



# COMUNE DI FERMIGNANO

## Ufficio Politiche Educative e Pubblica Istruzione

Via Mazzini, 3 - 61033 Fermignano (PU)

Tel: 0722-336821 – email: politicheeducative@comune.fermignano.pu.it

### SERVIZI DI REFEZIONE SCOLASTICA E TRASPORTO SCOLASTICO ANNO SCOLASTICO 2022/2023 ATTIVAZIONE GESTIONE INFORMATIZZATA E PAGAMENTO DEI SERVIZI

Cari genitori, il Comune di Fermignano desidera comunicarvi le novità inerenti alla gestione informatizzata dei **servizi di asilo nido, refezione e trasporto scolastico**, che decorreranno nel corso del corrente Anno Scolastico 2022/2023, a partire dal **01/02/2023**. Sarà infatti attivato un nuovo sistema informatizzato ("E.Meal School" di Nova Srl), che permetterà le seguenti funzionalità:

- disponibilità di un "borsellino elettronico" (un credito virtuale da usare per il pagamento dei buoni pasto);
- pagamento informatizzato anche delle rette dei servizi di trasporto scolastico e asilo nido;
- comunicazione dell'assenza dal servizio di refezione scolastica, da parte dei genitori;
- accesso a nuovi strumenti di pagamento;
- possibilità di accedere alle varie informazioni relative al servizio attraverso le seguenti modalità:
  - su smartphone, scaricando gratuitamente la App "Servizi Mensa" (disponibile per Android e iOS);
  - via internet, collegandosi al portale "Novaportal", ed accedendovi utilizzando le proprie credenziali.

**Per facilitare il passaggio alla gestione informatizzata, Vi chiediamo di porre attenzione ai seguenti punti:**

#### MODALITA' DI ACCESSO AL SISTEMA

##### **a) ACCESSO A SISTEMA DA PORTALE WEB (da PC, Tablet, ecc.)**

Riceverete a breve (via mail o SMS) le credenziali per accedere alla vostra area riservata Web del portale "Novaportal" ( <https://fermignano.ristonova.it/portale> ) dove potrete visualizzare:

- i dati anagrafici associati a pagante (genitore) ed utenti (alunni);
- i servizi associati agli utenti ed il codice identificativo utente (PIN)
- la situazione dei pasti consumati e dei pagamenti aggiornata in tempo reale;
- la sezione per effettuare i pagamenti;
- l'area per comunicare la "disdetta pasto" o la richiesta di "pasto in bianco"
- una sezione per scaricare alcuni documenti (es. la certificazione pagamenti, utile per le detrazioni fiscali).



##### **b) UTILIZZO DELL'APP "SERVIZI MENSA"**

Avrete inoltre a disposizione un'applicazione gratuita, con cui sarà possibile monitorare il servizio, direttamente dal proprio smartphone, senza la necessità di utilizzare un PC. L'app è disponibile per i sistemi operativi Android e iOS, scaricando l'App dai relativi "Store", digitando: "**Servizi Mensa**". Attraverso la App "Servizi Mensa" potrete visualizzare le informazioni e le "news", effettuare pagamenti e accedere all'area "disdetta pasto" comodamente dal vostro smartphone.

Oltre a Username e Password (le stesse utilizzabili per l'accesso da PC) è richiesto di compilare il campo "impianto", in cui digitare "**fermignano**".



NOTA: per l'accesso (via Web o APP), raccomandiamo di rispettare i caratteri maiuscoli/minuscoli delle credenziali (login e PSW) che riceverete. In caso contrario non riuscirete ad accedere al sistema.

#### PROSSIME MODALITA' DI ACCESSO AL SISTEMA

In base alle disposizioni di legge sugli accessi ai portali messi a disposizione dall'Amministrazione Pubblica, anche l'ingresso al sistema informatizzato sarà in futuro consentito **solo tramite SPID** (Sistema Pubblico di Identità Digitale). Ciò sia dal portale Web, che dalla APP "Servizi Mensa".



**Attenzione:** le credenziali "classiche" (login e password) che state per ricevere resteranno pertanto attive solo sino al termine del corrente Anno Scolastico. A partire dal 01/09/2023 l'accesso sarà consentito SOLO con SPID. Si invitano pertanto i genitori che non abbiano ancora l'accreditamento SPID, a provvedere in tal senso. In base al riconoscimento SPID, il genitore che potrà accedere al programma (per controllare i pasti, fare pagamenti, ecc.) dovrà essere **l'intestatario delle precedenti credenziali** (adulto pagante).

