

SeRA

Servizi Ristorazione AAssociati

Carta dei servizi



Servizi, qualità, territorio



Galliera



San Giorgio
di Piano



San Pietro
in Casale



Malalbergo¹

Carta del servizio mensa

Se.R.A. Servizi Ristorazione Associati, società partecipata dai Comuni di Galliera, Malalbergo, San Giorgio di Piano e San Pietro in Casale e dal socio privato CAMST, individua in questa Carta lo strumento di riferimento per far conoscere agli utenti e ai cittadini i servizi offerti e gli standard di qualità perseguiti.

Inspirata alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici", questa Carta consente a tutti i soggetti interessati di conoscere gli aspetti generali e più specifici del servizio.

All'interno di un "patto" tra scuola e famiglia, obiettivi costanti della nostra Società sono:

- garantire ai bambini/e e ragazzi/e una dieta sana ed equilibrata tramite la qualità dei menu, la tracciabilità degli alimenti, la sicurezza alimentare e l'equilibrio tra i vari aspetti nutrizionali;*
- sviluppare nel/la giovane utente un metodo di educazione alimentare;*
- tendere a un modello di ristorazione sostenibile dal punto di vista sociale e ambientale.*

*IL PRESIDENTE
Dott. Marco Lelli*

Indice

Perché la carta dei servizi	Pag. 4
Principi fondamentali	Pag. 4
Il centro produzione pasti	Pag. 6
Stagionalità degli alimenti	Pag. 6
Le diete	Pag. 6
Educazione alimentare	Pag. 7
Attenzione all'ambiente	Pag. 9

Perché la carta dei servizi

È un documento che si ispira alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri del 27/01/94 - "Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici". Con la redazione della Carta la società Se.R.A. intende rafforzare il rapporto di fiducia con i cittadini/utenti.

Principi fondamentali

La Società Se.R.A., per l'erogazione del servizio di refezione scolastica, si impegna a rispettare i principi di:

Eguaglianza e imparzialità

Il servizio di ristorazione scolastica è fornito secondo imparzialità ed equità, sulla base dell'uguaglianza di accesso per tutti senza distinzione di sesso, razza, religione, nazionalità, lingua e condizione sociale.

Partecipazione e trasparenza

La Società Se.R.A. promuove un'adeguata informazione e partecipazione degli utenti al miglioramento del servizio di ristorazione scolastica garantendo modi e forme per inoltrare suggerimenti, osservazioni, reclami ed attivando verifiche del grado di soddisfazione.

Momento importante di partecipazione è la "Commissione Mensa", formata da genitori e personale della scuola nel quale i partecipanti hanno la possibilità di contribuire al miglioramento dei servizi, fornendo feedback e suggerimenti.

La Società Se.R.A. garantisce la riservatezza dei dati personali e si impegna ad adottare iniziative per adeguare le modalità di prestazione del servizio ai soggetti con particolari esigenze per motivi sanitari, etici o religiosi.

Continuità

Il servizio di ristorazione scolastica, in quanto servizio pubblico, è erogato, nel rispetto del calendario scolastico, in maniera continuativa e senza interruzioni, salvo cause di forza maggiore. La Società Se.R.A. si impegna a comunicare preventivamente eventuali cambiamenti o interruzioni programmate nell'erogazione del servizio.

In situazioni contingenti e non prevedibili ed in presenza di eventi eccezionali è prevista una specifica procedura d'emergenza, al fine di ridurre al minimo i disagi per i fruitori del servizio.

Chiarezza e trasparenza:

Le informazioni sui servizi devono essere facilmente accessibili e comprensibili, proprio per questo abbiamo sviluppato un sito (www.seraristorazione.it) nel quale descriviamo, anche attraverso filmati, le nostre attività. Nel sito è inoltre possibile verificare i menù, scaricare i moduli diete, prendere visione dei verbali delle commissioni mense e quant'altro.

Efficacia ed efficienza

I servizi devono essere erogati in modo da raggiungere gli obiettivi prefissati, utilizzando al meglio le risorse disponibili.

La Società Se.R.A. si impegna a perseguire l'obiettivo del miglioramento continuo dell'efficienza e dell'efficacia del servizio di ristorazione scolastica, adottando le soluzioni strutturali, tecnologiche, organizzative e procedurali più idonee, pur nel rispetto del principio di economicità.

