



Comune di Pecetto Torinese

CARTE IN *tavola*



CARTA SERVIZI
RISTORAZIONE SCOLASTICA

LA NOSTRA IMPRESA

2 IL SERVIZIO

Centro cottura	11
Materie prime e fornitori	13
Attenzione alla stagionalità degli alimenti	15
Preparazione e consegna dei pasti, sicurezza e controlli	16
Il Servizio Nutrizione	18
I menù	19
Le diete speciali	21
Raccogliere e differenziare i rifiuti per rispettare il pianeta	23
Attenzione all'ambiente e lotta allo spreco	24
Elenco certificazioni	25

3 ACCESSO AL SERVIZIO



4 LE COSE IN PIU' PER VOI

Educazione alimentare	35
Recuperare il cibo non consumato: sostenibilità e solidarietà	37
La customer satisfaction e gli indicatori di performance	38

5 DIALOGO CON LE FAMIGLIE

Dire, fare, mangiare... per costruire insieme	39
Buone regole nutrizionali	40
Mangiare sano e all'italiana	42



CARTE IN tavola



Comune di Pecetto Torinese



INSIEME per la ristorazione scolastica

Il **servizio di refezione scolastica** è fornito dal Comune per migliorare la qualità del sistema di istruzione e consentire l'effettivo soddisfacimento del diritto allo studio degli alunni della scuola primaria e secondaria di primo grado.

È un servizio a domanda individuale la cui erogazione avviene su apposita domanda d'iscrizione da parte del genitore/tutore al titolare della gestione del servizio.

Agli utenti compete il pagamento di una tariffa articolata in funzione delle fasce ISEE, stabilite dal Comune.

La refezione scolastica rappresenta un momento formativo ed educativo di promozione delle corrette abitudini alimentari, delle scelte nutrizionalmente corrette e della conoscenza della varietà degli alimenti.

È anche uno spazio di socializzazione dove la componente relazionale unita ad ambienti confortevoli, alla qualità del cibo, alla cortesia e professionalità del personale, permette di vivere il pranzo come momento piacevole della giornata.

La finalità del servizio tende a garantire ai piccoli utenti la migliore gradibilità dei pasti, in un contesto di sicurezza igienico-sanitaria e qualità alimentare.

Il servizio di refezione scolastica è stato affidato dal Comune di Pecetto Torinese alla ditta CAMST Soc. Coop. a r.l con sede legale a Villanova di Castenaso (BO) (di seguito denominato Concessionario) specializzata nel settore della ristorazione collettiva, per un periodo di tre anni scolastici, rinnovabili per altri tre.

L'individuazione del gestore del servizio, avvenuta mediante gara ad evidenza pubblica, ha voluto incrementare la qualità dei pasti e migliorare il rapporto con l'utenza.

La Concessione ha previsto che il Concessionario garantisca:

- la *fornitura accurata di materie prime selezionate* secondo criteri merceologici definiti, valorizzando nel tempo un sistema agro-alimentare locale implementando prodotti di filiera piemontese e del territorio;
- un *maggior controllo* dei pasti somministrati con una maggiore tempestività nella soluzione di eventuali criticità.

Che cos'è la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi di refezione scolastica descrive i principi fondamentali del servizio e definisce le garanzie offerte a coloro che lo utilizzano, tramite un patto fra il Concessionario, gli utenti, le famiglie e il sistema scolastico.

Il Comune, tramite il Concessionario, definisce gli standard di qualità e gli strumenti da adottarsi al fine di controllare e migliorare sempre più la qualità del servizio.

Lo scopo della Carta dei Servizi è finalizzato a:

- comprendere l'organizzazione del servizio mensa;
- conoscere le modalità di accesso al servizio;
- avere informazioni importanti sull'iter produttivo dei pasti e sulla sicurezza degli alimenti;
- conoscere gli impegni presi dal Concessionario per migliorare la qualità del servizio;
- conoscere i canali di comunicazione di contatto utilizzabili per lo scambio diretto tra gli utenti con il Concessionario ed il Comune.

I principi fondamentali

Con la redazione della Carta dei Servizi s'intende rafforzare il rapporto di fiducia con gli utenti e definire i principi fondamentali che ispirano il servizio di refezione scolastica, che sono riferimento imprescindibile nell'erogazione dei servizi pubblici.

Il Comune, tramite il Concessionario, si uniforma ai seguenti principi:

1 Eguaglianza

Assicurare gli stessi diritti a tutti gli utenti senza alcuna discriminazione di sesso, razza, lingua, religione, cultura, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche. Saranno adottate tutte le opportune iniziative per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle diverse esigenze, anche nutrizionali, degli utenti e delle famiglie.

2 Imparzialità

Ispirare i propri comportamenti, nei confronti degli utenti e delle famiglie a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

3 Continuità

Assicurare un servizio continuativo, regolare, secondo il calendario scolastico e senza interruzioni.

Eventuali interruzioni nella normale erogazione del servizio saranno considerate giustificate unicamente se conseguenti a situazioni imprevedibili o a causa di forza maggiore. In tali casi

verrà garantita un'efficace e tempestiva comunicazione di tali interruzioni agli utenti impegnandosi a limitare al minimo i tempi di disservizio ed arrecando il minor disagio possibile.

4 Partecipazione

Assicurare e favorire la partecipazione attiva ed il coinvolgimento degli utenti e delle famiglie al conseguimento di una migliore gestione ed erogazione del servizio attraverso la collaborazione tra le parti coinvolte, l'accesso ad informazioni chiare, complete ed aggiornate, occasioni d'incontri di confronto e la possibilità di presentare reclami, osservazioni, segnalazioni e suggerimenti, attraverso opportuni canali di comunicazione. Concessionario, Comune, Scuole, Istituzioni sanitarie, Utenti e Famiglie sono protagonisti di una gestione partecipata del servizio, quale strumento idoneo allo scopo di implementare la qualità del servizio stesso.

5 Equità

Assicurare un trattamento paritario a tutti gli utenti tenendo conto delle diverse situazioni socio-economiche che possono esistere.

6 Efficienza ed Efficacia

Migliorare in modo continuo l'erogazione del servizio adottando soluzioni tecnologiche, gestionali, organizzative e procedurali ritenute più funzionali e rispondenti sempre di più ai bisogni ed alle esigenze degli utenti e delle famiglie.

Il Concessionario CAMST. Il gusto di una bella storia

Camst è tra i più importanti gruppi di ristorazione in Italia ed è interamente costituito da capitale italiano. Nasce nel 1945 come cooperativa condividendo i principi sociali che caratterizzano questa forma di impresa. Negli anni, Camst ha costruito il proprio successo ampliando l'attività in tutti i settori della ristorazione (scolastica, commerciale, aziendale, sanitaria, socio-assistenziale, fieristica fino all'organizzazione di ricevimenti) puntando sulla qualità e sulla sicurezza: caratteristiche fondamentali dei propri servizi. Oggi i 70 anni di esperienza di Camst sono al servizio delle famiglie pecettesi.

