



SERVIZIO DI REFEZIONE SCOLASTICA ANNO SCOLASTICO 2023/2024 **NUOVA GESTIONE INFORMATIZZATA E PAGAMENTO DEL SERVIZIO**

Cari genitori, il Comune di Sant'Agnello desidera con la presente comunicarvi le novità sulla gestione informatizzata del servizio di refezione scolastica, che decorreranno con l'avvio del prossimo A.S. 2023/2024.

In collaborazione con l'azienda che gestirà la refezione scolastica (PRISMA Coop. Soc.), 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);
- comunicazione dell'assenza dal servizio di refezione scolastica, da parte dei genitori, attraverso l'utilizzo dell'App "Scuola in Tasca" o del portale web "Novaportal";
- accesso direttamente dal sistema alla piattaforma PAGOPA per effettuare i pagamenti del servizio;
- possibilità di accedere alle varie informazioni relative al servizio attraverso le seguenti modalità:
 - su smartphone, scaricando gratuitamente la App "Scuola in Tasca" (disponibile per Android e iOS);
 - via internet, collegandosi al portale "Novaportal", ed accedendovi utilizzando le proprie credenziali.

Vi chiediamo di porre attenzione ai seguenti punti:

PRIMO STEP: L'ISCRIZIONE AL SERVIZIO TRAMITE "ISCRIZIONI ONLINE"

Per **tutti** gli alunni utilizzatori del servizio, l'accesso al servizio di refezione sarà obbligatoriamente subordinato alla registrazione online presso il portale "Novaportal", all'indirizzo web <https://santagnello.ristonova.it/novaportal> (non da APP). Cliccando alla voce "Iscrizioni online", potrete accedere alla piattaforma di iscrizione.



Riceverete delle credenziali "temporanee", utili solo a proseguire e completare l'iter di iscrizione.

Le iscrizioni online saranno aperte dal giorno **14/09/2023** al giorno **30/09/2023**.

Al fine di completare l'iscrizione, si raccomanda di compilare ogni campo obbligatorio. Alcune annotazioni:

- In fase d'iscrizione dovrete indicare il regime dietetico richiesto per l'alunno; tale scelta potrà ricadere tra:
 - > vitto comune (corrispondente al menù senza modifiche, quindi senza richiesta dieta particolare);
 - > dieta sanitaria (per utenti con esigenze alimentari dovute ad allergie o intolleranze);
 - > dieta etico-religiosa (per utenti con esigenze alimentari di altra natura).

Importante: per ottenere conferma e abilitazione delle diete, i relativi certificati (diete sanitarie) o autocertificazioni (scelte etico-religiose), **dovranno obbligatoriamente essere recapitati direttamente all'Ufficio Servizi Sociali del Comune di Sant'Agnello, oppure all'indirizzo PEC servizisociali.santagnello@asmepec.it.**

- Dovrete anche selezionare scuola e classe di frequenza dell'alunno nell'A.S. 2023/2024
- Chi possiede i requisiti per usufruire delle riduzioni tariffarie, dovrà indicarne i dati nell'apposita sezione. Il Comune ha infatti approvato le tariffe ed alcune riduzioni (applicabili ai soli utenti residenti) basate su indicatori ISEE o sul numero di figli iscritti; è inoltre prevista esenzione totale per i fruitori della Lg. 104/92 con connotazione di gravità (art.3 comma 3), indipendentemente dal possesso del requisito di residenza.
- Si riportano sinteticamente i costi del singolo pasto (iva compresa) stabiliti dalla D.G.C. Nr.78 del 25/08/23:

- Tariffa base residenti:	€ 3,60
- Tariffa dal 2° figlio in poi (residenti, con ISEE superiore a 10.001,00):	€ 3,20
- Tariffa con ISEE da 0,00 a 5.000,00 (applicata su tutti i figli iscritti):	€ 1,60
- Tariffa con ISEE da 5.001,00 a 10.000,00 (applicata su tutti i figli iscritti):	€ 2,30
- Tariffa NON residenti:	€ 4,10
- Esenti servizi sociali:	€ 0,00
- Esenti L.104/92 art.3 comma 3	€ 0,00

Una volta completata ed inviata l'iscrizione, la stessa dovrà essere poi accettata dal Comune di Sant'Agnello.

Solo dopo la validazione i genitori riceveranno via mail le credenziali definitive e potranno accedere alle altre sezioni del programma, sia dal portale che tramite APP.

MODALITA' DI ACCESSO AL SISTEMA

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



Accedendo al portale Web (<https://santagnello.ristonova.it/novaportal>) potrete visionare:

- i dati anagrafici associati a pagante (il genitore) ed utenti (gli alunni);
- l'area per effettuare i pagamenti, controllare saldo e ricariche effettuate, aggiornati in tempo reale;
- il menù del giorno (*funzionalità che verrà attivata appena possibile*);
- 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 "SCUOLA IN TASCA"

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: "**Scuola in Tasca**".



