



carta dei servizi

Ristorazione scolastica
nel Comune di Savignano



indice

<i>introduzione</i>	1
<i>la carta dei servizi</i>	2
<i>profilo aziendale</i>	3
<i>obiettivi</i>	7
<i>modalità di gestione generale</i>	8
<i>qualità dei prodotti</i>	9
<i>qualifica del personale</i>	11
<i>rispetto dell'ambiente</i>	12
<i>menù e tabelle dietetiche</i>	14
<i>diete speciali</i>	15
<i>l'importanza della colazione e degli spuntini</i>	17
<i>il nostro impegno con le famiglie</i>	18
<i>nomina commissione mensa</i>	19



introduzione

La salute e la qualità della vita dell'individuo dipendono in buona parte, sin dall'infanzia, da una sana e corretta alimentazione.

Negli ultimi anni il rapporto con il cibo ha subito profonde modificazioni e la nostra consapevolezza in merito alla qualità e quantità degli alimenti che acquistiamo e consumiamo rappresenta il comportamento essenziale verso un corretto stile di vita. Pertanto la ristorazione in ambito collettivo è individuata come un momento di alto valore formativo nei riguardi comportamentali, da cui consegue l'esigenza di seguire con attenzione ogni aspetto nutrizionale di chi ne fruisce, in stretta collaborazione con qualsiasi altro soggetto coinvolto.

In particolare nel caso di minori è fondamentale il patto tra famiglie ed educatori al fine di coordinare l'azione educativa. La conoscenza degli alimenti, delle loro proprietà nutrizionali e dei corretti sistemi di preparazione e conservazione influiscono sul comportamento non solo del bambino, ma di tutto l'ambiente familiare. Da non dimenticare è anche l'educazione ad un consumo sostenibile che contribuisce a ridurre gli sprechi alimentari ed a rispettare l'ambiente in cui viviamo.

La corretta alimentazione, la varietà e la dieta equilibrata favoriscono la crescita armoniosa del bambino, stimolando la curiosità verso nuovi sapori senza rinunciare alla gradevolezza del cibo.

Questa "Carta dei Servizi" nasce dalla volontà di far conoscere i principi e gli standard di qualità che il Comune di Savigliano si impegna a rispettare nell'offerta del servizio di ristorazione collettiva sul territorio comunale, soprattutto nei riguardi della popolazione dei minori, nonché conseguentemente delle linee guida che la sottendono, rappresentate dalle informazioni di base per una corretta educazione alimentare, ma anche dal desiderio di estendere tali informazioni oltre la scuola, fino a diventare lo stile di vita della famiglia ed accompagnare la vita del futuro individuo adulto.

La Carta dei Servizi diventa altresì utile ai fruitori per conoscere, partecipare e verificare le prestazioni fornite nel servizio di ristorazione e al Comune come strumento di programmazione e verifica della propria azione, contribuendo all'evoluzione dei servizi un'ottica di miglioramento continuo.

la carta dei servizi

La “Carta dei Servizi” della ristorazione scolastica è un documento attraverso il quale il Comune di Savigliano intende presentare a tutte le famiglie l’organizzazione e le caratteristiche del servizio mensa.

Per l’organizzazione del servizio e l’elaborazione dei menu sono stati presi in considerazione il “Capitolato Speciale d’Appalto”, il “Progetto di Gara” e le “Linee di Indirizzo Nazionale per la Ristorazione Scolastica”.

Per capitolato si intende il contratto d’appalto che intercorre tra il comune e la ditta appaltatrice Markas, nel quale il cliente specifica le modalità di erogazione del servizio adattato alle esigenze del posto.

Nell’offerta tecnica di gara l’azienda appaltante descrive il servizio offerto con tutte le specifiche necessarie per rispondere ai requisiti indicati nel disciplinare di gara.