La filosofia CAMST

Il cibo è cultura, la buona alimentazione è un'abitudine che bisogna prendere fin dall'infanzia. I bambini che si alimentano in maniera sana cresceranno meglio.

Ecco perché il servizio di refezione è importante e alla base del lavoro di Camst ci sono alcune semplici, ma indispensabili regole:

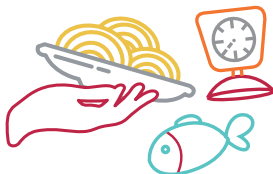
-  **Usare materie prime di qualità e fornitori certificati.**
-  **Evitare l'uso di prodotti OGM, preservando così la biodiversità e l'identità dei prodotti alimentari.**
-  **Usare le tabelle nutrizionali, per dosare sapientemente il consumo di tutti gli elementi indispensabili.**
-  **Favorire i menù variati e insegnare che bisogna mangiare di tutto un po' e soprattutto frutta e verdura.**
-  **Partecipare all'attività di educazione alimentare, senza dimenticare il rispetto delle buone maniere a tavola, coinvolgendo i bambini anche con il gioco.**
-  **Dialogare con le famiglie, per fornire un servizio di ristorazione scolastica il più possibile vicino alle esigenze condivise.**

1

LA NOSTRA *impresa*



AVETE A CHE *fare con* persone



Se cercate Camst trovate una grande azienda, ma soprattutto trovate persone e disponibilità. Sono proprio le persone il fulcro di un servizio di ristorazione scolastica organizzato con efficienza e professionalità.



Responsabile di locale

Segue quotidianamente il servizio di ristorazione. È una risorsa che presenta un'esperienza professionale rilevante nell'abito della ristorazione scolastica. Cura i rapporti con gli interlocutori esterni: il Comune, le organizzazioni dei genitori, le istituzioni scolastiche, gli organi di controllo. In azienda coordina i referenti dei vari settori ed è responsabile in prima persona del rispetto del contratto, della qualità del servizio, delle materie prime, delle norme igieniche, ambientali e di sicurezza del lavoro.



Tecnico Qualità e Sicurezza alimentare

Coordina le attività che maggiormente incidono sulla qualità del servizio e sulla salubrità dei pasti. Dialoga inoltre con i referenti preposti al controllo qualità dell'amministrazione comunale e degli organi dedicati a tale funzione.



Dietista

Ha maturato una solida esperienza nell'ambito della ristorazione scolastica. I suoi compiti principali sono: la supervisione della preparazione dei pasti e delle diete; la pianificazione e la compilazione dei menù personalizzati dei bimbi. Seleziona materie prime per le diete speciali. Svolge anche attività didattico-educative e di informazione per diffondere i principi di una corretta alimentazione.



Tecnico Nutrizione

È un dietista/nutrizionista che studia ed elabora la composizione delle razioni alimentari in modo che soddisfino i bisogni energetici e nutrizionali dei bambini, anche in situazioni specifiche come nel caso delle diete speciali. Inoltre il nutrizionista svolge un ruolo di consulenza e supporto: fornisce indicazioni sugli aspetti nutrizionali nella progettazione di nuove ricette e mantiene i rapporti con i Servizi Nutrizionali locali.



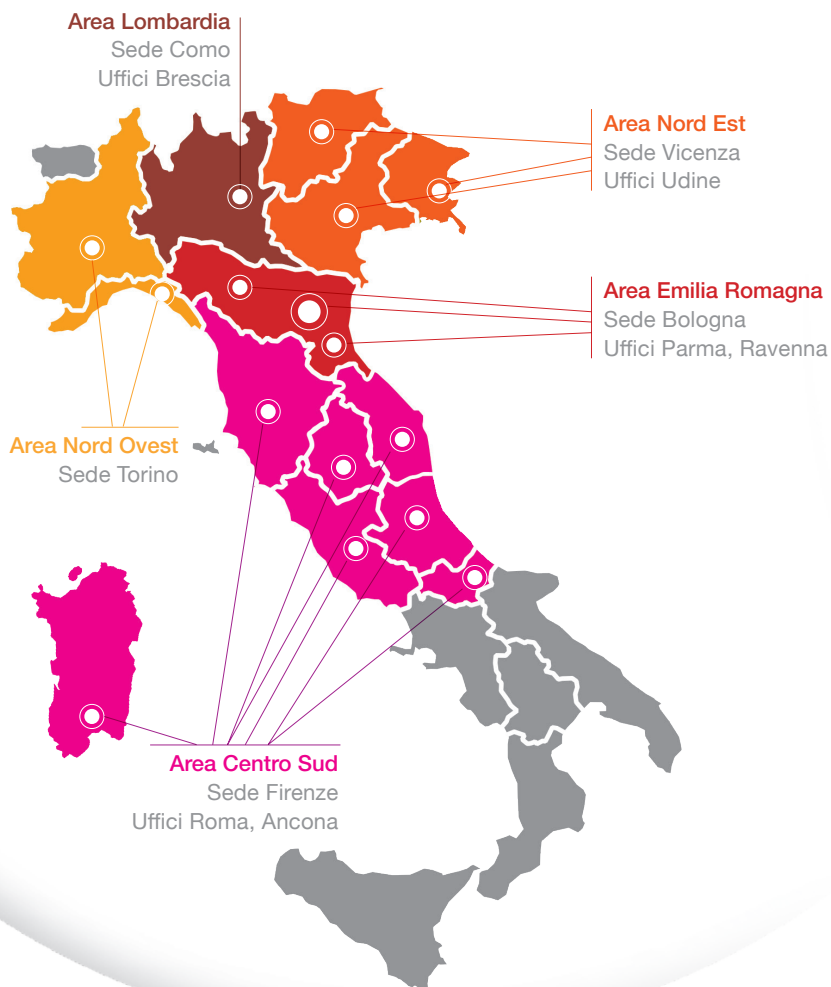
Cuoco Responsabile

Lavora in cucine dedicate alla ristorazione scolastica e conosce in profondità l'importanza e la delicatezza del settore. Garantisce e coordina le varie attività di cucina, dall'ordine delle materie prime alla trasformazione e lavorazione di tutti i pasti quotidiani. È responsabile della cura e dell'igiene personale dei propri collaboratori del rispetto delle norme igieniche e della sicurezza sul lavoro.



Addetta Servizi Ristorazione

Opera in cucina e a contatto con i bambini durante il pranzo. Ha un rapporto diretto e quotidiano con loro, questa figura è selezionata e formata con cura da Camst. Tra le sue competenze professionali la più importante è favorire, nei piccoli utenti, un avvicinamento corretto e positivo al cibo e al rito del pasto.



