



Comune di  
Valenza

# CARTE IN tavola



**CARTA SERVIZI**  
RISTORAZIONE SCOLASTICA

**camst:**  
ristorazione Scolastica

<b>1</b>	<b>LA RISTORAZIONE SCOLASTICA DEL COMUNE DI VALENZA</b>	<b>4</b>
	Carta dei servizi	4
	I menù	9
	Le diete speciali	12
	Qualità materie prime	15
	Raccogliere e differenziare i rifiuti per rispettare il pianeta	16
	Attenzione all'ambiente e lotta allo spreco	18
	Tariffe e agevolazioni per l'acquisto dei pasti	19
	Reclami	21
	Attività di controllo	22
	La customer satisfaction e gli indicatori di performance	23
	Progetti di educazione alimentare	24
	Principali canali informativi	25
<b>2</b>	<b>CAMST NEL SERVIZIO DI RISTORAZIONE DEL COMUNE DI VALENZA</b>	<b>26</b>
	Camst. Il gusto di una bella storia	26
	Avete che fare con persone	27
	Sedi Camst	29
	Cucina centralizzata	30
	Materie prime e fornitori	31
	Attenzione alla stagionalità degli alimenti	32
	Preparazione e consegna dei pasti, sicurezza e controlli	33
	Il servizio nutrizione	35
	Elenco certificazioni	36
<b>3</b>	<b>DIALOGO CON LE FAMIGLIE</b>	<b>38</b>
	Buone regole nutrizionali	39



# CARTE IN tavola



Comune di  
Valenza

**camst**  
ristorazione Scolastica

## INSIEME per la ristorazione scolastica

*Il servizio di Ristorazione Scolastica risponde a specifiche esigenze quali: garantire il diritto allo studio attraverso la fornitura di pasti ben bilanciati ed equilibrati, favorire la socialità tra gli studenti, offrendo loro un momento piacevole da condividere nella pausa tra le lezioni, e, non ultimo, sviluppare un rapporto sano con il cibo in funzione anche di una corretta educazione alimentare.*

*In questo il Comune di Valenza collabora con la Ditta Camst per garantire nei pasti somministrati negli asili nido comunali, nelle scuole dell'infanzia e primarie statali della città menù ideati con standard di alta qualità e con una specifica attenzione rivolta anche alle esigenze derivanti dal rispetto di diete speciali.*

*La Ristorazione Scolastica garantirà alle famiglie un servizio attento, sicuro e di qualità, rispettoso delle Linee Guida Regionali e Nazionali per una sana e bilanciata alimentazione basata sul modello della dieta mediterranea.*

*Attenzione sarà data anche al rispetto di buone pratiche per la tutela dell'ambiente con cura ai temi della sostenibilità e del consumo etico.*

L'Assessore all'istruzione  
Alessia Zaio



# Carta DEI SERVIZI



## LA CARTA DEL SERVIZIO

La Carta dei Servizi è un atto previsto dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994 “Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici” e in cui sono descritti l'organizzazione, i principi fondamentali e le garanzie offerte a coloro che usufruiscono del Servizio di Ristorazione Scolastica.

Nasce dalla necessità di migliorare l'informazione e la conoscenza dei diritti degli utenti e degli impegni che il Comune di Valenza e la Ditta Camst intendono attuare e rispettare nel rapporto con i propri utenti.

L'obiettivo è di offrire agli stessi uno strumento chiaro e utile a verificare, nelle fasi di organizzazione ed erogazione del servizio, i vincoli, i doveri e i comportamenti che Camst e il Comune di Valenza sono tenuti a mantenere nel rispetto delle prescrizioni del Capitolato di gara e della tutela dei consumatori.

La presente carta dei servizi è valida per l'anno solare 2024, periodo di affidamento del servizio alla Ditta Camst (Contratto rep. n.3026 del 02.02.2024 CIG. A007403D00)

## NOTIZIE SUL SERVIZIO

Il Servizio di Ristorazione Scolastica è un servizio pubblico a domanda individuale, gestito dal Comune di Valenza tramite affidamento ad impresa specializzata del settore.