Le “Linee di Indirizzo Nazionale per la Ristorazione Scolastica” promuovono l’importanza di facilitare, sin dall’infanzia, l’adozione di abitudini alimentari corrette per la promozione della salute e la prevenzione delle patologie cronico-degenerative (diabete, malattie cardiovascolari, obesità, osteoporosi, ecc.) di cui l’alimentazione scorretta è uno dei principali fattori di rischio.

D’altra parte i profondi cambiamenti nello stile di vita delle famiglie e dei singoli hanno determinato, per un numero sempre crescente di individui, la necessità di consumare almeno un pasto fuori casa.

Per promuovere sani stili di vita è quindi indispensabile iniziare fin dalle più giovani età, con il contributo determinante della scuola. Le buone pratiche, veicolate dai bambini, possono incidere positivamente sull’intera famiglia, creando un circuito virtuoso scuola-bambino-famiglia- comunità.

/ profilo aziendale

Markas, l'azienda familiare che si prende cura dei tuoi servizi

Fin dalle origini nel 1985, Markas ha operato nel mondo dei servizi come azienda a conduzione familiare, sinonimo di crescita sostenibile e attenzione alle persone.

Oggi questo spirito è portato avanti in seconda generazione dalla famiglia Kasslatter e dai più di 9.000 collaboratori del Gruppo.

Offriamo una gamma di servizi integrati a:

- scuole e università
- case di riposo e RSA
- aziende e uffici
- ospedali e strutture sanitarie
- hotel e strutture ricettive.

I nostri valori



affidabilità



impegno



correttezza

/ food

/ housekeeping

/ clean

/ facility

/ logistics & care

La nostra filosofia

Fin dalle origini, Markas ha operato nel mondo dei servizi come azienda a conduzione familiare, sinonimo di crescita sostenibile e attenzione alle persone. Lungo tutto il percorso abbiamo sempre creduto nell'importanza di compiere scelte che garantiscano la solidità e il futuro della nostra azienda. Una grande famiglia, al cui centro si trova la risorsa più importante: i collaboratori.

Crediamo che investire nel nostro personale sviluppando le competenze, offrendo opportunità di crescita e formazione e garantendo le condizioni per svolgere il lavoro in totale sicurezza sia l'elemento chiave per garantire la loro soddisfazione.

Alla responsabilità sociale di Markas si uniscono i comportamenti sostenibili verso l'ambiente che promuoviamo ogni giorno, all'interno e al di fuori dell'azienda. Un impegno che si traduce in azioni concrete, volte a migliorare costantemente la nostra efficienza ambientale.

L'innovazione è infine un punto fermo della nostra filosofia e un principio che trova applicazione in tutti gli ambiti di attività. È un modo di pensare e agire nel quotidiano che fa parte del DNA dei nostri collaboratori, impegnati ogni giorno a cercare la soluzione migliore alle esigenze sempre più complesse dei nostri clienti.

Le nostre certificazioni

Nel lungo periodo, conta solo la qualità.

Forti di questa convinzione, puntiamo ad offrire ai nostri clienti una gamma di servizi la cui qualità è assicurata da procedure collaudate, che includono sistemi di auto-controllo, controlli condivisi e accertamenti da parte di enti certificatori.

Il tutto al fine di migliorare costantemente i nostri servizi, garantendo la sicurezza dei clienti e dei lavoratori.

Azienda:

- Qualità ISO 9001
- Ambiente ISO 14001 e Certificazione EMAS
- Sicurezza sul lavoro OHSAS 18001 e Asseverazione
- Responsabilità sociale d'impresa SA 8000

Food:

- Sicurezza alimentare *ISO 22000*
- Rintracciabilità alimentare
- ISO 22005
- Metodo HACCP UNI 10854
- Produzione biologica
- REG CE 834/07
- Certificato di conformità per la ristorazione *senza glutine*
- Certificato diete speciali

La presenza di Markas in Piemonte

L'azienda, in Italia, ha sedi operative in tutto il territorio nazionale ed è anche presente in Piemonte, dove conta numerose referenze nel campo della ristorazione scolastica



