



Città di Mondovì



CARTE IN tavola



CARTA SERVIZI
RISTORAZIONE SCOLASTICA

camst:
ristorazione Scolastica

1 LA NOSTRA IMPRESA 4

Sedi Camst	7
------------	---

2 IL SERVIZIO 8

Cucina centralizzata	8
Materie prime e fornitori	10
Attenzione alla stagionalità degli alimenti	12
Preparazione e consegna dei pasti, sicurezza e controlli	13
Il Servizio Nutrizione	15
I menù	16
Le diete speciali	18
Raccogliere e differenziare i rifiuti per rispettare il pianeta	20
Attenzione all'ambiente e lotta allo spreco	21
Elenco certificazioni	22

3 LE COSE IN PIU' PER VOI 24

Educazione alimentare	24
Open day nelle cucine centralizzate Camst: cucine aperte	26
Recuperare il cibo non consumato: sostenibilità e solidarietà	27
La customer satisfaction e gli indicatori di performance	28

4 DIALOGO CON LE FAMIGLIE 29

Dire, fare, mangiare... per costruire insieme	29
Buone regole nutrizionali	30
Mangiare sano e all'italiana	32



CARTE IN tavola



camst
ristorazione Scolastica

INSIEME per la ristorazione scolastica

"Non si può pensare bene se non si ha mangiato bene" sosteneva la celebre scrittrice inglese Virginia Woolf, che i ragazzi impareranno a conoscere a poco a poco nel loro percorso di studi. Una considerazione che può apparire semplice e banale, ma che sottende in realtà un assunto imprescindibile: il nostro benessere psico-fisico passa anche attraverso un'alimentazione sana e sostenibile, indissolubilmente legata alla qualità delle materie prime, alla salubrità degli ambienti di lavoro, alla stagionalità dei prodotti. Nasce con questo intento, allora, la presente Carta dei Servizi della Ristorazione Scolastica. Un documento pensato per raccontare le modalità e i luoghi di preparazione delle pietanze che i vostri figli e nipoti troveranno ogni giorno sulle tavole della mensa, ma anche per accrescere il dialogo tra famiglie e operatori. Come Amministrazione comunale, infatti, riteniamo da sempre l'ascolto e il confronto ingredienti fondamentali per il benessere della nostra Comunità e siamo sicuri che l'utilizzo di questa guida possa ulteriormente facilitare lo scambio reciproco di informazioni, suggestioni e indicazioni utili a migliorare la quotidianità di tutti i nostri ragazzi. Buona lettura e, soprattutto, buon appetito!

Il Sindaco
Luca Robaldo

L'assessora all'Istruzione
Francesca Bertazzoli



Questa carta dei servizi illustra il nostro modo di intendere e realizzare il servizio di ristorazione scolastica.

La trasparenza è infatti il primo principio della filosofia Camst. L'alimentazione dei bambini è condizionata dalle scelte degli adulti, scelte che influenzeranno la loro salute e la loro crescita.

È questa una grande responsabilità e per esserne all'altezza Camst mette a disposizione la storia e la tradizione per capire e rispondere ai bisogni di oggi.

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, socioassistenziale, fieristica fino all'organizzazione di ricevimenti) puntando sulla qualità e sulla sicurezza: caratteristiche fondamentali dei propri servizi.

Oggi i nostri **80 anni di esperienza** sono al servizio delle vostre famiglie.

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.



