola Secondaria sono prodotti dal personale SerCar all'interno del Centro di Cottura di proprietà a Grumello del Monte, vengono inseriti in contenitori termici e trasportati alla sede di refezione tramite automezzi ecologici.

La qualità degli alimenti e la sicurezza igienica sono aspetti del servizio che vengono curati con particolare attenzione per assicurare la tutela della salute.

I nostri cuochi ... sempre tra i fuochi!!!

I cuochi che preparano i pasti destinati alla refezione scolastica sono persone altamente specializzate e formate e, soprattutto, ognuno ha un ruolo ben preciso: il CAPO CUOCO è il responsabile del Centro di Cottura e del personale che vi opera all'interno.

Insieme a lui lavora un aiuto cuoco: insieme si occupano della preparazione dei primi piatti (la pasta, i risotti, le minestre, etc.), della preparazione dei secondi (gli arrosti, le frittate, etc.) e dei contorni e hanno un compito ancor più delicato: la preparazione delle diete speciali, cioè dei pasti differenziati per gli utenti che hanno necessità dietetiche particolari, per allergie/intolleranze, etc.

CHI TRASPORTA IL TUO PASTO?



I pasti preparati presso il Centro di Cottura devono essere trasportati fino alle scuole garantendo il mantenimento della qualità del cibo sia sotto il profilo sensoriale e di appetibilità, sia dal punto di vista igienico-sanitario.

L'azienda ha predisposto un piano dei trasporti che tiene conto dei diversi orari per garantire ottimali condizioni di consumazione.

I pasti sono trasportati secondo il legame fresco-caldo all'interno di box isotermitici che garantiscono il mantenimento delle corrette temperature

(per i cibi caldi non inferiori a 65°C, per i cibi freddi non superiori a 10°C).

CHI SERVE IL TUO PASTO



All'interno del refettorio è presente del personale SerCar addetto alla distribuzione, opportunamente formato.

Nelle **Scuole Primarie** il nostro personale scodella il pasto e successivamente i bambini si accomodano al tavolo con il loro piatto.

Per evitare ogni possibile contaminazione, le diete speciali vengono servite al tavolo. Al termine del consumo del pasto il personale SerCar si occupa di riassetare il refettorio, lavare le stoviglie e pulire i locali.

Il nostro personale indossa sempre un abbigliamento apposito con un grembiule e una cuffia che lo rende facilmente riconoscibile; è cortese, disponibile e pronto a intervenire in caso di eventuali problemi rilevati.

Sono saggio ... tutto assaggio!!!

Il pranzo che le addette SerCar portano in tavola è completo e buono.

Ci sono il primo piatto, il secondo con il contorno, oppure un piatto unico.

Ci sono sempre il pane fresco e croccante e un'ottima frutta.

Quante cose buone pensate per te, per il tuo pranzo.

E tu che fai? Non le assaggi?

Eppure, potresti avere delle gradite sorprese: potresti scoprire che la pasta è come quella che cucina la mamma, magari anche più buona!

Carni e verdure potrebbero piacerti più di quanto immagini e alcuni alimenti, ai quali forse non sei abituato, potrebbero diventare i tuoi preferiti!

Assaggia tutto quindi e, se proprio qualcosa non ti piace per niente, dillo alla cuoca o alla maestra.

Ma, attenzione, non usare mai le parole CHE SCHIFO.

Quello che non piace a te può piacere agli altri e il cibo che avanzi nel piatto, magari il tuo migliore amico se lo spazzolerebbe in un battibaleno!

GLI ALIMENTI, CIBI PER I TUOI DENTI!!!



1. I CIBI DA DOVE VENGONO, CHI E COME LI SCEGLIE?

La qualità di tutti gli alimenti impiegati è descritta nel Capitolato d'appalto stabilito dal Comune di Rovato che prevede l'utilizzo di derrate dalle caratteristiche merceologiche ben precise..

Ampio spazio è dato ai prodotti da **agricoltura biologica** certificati ai sensi delle rispettive normative comunitarie di riferimento.

Affinché la scelta di un fornitore non sia legata a fattori soggettivi o difficilmente confrontabili, SerCar ha impostato a monte una serie di criteri di qualifica dei fornitori che l'hanno portata attualmente a collaborare da svariati anni con realtà affidabili e consolidate, la cui peculiarità è la presenza sul territorio (e quindi la vicinanza al punto di fornitura).

2. BIOLOGICO ... È UN PO' MAGICO?

Il biologico, che cos'è?

L'agricoltura biologica è un insieme di tecniche di coltivazione e di allevamento in cui non si usano concimi, diserbanti, insetticidi né altre sostanze chimiche.