Strutture

Scuole Comune di Cuneo
Scuole Comune di Borgo San Dalmazzo
Scuole Comune di Caraglio
Scuole Comune di Dronero
Scuole Comune di Savigliano
Scuole Comune di Valgrana
Scuole Comune di Cervasca
Scuole Comune di Bernezzo
Scuole Comune di Peveragno
Scuole Comune di Busca
Cartiera Smurfit Kappa
Stabilimento Saint Gobain

Organigramma di Appalto

Area commerciale

Key Account Manager

Mauro Cavallo

Produzione

Responsabile Tecnico di Area

Valerio Rinero

Coordinatore di Produzione

Domenico Marra

Servizio Dietistico di Area

Margherita Capellino

Capo appalto

Mattia Godano

Dietista d'appalto

Denise Fariello

SCUOLA E PRIMARIA
Le buone abitudini a tavola
avola ben apparecchiata...bella figura assicurata!



miina
la scuola

www.miina.it



obiettivi

Il servizio di ristorazione scolastica intende offrire una risposta adeguata sotto il profilo nutrizionale e della qualità alimentare, facendo del pranzo un momento formativo e di socializzazione per i giovani utenti. Viene prestata massima attenzione alla qualità dei prodotti tradizionali del territorio e tipici del nostro paese, alle modalità di preparazione e conservazione, all'attenzione alle esigenze di servizio dedicate ai bambini.

I principi che si intende condividere e perseguire tutti insieme sono i seguenti:

- parità dei diritti degli utenti e rispetto delle loro personalità e tradizioni;
- sicurezza igienico-sanitaria degli alimenti culturali;
- selezione dei fornitori e delle materie prime;
- bilanciamento nutrizionale e gradevolezza del menu;
- servizio continuo, regolare, efficiente ed efficace;
- personalizzazione del servizio adeguato a ritmi, abitudini e necessità dei bambini;
- educazione ai corretti principi in materia di alimentazione stabiliti dalle "Linee guida" nazionali;
- informazione e collaborazione tra Amministrazione, gestore, insegnanti, famiglie, bambini.

modalità di gestione generale

La gestione del servizio di ristorazione è affidata alla società Markas S.r.l di Bolzano, a seguito di una gara europea a procedura aperta.

Il Comune svolge un ruolo di coordinamento, supervisione e controllo sull'intera attività di produzione, distribuzione e somministrazione dei pasti svolta da Markas con il proprio personale, ai fini del mantenimento e del miglioramento dello standard di qualità e sicurezza del servizio. Tutti i pasti vengono prodotti presso il Centro Cottura, sito presso Savigliano piazza Galateri 12

Dopo la preparazione i pasti vengono confezionati e trasportati con automezzo a basso impatto ambientale (metano ed elettrici) e contenitori isotermitici dedicati, nel rispetto delle norme igieniche e della catena del caldo e del freddo.

I pasti vengono cucinati nella medesima giornata in cui è previsto il consumo, senza ricorso a prodotti precotti, con il sistema in legame "fresco-caldo". Unica eccezione è data da lavorazioni particolari, come per gli arrostiti, che possono essere effettuate nelle 24 ore precedenti attraverso trattamento con abbattitore di temperatura e conservate a temperatura controllata prima del rinvenimento nel forno. Giornalmente vengono effettuate tutte le operazioni di lavaggio/sanificazione delle stoviglie utilizzate, nonché riassetto, pulizia e sanificazione dei locali del centro cottura e dei poli.