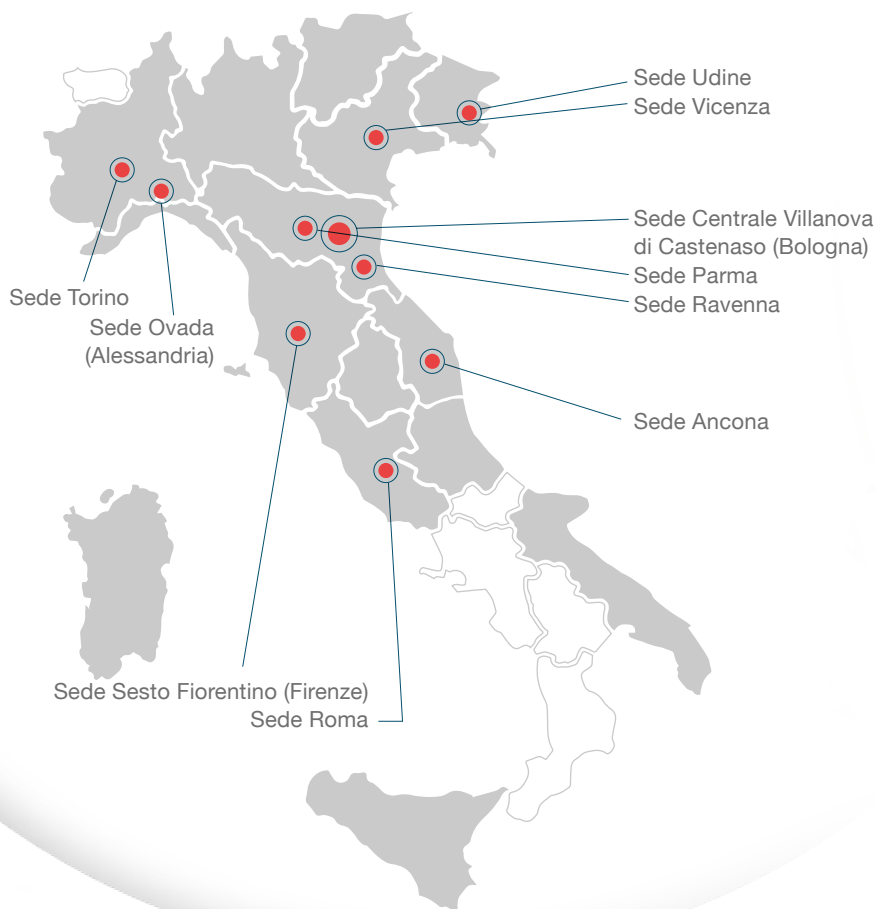
Cuoco Responsabile

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



CUCINA centralizzata



La Cucina Centralizzata è il luogo che meglio rappresenta la grande esperienza di Camst nella ristorazione, esaltata dall'innovazione tecnologica.

La Cucina Centralizzata permette di produrre pasti in grandi quantità mantenendo inalterati gli standard di qualità Camst. Il rispetto delle più severe normative UNI EN ISO si integra con la tracciabilità delle materie prime utilizzate, lungo tutto il percorso della produzione dei pasti, dal ricevimento delle materie prime alla distribuzione verso i refettori. Un percorso che si traduce concretamente in **spazi dedicati** e in **procedure rigorose**.

Presso il Centro Cottura sito in Mondovì Via Asti, 78 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

Nelle cucine 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 le scuole 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.

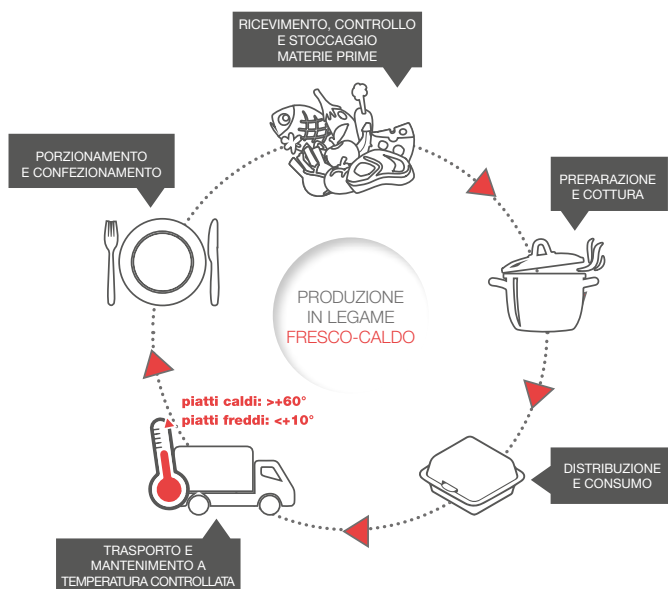
A scuola

Alcune scuole del Comune di Mondovì sono dotate di cucine e i pasti sono serviti appena sfornati. In altre arrivano i contenitori dal Centro Cottura di Mondovì, con le pietanze da posizionare sui carrelli termici. I pasti sono serviti da personale specializzato che apparecchia, porziona e serve i piccoli utenti. A tavola, vengono utilizzati piatti, bicchieri e posate riutilizzabili.

