

CARTA DEI SERVIZI





PREFAZIONE	PAG 1
COS'È LA CARTA DEI SERVIZI	PAG 2
CHI SIAMO	PAG 3
IL SERVIZIO PRESSO IL COMUNE DI COLOGNE	PAG 4
IL MENÙ	PAG 5
MENÙ SPECIALI	PAG 6
DIETE SPECIALI	PAG 7
IL PASTO	PAG 8
I CONTROLLI	PAG 11
LA QUALITÀ DEGLI ALIMENTI IMPIEGATI	PAG 12
EDUCAZIONE ALIMENTARE e COMUNICAZIONE	PAG 15
GESTIONE RETTE SCOLASTICHE	PAG 18
IL SITO INTERNET	PAG 19
ACCESSO AL SERVIZIO	PAG 20
INFORMAZIONI	PAG 23
RECAPITI E ORARI	PAG 24

PREFAZIONE

La mensa scolastica di Cologne è uno dei più importanti e “delicati” servizi erogati dal Comune perché è direttamente legato alla salute ed al benessere dei bambini ed alla loro formazione alimentare.

Nutrirsi per il bambino non significa solo soddisfare un bisogno fisiologico ma implica profondi significati affettivi, emotivi e relazionali.

L’esperienza del pasto a scuola accompagna il bambino in una fase di crescita importante in cui egli sviluppa comportamenti e stili di vita.

Considerato che un bambino nella sua vita scolastica consuma fino a 1500 pasti, risulta importante e incisivo l’impegno che il Comune si assume e che vuole condividere con le famiglie affinché “mangiare insieme a scuola” sia, oltre che sano, anche occasione per sviluppare l’autonomia, la condivisione di regole nel rispetto degli altri, la convivialità, la conoscenza e la scoperta di sapori e colori anche di piatti tipici del nostro territorio.

Una volontà di impegno nei confronti degli alunni, degli studenti e dei docenti, per garantire standard di qualità elevati a tutela degli utenti e nell’interesse della stessa amministrazione comunale. Un percorso all’interno del Comune di Cologne al quale si aggiunge questa Carta dei Servizi che fa del rapporto qualità/prezzo la centralità del proprio servizio.

Auguriamo a tutti buon appetito!

L’ ASSESSORE AI SERVIZI SCOLASTICI
Francesca Boglioni

IL SINDACO
Carlo Chiari

COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi descrive i principi fondamentali del Servizio di ristorazione scolastica, le informazioni più rilevanti e le garanzie di qualità che sono offerte a coloro che ne usufruiscono

L'obiettivo è quello che la ristorazione scolastica diventi un momento educativo, conoscitivo e di interazione con le famiglie e la scuola seguendo principi ben precisi:

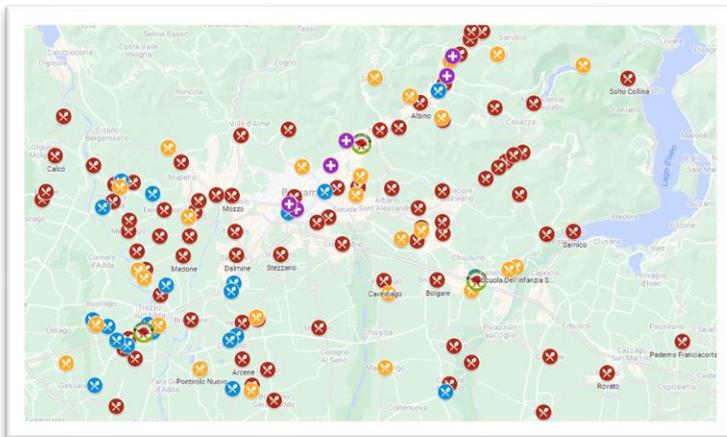


- Sicurezza igienico - sanitaria degli alimenti
- Qualità delle derrate alimentari e dei fornitori
- Menù gradevoli e bilanciati
- Servizio continuo, regolare, efficace ed efficiente
- Informazione e collaborazione con i soggetti interessati (ATS, comune, commissione mensa).