## COMUNICAZIONE DELLE ASSENZE

Per la rilevazione delle presenze in mensa verrà utilizzato un sistema automatico: il sistema informatizzato presume che l'alunno iscritto al servizio consumi giornalmente il pasto (in ogni giorno di servizio associato). Quotidianamente, il sistema addebita sul "borsellino elettronico" dell'utente l'equivalente dell'importo della tariffa pasto. Qualora l'alunno non debba usufruire del servizio mensa del giorno, **dovrà essere il genitore a provvedere (entro le ore 09.00 del giorno stesso), a "disdire il pasto" con una delle modalità qui descritte.** Nota: nei casi in cui l'alunno ha solo alcuni rientri settimanali, il genitore NON deve comunicare l'assenza per i giorni in cui non è previsto il servizio mensa: a sistema sono già caricati i calendari relativi ad ogni classe.

### **1 - Utilizzo dell'App "Servizi mensa" per smartphone Android e iOS**

Accedere alla sezione "Presenze": si presenterà un calendario del mese in corso ove, in corrispondenza dei giorni in cui è previsto il servizio, appariranno delle **V** di colore verde.

"Cliccando" sulla data prescelta, apparirà una **X** di colore rosso: in tal modo avrete segnalato l'assenza di vostro figlio dal servizio mensa per il giorno selezionato.

Per annullare l'operazione, sarà sufficiente "ri-cliccare" il tasto, ripristinando di nuovo la **V** di colore verde. Utilizzando la APP, si possono comunicare le assenze anche per più giorni.



### **2 - Area riservata ai genitori sul portale "Novaportal" (da PC o tablet)**

Una volta entrati nel portale "Novaportal", per comunicare le assenze di vostro figlio sarà sufficiente cliccare alla voce "Servizi" e, successivamente, "Presenze mensa": visualizzerete il calendario del mese in corso, ed ogni giorno in cui il servizio mensa sarà attivo per vostro figlio, segnato con una **V** di colore verde. Potrete disdire il pasto con un click sulla casella del giorno di vostro interesse: apparirà un **X** di colore rosso, che indica l'assenza.

Per annullare l'operazione, sarà sufficiente "ri-cliccare" il tasto, ripristinando di nuovo la **V** di colore verde. Utilizzando il portale, si possono comunicare le assenze anche per più giorni.



### **3 - Squillo telefonico gratuito**

In alternativa, per coloro che non potessero o volessero utilizzare uno dei canali precedenti, vi è la possibilità di usufruire di un ulteriore metodo di comunicazione dell'assenza, tramite "squillo telefonico" gratuito. Utilizzando ESCLUSIVAMENTE il numero di telefono corrispondente al figlio assente (vedi tabella sotto), facendo fare da uno a quattro squilli e riagganciando (se si lascia squillare ulteriormente, viene attribuito il costo pari a uno scatto).



Per segnalare le assenze dovrete utilizzare i numeri di telefono gratuiti riportati secondo lo schema seguente:

- > per assenza 1° figlio: Numero da comporre: **07221976261**
- > per assenza 2° figlio: Numero da comporre: **07221976262**

All'indirizzo mail comunicato dal genitore arriverà una e-mail di conferma della registrazione dell'assenza o una segnalazione di anomalia, in caso non sia stata eseguita la procedura corretta. Utilizzando questo canale, per segnalare l'assenza di più giorni va per forza effettuato uno squillo telefonico in corrispondenza di ogni giorno di assenza, entro gli orari sopra specificati, ossia fino alle ore 09.00 del giorno stesso.

Alcune annotazioni importanti:

- in caso di gemelli, il "1° figlio" è quello il cui nome di battesimo viene prima in ordine alfabetico
- è tassativo che il numero di telefono da cui parte la chiamata sia tra quelli che sono stati comunicati in fase di iscrizione, affinché il sistema riconosca automaticamente il genitore ed i figli ad esso associati.