Il Servizio è istituito presso le seguenti scuole:

Asilo nido comunale "C.Rota" Via Cavour, 81

Asilo nido comunale "Arcobaleno" Via Camurati, 39

Scuola statale dell'Infanzia Camurati, Via Camurati, 35

Scuola statale dell'Infanzia "La Gabbianella" V.le V. Veneto, 7

Scuola statale dell'infanzia "Via Noce", Via Noce, 60

Scuola primaria statale "Don Minzoni" V.le Oliva, 12

Scuola primaria statale "Sette Fratelli Cervi" Via De Michelis, 2

L'attivazione del Servizio di Ristorazione Scolastica copre la totalità dell'anno scolastico, sulla base di un calendario concordato con le singole Istituzioni scolastiche.

Presupposto dell'erogazione del servizio è il proseguimento delle attività scolastiche in orario pomeridiano.

## OBIETTIVI DEL SERVIZIO

Il Servizio di Ristorazione Scolastica istituito dal Comune di Valenza, nell'ambito delle competenze dell'Amministrazione comunale, si propone di:

- rendere effettivo il diritto allo studio, garantendo la fornitura del pranzo del mezzogiorno in caso di rientro pomeridiano a scuola;
- favorire la socializzazione degli alunni;
- sviluppare negli alunni il senso di una corretta ed equilibrata alimentazione attraverso l'educazione alimentare, indirizzando le giovani generazioni ad un sano rapporto con il cibo e ad una scelta sempre più consapevole degli alimenti.

## PRINCIPI DEL SERVIZIO

Il Comune di Valenza e Camst, nell'erogazione del servizio, si attengono ai seguenti principi fondamentali:

- eguaglianza e imparzialità,
- continuità del servizio,
- diritto di scelta,
- partecipazione, efficienza ed efficacia,
- sicurezza igienico sanitaria degli alimenti,
- qualità dei fornitori e dei prodotti alimentari,
- menù gradevoli ma bilanciati.

## STANDARD DI QUALITÀ

- **Garanzia del menù giornaliero:** i piatti proposti giornalmente devono corrispondere a quelli indicati nei menù previsti. La variazione dei menù è consentita, in via temporanea, solo in determinati casi previsti dal capitolato.
- **Garanzia delle diete speciali;**
- **Qualità dei prodotti alimentari:** impiego di prodotti controllati, biologici, a lotta integrata, tipici e tradizionali, provenienti dal commercio equo solidale e a filiera tracciata. L'offerta di materie prime per la ristorazione scolastica del Comune di Valenza sarà 100% a filiera corta con prodotti derivanti da stabilimenti territoriali a distanza pari o inferiore ai 200 Km o dalle piattaforme distributive che garantiscono la riduzione dei passaggi.
- **Sicurezza alimentare:** il servizio ha un sistema di rintracciabilità della filiera agroalimentare. È vietato l'uso di alimenti transgenici nelle mense scolastiche
- **Puntualità della consegna del pasto:** i tempi di percorrenza dal centro cottura ai singoli refettori devono essere ridotti al minimo
- **Garanzia dei controlli documentati, annuali:** il servizio si impegna ogni anno ad effettuare controlli analitici sugli alimenti, sui pasti e verifiche periodiche sui processi di produzione e distribuzione pasti, sul centro di cottura e sui refettori

- **Sistema di autocontrollo:** il servizio è erogato sotto l'osservanza di un sistema di autocontrollo (denominato in inglese HACCP, che significa "analisi dei rischi e controllo dei punti critici"), che consiste in un'accurata analisi del processo di produzione dei pasti, finalizzata ad individuare i punti critici e ad adottare le misure atte a prevenire rischi igienici
- **Incontri con il Comitato Mensa:** riunioni periodiche
- **Qualità percepita dall'utenza:** Camst adotta un sistema di monitoraggio continuo della soddisfazione dell'utenza ed effettua annualmente almeno un'indagine presso l'utenza diretta a rilevare il grado di soddisfazione rispetto al servizio
- **Educazione alimentare:** promozione di iniziative rivolte agli alunni e agli insegnanti
- **Formazione del personale:** Camst garantisce lo svolgimento di corsi di formazione e addestramento, al fine di adeguare il servizio agli standard di qualità richiesti

### ACCESSO AL SERVIZIO

Il servizio è rivolto agli utenti degli Asili Nido Comunali, delle Scuole dell'Infanzia Statali, delle Scuole Primarie statali regolarmente iscritti al servizio.