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

CHI SIAMO

SerCar S.p.A. è attiva da oltre 40 anni nel campo della ristorazione collettiva. La società è stata fondata nel 1976 e oggi è una delle più importanti realtà del settore in Lombardia. L'azienda opera in particolare nelle province di Bergamo, Milano, Monza-Brianza e Brescia, gestendo con successo mense scolastiche, ristoranti self service (insegna "Ristobio" a Trezzo sull'Adda, Grumello del Monte e Alzano Lombardo), ristoranti aziendali e per comunità, producendo oltre 7 milioni di pasti all'anno e impiegando una forza lavoro di circa 800 dipendenti.



SerCar dispone di cucine centralizzate che provvedono alla preparazione giornaliera dei pasti con legume "fresco-caldo", trasportati presso i refettori scolastici sprovvisti di cucina, o fornisce il proprio personale specializzato per la gestione di cucine messe a disposizione dal cliente.

IL SERVIZIO PRESSO IL COMUNE DI COLOGNE

Il servizio di ristorazione scolastica per il Comune di Cologne garantisce il pasto a tutti gli utenti di:

- *ASILO NIDO*
- *SCUOLA DELL'INFANZIA*
- *SCUOLA PRIMARIA*
- *SCUOLA SECONDARIA*

Il servizio attua le proprie scelte anche con l'obiettivo di promuovere una corretta **educazione alimentare**. La ristorazione scolastica, infatti, è un momento fondamentale per contribuire all'acquisizione di comportamenti alimentari corretti e per valorizzare il pasto in mensa come momento di incontro e socializzazione.

IL MENÙ



Le tabelle dietetiche nascono dalle indicazioni dei LARN (livelli di assunzione raccomandati in energia e nutrienti) per la popolazione italiana, emanati e aggiornati dall'Istituto Nazionale di Ricerca per gli Alimenti e la Nutrizione. Su queste basi il servizio Igiene degli Alimenti e della Nutrizione della ATS di Brescia formula le tabelle dietetiche differenziate per fasce d'età, dando la garanzia di un pasto nutrizionalmente corretto e bilanciato.

SerCar propone un menù stagionale (primavera-estate e autunno-inverno) su **sei settimane** tenendo conto dei requisiti di appetibilità in relazione al gradimento e alle abitudini alimentari dei bambini e delle compatibilità tecniche di un servizio di ristorazione di tipo "veicolato". In questo modo viene offerta una vasta gamma di preparazioni culinarie dando l'opportunità ad ogni bambino, anche a quelli che non frequentano quotidianamente la mensa, di formare ed ampliare il proprio gusto ed evitare la monotonia della dieta.

I menù sono stilati dalla dietista e condivisi con l'Amministrazione comunale e la commissione mensa. Sono poi vidimati e approvati dall'ATS di Brescia.

Per informare le famiglie, il menù è allegato alla presente carta dei servizi e sarà pubblicato sull'apposito portale e sul sito del comune di Cologne ed è esposto nel refettorio di ciascuna scuola.

E in più....

I nostri "menù speciali"

Una volta al mese SerCar propone un "menù speciale" in cui, attraverso l'utilizzo di alimenti di qualità si ricreino momenti di festa e socializzazione:

- **menù "delle feste"** in occasione delle principali festività



- **menù "della tradizione"** per conoscere il gusto dell'autentica tradizione gastronomica locale consumando prodotti tipici e tradizionali del territorio



- **menù “etnici”** in cui si ha modo di avvicinarsi ai diversi stili alimentari in uso nelle varie regioni/Paesi del Mondo



Le Diete speciali

per allergie, intolleranze, patologie, motivi etico religiosi

Il servizio diete personalizzate è finalizzato a:

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

È prevista l'attuazione di menù differenziati per:

- Seri e comprovati **motivi di salute** (allergie/intolleranze alimentari, patologie croniche), previa presentazione di certificazione medica (la certificazione medica va ripresentata ogni anno);
- **Disturbi transitori** dell'apparato intestinale (max 3 gg. consecutivi), “dieta in bianco” su semplice richiesta dei genitori dell'alunno;
- Motivi di ordine **religioso**: per richiedere il menù la famiglia darà comunicazione al Comune, che provvederà ad informare la ditta al fine di attivare un

menù alternativo. In questo caso, saranno effettuate scelte alimentari e modifiche al menù sempre nell'ambito dei prodotti previsti dalle tabelle dietetiche.