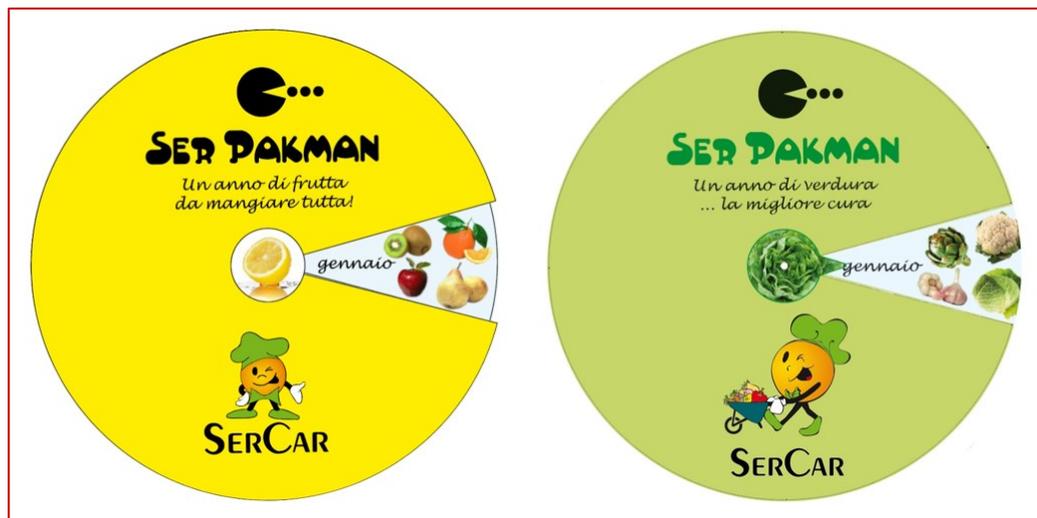
L'impegno degli agricoltori biologici non è solo per la qualità dei prodotti ma anche per la salvaguardia dell'ambiente.

Nella fattoria biologica....

- è vietato l'utilizzo di fertilizzanti chimici: si utilizzano solo sostanze presenti in natura (concimi vegetali, letame, compost)
- è vietato l'utilizzo di pesticidi e antiparassitari, perciò per evitare che le piante siano attaccate dai parassiti si utilizzano metodi naturali



- non si coltivano mai le stesse piante negli stessi campi: le coltivazioni si alternano di anno in anno, così il terreno rimane più fertile (rotazione delle colture)
- si concima con le leguminose (fave, piselli, trifoglio, erba medica)
- si utilizzano solo sementi biologiche, cioè semi di piante nate e cresciute in coltivazioni biologiche
- si coltiva seguendo il ritmo delle stagioni, ad ogni frutto la sua stagione!



- è vietato l'uso di OGM (organismi geneticamente modificati): animali e piante ai quali sono stati aggiunti i geni e le caratteristiche di altre creature

IO STO ATTENTO, IO NON SPRECO!!!

1. Le ricerche ci fanno riflettere

Da studi specifici emerge un dato preoccupante:

Un terzo di tutto il cibo che viene prodotto nel mondo viene perduto o sprecato a causa di abitudini poco rispettose del cibo, delle persone che lavorano per produrlo e di quelle che non ne hanno.

Anche da ricerche condotte nelle scuole bergamasche, si conferma la grande quantità di cibo avanzato nelle mense scolastiche, in particolare a causa dello scarso consumo del secondo piatto e della verdura.

Nella spazzatura finiscono in larga parte le verdure, seguite da carne, frutta e cereali.

Pensate anche all'impatto ambientale dello spreco alimentare.

Le ricerche evidenziano inoltre la necessità di migliorare gli stili alimentari per favorire il benessere e l'attività fisica prevenendo obesità e sovrappeso, (spesso legato a porzioni eccessive).

Lo spreco alimentare annuo



2. Io cambio responsabilmente

Come possiamo contribuire al cambiamento con maggiore consapevolezza e responsabilità?

Un modo concreto per comprendere e insegnare il valore del cibo è interrogarsi sul ciclo di vita di un prodotto e su quanto è stato impiegato per produrlo.



È utile, perciò, riflettere sul significato di “**spreco**” e di “**scarto**” alimentare perché questo fenomeno comporta costi nutrizionali, ambientali, sociali ed economici significativi che si potrebbero evitare attraverso una diversa educazione e consapevolezza alimentare:

- **Spreco**: alimenti avviati alla distribuzione nelle mense scolastiche che non sono stati distribuiti e quindi potenzialmente sono riutilizzabili.
- **Scarto**: alimenti serviti nel piatto degli alunni che non sono stati consumati e che non risultano pertanto riutilizzabili per l'alimentazione umana.
- **Rifiuto**: somma degli sprechi e degli scarti.

La riduzione dello “spreco alimentare”, l'attenzione alla sostenibilità del nostro stile di vita e al benessere fisico, sono un compito di tutti: mondo istituzionale, aziende, società civile e naturalmente la scuola e le famiglie.

Ecco perché è così importante che tutti noi, adulti e bambini, produttori del settore alimentare e singoli consumatori, teniamo presente la necessità di mangiare pasti qualitativamente e quantitativamente adatti a favorire il benessere psicofisico di ciascuno e, insieme, di ridurre i rifiuti alimentari delle nostre comunità scolastiche.