Per fare questo si avvale dell'esperienza del Socio privato CAMST.

Sicurezza e continuità

Il servizio di ristorazione scolastica, in quanto servizio pubblico, è erogato, nel rispetto del calendario scolastico, in maniera continuativa e senza interruzioni, salvo cause di forza maggiore.

La Società Se.R.A. si impegna a comunicare preventivamente eventuali cambiamenti o interruzioni programmate nell'erogazione del servizio.

In situazioni contingenti e non prevedibili e in presenza di eventi eccezionali è prevista una specifica procedura d'emergenza, al fine di ridurre al minimo i disagi per i fruitori del servizio.

Gentilezza e competenza

Il personale addetto deve fornire i servizi con cortesia, professionalità e competenza. Per raggiungere questo obiettivo Se.R.A. propone al proprio personale corsi di formazione e di aggiornamento.

Il centro produzione pasti

Il centro pasti, dislocato su una superficie di 848,31 mq, adeguatamente attrezzato e in possesso di DIA, produce attualmente 2.700 pasti al giorno. Al suo interno sono applicate procedure rigorose, la cucina è suddivisa in spazi dedicati: un magazzino, nel quale è previsto lo stoccaggio delle merci, un locale apposito per le diete speciali, uno spazio riservato per la preparazione delle verdure, dei dolci, dei secondi, fino alla zona spedizioni.

L'obiettivo è produrre in sicurezza i pasti per i nostri piccoli utenti.

Stagionalità degli alimenti

Tutti i prodotti ortofrutticoli freschi vengono forniti, in considerazione della stagionalità e della tipicità territoriale. Possono derivare da coltivazioni di tipo biologico, di lotta integrata, a Km 0 oppure derivanti dal commercio equosolidale. Infatti, il magazzino centralizzato CAMST utilizza la filiera corta, garantendo così una riduzione del numero di passaggi tra i produttori e il consumatore finale. Questo approccio mira a promuovere la sostenibilità, offrendo prodotti freschi e di stagione, e garantendo trasparenza e tracciabilità.

Le diete

Con i nostri menu offriamo un'alimentazione sana e variata ma nel caso vi fosse la necessità di seguire una dieta particolare, per escludere alcune tipologie di alimenti nei pasti proposti, è possibile farne richiesta tramite i nostri moduli, che dovranno essere inviati direttamente all'Ufficio Scuola del Comune di riferimento.

Nella modulistica è possibile richiedere le seguenti tipologie di dieta:

Dieta etico-religiosa: da compilare a cura del genitore per escludere alimenti per motivazioni etiche e/o religiose. Nel modulo è possibile effettuare solo una scelta tra le quattro indicate (No Carne bovina - No Carne di maiale - No Tutti i tipi di carne - No Carne e Pesce).

Dieta speciale per patologia: da compilare a cura del medico per escludere alimenti per motivi di salute.

Il modulo deve essere compilato e firmato dal medico, il quale deve indicare la patologia e se è presente un'allergia grave a rischio per la vita. Ogni dieta speciale sarà preparata nel reparto dedicato e confezionata in vaschette monoporzione affinché giunga, senza errori, al richiedente.

In caso di momentanei e lievi disturbi intestinali, è possibile effettuare autonomamente una richiesta di dieta leggera definita "in bianco" utilizzando le indicazioni presenti nel nostro sito.

Educazione Alimentare

I progetti di educazione alimentare che Se.R.A. propone agli insegnanti e agli scolari sono veri e propri momenti di socialità per imparare l'importanza di mangiare bene sperimentando in allegria.

In particolare, nell'anno scolastico 2024/25, sono stati proposti i seguenti progetti.

"Mangiare al nido", per i genitori dei bambini del nido.

Un incontro di educazione alimentare con la finalità di insegnare la corretta alimentazione del bambino nel periodo che va dallo svezzamento ai 3 anni. Oltre alle spiegazioni fornite durante la presentazione, verrà aperto un canale di dialogo con i genitori in cui verranno raccolti i dubbi e i quesiti nell'ambito dell'alimentazione ai quali verrà fornita una corretta risposta tecnica.