## GESTIONE DEI PAGAMENTI DEI VARI SERVIZI

Il sistema informatizzato è stato configurato per la gestione dei diversi servizi a domanda individuale attivi presso il Comune di Fermignano. A sistema sono pertanto censiti i seguenti servizi differenziati:

- ✓ REFEZIONE SCOLASTICA
- ✓ TRASPORTO INFANZIA
- ✓ TRASPORTO PRIMARIA E SECONDARIA
- ✓ ASILO NIDO

I pagamenti dei vari servizi sono distinti (poiché alcuni sono a presenza ed altri a retta fissa), **pertanto chi ha un figlio che utilizza più servizi (ad es. refezione e trasporto primaria) dovrà effettuare pagamenti separati.**

### ➤ **GESTIONE PAGAMENTI REFEZIONE SCOLASTICA**

Ad ogni alunno è associato un “borsellino elettronico”, cioè un conto virtuale che deve essere pre-alimentato mediante ricariche ad importo libero (sistema “pre-pagato”) e dal sul quale giornalmente, in base all’utilizzo del servizio mensa, è addebitato l’importo del pasto (in base alla tariffa associata all’alunno).

### ➤ **GESTIONE PAGAMENTI “TRASPORTO INFANZIA”**

Anche il servizio trasporto scolastico destinato alle scuole dell’infanzia (che prevede una quota giornaliera “a presenza”) sarà gestito tramite “borsellino elettronico” in modalità pre-pagato, come la refezione scolastica.

### ➤ **GESTIONE PAGAMENTI “TRASPORTO PRIMARIA E SECONDARIA”**

Per questo servizio, che prevede rette fisse, la modalità di pagamento è simile, ma l’importo NON è libero e quindi non può essere scelto dal genitore. Alle date stabilite dall’Ente, troverete nella sezione “BOLLETTE” il rateo da pagare; dovrete selezionare la riga corrispondente e procedere con il pagamento dell’importo.

### ➤ **ANNOTAZIONE: QUOTE FISSE “ASILO NIDO” E “INFANZIA”**

Le rette mensili previste per questi servizi saranno gestite mediante addebito dell’importo corrispondente sul “borsellino elettronico”. Ogni mese troverete quindi nel borsellino, oltre ai quotidiani addebiti relativi ai pasti usufruiti, anche una specifica voce a debito denominata “addebito quota fissa mensile”.

## COME EFFETTUARE I PAGAMENTI

I pagamenti della refezione scolastica e degli altri servizi, come tutti i pagamenti rivolti alla Pubblica Amministrazione, saranno effettuati attraverso la piattaforma nazionale “PagoPA”. Sarà il sistema informatizzato che abbiamo scelto ad interfacciarsi direttamente con “PagoPA”.



Per effettuare i pagamenti, potete accedere:

- ✓ **dall’area riservata del portale “Novaportal”** (Accedendo alla sezione “Pagamenti online”)
- ✓ **dalla app “Servizi Mensa”** (Accedendo alla sezione “Ricarica online” della APP)

**Una volta scelto l’importo da ricaricare (o selezionata la bolletta da saldare, per i servizi a retta), potrete:**

- > chiudere direttamente il pagamento con i canali “On Line”, con carta di credito (o altri canali online consentiti) sia dal portale Novaportal che dalla App “Servizi Mensa” con il tasto “Conferma pagamento”;
- > stampare in autonomia un “Avviso di pagamento” (contenente QRCode PagoPA) e recarvi presso uno dei numerosi punti territoriali (PSP - Prestatori di Servizi di Pagamento) autorizzati ai pagamenti “PagoPA”.

Tali punti territoriali possono essere così riassunti:

- ✓ **Istituti bancari** (Bancomat e sportelli fisici delle banche)
- ✓ **Esercenti con circuito Lottomatica** o altri circuiti di PSP autorizzati (es. PayTipper, Factorcoop, etc)
- ✓ **Sportelli Poste Italiane** (l’Avviso generato dal sistema riporta anche la codifica PagoPA usata da Poste)
- ✓ **Altre metodologie** (es. tabaccherie associate Banca5, circuiti presenti sulle home banking, etc).

### **Come creare l’Avviso di Pagamento dal portale “Novaportal”**

Troverete due “bottoni”: il primo “Acquista” serve per pagare subito “online” con carta di credito. Il secondo “Paga in seguito” vi permette di ottenere un PDF dell’Avviso di Pagamento (con un QRCode che identifica i dati del vostro pagamento in sicurezza): potrete stamparlo e portarlo presso il punto di pagamento (PSP) prescelto. Una volta effettuato il pagamento presso un PSP autorizzato, la piattaforma PagoPA dialogherà direttamente con il sistema informatico “E.Meal School”, che registrerà il versamento ed aggiornerà il saldo.