All'interno del centro cottura la dieta è preparata in un'**area dedicata** da personale appositamente formato che gestisce il "pasto speciale" in maniera differenziata dal resto delle preparazioni (cotture e utensili differenziati, contenitori monoporzione per il trasporto adeguatamente etichettati...). Inoltre la dietista è sempre presente in centro cottura e supervisiona la preparazione e il confezionamento delle diete speciali per un'ulteriore garanzia di sicurezza.

IL PASTO

Dove si prepara il pasto

I pasti per le scuole del Comune di Cologne sono prodotti dal SerCar presso il Centro Cottura ubicato in via Marconi snc a Grumello del Monte (BG).

Presso il Centro Cottura si opera attenendosi alle vigenti normative igienico-sanitarie perseguendo continuamente l'obiettivo del miglioramento qualitativo. La qualità degli alimenti e la sicurezza igienica sono aspetti del servizio che vengono



curati con particolare attenzione per assicurare la tutela della salute.

Come avviene la preparazione del pasto

Il pasto viene prodotto giornalmente all'interno del Centro Cottura seguendo le fasi di preparazione di seguito indicate:

Pulizia e preparazione alimenti - Il personale addetto seleziona e controlla la qualità delle materie prime, calcolando l'esatta quantità delle derrate sulla base del numero di pasti prenotati giornalmente dalle scuole;

Cottura – Ogni piatto è preparato secondo procedure precise al fine di garantire il mantenimento delle caratteristiche organolettiche e nutrizionali del prodotto, tutte le cotture avvengono al forno, al vapore o su fiamma, non è consentita la frittura;



Trasporto - La tecnologia impiegata nel confezionamento e nel trasporto del pasto rispetta alcuni fondamentali parametri necessari ad assicurare il mantenimento della qualità del cibo sia sotto il profilo sensoriale e di appetibilità che dal punto di vista igienico-sanitario. I pasti sono trasportati secondo legame fresco-caldo all'interno di box isotermitici che garantiscono il mantenimento delle corrette temperature dalla partenza dal centro cottura fino alla sede terminale.



Il trasporto dei pasti avviene utilizzando contenitori idonei al mantenimento delle temperature e segue un piano dei trasporti appositamente studiato che tiene conto dei diversi orari di inizio pasto, per garantire ottimali condizioni di consumazione



Distribuzione – il personale addetto provvede all'approntamento delle sale refettorio, alla distribuzione, nonché alla successiva pulizia di stoviglie e locali stessi. Presso tutti i refettori è prevista la distribuzione dei pasti al tavolo rispettando le porzioni previste dal menù ed eventuali diete speciali.



Il personale SerCar indossa un abbigliamento appropriato ed è identificabile tramite un tesserino di riconoscimento, è cortese e disponibile e si impegna a comunicare eventuali criticità rilevate.

I CONTROLLI

Controllo delle derrate alimentari: giornalmente il personale di cucina controlla la qualità, l'igiene e le certificazioni delle materie prime, la qualità della preparazione del cibo, le temperature di cottura e di trasporto. Il personale di cucina ogni giorno preleva un campione rappresentativo del pasto, tenendolo a disposizione dell'autorità sanitaria per 72 ore. Le ditte fornitrici delle materie prime, a loro volta, certificano che le derrate provengano da coltivazioni biologiche e non contengano organismi geneticamente modificati.

Sistema di autocontrollo: il personale di cucina e dei refettori attua il manuale di controllo igienico secondo la procedura HACCP. La procedura stabilita consente al personale di verificare la propria attività attraverso la compilazione delle schede di controllo. La metodologia HACCP permette al personale di operare in un'ottica di prevenzione dei rischi di natura igienico-sanitaria, grazie ad un controllo costante dei punti critici delle varie fasi di lavorazione.

LA QUALITÀ DEGLI ALIMENTI IMPIEGATI

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

Conformità ai C.A.M. della ristorazione collettiva

I **Criteri Ambientali Minimi (CAM)** sono i requisiti definiti dal Ministero della Transizione Ecologica per le varie fasi del processo di acquisto, volti a individuare le forniture, servizi e lavori migliori sotto il profilo ambientale lungo il ciclo di vita. I CAM sono definiti nell'ambito di quanto stabilito dal Piano per la sostenibilità ambientale dei consumi della Pubblica Amministrazione (PAN GPP) e sono adottati con Decreto Ministeriale.