Oltre al servizio di ristorazione Markas ha offerto il ripristino e/o sostituzione di diverse attrezzature già presenti e quindi ulteriore reinvestimento di nuove attrezzature per il centro cottura e i poli di distribuzione scolastici quali stoviglie, posate, bicchieri. Inoltre è stata proposta l'installazione della linea self service per una scuola primaria.

qualità dei prodotti

Si parla di qualità di un prodotto alimentare quando si è in grado di conoscere e verificare non solo la qualità propria dello specifico alimento, ma anche quella dell'intero processo produttivo, ovvero della filiera "dal campo alla tavola", dalla raccolta o dall'allevamento sino alla trasformazione, preparazione, cottura, conservazione, vendita o somministrazione ai consumatori.

Gli alimenti che provengono da luoghi più vicini a quello di consumo e che rappresentano un filo diretto tra produttore e consumatore offrono maggiore garanzia di freschezza proprio per l'assenza di passaggi intermedi, valorizzando le produzioni locali agro-alimentari e artigianali ed esaltando tradizioni gastronomiche del territorio.



Controlli esterni da parte del Comune di Savigliano

La qualità a livello complessivo (non solo di tipo igienico-sanitario in senso stretto) è monitorata dal Comune mediante un costante controllo che parte da una chiara e articolata prescrizione contrattuale. Pertanto la qualità è garantita dai termini molto vincolanti di adempimenti espressi nel capitolato d'oneri con relative penali che possono essere comminate qualora tali adempimenti vengano disattesi da Markas.

Per questo il capitolato speciale d'oneri dell'appalto in affidamento del servizio di ristorazione collettiva del Comune di Savigliano, con inclusi tutti i suoi allegati tecnici, nonché il contratto stesso stipulato con la ditta gestore Markas, costituiscono lo strumento fondante concernente tutti gli obblighi (prescrizioni e adempimenti) per la gestione del servizio.

Controlli esterni da parte di altri soggetti ispettivi

La qualità è altresì monitorata da ulteriori organismi di controllo ufficiali che sono preposti ad effettuare la vigilanza sia autonomamente sia perché attivati su esplicita richiesta del Comune.



qualifica del personale

Il personale messo a disposizione da Markas per il servizio di ristorazione è in possesso della professionalità adeguata e di una formazione specifica per fornire in ogni circostanza le prestazioni utili al raggiungimento degli standard di qualità che il servizio stesso esige.

In particolare nei confronti del personale viene inoltre applicato il “Progetto di Formazione Permanente” che rappresenta un sistema innovativo di natura teorico-pratica con l’obiettivo di garantire alti standard igienico - qualitativi, senza trascurare aspetti di sicurezza e tutela dell’ambiente, attraverso il controllo dei processi e l’attivazione di azioni formative mirate a fronte di non conformità rilevate. Tale progetto di formazione è destinato al personale operativo e si svolge attraverso un costante monitoraggio “on the job”.

Tale modalità di verifica consente di monitorare in modo permanente eventuali carenze e nel contempo definire gli interventi formativi necessari in modo personalizzato. Il personale addetto al servizio partecipa periodicamente a corsi di formazione sulle seguenti tematiche:

- norme di igiene e sicurezza alimentare;
- ruolo del personale addetto alla refezione scolastica;
- igiene dei locali, delle attrezzature e del personale;
- principi e applicazione del sistema di controllo HACCP;
- certificazioni di qualità;
- cenni di dietoterapia;
- tabelle delle grammature;
- corretta manipolazione e igiene degli alimenti.
- menu, ricettario, ingredienti da seguire;
- corretta produzione e somministrazione di diete speciali
- standard di servizio personale Markas: divisa, comportamento, impiattamento.

Inoltre, Markas ha messo a punto un progetto di formazione destinato a tutte le assistenti per incrementare e consolidare conoscenze e competenze e migliorare il servizio di assistenza durante il pasto e l'attività ludica.

Tale progetto prevede la formazione sulle seguenti tematiche:

- regole per un buon funzionamento dei servizi assistenziali;
- importanza del gioco: proposte e spunti per le attività;
- ruolo dell'assistente nella cura del bambino;
- ruolo dell'assistente nel percorso educativo del bambino;
- assistenza al bambino diversamente abile.