La domanda di iscrizione al servizio va presentata dal genitore utilizzando l'apposito modulo on line sul sito:

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

Chi effettua l'iscrizione per il minore è, in prima istanza, il responsabile del pagamento di quanto dovuto per il servizio.

L'iscrizione ha validità per ogni ordine di studio (asilo nido, scuola dell'infanzia o primaria) e va effettuata ogni anno.

Nel caso in cui si intenda rinunciare al servizio di ristorazione scolastica, è necessario inoltrare all'Ufficio Servi Educativi del Comune di Valenza apposito modulo di rinuncia.

## NOTIZIE SUL PROCESSO DI PRODUZIONE / DISTRIBUZIONE DEI PASTI

I pasti sono preparati presso il centro di cottura della Ditta Camst e veicolati alle scuole con sistemi multirazione, rispettando l'assoluta igienicità in tutta la catena produttiva e distributiva e garantendo le temperature di conservazione del pasto previste dalle normative vigenti. Il sistema utilizzato è "cook&serve" che prevede che gli alimenti siano serviti entro pochi minuti dalla preparazione e cottura.

Viene proposto il modello di approvvigionamento sostenibile e pienamente in linea con i riferimenti normativi del DM 65/2020 "Criteri ambientali minimi per il servizio di ristorazione collettiva e fornitura di derrate alimentari" coniugando gli acquisti diretti dei fornitori sul territorio (km 0/filiera corta territoriale) a quelli dalle piattaforme logistiche dei grandi distributori sul territorio (filiera corta logistica)

I pasti sono serviti nei refettori, locali appositamente individuati all'interno di ciascun edificio scolastico ove sono vietati l'introduzione di alimenti e bevande personali e l'accesso ai non iscritti al servizio o a chi non è stato comunque autorizzato dal Comune.



# i menu



## MENÙ

I menù serviti per la Ristorazione Scolastica del Comune di Valenza sono il frutto del lavoro congiunto di dietisti e cuochi, 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.

I pasti sono serviti indicativamente nei seguenti orari:

- **Scuole dell'Infanzia Statale:** ore 11.45
- **Scuola primaria Sette Fratelli Cervi** 3 turni:  
ore 11.50 – 12.35 – 13.10
- **Scuola primaria Don Minzoni:** ore 12.00 (Lunedì anche 13.15)
- **Asili Nido Comunali:** ore 11.

Il pranzo è scodellato con le seguenti modalità:

- distribuzione al tavolo, per gli alunni delle **Scuole dell'Infanzia** e delle **Scuole Primarie**;  
Il rapporto tra il personale addetto alla distribuzione dei pasti nei singoli refettori e gli utenti è ispirato al reciproco rispetto e alla cortesia.
- Negli **Asili Nido Comunali** viene esclusivamente consegnato il pasto e distribuito dalle ausiliarie dipendenti comunali.

I menù avranno la seguente struttura:

- un primo piatto
- un secondo piatto
- un contorno
- pane
- frutta fresca di stagione o yogurt o budino
- acqua naturale

OPPURE

- un piatto unico
- un contorno
- pane
- frutta fresca di stagione o yogurt o budino
- acqua naturale
  
- Merenda per Asili Nido comunali e Scuole dell'Infanzia

In occasione di festività e ricorrenze particolari (**inizio e fine anno scolastico, Natale, Carnevale, Pasqua** ecc.) verranno proposti menù particolari.

## COME SONO PENSATI I MENÙ?

**Il Comune di Valenza e la Ditta Camst sono consapevoli di quanto sia importante per le famiglie sapere che i propri bambini riceveranno un pasto adeguato, conforme e sicuro. Per questo adottano specifiche, scrupolose e puntuali procedure definite dal Servizio Nutrizione per gestire le diete speciali, con personale specializzato, spazi dedicati, apposite attrezzature ed approvazione da parte del Servizio Igiene Alimenti e Nutrizione (S.I.A.N.) dell'ASL di AL**

I focus con cui i menù sono realizzati sono:

- 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.
- La varietà settimanale degli alimenti assicura un contributo completo e bilanciato di tutte le categorie di nutrienti.

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

Il D.M. n.65 del 10 marzo 2020 del Ministero dell'ambiente e della tutela dl territorio e del mare, indica i nuovi C.A.M. (Criteri Ambientali Minimi) per il servizio di ristorazione collettiva e fornitura di derrate alimentari come da capitolato.