Gli obiettivi specifici del CAM sono stati individuati a partire dall'analisi degli impatti ambientali generati in ogni fase del servizio, con le relative ricadute sulla salute, nonché gli aspetti sociali, il contesto di mercato e i modelli organizzativi della ristorazione collettiva, con le specifiche differenze a seconda dei diversi settori della ristorazione collettiva pubblica e delle specifiche classi di utenti destinatari del servizio stesso.

Al fine di ottemperare al decreto CAM, per il presente appalto SerCar utilizzerà generi alimentari provenienti in possesso dei seguenti marchi: biologico, SQNPI, del Commercio Equo e Solidale, a marchio SQNZ, “benessere animale in allevamento”, “senza antibiotici”, DOP, IGP, “prodotto di montagna”, “rurale in libertà”, “rurale all’aperto”, MSC.

Ampio spazio è dato ai prodotti da agricoltura biologica, tipici e tradizionali, nonché a quelli a denominazione protetta (DOP, IGP), certificati ai sensi delle rispettive normative comunitarie di riferimento e ai prodotti provenienti dal circuito del commercio equo e solidale.

In particolare, in mensa i bambini troveranno:

- frutta e verdura da **agricoltura biologica**
- banane del commercio equo e solidale
- uova biologiche
- pasta, riso, farine da agricoltura biologica
- pane da agricoltura biologica
- carne bovina biologica
- carne suina biologica



- carne avicola biologica o senza antibiotici/rurale in libertà
- salumi e formaggi biologici, DOP o LOCALI
- latte e yogurt biologici
- olio extravergine di oliva biologico
- pelati, polpa e passate di pomodoro biologici
- marmellate e confetture biologiche



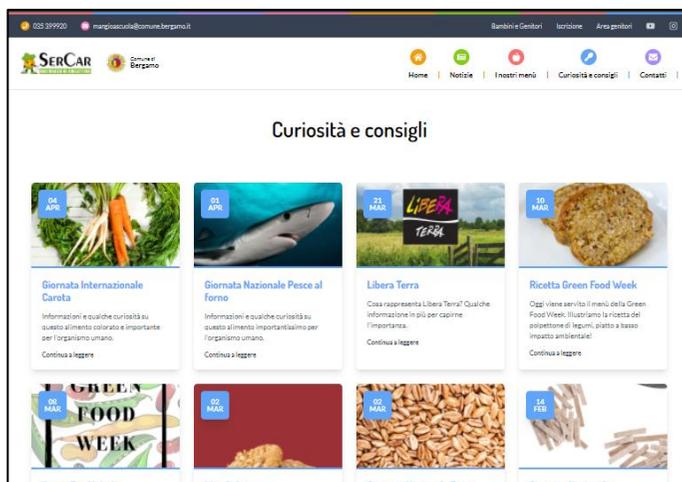
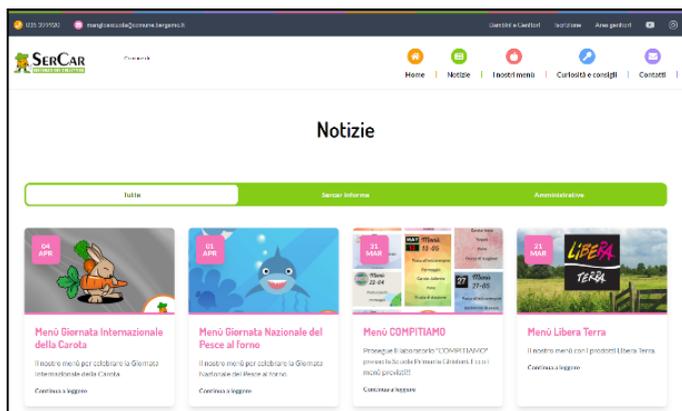
Giornate biologiche

All'interno dei menù stagionali saranno proposte alcune giornate in cui il pasto è composto **INTERAMENTE** da ingredienti **biologici**.



BIO

Sul portale si potranno trovare facilmente le informazioni relative all'appalto, le novità introdotte da SerCar, i progetti sviluppati, informazioni nutrizionali, consigli per i pasti a casa e tanto altro. Comodamente da pc, tablet o cellulare mediante webapp si potranno consultare tutti i contenuti e i menù del giorno proposti.