2

IL servizio



IL CENTRO cottura



La produzione dei pasti (ad eccezione di pasta e riso) per gli utenti del servizio di ristorazione scolastica per il Comune di Pecetto Torinese è effettuata presso il Centro di Cottura della Scuola dell'Infanzia di Cambiano - C.so Onorio Lisa, 40, sito ad una distanza di 6 Km e 10 minuti dal refettorio della Scuola Primaria "Nino Costa" di Pecetto Torinese. Presso il centro cottura:

- la produzione è giornaliera, si basa su menù e tabelle dietetiche vidimate dall'ASL competente;
- tutte le attività di conservazione, preparazione e cottura degli alimenti sono mirate a garantire sempre standard elevati di qualità igienica, nutrizionale e sensoriale;
- tutte le fasi produttive sono organizzate e svolte con l'obiettivo di ridurre al massimo il tempo intercorrente tra la fine delle preparazioni e la distribuzione delle stesse ai commensali;

- il servizio è organizzato in modo da rispettare tutte le indicazioni previste dal DM Ambiente 25 Luglio 2011.

Nel Centro di Cottura di Cambiano ogni ambiente è rivolto a una precisa funzione e corrisponde a un determinato passaggio del processo produttivo, in sintonia con il severo piano di igiene interno (HACCP):

- **Le materie prime** sono ricevute solo dietro puntuali verifiche di conformità alle check list stabilite.
- **Lo stoccaggio** avviene in ambienti specifici e diversi per tipologia di conservazione.
- **La merce che prima entra in cucina, per prima entra nel sistema**, a garanzia della freschezza e dell'igiene degli alimenti e contro ogni spreco.
- **La preparazione degli alimenti** avviene sulla base di procedure definite e solo nelle zone individuate allo scopo.

Protocolli di lavorazione certi ed esatte modalità operative sono applicati da cuochi e addetti con professionalità e competenza. È così che grandi quantità di materie prime diventano **pasti di qualità, freschi e buoni**.

MATERIE *prime* e fornitori



Le materie prime utilizzate per la preparazione dei pasti sono rigorosamente selezionate. Per ogni singolo prodotto esiste una scheda in cui sono definite le caratteristiche fisico-chimiche, merceologiche, nutrizionali e microbiologiche da garantire. Il fornitore deve presentare un'offerta che rispetti i requisiti della scheda in termini di:

- **Qualità** secondo le caratteristiche nutrizionali, microbiologiche e organolettiche.
- **Affidabilità**, ovvero qualità costante nel tempo.
- **Certificazioni** per garantire la sicurezza del prodotto.

Camst segue una linea prudente e cautelativa ispirandosi al *“principio di precauzione”*, per questo evita l'uso di prodotti OGM (Organismi Geneticamente Modificati), preservando la biodiversità e l'identità dei prodotti alimentari. Inoltre, secondo le esigenze e/o le richieste del Capitolato, vengono utilizzati:

- **Alimenti biologici.**
- **Prodotti tipici DOP, IGP e del territorio.**
- **Alimenti da filiera corta.**
- **Prodotti del Commercio Equo e Solidale.**
- **Prodotti destinati a fini dietetici speciali (celiaci, iperproteici, senza lattosio e vegani).**

Tutte le materie prime sono oggetto di rigorose procedure in merito alla **tracciabilità lungo la filiera produttiva**, fino alla consegna. La tracciabilità, garanzia di qualità e sicurezza, trova corrispondenza e continuità nelle fasi di lavorazione all'interno delle cucine Camst.

Camst si pone importanti obiettivi di miglioramento della filiera riguardo al **benessere animale**, quale parte integrante dei principi di sostenibilità, qualità e responsabilità sociale. Ad esempio, in collaborazione con CIWF (Compassion in World Farming), Camst incrementa anno dopo anno l'acquisto di **uova e ovoprodotti provenienti da galline non allevate in gabbia**, con l'obiettivo di eliminarli del tutto entro il 2025.

ATTENZIONE ALLA *stagionalità* degli alimenti



Sin dal **Piano Operativo** di approvvigionamento di derrate, si predilige l'acquisto di **frutta e verdura di stagione, meglio - se possibile - da produttori locali**.

Camst compie precise scelte nel reperimento delle materie prime e nella formulazione dei menù in ordine alla stagionalità di frutta e verdura, per valorizzare maggiormente il loro apporto di vitamine e nutrienti. **Un prodotto di stagione, fresco, maturato naturalmente** è più buono e gustoso e maggiormente ricco di sostanze nutrienti. Un prodotto consumato fuori stagione invece ha un impatto ambientale superiore, e non dà le medesime garanzie di genuinità.

Camst ricorre alla **filiera corta**, riducendo il più possibile i passaggi tra sé e i produttori di materie prime, con l'obiettivo di risparmiare risorse e razionalizzare i processi d'acquisto. Infatti consente di stoccare grandi quantità di materie prime direttamente dal fornitore, senza dover ricorrere a operatori di mercato intermedi.

Le forniture a km zero permettono inoltre di attingere direttamente ai produttori locali quando possibile.

PREPARAZIONE E **consegna** dei pasti, SICUREZZA e CONTROLLI



In cucina

In cucina i pasti sono preparati in maniera tradizionale, proprio come a casa. Ogni mattina, a partire da materie prime selezionate, i cuochi cucinano le pietanze seguendo standard di qualità e procedure consolidate. Una volta pronti, i pasti vengono inviati presso la scuola di Pecetto Torinese secondo i principi del servizio Fresco-Caldo: le pietanze cucinate vengono consumate a breve, mantenendo costante la temperatura durante trasporto e distribuzione.

In viaggio

Appena cotte, le pietanze vengono disposte nei contenitori termici per il trasporto. I percorsi di consegna, effettuati con mezzi coibentati, sono studiati per ottimizzare i tempi e ridurre l'inquinamento ambientale.