### **Come creare l’Avviso di Pagamento dalla APP “Servizi Mensa”**

Anche qui avrete una doppia scelta: il primo bottone “Conferma pagamento” serve per pagare subito “online” con carta di credito, mentre il secondo “Paga in seguito” servirà per ottenere il PDF dell’Avviso di Pagamento. In questo caso potrete anche evitare la stampa del PDF, perché potrete memorizzarlo nello smartphone e mostrare il solo QRCode presso il PSP prescelto.

L’iter di registrazione del pagamento e di aggiornamento del saldo è lo stesso sopra descritto.

**Attenzione:** una volta generato l'Avviso di Pagamento (da portale o da app) avrete **10 giorni** di tempo per effettuare il pagamento dello stesso, poi l'Avviso passa in stato "scaduto" e non può essere più utilizzato. Ciò ovviamente NON genera ulteriore debito, ma dovrete ripetere la procedura descritta.

*NOTA: sia dal portale che dalla APP è possibile eseguire un'unica operazione per più figli (solo se associati allo stesso servizio): basterà selezionare il secondo figlio e cliccare alla voce "Aggiungi ordine" prima di confermare l'acquisto.*

### MONITORAGGIO SALDO E GESTIONE SOLLECITI

Potrete **in ogni momento** verificare i pasti usufruiti, visualizzare le bollette pagate o ancora pendenti, consultare l'aggiornamento del saldo, sia dal portale Web che dalla APP. Il software prevede anche **forme di sollecito**, utilizzabili dagli uffici preposti, attraverso messaggi e-mail o SMS inviati ai genitori. Si suggerisce quindi di tenere monitorato il saldo ed effettuare per tempo i pagamenti, evitando continui solleciti.

**IMPORTANTE: il Comune di Fermignano confida nella puntualità dei genitori in merito ai pagamenti; si avvisa che a sistema è stata comunque impostata una soglia massima di debito (€ 300,00), oltre la quale il relativo servizio verrà sospeso sino al rientro dell'insolvenza. Gli uffici preposti dell'Ente sono a disposizione delle famiglie per il confronto e la condivisa risoluzione di eventuali specifiche casistiche.**

### CERTIFICAZIONE DEI PAGAMENTI PER LA REFEZIONE SCOLASTICA

L'attestazione dei pagamenti fatti annualmente per la mensa scolastica (utile per le detrazioni fiscali) potrà essere scaricata autonomamente dalle famiglie dalla propria area personale del portale "Novaportal". Ai fini della detraibilità, si sottolinea che **TUTTI** i pagamenti "PagoPA" sono per definizione considerati "tracciabili", anche se presso il PSP si esegue un pagamento in contanti. I genitori saranno avvisati per sapere da quando le certificazioni saranno disponibili, scaricabili e stampabili. Attenzione: poiché il servizio informatizzato sarà attivo dal 2023, le attestazioni dei pagamenti fatti nell'anno solare 2022, saranno certificati separatamente dal Comune e non saranno presenti a sistema.



### ALTRE INFORMAZIONI

- Come già riportato, al presente avviso seguirà una comunicazione personalizzata (via email o SMS), che conterrà le credenziali personali per l'accesso al sistema informatizzato. Si prega nel frattempo di **NON contattare** inutilmente gli uffici comunali perché gli stessi non sono ancora in possesso di tali credenziali, che saranno elaborate automaticamente dal sistema.
- La piattaforma del nuovo sistema informatizzato potrà a breve essere raggiunta anche direttamente dal sito del Comune di Fermignano (<https://www.comune.fermignano.pu.it/home>)

Gli uffici comunali preposti sono a disposizione delle famiglie in caso di dubbi o necessità ai seguenti recapiti:

- **Tel. 0722-336821**
- **Email: [politicheeducative@comune.fermignano.pu.it](mailto:politicheeducative@comune.fermignano.pu.it)**
- 

Vi ringraziamo fin d'ora per la collaborazione ed auspicando di incontrare la soddisfazione delle famiglie, cogliamo l'occasione per augurare a tutti una serena prosecuzione dell'anno scolastico.

**IL RESPONSABILE DELS ETTORE SERVIZI ALLA PERSONA**  
**DOTT.SSA CAVALLI ELVIRA**

**IL SINDACO**  
**FEDUZI EMANUELE**