GESTIONE RETTE SCOLASTICHE

Ad ogni utente è assegnato al termine del procedimento di iscrizione al servizio di refezione scolastica un codice alunno personale al fine del pagamento del relativo servizio. L'utente dovrà effettuare i pagamenti su un nuovo conto corrente con accesso nell'area genitori al seguente link:

www.genitori.cologne.dedalo.top

Il conto individuale virtuale di ciascun utente può essere ricaricato più volte durante l'anno scolastico con l'importo che si desidera, purché sufficiente a mantenere il saldo in attivo.

Il Sistema aggiorna automaticamente la situazione contabile di ciascun alunno, permettendo di verificare il numero dei pasti consumati, i pagamenti ed il corrispondente saldo finanziario, positivo o negativo.

Nel caso in cui il sistema evidenzi che il credito sia in corso di imminente esaurimento o che il credito sia esaurito, viene inviato automaticamente un SMS di avviso sul cellulare affinché i genitori provvedano ad effettuare la ricarica con le modalità di pagamento descritte.



IL SITO INTERNET

I genitori possono verificare, direttamente ed in qualunque momento, il conto individuale dei propri figli, collegandosi all'area genitori (www.genitori.cologne.dedalo.top).

Il genitore digitando le credenziali personali di accesso può:

- verificare i dati anagrafici (indirizzo, eventuali diete, ISEE, ecc);
- verificare lo stato dei pagamenti e del credito per il servizio di refezione scolastica;
- scaricare dalla sezione “documenti – dal Comune” la certificazione inerente le spese sostenute per il servizio di mensa scolastica nell'anno solare precedente, ai fini della dichiarazione sul Mod. 730.



ACCESSO AL SERVIZIO

Le iscrizioni

La domanda per l'accesso ai servizi scolastici deve essere presentata online sul sito **www.iscrizioni.cologne.dedalo.top** dal 01 al 31 marzo dell'anno nel quale si intende accedere al servizio.

Le tariffe

TARIFFA SINGOLO PASTO: € 5,50.

Tale misura rimane valida fino a successivo aggiornamento.

I soli residenti nel Comune di Cologne possono richiedere agevolazioni tariffarie (riduzione), presentando idonea attestazione I.S.E.E. in corso di validità. I non residenti sono tenuti al pagamento della tariffa senza alcuna agevolazione.

La certificazione inerente all'indicazione della situazione economica equivalente (I.S.E.E.) va richiesta presso un C.A.F. o all'I.N.P.S.

Hanno diritto alle riduzioni, sulla base del vigente regolamento, coloro che rientrano in uno dei seguenti scaglioni di reddito:

FASCE DI REDDITO AGEVOLATE	COSTO PASTO
ISEE da 0 a 2.000,00 EURO	1,30 €
ISEE da 2.001,00 a 4.000,00 EURO	2,20 €
ISEE da 4.001,00 a 6.000,00 EURO	3,30 €
ISEE da 6.001,00 a 10.000,00 EURO	4,40 €

L'acquisizione dell'ISEE finalizzata all'applicazione della riduzione della tariffa avverrà direttamente da parte dell'Ufficio Pubblica Istruzione. L'iscrizione al servizio comporta l'autorizzazione all'acquisizione diretta attraverso il portale INPS dell'eventuale certificazione ISEE.

Ai fini dell'iscrizione ai servizi scolastici 2022/2023 si precisa che l'ISEE 2022 sarà considerata valida per tutta la durata dell'anno scolastico 2022/2023.

Qualora, nel corso dell'anno scolastico, si rendesse necessaria la presentazione dell'ISEE (perché precedentemente non prodotta o per eventuali variazioni) la stessa va presentata all'Ufficio Pubblica Istruzione esclusivamente a mezzo mail (sono da allegare i primi 3 fogli della certificazione ISEE). Il beneficio dell'ISEE verrà applicato a partire dal giorno successivo alla data di ricezione del documento.

Si precisa che la dichiarazione ISEE non è obbligatoria ma è indispensabile se, avendone i requisiti, si vuole accedere alle tariffe agevolate.



La prenotazione del pasto

La scuola prenota automaticamente ogni mattina il pasto per ogni bambino.

Eventuali assenze dell'ultimo momento o entrate nel corso della mattinata devono essere tempestivamente segnalate agli operatori scolastici entro le ore 9.30, per consentire una corretta rilevazione degli alunni che usufruiranno della mensa nella giornata.