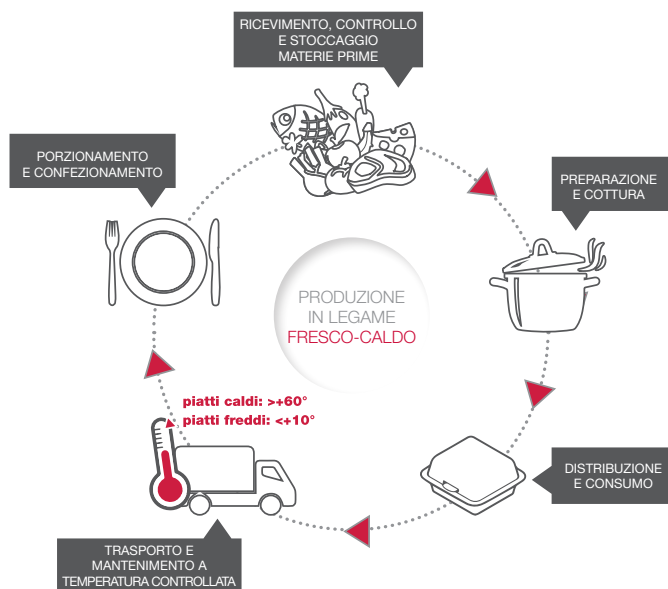
A scuola

Il refettorio della scuola Primaria / Secondaria di Pecetto Torinese è dotato di cuoci pasta per la cottura in loco di pasta e riso. Dalla Cucina di Cambiano arrivano i contenitori con i secondi ed i contorni da posizionare sui carrelli termici. I pasti sono serviti da personale specializzato che apparecchia, porziona e serve i piccoli utenti. A tavola, vengono utilizzati preferibilmente piatti, bicchieri e posate tradizionali.

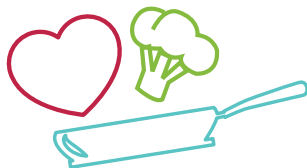
PREPARAZIONE E CONSEGNA DEI PASTI, SICUREZZA E CONTROLLI

La supervisione.

L'attività nei refettori è monitorata con regolarità dai nostri responsabili che verificano le condizioni igienico-sanitarie degli ambienti e degli alimenti, le modalità di erogazione del servizio, rilevano e registrano il gradimento e la soddisfazione degli utenti. Tutti i dati raccolti sono elaborati per ottimizzare il servizio e garantire sempre la qualità dell'offerta.



IL SERVIZIO *nutrizione*



Attorno all'alimentazione si concentrano numerosi temi di grande e comune interesse. Primo fra tutti **la salute e il benessere** delle persone e dei bambini in particolare e **la sostenibilità** dei processi produttivi. Anche da **un'alimentazione bilanciata e sana** dipende la loro corretta crescita e uno sviluppo equilibrato. Un'adeguata nutrizione tocca inoltre numerosi altri argomenti: le diete speciali per ragioni cliniche, culturali, religiose, il contenimento dello spreco alimentare, le tradizioni gastronomiche, la tutela ambientale.

Per questo Camst si avvale di **uno specifico Servizio Nutrizione**, istituito quale punto di riferimento per una politica nutrizionale certa e omogenea. Il Servizio Nutrizione comprende un coordinamento centrale e un team di tecnici della nutrizione che operano sul territorio, negli impianti dove Camst eroga i suoi servizi. Compito del Servizio Nutrizione è redigere i menù e le diete speciali, trasferire conoscenze e competenze agli operatori che si occupano dei menù e verificarli alla luce delle linee guida nutrizionali. Il Servizio promuove inoltre iniziative, convegni e collaborazioni con Istituti di Ricerca e Università per diffondere **la cultura della nutrizione** all'interno dell'azienda e i principi di **educazione alimentare** presso bambini e ragazzi.

i menù



I menù che Camst prepara ogni giorno per le scuole sono il frutto del lavoro congiunto di **nutrizionisti, dietisti**, cuochi e componenti della commissione mensa. Predisporre pasti bilanciati ed equilibrati e al contempo gustosi è la sfida di Camst per il benessere e la soddisfazione degli utenti. Per far questo i menù sono costruiti sulla base e nel rispetto dei più solidi e autorevoli principi per una alimentazione sana:

- Le Linee Guida per una sana alimentazione dell'Istituto Nazionale di Ricerca per gli Alimenti e la Nutrizione (INRAN).
- Le Linee Guida Regionali e Nazionali.
- La Piramide Alimentare secondo il modello di alimentazione mediterranea.

Come sono pensati i menù?

- Le porzioni standard sono quelle raccomandate dalle tabelle LARN della Società Italiana di Nutrizione Umana per garantire che i nutrienti siano presenti nelle quantità necessarie.
- Le porzioni sono differenti per i diversi ordini e gradi delle scuole, perché ogni fase dell'età evolutiva ha le sue necessità.
- Il menù è differenziato a seconda delle stagioni per rispettare i bisogni nutrizionali nei vari periodi dell'anno (varietà stagionale).
- La varietà settimanale degli alimenti assicura un contributo completo e bilanciato di tutte le categorie di nutrienti.

Le derrate alimentari

- Le migliori materie prime concorrono a dar vita ai menù, individuate con scrupolo da nutrizionisti e cuochi responsabili.
- Gli acquisti sono fatti presso fornitori qualificati e certificati.
- Per ogni derrata alimentare selezioniamo la tecnica di cottura (al forno e al vapore) che meglio garantisce il mantenimento delle caratteristiche nutritive dell'alimento, esaltandone gli aspetti organolettici e facilitandone la digeribilità.

Camst è sempre disponibile a investire sull'**educazione alimentare** e sulla **promozione della cultura gastronomica**, per questo nei menù trovano spazio piatti e ricette della tradizione locale, italiana e internazionale.

LE **diete** speciali

Ci sono bambini che soffrono di allergie e di intolleranze alimentari o che necessitano di una **dieta sanitaria**. Altri hanno l'esigenza di **diete specifiche per motivi religiosi e culturali** o semplicemente perché hanno bisogno di **mangiare in bianco** a causa di malesseri passeggeri. Per tutti loro sono disponibili menù speciali personalizzati, che permettono di condividere in serenità il momento del pranzo a scuola insieme con gli altri.

Camst è consapevole di quanto sia importante per le famiglie sapere che i propri bambini riceveranno **un pasto adeguato, conforme e sicuro**. Per questo adotta specifiche, scrupolose e puntuali procedure definite dal Servizio Nutrizione per gestire le diete speciali, con personale specializzato, spazi dedicati, apposite attrezzature. Nel caso di diete speciali per ragioni religiose e culturali, Camst predispone un menù alternativo, con la medesima attenzione alla varietà e all'equilibrio nutrizionale del pasto.