/rispetto dell'ambiente

Il servizio di ristorazione presta grande attenzione alla riduzione degli sprechi e agli aspetti ambientali. Il servizio è studiato per ridurre al minimo l'impatto ambientale e per stimolare il contributo attivo dei consumatori.

Markas adotta il sistema di gestione ambientale per prevenire, controllare e ridurre l'impatto delle attività individuando le responsabilità, formando le persone e definendo obiettivi concreti e misurabili.

Esempi di attività e scelte per la riduzione dell'impatto ambientale:

- corsi di formazione per gli addetti per sensibilizzare sulla tematica;
- prodotti detergenti e sanificanti biodegradabili e ecocompatibili a marchio comunitario Ecolabel;
- raccolta differenziata dei rifiuti; ambientali e corretto uso delle risorse;
- scelta di fornitori certificati (p.e. EMAS, ISO 14001 etc.);
- sostituzione delle lampade ad incandescenza non più funzionanti con lampade fluorescenti tubolari o compatte a basso consumo;
- approvvigionamento da filiera corta;
- mezzi di trasporto dei fornitori a ridotto impatto ambientale.



menù e tabelle dietetiche

Nello specifico, i menù rivolti ai minori sono redatti in accordo con il Comune e avvalendosi di esperti professionisti incaricati da Markas: seguono le linee guida nazionali, le indicazioni regionali per la ristorazione scolastica, nonché le tabelle nutrizionali composte dal competente servizio ASL del quale devono trovare l'approvazione.

Verificati e approvati, i menù rimangono esposti presso ogni refettorio e sono consultabili sul sito del Comune al link:
<https://comune.savigliano.cn.it/servizi/refezione-scolastica/>

Il ricettario si basa su delle regole studiate per il fabbisogno degli utenti e si basano sul capitolato o seguono delle linee guida. I menù rivolti ai minori si articolano in quattro stagioni: autunno, inverno, primavera ed estate per favorire l'uso di prodotti di stagione e adeguare l'alimentazione al clima.

Infine, sempre in riferimento all'utenza composta da minori, il menù viene ulteriormente arricchito in occasione delle principali festività nazionali, quali Natale e Pasqua e in giornate a tema particolare.

I menù della ristorazione rivolta ai minori esprimono scelte e valutazioni di carattere nutrizionale, alimentare e organizzativo aventi validità per il servizio nel suo complesso, e quindi sempre secondo logiche di ristorazione collettiva e di interesse pubblico.

Attraverso gli esiti del monitoraggio periodico del gradimento customer satisfaction delle pietanze, viene valutata la possibilità di apportare differenziazioni al fine di andare incontro a esigenze e gusti dei bambini, garantendo il più possibile apprezzabilità e varietà dei pasti.

diete speciali

Il servizio di refezione è dotato di personale adeguatamente formato per soddisfare anche la produzione di “diete speciali”: tali diete vengono preparate su richiesta dei genitori, dietro presentazione di apposita domanda. A seconda delle proprie esigenze, procedere nei seguenti modi:

Dieta speciale per patologia:

Per i bambini con allergia, intolleranza o altra patologia accertata i genitori devono presentare al comune regolare richiesta di dieta speciale tramite apposito modulo e certificato medico indicante con precisione la dieta da seguire (p.e. i cibi da escludere, le grammature da seguire). Il certificato deve indicare la patologia, gli alimenti che non possono essere somministrati e/o quelli che devono essere assunti e la durata della prescrizione (temporanea, annuale o permanente).

La dieta speciale per patologia può essere richiesta in qualsiasi momento dell’anno scolastico. All’azienda di ristorazione sono riservati 3 giorni per attivare la dieta.

Le “diete speciali” vengono preparate con attrezzature dedicate alla singola patologia, con un codice di riferimento, e vengono confezionate in appositi piatti monoporzione. Il loro trasporto avviene mediante contenitori isotermitici che ne mantengono la temperatura prevista.