Ove l'assenza non venga segnalata entro le ore 9:30 dello stesso giorno è previsto comunque l'addebito del costo del pasto.

ALTERNATIVE

I menù scolastici sono elaborati secondo i principi di un'alimentazione bilanciata nell'apporto di nutrienti e adeguata da un punto di vista calorico; sono strutturati per settimana e differenziati secondo una stagionalità specifica anche per i

contorni e per la frutta. Per tale motivo, ma soprattutto per il perseguimento di obiettivi di educazione alimentare in età evolutiva, finalizzata alla prevenzione degli squilibri nutrizionali, è necessario che il menù sia unico e non preveda alcun tipo di alternativa se non in casi di diete per situazioni speciali (allergie e intolleranze alimentari, patologie che richiedano regimi alimentari specifici, stati transitori di malessere e/o convalescenza di stati patologici).

DIETA LEGGERA

Tra le diete per motivi di salute rientra anche la dieta leggera, comunemente definita **“dieta in bianco”**, può sostituire il menù del giorno solo per brevi periodi (2-3 giorni), giustificata da condizioni temporanee.

Nello specifico si riporta quanto precisato nelle “Linee guida della Regione Lombardia per la ristorazione scolastica” a proposito della dieta leggera:

“La dieta leggera è rivolta ai soggetti che soffrono di ricorrenti stati di chetosi secondari a disordini alimentari, di gastriti o di gastroduodeniti, di enteriti in via di risoluzione o stati post-influenzali che richiedono un periodo di cautela nella rialimentazione (ad esempio nella reintroduzione del latte). I condimenti vengono usati a crudo per evitare la scarsa digeribilità dei grassi alterati dalla cottura.”

Possibili sostituzioni dei piatti del giorno con: primi piatti a base di pasta o riso asciutti od in brodo vegetale, conditi con olio Extra Vergine di Oliva (EVO) o salsa di pomodoro, secondi a base di carne bianca o pesce al vapore o al forno, verdure lessate condite con olio EVO crudo.

INFORMAZIONI

In questa sezione si propongono le domande più frequenti poste all'Ufficio.

<i>Devo iscrivere mio/a figlio/a ogni anno?</i>	Sì, ogni anno scolastico l'alunno dovrà essere iscritto al servizio nella classe successiva della scuola di riferimento.
<i>Quando devo fare l'iscrizione?</i>	La domanda d'iscrizione al servizio potrà essere presentata dal 01 al 31 marzo dell'anno nel quale si intende accedere al servizio.
<i>Ho perso il codice alunno, cosa devo fare?</i>	Contattare l'Ufficio Pubblica Istruzione.
<i>Posso cancellare l'iscrizione al servizio mensa?</i>	Le disdette del servizio possono essere presentate compilando l'apposito modulo di disdetta e inviandolo tramite mail all'Ufficio Pubblica Istruzione.
<i>Posso richiedere un menù speciale?</i>	Sì, è necessario allegare idonea certificazione medica nell'area genitori al momento dell'iscrizione ai servizi scolastici. La certificazione va ripresentata ogni anno.
<i>Se un giorno ho bisogno di mangiare in bianco?</i>	La necessità di dieta in bianco occasionale per brevi periodi (2-3 giorni) senza certificato medico deve essere segnalata al personale scolastico che provvederà alla prenotazione del pasto in bianco.
<i>Se mio figlio, per problemi di salute, deve cambiare il suo regime alimentare per un periodo limitato cosa devo fare?</i>	Tali variazioni devono essere comunicate all'Ufficio Pubblica Istruzione con un certificato medico e il sistema assegnerà in automatico la dieta alternativa richiesta per tutto il periodo previsto. Terminato tale periodo il sistema assocerà nuovamente al bambino il suo pasto d'origine.

RECAPITI E ORARI

L'Ufficio Pubblica Istruzione è aperto dal lunedì al venerdì dalle 10:00 alle 12:00.

Per comunicare con l'Ufficio è possibile telefonare ai numeri di telefono **030 70 58 127 / 030 70 58 134** oppure inviare una e-mail ai seguenti indirizzi:

istruzionepubblica@comune.cologne.bs.it

mense_scolastiche@comune.cologne.bs.it



Riferimenti SerCar:

sito internet: **www.sercar.it** - indirizzo mail: **info@sercar.it**

sito portale genitori: **cologne.scuole.sercar.it**