# LE diete speciali

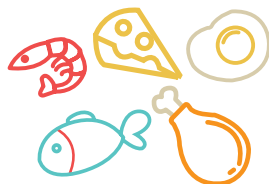
## DIETE SPECIALI

Sono previste diete speciali per gli utenti (bambini e adulti) affetti da patologie di tipo cronico o portatori di allergie ed intolleranze alimentari e diete conformi ad esigenze etico-religiose, vegetariane e ad eventuali altre caratteristiche particolari, compatibilmente con l'attrezzatura e la struttura del centro di produzione pasti.

La somministrazione delle diete speciali ed etico-religiose deve avvenire dietro presentazione, presso l'Ufficio Servizi Educativi del Comune di Valenza, di apposita richiesta scritta della famiglia, accompagnata dal certificato del medico curante nel caso di diete speciali richieste per motivi di salute.

Le tabelle dietetiche di esclusione, come il menù standard, sono soggette alla vidimazione da parte del Servizio Igiene Alimenti e Nutrizione (S.I.A.N.) dell'ASL AL.

La documentazione sanitaria e per le variazioni dei menù legate a motivi etico-religiosi è richiesta esclusivamente per ragioni di servizio e mantenuta riservata ai sensi della vigente normativa sulla privacy.



Il titolare del trattamento dei dati sensibili relativi alla gestione delle diete speciali ed etico-religiose è l'Ufficio Servizi Educativi del Comune di Valenza.

### **La catena delle diete speciali**

È la dietista Camst a ricevere, tramite l'Ufficio Servizi Educativi del Comune di Valenza, **la richiesta scritta di dieta speciale** accompagnata dal certificato del medico curante 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. La documentazione sanitaria è mantenuta riservata ai sensi della vigente normativa sulla privacy.

**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.

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 monoporzionamento termosaldate con l'indicazione del nominativo dell'utente destinatario, la scuola e il contenuto e riposte in contenitori isotermitici al fine di evitare qualsiasi possibilità di contaminazione crociata.

**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 del personale Camst addetto alla distribuzione.

## DIETE IN BIANCO

Le diete in bianco possono essere richieste all'Ufficio Servizi Educativi e non necessitano di certificato medico se non superano la durata di 5 giorni.

Sono costituite, di norma, da un primo piatto di pasta o riso conditi con olio extra vergine di oliva ed eventualmente Parmigiano grattugiato, da un secondo (carne ai ferri di pollo o tacchino, oppure pesce al vapore, oppure una porzione di bresaola o prosciutto cotto o crudo (per adulti) affettati finissimi), da un contorno lesso, pane e frutta (banana o mela). Tali diete sono fornite in singoli contenitori monorazione in materiale idoneo per il contatto con gli alimenti.

# QUALITÀ *materie* prime

---



## INDICAZIONI SU PRODOTTI

Tutti gli alimenti impiegati sono di prima qualità e rispondono ai requisiti merceologici e igienici previsti dalle normative vigenti e dal capitolato di gara.

Per la preparazione dei menù vengono utilizzati prodotti del Commercio Equo e Solidale, prodotti biologici, a lotta integrata, tipici e tradizionali, di filiera e carni bovine a filiera tracciata e/o filiera certificata.

È vietato l'impiego di derrate alimentari contenenti ingredienti derivati da organismi geneticamente modificati.

Camst deve acquisire dai fornitori idonee certificazioni di qualità o dichiarazioni di conformità delle derrate alimentari alle vigenti leggi in materia.

## GARANZIE IGIENICHE (SISTEMA DI AUTO CONTROLLO ADOTTATO)

Per l'Amministrazione Comunale e per Camst è di primaria importanza garantire all'utenza due requisiti fondamentali della ristorazione collettiva: la qualità nutrizionale degli alimenti e la sicurezza alimentare attraverso il metodo HACCP che previene e riduce i pericoli di natura biologica, chimica e fisica.

# 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** sia nel Centro di produzione che nei refettori:

- Dove possibile riduciamo gli imballaggi.
- Scegliamo packaging e prodotti ecosostenibili.
- Privilegiamo materiali riciclabili al 100%.

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).