Dieta speciale per motivi etico-religiosi:

Per determinate convinzioni etiche e/o religiose, le famiglie possono richiedere per i propri figli un regime alimentare che escluda determinati alimenti. La dieta speciale può essere richiesta in qualsiasi momento dell’anno scolastico, presentando al Comune la domanda su apposita modulistica. Lo stesso procederà alla relativa autorizzazione ed invio della quale all’azienda appaltante.



l'importanza della colazione e degli spuntini

La colazione fornisce il 20% dell'energia necessaria per affrontare la giornata, favorisce la concentrazione, evita attacchi di fame durante la giornata e riduce il rischio di patologie cardiovascolari.

Ecco alcuni consigli preziosi per iniziare la giornata con i nutrienti essenziali.

Carboidrati complessi: cereali integrali, pane o fette integrali, fiocchi d'avena

Proteine: latte o yogurt bianco, formaggio magro, uova

Grassi: olio extravergine di oliva, noci, semi oleosi

A tutto questo aggiungiamo: frutta fresca o secca, marmellata, the caldo, caffè d'orzo o acqua.

I nostri consigli

- gli spuntini sia di metà mattina che di metà pomeriggio forniscono il 5% circa del fabbisogno energetico giornaliero.
- quello di metà mattina ha la funzione di controllare l'appetito e di mantenere la concentrazione
- quello di metà pomeriggio spezza la fame tra i pasti principali

Alcuni esempi di spuntini:

- frutta fresca, noci, mandorle o crackers integrali;
- frutta fresca, frullato di frutta o spremuta;
- panino con formaggio e pomodoro.

il nostro impegno con le famiglie

La collaborazione con le famiglie è per Markas è un valore imprescindibile. Per questo il nostro servizio non si ferma alla cucina, ma promuove momenti concreti di incontro e di verifica.

All'inizio dell'anno scolastico, organizzeremo degli incontri dedicati all'educazione alimentare. Sarà l'occasione per conoscerci, presentarvi i nostri menù, la scelta delle materie prime e il valore nutrizionale dei piatti che serviremo ai bambini.

Porte aperte in mensa: Durante l'anno, programmeremo 4 o 5 giornate di "Porte Aperte". In queste occasioni, i genitori potranno visitare i locali della mensa, vedere come lavora il nostro personale e assaggiare i piatti del giorno.

Dopo aver accompagnato i genitori, pensiamo ai bambini. La mensa per noi è un'aula a tutti gli effetti, dove l'educazione alimentare diventa una vera esperienza.

Educazione allo Zero Spreco:

Promuoviamo il rispetto per il cibo. Attraverso piccoli gesti quotidiani, i bambini imparano che il cibo è una risorsa preziosa che non va sprecata, diventando protagonisti di un futuro più sostenibile.

Equilibrio nutrizionale: Insegniamo ai bambini l'importanza dei diversi nutrienti (proteine, carboidrati, vitamine) necessari per crescere sani e avere energia durante la giornata scolastica.



nomina commissione mensa

La Commissione di controllo sulle mense scolastiche, nominata con Provvedimento del Sindaco, costituita da un rappresentante della Commissione Consiliare competente con funzione di Presidente, i rappresentanti degli insegnanti e i rappresentanti dei genitori designati dai Consigli degli Istituti Comprensivi, un esperto designato dal Sindaco. Spetta principalmente alla Commissione:

- far rilevare all'Amministrazione comunale disservizi e/o carenze relative alla qualità e quantità del servizio di ristorazione scolastica;
- esprimere proposte migliorative al servizio;
- proporre eventuali varianti allo schema dietetico che per determinate motivazioni, anche di gradimento, potessero rendersi opportune al fine di proseguire una più soddisfacente fruizione del servizio.

markas

 **Markas S.r.l.**

Via Macello 61
I-39100 Bolzano

T +39 0471 307 611
F +39 0471 307 699

it@markas.com
markas.com