La catena delle diete speciali

- 1 È il dietista Camst a ricevere **la richiesta di dieta speciale** e a elaborare le **variazioni al menù di base** per ogni tipo di esigenza o patologia e - in caso di particolari complessità - per il singolo bambino.
- 2 **Le materie prime per le diete sanitarie** vengono selezionate analizzandone scrupolosamente la relativa documentazione tecnica fornita dal produttore. Vengono stoccate separatamente, in confezioni sigillate, e riposte in contenitori diversi a seconda della dieta speciale di destinazione. In caso di **prodotti per celiaci**, si acquistano solo alimenti dietoterapici autorizzati dal Ministero della Salute, alimenti in libero commercio inseriti nel prontuario dell'Associazione Italiana Celiachia, e alimenti naturalmente privi di glutine la cui etichetta escluda la presenza di tracce di glutine da lavorazione.
- 3 Ogni giorno **presso la scuola gli ordini delle diete sanitarie** vengono annotati in una scheda ad hoc associata al nome del bambino interessato. I pasti per le diete sanitarie sono preparati separatamente da parte di personale formato appositamente, in zone e con attrezzature dedicate. Il confezionamento è realizzato in vaschette monoporzione riposte in contenitori isotermitici personalizzati al fine di evitare qualsiasi possibilità di contaminazione crociata.
- 4 **La distribuzione** avviene sempre controllando la corrispondenza tra il pasto e la scheda della dieta speciale. Il pasto viene consegnato solo al bambino identificato con nome e cognome da parte di insegnanti e personale scolastico.

RACCOGLIERE E *differentenziare* i rifiuti per rispettare il pianeta



Camst gestisce varie tipologie di servizi di ristorazione e impianti diversi per dimensione e articolazione. Tutti sono progettati e realizzati secondo una **politica di sviluppo sostenibile** informata a **responsabilità sociale** e **consumo etico**.

In ambito di rispetto e tutela dell'ambiente, un ruolo decisivo è svolto dalle **buone pratiche di raccolta e gestione dei rifiuti**. Per questo Camst adotta linee guida rigorose sulla **riduzione** e sulla **differentiazione dei rifiuti**:

- Dove possibile riduciamo gli imballaggi.
- Scegliamo packaging e prodotti ecosostenibili.
- Privilegiamo materiali riciclabili (ad esempio piatti di polpa di cellulosa) o frutto di processi di riciclo (come i rotoloni asciugatutto in Fiberpack, dal riciclo dei cartoni per bevande).
- Sviluppiamo progetti per trattare adeguatamente carta, vetro, alluminio in vista del recupero.
- Il nostro personale è formato in modo specifico per il corretto smaltimento degli oli di cottura.

ATTENZIONE all'ambiente e lotta allo spreco



Camst è un'azienda continuamente impegnata nella **valutazione degli impatti ambientali** legati a tutte le fasi della propria attività, nel rispetto delle leggi e dei regolamenti ambientali nazionali e regionali, e con la garanzia - per gli utenti - delle **certificazioni ottenute in materia di tutela dell'ambiente** (Sistema di Gestione Ambientale conforme alla norma UNI EN ISO 14001).

Nella ristorazione scolastica Camst progetta e realizza Centri di Cottura con tecnologie innovative per il trasporto delle materie prime e dei pasti. All'interno dei siti produttivi, Camst attua politiche ambientali specifiche, messe a punto sulla base del contesto sociale ed economico e oggetto di puntuali analisi e misurazioni dei fattori in gioco (come ad esempio emissioni, rifiuti e scarti, consumi energetici). L'azienda inoltre sensibilizza e coinvolge i propri collaboratori, partner e fornitori in merito ai temi ambientali, alle relative **soluzioni tecniche di risparmio energetico** e alle **buone pratiche da mettere in atto per tutelare l'ambiente**, dentro e fuori le cucine: un impegno costante per il miglioramento delle procedure ambientali e per promuovere una cultura alimentare sostenibile.

ELENCO certificazioni



UNI EN ISO 9001

Sistema di gestione per la qualità e per la sicurezza alimentare.

Certifica la capacità di Camst a fornire un servizio di ristorazione conforme ai requisiti contrattuali e a quelli richiesti dai regolamenti e dalle leggi applicabili al settore della ristorazione con lo scopo di accrescere la soddisfazione dei propri Clienti.



HACCP

Sistema di analisi dei rischi e di controllo nelle industrie alimentari.

Certificato di approvazione del sistema Food Hazard Analysis System (HACCP) per conformità alla norma Codex Alimentarius. L'HACCP è un sistema di analisi e i rischi e di controllo che si applica nelle industrie alimentari.



UNI EN ISO 22000

Camst, con tale certificazione, dimostra il suo impegno nei confronti della sicurezza alimentare, la volontà di identificare e controllare i fattori di rischio e garantire ai consumatori la sicurezza alimentare.



UNI EN ISO 22005

Sistema di gestione per la tracciabilità.

Camst ha adottato i principi e i requisiti della norma per attuare il sistema di rintracciabilità della filiera alimentare che permette di risalire, in qualsiasi momento, al percorso compiuto dal prodotto finito, dalle partite di materia prima alla distribuzione.



UNI EN ISO 14001

Sistema di gestione ambientale.

Camst ha scelto di seguire le regole della certificazione il cui scopo principale è tutelare l'ambiente: controllare e ridurre l'impatto ambientale dell'attività nel rispetto delle normative esistenti in materia.



BS OHSAS 18001

Sistema di gestione della sicurezza e della salute sul posto di lavoro.

Certifica l'impiego di Camst per ridurre ed eliminare i rischi cui sono esposti i lavoratori nello svolgimento dell'attività. È una norma che testimonia il rispetto delle persone, della loro sicurezza e salute.



ISO 50001

Sistema di gestione dell'energia.

Camst si impegna nell'adozione di una precisa politica energetica e di un costante monitoraggio delle performance riguardo ai consumi, come stabilito dal sistema di gestione previsto dalla ISO 50001. L'obiettivo è quello di ridurre i consumi, migliorare la resa dei sistemi energetici, la trasparenza e i processi gestionali.



SA8000

Sistema di gestione per la responsabilità sociale.

Lo standard internazionale SA 8000 garantisce che i servizi aziendali siano realizzati nel rispetto dei lavoratori dell'azienda e di quelli dei fornitori. Sa 8000 affronta contenuti quali: il rispetto dei diritti umani, il rispetto dei diritti dei lavoratori, la tutela contro lo sfruttamento dei minori, le garanzie di sicurezza e salubrità sul posto di lavoro, l'assenza di pratiche discriminatorie.

3

ACCESSO AL servizio



Si indicano di seguito
tutte le istruzioni
per iscriversi al servizio
e le informazioni
sulle modalità
di pagamento.

SISTEMA TARIFFARIO ED agevolazioni



Il Comune:

- determina annualmente, tramite delibera di Giunta comunale, le tariffe agevolate per i singoli utenti in funzione delle fasce ISEE, riconoscendo un contributo pro-capite a copertura della differenza tra il prezzo del pasto a tariffa ordinaria e le agevolazioni concesse.

Gli atti sono consultabili sul sito internet istituzionale del Comune nella sezione "Ristorazione scolastica". Le tariffe attualmente in vigore sono le seguenti:

VALORE ISEE	PREZZO BUONO PASTO:
> € 23.500,00 e allievi non residenti	€ 5,18
€ 23.500,00 - € 18.500,00	€ 3,93
€ 18.500,00 - € 13.000,00	€ 3,19
< € 13.000,00	€ 2,51

ISCRIZIONE AL **servizio** e tariffe



Gli utenti accedono al servizio di refezione scolastica mediante apposita domanda d'iscrizione. Possono essere richieste agevolazioni tariffarie con compilazione di una specifica domanda.