Per accedere alla APP, bisogna prima compilare il campo "comune" (digitare "**santagnello**"), poi accreditarsi con le credenziali, come per il portale Web. Attraverso la App potrete visualizzare le "news", il menù, effettuare pagamenti e accedere all'area "disdetta pasto", tutto comodamente da smartphone.

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.**

Si ricorda che la mancata segnalazione dell'assenza comporta l'addebito automatico del pasto

1 - Utilizzo dell'App "Scuola in Tasca" 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. Toccando una volta la casella relativa ad un giorno, sarà possibile richiedere un pasto in bianco (pasto leggero temporaneo): apparirà un'icona rappresentante una **B**. Cliccando una seconda volta, 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 cliccare una terza volta, ripristinando la **V** verde.



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

Accedere 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 richiedere il pasto in bianco (pasto leggero temporaneo) con un click sulla casella del giorno di vostro interesse: apparirà un'icona con una **B**.



Cliccando una seconda volta segnalerete l'assenza: apparirà un **X** di colore rosso.

Per annullare l'operazione, sarà sufficiente cliccare una terza volta, ripristinando di nuovo la **V** di colore verde.

Sia utilizzando la APP che il portale Web, si possono comunicare le assenze anche per più giorni.

3 - Squillo telefonico gratuito

In alternativa, per coloro che non potessero utilizzare uno dei canali precedenti, vi è la possibilità di usufruire di un ulteriore metodo di comunicazione dell'assenza, tramite "squillo telefonico" gratuito.

Dovrete usare esclusivamente il numero di telefono corrispondente al figlio assente (vedi sotto), far fare da uno a quattro squilli e riagganciare (se si lascia squillare oltre, è attribuito il costo pari a uno scatto).

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



- per assenza 1° figlio: Numero da comporre: **08118098990**

- per assenza 2° figlio: Numero da comporre: **08118086874**

All'indirizzo di posta elettronica comunicato dal genitore arriverà una e-mail di conferma della registrazione dell'assenza o una segnalazione di anomalia, nel caso non sia stata eseguita la procedura corretta.

Utilizzando questa funzionalità, per segnalare l'assenza di più giorni va per forza effettuato uno squillo telefonico **in ogni giorno di assenza**, in base agli orari consentiti (entro le ore 09.00 del giorno di servizio).

Alcune annotazioni importanti:

- in caso di gemelli, il "1° figlio" è quello il cui nome di battesimo viene prima in ordine alfabetico
- i genitori con più di due figli NON potranno utilizzare il canale "squillo telefonico" ma solo APP o Portale
- 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 DEL SERVIZIO MENSA

MODALITA' DI RICARICA DEL BORSELLINO ELETTRONICO

Ad ogni alunno è associato un "borsellino elettronico", cioè un conto virtuale dal quale giornalmente, in base all'utilizzo del servizio mensa, viene detratto l'importo del buono pasto (in base propria tariffa).

I pagamenti del servizio, come tutti i pagamenti rivolti alla Pubblica Amministrazione, saranno effettuati attraverso la piattaforma nazionale "PagoPA". Sarà il sistema informatizzato ad interfacciarsi direttamente con "PagoPA". Potrete effettuare i pagamenti:



- ✓ dall'area riservata del portale "Novaportal" (Accedendo alla sezione "Pagamenti online")
- ✓ dalla app "Scuola in Tasca" (Accedendo alla sezione "Pagamenti online" della APP)

Una volta scelto l'importo da ricaricare (importo libero, non per forza un multiplo del valore pasto), potrete:

- > chiudere direttamente il pagamento con i canali "On Line", utilizzando la carta di credito (o altri canali online consentiti) sia dal portale Novaportal che dalla App "Scuola in Tasca" con il tasto "Conferma pagamento";
- > stampare in autonomia un "Avviso di pagamento" (contenente QRCode e dati per utilizzare la piattaforma PagoPA) e recarvi con esso presso i numerosi punti territoriali che permettono di effettuare i pagamenti "PagoPA" (detti PSP - Prestatori di Servizi di Pagamento) e autorizzati da AgID – Agenzia per l'Italia Digitale.

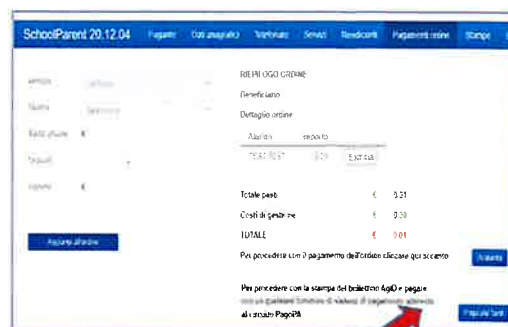
Tali punti territoriali possono essere così riassunti:

- ✓ **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 "Scuola in Tasca"





Anche nella APP avrete una doppia scelta: il primo bottone “Conferma pagamento” serve per pagare subito “online” (es. con carta di credito), mentre il secondo “**Paga in seguito**” servirà per ottenere il QRCode 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 viene passato in stato “scaduto” e non può essere più utilizzato. Dovrete in tal caso procedere alla creazione di un nuovo Avviso.