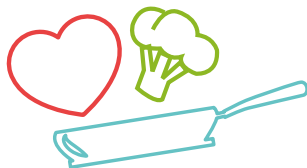
PREPARAZIONE E CONSEGNA DEI PASTI, SICUREZZA E CONTROLLI

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** e cuochi. 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.

I menù saranno disponibili on line sul portale della ristorazione scolastica.

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 *differenziare* 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 **differenziazione 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 olii 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.



ISO 45001

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.



EMAS

La Registrazione EMAS è uno strumento di certificazione ambientale finalizzato alla valutazione, alla relazione e al miglioramento delle prestazioni ambientali che prevede il dialogo, la comunicazione e il coinvolgimento di tutte le parti interessate (interne ed esterne).

3

LE COSE
in più
per voi



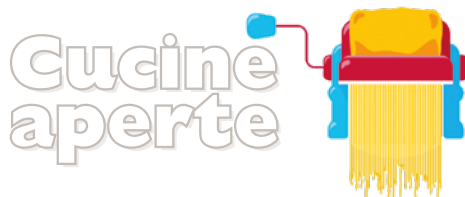
EDUCAZIONE *alimentare*



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.

open day

nelle cucine
centralizzate



Cucine Aperte è un appuntamento fisso fra i progetti di Camst volti a dare valore aggiunto al servizio di ristorazione, puntando su **formazione ed educazione alla cultura alimentare**. L'obiettivo di Cucine Aperte è **creare fiducia e dialogo con gli utenti**, attraverso l'incontro e la condivisione dei temi alimentari.

In questa **giornata speciale** infatti, i piccoli utenti, gli insegnanti e i genitori vengono accolti e guidati alla **scoperta delle cucine Camst**, assistono alla preparazione dei pasti e li assaggiano, mentre i bambini vengono intrattenuti da spettacoli di animazione. Tutti possono così conoscere di persona i luoghi e il processo attraverso le quali le materie prime diventano i piatti previsti in menù. Possono parlare e confrontarsi direttamente con cuochi, operatori, responsabili e con chi con il proprio lavoro e le proprie competenze rende possibile ogni giorno la preparazione di tanti pasti di qualità.

Cucine Aperte è un momento di festa e di condivisione. Per i più piccoli anche di gioco, in quanto per loro vengono organizzate attività di intrattenimento.

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 inoltre aderisce al **progetto Last Minute Market**, spin-off dell'Università di Bologna (www.lastminutemarket.it). Si tratta di **un modello per calcolare l'impronta ambientale**, ovvero l'incidenza sull'ambiente dei processi produttivi attraverso la misurazione del consumo effettivo di risorse, non sprecate, per una certa quantità e qualità di alimenti.

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



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.

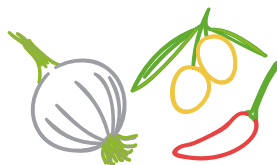
Cena (30% di calorie).

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

ACCESSO AL *servizio*



PARTECIPAZIONE E *tutela* dei Diritti



La partecipazione attiva degli utenti è considerata fondamentale per il buon andamento del servizio di refezione scolastica.

La Commissione mensa è l'organismo attraverso il quale viene assicurata la partecipazione degli utenti al funzionamento e al miglioramento del servizio. I componenti della Commissione mensa collaborano costantemente con il Comune di Mondovì accedendo ai refettori per presenziare alla distribuzione ed al consumo dei pasti e fornendo i feedback di tali verifiche agli incaricati dell'Amministrazione.

Gli utenti, individualmente od attraverso le loro rappresentanze, possono far valere le proprie ragioni nel caso in cui si determinassero disservizi o violazioni dei principi stabiliti nella presente Carta dei Servizi.