- **La domanda di iscrizione alla mensa e la richiesta di diete** devono essere consegnate direttamente presso la scuola Primaria a partire dal mese di giugno o inviate a mezzo mail all'indirizzo mensa.pecetto@camst.it;
- alla domanda di iscrizione deve essere allegata copia documento di identità in corso di validità e copia della tessera sanitaria del genitore/tutore, anche per l'invio a mezzo mail;
- per la fornitura delle diete richieste a mezzo mail, il personale Camst provvede a dare riscontro dell'avvenuta ricezione della mail. È pertanto compito del genitore verificare che tale riscontro avvenga. Diversamente la dieta è da considerarsi non ricevuta.
- **Per le eventuali agevolazioni tariffarie**, occorre recarsi presso la Scuola Primaria muniti di attestazione ISEE in corso di validità. Si precisa che le attestazioni ISEE vanno presentate entro il mese di settembre e che hanno validità per tutto l'anno scolastico.

L'attribuzione della tariffa agevolata avverrà entro cinque giorni lavorativi dal giorno della presentazione del "Modello Unico Familiare per richiesta tariffa agevolata" e della contestuale presentazione dell'attestazione ISEE.

Per eventuali informazioni è possibile rivolgersi all'Ufficio Istruzione al n. 011 8609218-9 o tramite e-mail all'indirizzo di posta elettronica istruzione@comune.pecetto.to.it - mensa.pecetto@camst.it o all'Ufficio rette di Chieri tramite email chieri@camst.it o al n. 011 9428950.

Cosa occorre fare per poter usufruire di diete speciali o religiose?

Gli alunni che necessitano di diete speciali devono consegnare/inviare il certificato medico contenente una diagnosi circostanziata circa la patologia secondo i modelli predisposti dall'Assessorato Regionale alla Sanità (reperibili sul sito del Comune: www.comune.pecetto.to.it - amministrativo e URP - refezione scolastica oppure su www.regione.piemonte.it o www.aslto5.piemonte.it).

Bisogna allegare inoltre il modulo di richiesta dieta e il modulo di consenso per il trattamento dei dati personali ai fini di somministrazione delle diete speciali (reperibili sul sito del Comune: www.comune.pecetto.to.it - amministrativo e URP - refezione scolastica).

I certificati medici devono avere validità non superiore ad un anno ed alla scadenza dovrà essere ripresentata la nuova documentazione.

Per quanto riguarda le diete religiose è necessaria la **sola** presentazione del modulo richiesta dieta e il modulo di consenso per il trattamento dei dati personali (reperibili sul sito del Comune: www.comune.pecetto.to.it - amministrativo e URP - refezione scolastica).

Differenti dalle diete speciali sono le **diete in bianco**, che possono essere richieste dalle famiglie per indisposizione dei bambini.

Esse devono avere una durata massima di 5 giorni e oltre tale termine deve essere presentato un certificato medico. Le diete in bianco prevedono preparazioni non complesse e poco condite.

MODALITÀ DI *pagamento* e di ricarica



Il pagamento del servizio di refezione scolastica viene svolto attraverso il sistema prepagato intestato al genitore. Il costo pasto viene scalato direttamente dal conto elettronico attraverso la registrazione delle presenze giornaliere degli utenti del servizio. Per ogni famiglia viene individuato un titolare al quale è associato un unico conto elettronico (anche nel caso in cui più figli usufruiscano del servizio), che potrà essere ricaricato tramite la tessera sanitaria dell'intestatario del conto.

I genitori possono controllare in tempo reale la situazione del proprio conto elettronico, recandosi direttamente presso il punto di ricarica oppure collegandosi al sito www.comune.pecetto.to.it e tra i servizi On-Line selezionare "ristorazione scolastica" oppure direttamente al sito www.comunepecettotorinese.ecivis.it inserendo le proprie credenziali.

La ricarica può essere effettuata presso un esercizio commerciale presente sul territorio presentando la tessera sanitaria dell'intestatario del conto e comunicando la somma che si intende versare.

L'esercizio commerciale effettua la ricarica accreditandola sul conto elettronico, rilasciando uno scontrino da conservare con cura sul quale risulta il versamento effettuato ed il saldo aggiornato del credito pasti.

La ricarica può essere effettuata non solo dall'intestatario del conto ma anche da un'altra persona purché in possesso della tessera sanitaria dell'intestatario del conto.

La ricarica può essere effettuata in *contanti* e mediante *pagobancomat* ovvero mediante ulteriori e diverse modalità di pagamento, in modo da agevolare le operazioni per le famiglie.

Nello specifico, dal mese di Gennaio 2018 sono attivi i seguenti 2 canali di pagamento:

- **CARTA di CREDITO on_line (circuito MASTERCARD/VISA)**
- **circuito MyBANK**

L'utenza può pagare comodamente da casa propria o da un qualsiasi pc/smartphone l'importo desiderato utilizzando la propria carta di credito o l'accesso online al proprio conto corrente bancario (se convenzionato nel circuito MyBank), al costo di una piccola commissione bancaria variabile a seconda del contratto bancario sottoscritto da ciascun utente con la propria banca.

Occorre tenere presente che:

- il saldo è aggiornato al giorno precedente e, pertanto, non tiene conto del pasto eventualmente consumato il giorno stesso;
- l'utente decide liberamente l'importo da caricare, senza la presenza di soglie minime, e quando effettuare la ricarica, avendo cura di mantenere sempre un saldo positivo.

MODALITÀ DI *disdetta* del servizio



L'iscrizione al servizio (a tariffa ordinaria) ha validità per l'intero ciclo scolastico, salvo eventuale disdetta scritta da parte del genitore/tutore.

La variazione o cessazione in corso d'anno scolastico viene concessa entro 5 giorni lavorativi dalla data di presentazione della richiesta.

Nell'ipotesi di rinuncia al servizio o di utente che abbia terminato il ciclo scolastico e dal cui Conto Famiglia risulti un residuo positivo, il Concessionario, effettuate le opportune verifiche, garantisce il rimborso entro 60 giorni dalla presentazione di richiesta del rimborso.

RECUPERO **crediti** e gestione morosità



Il Concessionario è tenuto alla gestione delle morosità, ivi comprese tutte le attività volte al contenimento della stessa, quali telefonate, SMS informativi, lettere di sollecito sullo stato del debito, nonché qualsivoglia altro mezzo ritenuto efficace.