## RACCOGLIERE E DIFFERENZIARE I RIFIUTI PER RISPETTARE IL PIANETA

---

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.

# ATTENZIONE all'ambiente e lotta allo spreco



## GESTIONE DEI RIFIUTI

Tutto il materiale a perdere utilizzato per la somministrazione dei pasti delle diete speciali è riciclabile al 100%.

Nel Centro di produzione Pasti e nei refettori viene seguita la procedura della raccolta differenziata.

La gestione dei rifiuti di Camst, passa in primo luogo da una riduzione alla fonte delle possibili origini del rifiuto stesso e si traduce presso le strutture operative nella gestione della raccolta differenziata secondo le modalità previste dal regolamento sulla raccolta rifiuti del Comune di Valenza.

# TARIFFE E **agevolazioni** per l'acquisto dei pasti



L'utente partecipa alla parziale copertura dei costi del Servizio di Ristorazione Scolastica, mediante il pagamento di una tariffa unitaria per ciascun pasto effettivamente prenotato e fornito da Camst. L'ammontare della tariffa è quella stabilita con apposita deliberazione della Giunta Comunale (D.G.C. n.31 del 22.03.2022)

Delle variazioni tariffarie viene data informazione dettagliata attraverso l'ufficio comunale competente, il sito internet del Comune ed altri mezzi di comunicazione con l'utenza.

La contribuzione degli utenti residenti può essere differenziata, in relazione al reddito familiare. La differenziazione della contribuzione si realizza mediante l'adozione di riduzioni della tariffa o di esenzioni dalla medesima (Regolamento ISEE approvato con D.G.C. n.105 del 13.09.2022).

Le riduzioni e l'esenzione tariffarie si applicano qualora siano rispettate le seguenti condizioni:

- residenza nel Comune di Valenza;
- iscrizione al Servizio;
- condizione economica del nucleo familiare di appartenenza, determinata in base a indicatore della situazione economica equivalente (ISEE), rientrante nei limiti stabiliti con Delibera del Consiglio Comunale.

In assenza di tali condizioni si applica la tariffa intera.

È sempre concessa l'esenzione totale dal pagamento delle rette per i minori residenti nel Comune di Valenza e in affidamento ai Servizi Sociali dell'ASL.

Le agevolazioni tariffarie hanno efficacia limitata a ciascun anno scolastico previa presentazione del modulo di richiesta.

## ACQUISTO BUONI PASTO

I buoni pasto si acquistano:

- con pagamento elettronico accedendo al portale genitori con le credenziali che verranno attribuite;
- con pagamento elettronico direttamente dall'applicazione ComunicAPP su smartphone e tablet;

Sarà possibile verificare il credito residuo attraverso il portale genitori, attraverso l'applicazione ComunicApp oppure contattando l'ufficio Servizi Educativi del Comune di Valenza.

Gli iscritti al Servizio che hanno ottenuto l'esenzione si possono recare direttamente alla mensa senza altre formalità.

Le somme anticipate dagli utenti e non utilizzate entro la fine di ciascun anno scolastico, saranno utilizzate per l'anno scolastico successivo. Qualora l'utente non sia più iscritto al Servizio, dette somme verranno rimborsate dal Comune di Valenza previa richiesta di rimborso utilizzando l'apposito modulo.

# Reclami



**I reclami devono essere inviati il giorno stesso dai referenti del Comitato mensa e dai referenti scolastici esclusivamente all'Ufficio Servizi Educativi tramite email: [servizi.educativi@comune.valenza.al.it](mailto:servizi.educativi@comune.valenza.al.it) il quale provvederà a contattare la Ditta Camst per un riscontro.**

**È fatto divieto di diffondere fotografie e notizie all'esterno senza avere contattato l'ufficio comunale preposto.**

La Ditta Camst ha l'obbligo di rispondere entro 48 ore dalla ricezione della contestazione, ai reclami scritti relativi a disservizi verificatisi nell'ambito del Servizio di Ristorazione Scolastica inviati dall'Ufficio Servizi Educativi.

# ATTIVITÀ di controllo



## ATTIVITÀ DI CONTROLLO

Gli organismi preposti al controllo sono:

- i competenti servizi dell'ASL AL;
- il personale incaricato dal Comune di Valenza;
- il personale educativo in servizio presso gli istituti scolastici;
- il personale incaricato della Ditta (verifiche ispettive interne);
- Il Comitato Mensa.