REGOLAMENTO PER L'ISCRIZIONE E PER IL PAGAMENTO DEGLI IMPORTI DOVUTI PER IL SERVIZIO DI RISTORAZIONE SCOLASTICA

Il servizio di ristorazione scolastica è governato dalle seguenti regole:

- **Per accedere al servizio di ristorazione scolastica**, l'utente deve provvedere obbligatoriamente all'ISCRIZIONE utilizzando l'apposita modulistica predisposta dalla CAMST, in accordo con il Comune, collegandosi al seguente link:

<https://www2.eticasoluzioni.com/mondoviportalegen>

- All'atto dell'iscrizione dell'utente, il genitore dovrà **(pena, in mancanza, la mancata iscrizione al servizio):**

A) fornire le generalità proprie e del minore utente del servizio compilando l'apposito MODULO on line. (È possibile richiedere supporto all'ufficio rette Camst a buonopasto@camstgroup.com oppure telefonicamente al n. 0143/836050)

B) la chiusura dei debiti pregressi entro e l'avvio del nuovo anno scolastico;

- La ristorazione scolastica, in quanto servizio a domanda individuale, comporta un vincolo contrattuale e il pagamento degli importi dovuti da parte dei genitori o tutori degli utenti e da parte degli utenti adulti stessi. Il mancato pagamento delle tariffe dovute, oltre all'attivazione delle forme di sollecito e delle modalità di riscossione coattiva, comporta la decadenza dal diritto di fruizione del servizio in quanto servizio non obbligatorio da parte del Comune.
- L'effettivo pagamento degli importi dovuti da parte degli utenti verrà monitorato dalla CAMST con le seguenti modalità:

La CAMST provvederà a verificare le posizioni contabili degli utenti al 31 dicembre, 31 marzo e 30 giugno di ogni anno; all'esito della verifica, per le posizioni con saldi negativi, la CAMST provvederà ad inviare all'utente, con lettera raccomandata a.r., all'indirizzo di residenza indicato all'atto dell'iscrizione, apposito sollecito di pagamento, con contestuale messa in mora, dell'importo dovuto per i pasti

consumati, maggiorato di € 9,30 per le spese di spedizione e i costi amministrativi, assegnando al destinatario il termine di giorni dieci per provvedere a riportare in attivo il proprio saldo, con l'espressa precisazione che, in caso contrario, si provvederà alla sospensione del servizio. Decorso inutilmente il termine di dieci giorni dal ricevimento del sollecito di pagamento, la CAMST fornirà, anche tramite posta elettronica, al Dirigente Scolastico i nominativi degli utenti che, nonostante il sollecito, hanno un saldo a debito e per i quali, in conformità al presente Regolamento, non verrà più fornito il servizio, invitando espressamente il Dirigente Scolastico, ad effettuare le comunicazioni e ad adottare i provvedimenti dovuti al fine di garantire la sorveglianza degli utenti minori che, nelle ore dedicate alla consumazione dei pasti, non potranno più accedere al refettorio, esonerando da ogni responsabilità la CAMST. In seguito alla verifica condotta al 30 giugno, nei solleciti di pagamento verrà indicato che, persistendo il saldo negativo, la posizione verrà affidata a Società di recupero crediti, la quale attiverà tutte le procedure consentite dalla vigente normativa, al fine di riscuotere l'importo dovuto, con conseguente addebito dei relativi costi.

- **I pagamenti** relativi alla refezione potranno essere effettuati tramite il sistema prepagato già in vigore, con ricarica di importo libero presso i seguenti esercizi convenzionati comunicando all'esercente il codice utente personale dell'iscritto. In pratica, si potranno acquistare anticipatamente, per ogni alunno, dei crediti di importo minimo pari ad euro 20 che verranno via via decrementati, in modo automatico, ad ogni pasto consumato dagli studenti. Ricordiamo che si tratta di un sistema prepagato, che prevede la possibilità di fruire del servizio mensa scolastica solo qualora vi sia il credito necessario, pertanto occorre ricaricare anticipatamente il codice del proprio figlio.

I punti di ricarica convenzionati sono:

> **TABACCHERIA, Griseri, Via Oderda, Mondovì**

> **DALMASSO snc Via Biglia, 2 - 12084 Mondovì (Cn)**

Inoltre, sul sito <https://www2.eticasoluzioni.com/mondoviportalegen> è possibile generare l'avviso di pagamento PagoPA, di importo libero, entrando nella pagina personale del buono pasto informatico, pagamenti, "effettua una ricarica"; l'avviso sarà pagabile direttamente on

line dal portale genitori, oppure presso tutti convenzionati con il sistema PagoPA. Sarà anche possibile richiedere l'addebito diretto sul conto corrente, compilando l'apposito modulo (da richiedere alla ditta al momento dell'iscrizione, segnando l'intenzione di attivare questo canale di pagamento). Gli addebiti saranno generati mensilmente a consuntivo.