Successivamente, permanendo il debito, la direzione Camst valuta se intraprendere un'azione legale e/o cedere a una società di riscossione crediti gli importi da riscuotere. La valutazione viene effettuata sul tipo di morosità e sul tipo di utente. In ogni caso tutte le azioni intraprese vengono preventivamente comunicate e concordate con il Comune.

MAIL *dedicata*



Viene garantita una mail dedicata (mensa.pecetto@camst.it) per eventuali segnalazioni, reclami e/o richieste di informazioni specifiche sul servizio di refezione scolastica.

La casella di posta elettronica è riservata a tutti gli utenti diretti (bambini, ragazzi) e indiretti (genitori, tutori, insegnanti, commissione mensa) del servizio.

In particolare per quanto riguarda i reclami dovranno essere inviati per conoscenza al Comune all'indirizzo istruzione@comune.pecetto.to.it

LE COSE
in più
per voi



EDUCAZIONE *alimentare*



Il pasto a scuola è l'occasione per una sana socialità e costituisce una opportunità per abituare i bambini a un'alimentazione corretta ed equilibrata. In quest'ottica, il servizio di ristorazione integra **progetti di educazione alla cultura alimentare** rivolti a tutti gli attori interessati, a partire dai bambini, coinvolgendo scuola, insegnanti e famiglie.

Le attività di natura formativa e informativa sono realizzate in collaborazione con il tecnologo alimentare, il dietista e il nutrizionista:

- **Interventi di animazione** condivisi con insegnanti, genitori e una consueta **festa finale** per presentare a tutti il lavoro svolto.
- **Incontri** rivolti a **insegnanti** e **genitori**.
- **Realizzazione di materiali** a supporto delle **attività educative**.

In particolare Camst adotta **strumenti per comunicare al meglio con i bambini** i temi di una **corretta, sana e responsabile alimentazione**. Ad esempio attraverso **Ivo, il gigante Camst**, un personaggio nato grazie alla collaborazione con esperti di nutrizione, che racconta storie, utilizza strumenti e giochi per parlare ai bambini con un linguaggio semplice e attento alla loro sensibilità.

RECUPERARE IL CIBO **non consumato:** sostenibilità e solidarietà



Responsabilità Sociale per Camst significa anche **attenzione per un consumo etico e lotta allo spreco alimentare**. In quest'ottica, le fisiologiche eccedenze alimentari sono oggetto di recupero nel quadro delle **Legge 155/2003**, detta del **"Buon Samaritano"**, che permette la donazione di derrate alimentari e pasti non somministrati a fini di solidarietà sociale. Grazie a specifici accordi con associazioni ed enti sul territorio, Camst raccoglie, gestisce e consegna i generi alimentari ancora commestibili agli Enti individuati, come ad esempio il **Banco Alimentare**, con cui dal 2012 è stato stipulato un accordo nazionale. Nel 2016, grazie all'accordo con il Banco Alimentare sono state donate 82 tonnellate di cibo.

Altri specifici accordi con autorità e associazioni accreditate consentono inoltre di destinare i pasti eccedenti, giudicati idonei, al consumo animale.

Camst per l'appalto del servizio di refezione scolastica del Comune di Pecetto Torinese ha siglato un accordo con la seguente associazione sul territorio, rendendosi disponibile ad eventuali nuovi accordi con altre associazioni:

- Associazione "Carità senza Frontiere" con sede a Moncalieri (TO) per la donazione del cibo e delle derrate non somministrate.

LA CUSTOMER *satisfaction* e gli indicatori di performance



Camst è molto attenta a instaurare un **dialogo proficuo con clienti e utenti**. Il grado della loro soddisfazione non è solo un indicatore della qualità del servizio svolto, ma anche la leva per migliorarlo costantemente. Per questo periodicamente l'andamento del servizio è monitorato anche dal punto di vista della percezione degli utenti. Vengono ascoltate le esigenze degli utenti su tutti gli aspetti del servizio, dalla bontà e varietà del cibo alla professionalità di operatori e personale.

Con l'aiuto degli operatori scolastici e nell'ambito di attività ludico-didattica, **ai bambini delle scuole viene proposto un questionario**. Si tratta di una indagine in forma di gioco, semplice e adeguata all'età dei piccoli utenti, volta a cogliere i loro umori e la loro percezione del servizio reso da Camst. Un'efficace cartina di tornasole per noi, per valutare la qualità degli sforzi resi per un servizio apprezzato e di qualità, costruito insieme a utenti e famiglie. I dati raccolti da Camst - rielaborati in statistiche e grafici - diventano patrimonio comune e un'utile base di confronto per il costante miglioramento del servizio.

DIALOGO con le famiglie



DIRE, FARE, MANGIARE... *per costruire* insieme



Dialogare e collaborare con le famiglie è una leva fondamentale per il buon funzionamento del servizio mensa. Laddove sono attivi organismi di rappresentanza dei genitori, Camst si rapporta direttamente e costantemente con le famiglie. È possibile, infatti, contattare i nostri responsabili per richiedere chiarimenti e informazioni relativi al servizio di ristorazione scolastica. Questo nell'ottica di costruire insieme un servizio d'eccellenza rispondendo con trasparenza, impegno e tradizione alle esigenze richieste. Camst fornisce, inoltre, informazioni sulle regole nutrizionali di base e sulla dieta tipica mediterranea, con lo scopo di valorizzarne gli aspetti positivi e sensibilizzare bambini e genitori ai temi importanti dell'educazione alimentare.

Nelle pagine che seguono trovate approfondimenti su questi temi e tutti i dati per mettervi in contatto con noi.

BUONE *regole* nutrizionali



Una corretta alimentazione quotidiana del bambino prevede alcune semplici regole. Deve essere suddivisa in 4/5 pasti, ognuno dei quali non dovrebbe superare il giusto apporto calorico.

Colazione (20% di calorie).

La colazione del mattino è un pasto fondamentale: interrompe il digiuno notturno e rifornisce l'organismo del supporto energetico necessario a iniziare la giornata. Saltare la prima colazione o farne una insufficiente può causare difficoltà di concentrazione e di attenzione.

ESEMPI PER LA COLAZIONE

ALTERNATIVE DA BERE:	ALTERNATIVE DA MANGIARE:
Una tazza di latte intero	Fette biscottate con miele o marmellata
Cioccolata	Cornflakes
Tè al limone	Biscotti secchi con frutta fresca
Yogurt alla frutta	Pan carrè con marmellata
Spremuta d'agrumi	Pane e formaggio
	Toast prosciutto e formaggio

Merenda a metà mattina (5% di calorie).

La merenda di metà mattina non dovrebbe essere troppo abbondante per non compromettere l'appetito all'ora di pranzo. Consumare alimenti con pochi grassi o zuccheri (meglio evitare merendine, pizzette, patatine, bevande gassate).