"MemoMangio", per gli alunni dell'ultimo anno della scuola dell'infanzia.

Una attività ludica di educazione alimentare con lo scopo di conoscere la frutta e verdura di stagione e incentivarne il consumo nella modalità più adatta anche tra i più piccoli. Si propone una attività ludica divisa in due parti, si inizia con un gioco mnemonico focalizzato a far conoscere i diversi tipi di frutta e verdura e la loro stagionalità. Successivamente al gioco, i bambini dovranno disegnare, su dei cartoncini bianchi, un frutto/verdura da applicare all'interno di un cartellone diviso per stagioni. Al termine ci sarà un breve confronto con i bambini durante il quale si parlerà dei colori della frutta e verdura: 'i cinque colori della Natura'.

Per l'anno scolastico 2025/26 oltre ai progetti sopra citati saranno svolte anche le seguenti proposte di educazione alimentare:

“L’Orto della Salute”, per gli alunni dell’ultimo anno della scuola dell’infanzia.

Un progetto di Se.R.A. in partnership con Campagna Amica volto a promuovere l'agricoltura sostenibile, la tutela ambientale e la sana alimentazione. Dopo un incontro in classe nel quale si parlerà della stagionalità degli ortaggi con un focus particolare sui colori di frutta e verdura (“i cinque colori della natura”), verranno messe in pratica le conoscenze acquisite tramite la coltivazione di un orto didattico offerto da Campagna Amica. Il fine dell’attività è quindi ottenere una conoscenza diretta della stagionalità e della qualità dei prodotti agricoli attraverso la cura dell'orto.

“La piramide mediterranea”, per i bambini delle classi IV della scuola Primaria.

Una attività formativa di educazione alimentare con l’obiettivo di avvicinarsi all’educazione alimentare in modo divertente ma anche autonomo e consapevole, con attenzione al “cibo” e al suo valore per la crescita. Tramite l’utilizzo di un cartellone in cui è raffigurata la “Piramide alimentare” vuota, verranno attaccate delle figurine secondo le giuste frequenze degli alimenti. Ai bambini verrà consegnato del materiale per comporre la Piramide anche sul proprio quaderno.

“Alla scoperta di frutta e verdura”, per gli alunni delle classi V della scuola Primaria.

Una attività di laboratorio e educazione alimentare con il fine di sensibilizzare ad abitudini alimentari sane e corrette ed incentivare il consumo di 5 porzioni al giorno di frutta e verdura. Si propone un laboratorio dove i bambini indosseranno la veste di ‘Cuochi’ e saranno impegnati a preparare un piatto a base di frutta e verdura. L’incontro si concluderà con un confronto tra le abitudini alimentari descritte dai bambini e le indicazioni delineate dalle linee guida utilizzando la “Piramide alimentare”, strumento attraverso il quale è possibile conoscere la quantità giusta degli alimenti per una corretta alimentazione.

“Alimentazione Sana & Sostenibile”, per gli alunni della scuola secondaria.

Due incontri formativi che hanno l’obiettivo di far conoscere l’importanza della dieta mediterranea e insegnare quanta acqua è necessaria nella produzione degli alimenti. Nel primo incontro i ragazzi dovranno indovinare quanta acqua serve per produrre determinati alimenti, nel secondo incontro invece si insegnerà quali sono i fattori che possono influenzare l’alimentazione (tradizione, mode, pubblicità...) e come essere padroni delle proprie scelte alimentari in modo sano e consapevole.

Attenzione all'ambiente

Se.R.A. è impegnata nel valutare l'impatto ambientale delle proprie attività attraverso:

- il risparmio energetico;
- la raccolta differenziata in cucina e nei refettori;
- l'utilizzo di materiale lavabile;
- il recupero del cibo non consumato tramite voucher erogati;
- il monitoraggio costante delle rimanenze nei piatti e del cibo non servito per calibrare la produzione al reale fabbisogno senza eccedere.



Contatti

SE.RA Servizi di Ristorazione Associati srl
via Bologna 429
40018 S. Pietro in Casale (BO)
Tel: +39 051 818724
Fax: +39 051 810751
E-mail: utenti@seraristorazione.it