I controlli sono articolati in ispezioni, controlli sensoriali e accertamenti analitici di laboratorio: essi sono effettuati senza preavviso alcuno dagli organismi preposti.

Gli organismi preposti effettuano i controlli secondo le metodologie previste dalla normativa vigente e con le modalità ritenute più idonee, senza interferire sullo svolgimento del servizio o muovere rilievi al personale addetto.

Il Comitato mensa è l'organismo attraverso il quale viene assicurata la partecipazione degli utenti al funzionamento e al miglioramento del servizio. I componenti del Comitato Mensa collaborano costantemente con il Comune di Valenza 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 o 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.

# LA CUSTOMER *satisfaction* e gli indicatori di performance



## RILEVAZIONE DELLA QUALITÀ PERCEPITA

La Ditta Camst adotta un sistema di monitoraggio continuo della soddisfazione dell'utenza. Tale sistema può essere impiegato per individuare interventi correttivi finalizzati a migliorare la qualità del servizio. La Ditta, inoltre, effettua annualmente almeno un'indagine a campione presso l'utenza diretta a rilevare il grado di soddisfazione rispetto al servizio, i cui risultati devono essere messi a disposizione del Comune. L'indagine potrà essere effettuata con modalità diverse secondo la tipologia degli utenti.

Sulla base di quanto emerso dall'indagine presso l'utenza, tenuto conto dei rilievi emersi dai controlli effettuati e dei reclami ricevuti, Camst deve predisporre, prima dell'inizio di ciascun anno scolastico, un piano di miglioramento del servizio.

# PROGETTI di *educazione* alimentare

---



La Ditta collabora con il Comune, la Scuola e il Comitato Mensa per la realizzazione di progetti di sensibilizzazione ed 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, indirizzando le giovani generazioni ad un sano rapporto con il cibo e ad una scelta sempre più consapevole degli alimenti.

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. Attraverso attività ricreative e laboratori pratici Camst vuole coinvolgere i bambini e - attraverso il divertimento - avvicinarli ad una sana e corretta alimentazione e a quegli argomenti che con essa si incrociano: energia, consumo responsabile, raccolta e riciclo, tutela delle risorse naturali.



# PRINCIPALI canali informativi



Per utilizzare al meglio il servizio di Ristorazione scolastica è importante avere notizie aggiornate e complete sul suo funzionamento e sui referenti. Ecco quali sono i principali mezzi di informazione e di ascolto:

- la Carta del servizio;
- gli avvisi sul sito Internet del Comune e le lettere informative, inviate per segnalare novità o scadenze importanti;
- i membri del Comitato Mensa, che sono a disposizione di genitori e insegnanti e fungono da collegamento con la Ditta Camst e il Comune. È possibile conoscere i nominativi dei membri della commissione presso la scuola di appartenenza;
- i Referenti di ciascun refettorio, addetti alla distribuzione che, presso ogni sede di ristorazione, raccolgono le segnalazioni degli utenti;
- la Ditta Camst a cui richiedere tutte le informazioni riguardanti l'organizzazione e il funzionamento del servizio;
- l'Ufficio Servizi Educativi del Comune di Valenza, a cui richiedere informazioni in merito alle tariffe di contribuzione e alle agevolazioni tariffarie.

## A CHI RIVOLGERSI:

### **INFORMAZIONI SUL SERVIZIO DI RISTORAZIONE SCOLASTICA:**

ASSISTENTE ALLA DIREZIONE [giulia.bissacco@camst.it](mailto:giulia.bissacco@camst.it)

DIETISTA [giulia.bissacco@camst.it](mailto:giulia.bissacco@camst.it); [ristorazione.ovada@camst.it](mailto:ristorazione.ovada@camst.it)

### **INFORMAZIONI SU TARIFFE DI CONTRIBUZIONE:**

COMUNE DI VALENZA – UFFICIO SERVIZI EDUCATIVI

Via Pellizzari, 2 – Tel 0131/949244

e-mail: [servizi.educativi@comune.valenza.al.it](mailto:servizi.educativi@comune.valenza.al.it)



## CAMST. IL GUSTO DI UNA BELLA STORIA

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

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 la Ditta Camst alla quale il Comune di Valenza ha affidato il servizio, mette a disposizione la sua storia e la sua tradizione per capire e rispondere ai bisogni di oggi.