- **Le presenze** verranno rilevate la mattina presso l'istituto scolastico e comunicate al centro cottura.
- **Sarà possibile verificare la situazione** aggiornata del credito e dei giorni di presenza digitando il nome utente e la password sul sito <https://www2.eticasoluzioni.com/mondoviportalegen> oppure sull'APP ComunicApp.

Se il sistema indica **“password scaduta”** basta seguire la procedura per il cambio password. Verrà inoltre offerto un servizio denominato **“SMS ALERT”** che consentirà agli utenti di ricevere indicazioni ed avvisi circa il termine del credito tramite mail e SMS. A conclusione dell'anno scolastico, le eventuali somme residue resteranno disponibili per l'anno scolastico successivo, nel caso invece di cessazione definitiva di utilizzo del servizio, il credito residuo sarà rimborsato previa domanda da presentarsi alla CAMST SOC. COOP ARL.

- **Informazioni** Per qualsiasi chiarimento sulla nuova procedura potrete contattare la CAMST al n. 0143/836050 dal lunedì al venerdì dalle 8.30 al 12.30 e dalle 13.30 alle 16.30.

GESTIONE DEI *reclami*



CAMST, all'interno del suo sistema di qualità ha previsto una specifica procedura denominata **GESTIONE DEI RECLAMI** allo scopo di definire le modalità per la gestione dei reclami clienti. Le non conformità o i reclami mossi dal cliente in forma scritta e le non conformità o i reclami rilevati dagli utilizzatori del prodotto/servizio e comunicate verbalmente al personale CAMST presente sul locale sono gestite come non conformità. Tutte le segnalazioni di reclami provenienti dai clienti vengono trasmesse al Direttore di Area e al Tecnico Qualità e Sicurezza Alimentare il quale registra quanto esposto dal cliente nel software gestionale in dotazione ad Assicurazione Qualità ed effettua, insieme al Direttore di Divisione e al Responsabile del locale, un'analisi del reclamo segnalato e ricercando la causa che ha provocato il reclamo e l'azione da intraprendere per risolvere lo stesso. Nel caso in cui il reclamo sia imputabile ad una fornitura di prodotti o servizi, per i quali l'eventuale responsabilità della non conformità si configuri a carico del produttore o del fornitore (esempio: materie prime; prodotti somministrati in confezione sigillata; trasporto pasti a cura di ditta convenzionata), il Tecnico Qualità e Sicurezza Alimentare imputa la responsabilità della non conformità cliente al fornitore, per le necessarie azioni verso il Fornitore. La chiusura di tale tipo di reclamo è subordinata alla verifica di efficacia delle azioni intraprese nei confronti del fornitore.

Per gestire la Non Conformità Cliente (NCC) esiste una modulistica prestabilita vistata dal Tecnico Assicurazione Qualità ed archiviata con la documentazione allegata per due anni. La documentazione presente nel software gestionale in dotazione ad Assicurazione Qualità viene archiviata per almeno tre anni. Con cadenza almeno annuale i dati relativi ai reclami clienti sono analizzati statisticamente da CAMST. Il risultato di tale analisi viene inserito nel rapporto alla direzione.

Mezzi di informazione e di ascolto per qualsiasi necessità

Carta dei Servizi di Refezione Scolastica

Centro Cottura CAMST

Mondovì | Via Asti, 78

Tel: 0174 43677 | loc5226@camst.it

Città di Mondovì

Dipartimento Istruzione-Cultura-Sport-Assistenza-Tempo Libero

Tel. 0174 559260 | info@comune.mondovi.cn.it





Camst Soc. Coop. a r. l.

via Tosarelli 318

40055 Villanova di Castenaso, Bologna

tel. 051 6017411 • fax 051 6053502

www.camst.it



MISTO

Carta da fonti gestite
in maniera responsabile

FSC® C044057