NOTA: sia dal portale che dalla APP è possibile eseguire l’operazione per più figli contemporaneamente: basterà selezionare il secondo figlio e cliccare alla voce “Aggiungi ordine” prima di confermare l’acquisto.

SI COMUNICA CHE LE RICARICHE AD OGGI SONO SOSPENSE, SEGUIRA’ COMUNICAZIONE AD HOC PER L’AVVIO DE PAGAMENTI SECONDO LE MODALITA’ SOPRA RIPORTATE.

SALDO E COMUNICAZIONE PASTI RESIDUI

Potrete in ogni momento verificare i pasti usufruiti o consultare l’aggiornamento del saldo, sia dal portale Web che dalla APP. Il software prevede **forme di sollecito automatiche**: all’approssimarsi dell’esaurimento del credito, sarete invitati tramite e-mail o SMS (inviati in base a soglie stabilite), a “ricaricare” il conto-pasti.

Si ricorda comunque che il servizio mensa **viene erogato in modalità “pre-pagato”**, pertanto si suggerisce di tenere monitorato il saldo corrente ed effettuare per tempo le ricariche, evitando continui solleciti.

DISATTIVAZIONE MODALITA’ DI PAGAMENTO PRECEDENTI

Con l’avvio del nuovo sistema informatizzato non sarà più possibile pagare la mensa scolastica nelle modalità sinora utilizzate; non si potranno quindi neppure effettuare pagamenti PagoPA attraverso il sito comunale.

L’unica modalità consentita sarà dunque quella sopra descritta (PagoPA iniziata direttamente da sistema).

Si comunica inoltre che nel nuovo applicativo TUTTI gli utenti partiranno **inizialmente** con saldo a “ZERO”: nel corso del mese di ottobre verranno però importati ed associati agli utenti eventuali crediti pregressi (saldi positivi) presenti a chiusura del precedente software, in modo da allineare i dati. Le eventuali situazioni debitorie pregresse dovranno invece essere tempestivamente regolarizzate contattando gli uffici comunali.

CERTIFICAZIONE DEI PAGAMENTI PER LA REFEZIONE SCOLASTICA

L’attestazione annuale dei pagamenti fatti per la mensa scolastica (utile per le detrazioni fiscali) potrà essere scaricata autonomamente dai genitori dalla propria area personale di accesso (sia da portale web che da APP). Ai fini della detraibilità, si sottolinea che TUTTI i pagamenti “PagoPA” sono considerati “tracciabili”, anche se presso il PSP si esegue un pagamento in contanti.



Verrete avvisati quando le certificazioni saranno disponibili e scaricabili.

NB: il servizio informatizzato sarà attivo da settembre 2023, pertanto i precedenti pagamenti (fatti da gennaio ad agosto 2023 e quindi non memorizzati a sistema), saranno certificati separatamente dall’Ente.

ALTRE INFORMAZIONI

La piattaforma del nuovo sistema informatizzato può essere raggiunta anche direttamente dal sito del Comune di Sant’Agnello (<https://www.comune.sant-agnello.na.it/main>)

Come già riportato, riceverete a breve una comunicazione personalizzata con le credenziali definitive per l’accesso al software. Si prega nel frattempo di **NON contattare** inutilmente gli uffici del Comune o del gestore perché gli stessi non conoscono tali credenziali, che sono elaborate automaticamente dal sistema.

Per tutte le altre informazioni, i nostri Uffici Comunali restano a disposizione (lunedì/mercoledì/venerdì dalle ore 09:00 alle ore 13:30 – dott.ssa Antonella Di Sivo- servizisociali.santagnello@asmepec.it – 081.5332277)

The logo for SPID (Sistema Pubblico di Identità Digitale) consists of the letters 'spid' in a bold, lowercase, sans-serif font. The 'p' is stylized with a dot above it.

Nota: in base alle disposizioni di legge sugli accessi ai portali relativi ai servizi pubblici, anche l'ingresso al sistema informatizzato (sia da portale Web che APP) sarà presto consentito **solo con accreditamento SPID** (Sistema Pubblico di Identità Digitale) o **CIE** (Carta Identità Elettronica). Con il riconoscimento SPID/CIE, il genitore che accederà al SW dovrà essere **lo stesso che ha effettuato l'iscrizione OnLine** (adulto pagante). Si invitano pertanto i genitori che non abbiano ancora l'accreditamento SPID a provvedere in tal senso.

Vi ringraziamo fin d'ora per la collaborazione ed auspicando di incontrare la soddisfazione delle famiglie, cogliamo l'occasione per augurare a tutti un sereno avvio del nuovo anno scolastico.

L' Assessore Pubblica Istruzione
Dott.ssa Ester De Maio

Il Presidente del CDA
Michele De Angelis

Il Sindaco
Dott. Antonino Coppola