# AVETE A CHE **fare con** persone

---



## Responsabile di locale

Segue quotidianamente il servizio di ristorazione. È una risorsa che presenta un'esperienza professionale rilevante nell'ambito della ristorazione scolastica. Cura i rapporti con gli interlocutori esterni: il Comune, le commissioni mensa, 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.



### 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.

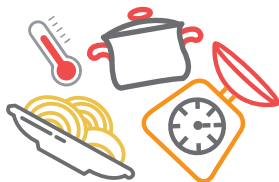


### Addetta Servizi Ristorazione

Opera 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.



# CUCINA centralizzata



La Cucina Centralizzata sita in Via Circonvallazione Ovest 98/100 a Valenza, 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**.

Nella Cucina Centralizzata Camst di Valenza, 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. 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. Per ogni singolo prodotto esiste una scheda in cui sono definite le caratteristiche fisico-chimiche, merceologiche, nutrizionali e microbiologiche da garantire. Camst acquisisce dai fornitori idonee certificazioni di qualità o dichiarazioni di conformità delle derrate alimentari nel rispetto dei requisiti previsti dalle vigenti leggi e in particolare 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**

# ATTENZIONE ALLA *stagionalità* degli alimenti

---



Sin dal **Piano Operativo** di approvvigionamento di derrate, si predilige l'acquisto di **frutta e verdura di stagione**.

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, valorizzando, quando possibile, i produttori locali, 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.



# 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 veicolati alle scuole in contenitori termici multirazione rispettando l'assoluta igienicità (sistema a legame differito caldo) in tutta la catena produttiva e distributiva e garantendo le temperature di conservazione del pasto previste dalle normative vigenti

## 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.

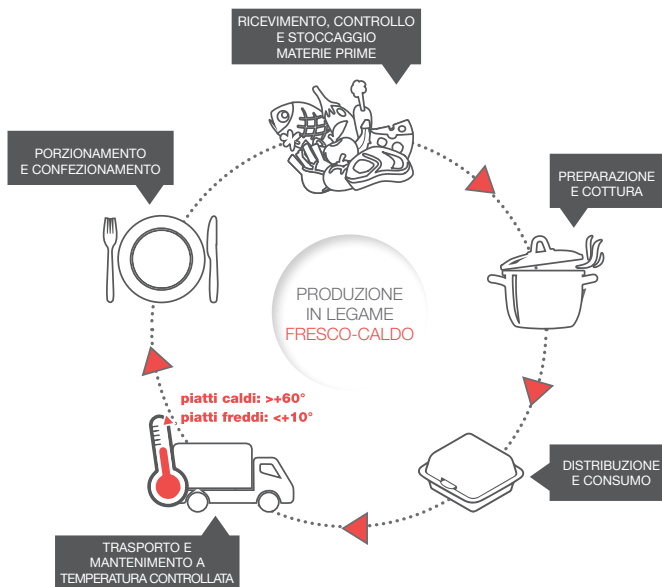
Ad ogni orario di inizio pasto deve corrispondere una consegna specifica e differenziata e, conseguentemente, un orario di trasporto e di cottura primi piatti differenziato ed idoneo.

I pasti arrivano dalla Cucina Centralizzata in contenitori da posizionare sui carrelli termici.

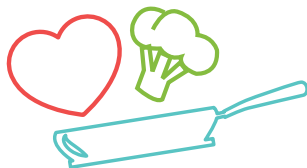
## PREPARAZIONE E CONSEGNA DEI PASTI, SICUREZZA E CONTROLLI

### 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. 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.

# 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

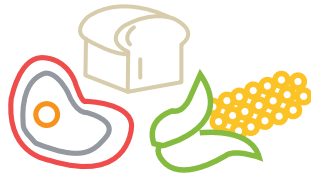
La Registrazione EMAS è uno strumento di certificazione ambientale finalizzato alla valutazione, alla relazione e al miglioramento delle prestazioni ambientali che prevede il dialogo, la comunicazione e il coinvolgimento di tutte le parti interessate (interne ed esterne).

3

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 tramite il Comune di Valenza, 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.

# 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







Comune di  
Valenza

**camst**  
ristorazione Scolastica

**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**