Pranzo (35-40% di calorie).

Il menù della scuola assicura un'alimentazione variata, equilibrata e corretta dal punto di vista nutrizionale. Le tabelle dietetiche e i menù studiati, soddisfano la quantità di nutrienti e di energia consigliata per il pranzo dei bambini.

Merenda pomeridiana (5-10% di calorie).

Una sana merenda pomeridiana deve fornire il 5 - 10% delle calorie quotidiane. Variate ogni giorno, scegliendo uno tra questi alimenti: yogurt, frutta fresca, tè e biscotti, pane e marmellata, crackers, gelato o piccole porzioni di cioccolato.

Cena (30% di calorie).

A pranzo i bimbi mangiano prevalentemente pastasciutta e carne, è bene pertanto, durante la cena, dare la preferenza a passati di verdura o minestra in brodo vegetale o di carne, più formaggio magro o uova o pesce. In alternativa, un piatto unico accompagnato da verdura e frutta di stagione.

IMPORTANTE: Moderare il consumo di sale, usare sale iodato, far bere molta acqua. Spesso ci si dimentica dell'acqua, ma una buona idratazione è preziosa per tutte le età e in tutte le stagioni.

FONTE: INRAN 2003

MANGIARE **sano** e all'italiana



Per la salute di **tutta la famiglia** ecco un piccolo ma utile promemoria per seguire un'alimentazione sana ed equilibrata.

1 Controllate il peso e mantenetevi sempre attivi



Il cibo dà al nostro corpo l'energia di cui ha bisogno. Occorre, pertanto, mangiare di tutto, in piccole quantità e dare la preferenza ai cibi che contengono meno calorie ma che saziano di più, come verdura e frutta, gli alimenti più ricchi di vitamine, minerali e altri nutrienti essenziali. Altrettanto importante è ritagliarsi del tempo per l'attività fisica, per mantenere forma e equilibrio.

2 Più cereali legumi ortaggi e frutta



Gli alimenti vegetali (cereali, legumi, ortaggi e frutta) sono molto importanti nella nostra alimentazione perché contengono amido, fibra, vitamine, minerali e altre sostanze preziose per la salute. È bene ricordarsi di consumare tutti i giorni diverse porzioni di frutta e verdura insieme a pane, pasta o altri prodotti a base di cereali.

3 Grassi. Scegliete la qualità e limitate la quantità



Anche i grassi sono importanti. Ci forniscono energia e ci aiutano a immagazzinarla. La giusta quantità dei grassi è una quota energetica vicina al 30% dell'energia giornaliera. Quindi meglio non esagerare con i condimenti, in quanto assimiliamo grassi già attraverso gli alimenti che mangiamo quotidianamente: alcuni visibili come quelli della carne o del prosciutto, altri invisibili, come quelli del latte o del formaggio.

4



Zuccheri dolci e bevande zuccherate nei giusti limiti

Gli zuccheri sono una fonte di energia molto importante, ma, come i dolcificanti, dovrebbero essere usati il meno possibile. Quando vogliamo qualcosa di dolce, meglio scegliere prodotti da forno senza creme (biscotti, fette biscottate, ciambelle), che hanno meno zucchero e più amido e fibra.

5



Bere ogni giorno acqua in abbondanza

Per stare bene è importante bere molto, almeno 6-8 bicchieri d'acqua al giorno, e anche di più se fa caldo, se abbiamo fatto o stiamo facendo sport, o abbiamo la febbre. È importante ricordare che l'acqua, del rubinetto o imbottigliata, non è sostituibile con altre bevande (come le bibite) che spesso contengono zuccheri, dolcificanti e sostanze come la caffeina.

6



Il sale meglio poco

Il sale naturalmente contenuto negli alimenti è già sufficiente per le nostre necessità. Aggiungendo sale a quello che mangiamo e scegliendo spesso alimenti trasformati, ricchi di altro sale, assumiamo molto più sodio del necessario. Ecco perché per rendere i cibi saporiti possiamo favorire l'utilizzo delle spezie, le erbe aromatiche, l'aceto e il succo di limone, limitando invece l'uso di dadi da brodo, senape, salsa di soia e ketchup, ricchi di sale.

7



Bevande alcoliche se sì solo in quantità controllata

L'alcol non è un nutriente, quindi non è utile al nostro organismo ed è ricco di calorie. Il consumo di alcol va quindi limitato. Bere a stomaco pieno è meglio, perché l'alcol viene assorbito (ed entra nel sangue) più lentamente. L'alcol, inoltre, anche se assunto in minima quantità, è dannoso durante l'infanzia, l'adolescenza, la gravidanza, l'allattamento e per chi assume farmaci.

8 Varia spesso la tua scelta a tavola



L'alimentazione quotidiana serve a rifornire il nostro corpo di carboidrati, proteine e grassi, ma anche di acqua, vitamine e minerali, oltre ad altre sostanze presenti in piccola quantità, ma preziose per salvaguardare la nostra salute. Questo significa mangiare frutta e verdura di vari tipi e colori, tagli differenti di carne, specie diverse di carni e pesci, legumi in alternanza ad altri secondi piatti, magari sperimentando anche vari metodi di cottura.

9 Consigli speciali per persone speciali



Bambini e ragazzi in età scolare devono abituarsi a fare sempre la prima colazione, a mangiare più frutta e verdura e a muoversi il più possibile durante il giorno. Mentre per gli adolescenti il consiglio principale è quello di fare attenzione alle mode alimentari, che possono essere squilibrate e portare a rischiose carenze nutrizionali.

10 La sicurezza dei cibi dipende anche da voi



Imparare a scegliere, consumare, preparare e conservare i cibi è un modo intelligente per rendere sicuro ciò che mangiamo. Nel trasporto verso casa di alimenti refrigerati o surgelati, facciamo attenzione a che non si riscaldino. Frutta e verdura vanno lavate con attenzione. Dovremmo evitare il contatto tra alimenti diversi, specialmente tra quelli crudi e quelli cotti. Una volta cotti, inoltre, i cibi non dovrebbero stare troppo tempo a temperatura ambiente: è preferibile consumarli subito o conservarli in frigo entro una/due ore dalla cottura. Infine, se dobbiamo far scongelare qualcosa, è meglio farlo in frigo (con il dovuto anticipo) o in microonde, ma non a temperatura ambiente.

FONTE: INRAN – Istituto Nazionale di Ricerca per gli Alimenti e la Nutrizione

CARTE IN
tavola





Camst Soc. Coop. a r. l.

via Tosarelli 318

40055 Villanova di Castenaso, Bologna

tel. 051 6017411 • fax 051 6053502

cartadeiservizi@camst.it • www.camst.it



MISTO

Carta da fonti gestite
in maniera responsabile

FSC® C044057