



**COMUNE DI ARENZANO**  
*Assessorato alla Pubblica Istruzione*

**INFORMATIVA SULLA PROCEDURA INFORMATIZZATA  
DEL SERVIZIO RISTORAZIONE SCOLASTICA**

Il servizio di refezione scolastica a partire dal 1° settembre 2015 ha aggiornato il sistema di informatizzazione del servizio di mensa scolastica al fine migliorare la qualità dei servizi, di modernizzare le modalità di fruizione adeguandole alle attuali esigenze dell'Istituto Comprensivo scolastico e delle famiglie, per agevolare il rapporto tra cittadini ed istituzioni in un'ottica di snellimento delle procedure, come previsto dalla vigente normativa.

Il sistema informatizzato permette di migliorare la gestione amministrativa attraverso criteri di semplificazione e trasparenza, che consente ai genitori di avere un controllo immediato, diretto e sicuro sulla propria situazione relativa al consumo dei pasti e alla situazione dei pagamenti anche attraverso il sito web, tenuto conto, altresì, che sono previste differenziate modalità di pagamento: pagamento anticipato (tramite bancomat e cartasi, home banking e in contanti) o posticipato tramite "mandato per addebito bancario diretto unico europeo" (SEPA).

La quota da versare e la periodicità resta a completa discrezione del genitore, per cui, si può ad esempio decidere di effettuare un consistente versamento all'inizio dell'anno scolastico, in modo da coprire la quasi totalità dei pasti che si andranno a consumare, oppure si può decidere di effettuare piccoli versamenti con maggiore frequenza, avendo cura di mantenere sempre un saldo positivo. L'importo a credito residuo a fine anno scolastico sarà conteggiato sul successivo anno o rimborsato in caso di definitiva cessazione del servizio.

In relazione alle comunicazioni relative:

- all' **Assenza** dal servizio mensa
- alla dieta **Bianca**
- all' **Annullamento** delle operazioni

le stesse dovranno essere comunicate **direttamente dal genitore**, tramite on-line o messaggio con SMS nelle modalità operative esplicitate successivamente.

I genitori che non hanno la possibilità di accedere al portale web potranno usufruire gratuitamente del servizio informatico disponibile presso la biblioteca comunale (previa iscrizione al servizio) o presso l'ufficio turistico, mentre le famiglie extracomunitarie con difficoltà linguistica, potranno rivolgersi direttamente, per qualsiasi tipo di assistenza in relazione alla procedura informatizzata, agli operatori dell'ufficio pubblica istruzione o dell'ufficio turistico. Inoltre per le famiglie in stato di disagio economico potranno rivolgersi agli assistenti sociali del Comune di Arenzano per beneficiare di eventuali forme di sostegno previste dalla vigente normativa.

## **PUNTI INFORMATIVI**

All'utenza si chiede collaborazione all'applicazione del sistema informatizzato, anche qualora si verificano inconvenienti, tenuto conto che è sempre garantita la massima assistenza e disponibilità da parte degli operatori addetti al servizio. Gli utenti interessati, al fine di acquisire tutte le informazioni inerenti le modalità del sistema informatico, potranno pertanto contattare:

**L'UFFICIO PUBBLICA ISTRUZIONE** - Via Sauli n. 39

Orario al pubblico:

martedì: ore 09,30 – 11,30

giovedì: ore 15,00 – 17,00

venerdì: ore 08,00 – 11,00

telefono 0109138234 - 316

fax 0109138222

e mail: [istruzione@comune.arenzano.ge.it](mailto:istruzione@comune.arenzano.ge.it)

**L'UFFICIO TURISTICO (IAT) - Lungomare Kennedy**

Orario al pubblico:

dal lunedì al sabato: ore 9,00 – 12,00

da mercoledì a sabato : ore 15,00 – 18,00

telefono 010 9127581

e mail: [iat@comune.arenzano.ge.it](mailto:iat@comune.arenzano.ge.it)

## **COME FUNZIONA IL SISTEMA INFORMATICO**

A seguito della domanda d'iscrizione al servizio di refezione scolastica **si assegnano al tutore/pagante due credenziali (codice utente e password)** necessarie per accedere al sistema informatico, *che rimarranno invariate per l'intero ciclo scolastico*. Dette credenziali consentiranno al genitore l'accesso tramite internet a tutte le informazioni connesse al servizio di refezione.

Tale sistema prevede per ogni famiglia **un unico conto elettronico (a nome del tutore/pagante)** anche nel caso in cui più figli usufruiscano del servizio refezione. Il costo del pasto verrà scalato direttamente dall'unico conto elettronico attraverso la registrazione delle presenze giornaliere degli alunni iscritti al servizio mensa.

Il conto elettronico potrà essere ricaricato utilizzando la **TESSERA SANITARIA del tutore/pagante** e/o tramite il **TESSERINO IDENTIFICATIVO** che sarà consegnato, soltanto, all'atto della prima iscrizione al servizio. La ricarica può essere effettuata non solo dall'intestatario, ma anche da persona diversa dal tutore/pagante in possesso del tesserino identificativo sopra citato oppure della fotocopia leggibile del codice a barre della tessera sanitaria del tutore/pagante.

Si precisa che per i nuovi iscritti il sistema informatico, si assegnerà ad ogni bambino, frequentante il servizio mensa, un codice identificativo personale chiamato "Badge", che rimarrà invariato per l'intero ciclo scolastico, che dovrà essere utilizzato per la notifica dell'**Assenza**, per la richiesta di pasto in **Bianco** e per altre comunicazioni.

Se, per motivi familiari e/o di salute, l'alunno non usufruirà del servizio in oggetto, il genitore dovrà comunicarlo tra le 14.00 e le ore 24.00 del giorno precedente dell'assenza o dalle ore 06,00 alle ore 09,30 dello stesso giorno dell'assenza.

Nel caso in cui il tutore/pagante non trasmetta la comunicazione di assenza, con le modalità sopra riportate, **l'alunno sarà considerato presente e quindi il costo del pasto verrà prelevato dal proprio credito.** Ogni alunno iscritto al servizio di refezione scolastica è considerato sempre presente nei giorni di frequenza.

**Tale procedura deve essere anche attivata dagli utenti con tariffa agevolata, pena la decadenza del beneficio.**

Si precisa inoltre che le assenze da comunicare sono solo quelle personali dell'alunno e non quelle relative alle uscite di didattiche della classe (le classiche gite) o per la totale chiusura della scuola a seguito di ordinanze sindacali (esempio: allerto meteo).

In relazione alla modalità multipla del pagamento si precisa che il sistema prevede :

- La modalità '**post pagato**', consente l'addebito sul proprio conto corrente, tramite il sistema SDD bancario, degli importi relativi ai pasti consumati precedentemente l'addebito. Questa modalità offre il vantaggio di effettuare il pagamento successivamente al consumo dei pasti, senza dovere anticipare alcuna somma.
- La modalità '**pre-pagato**' consiste nel pagamento anticipato rispetto al consumo dei pasti. Ogni versamento effettuato andrà ad incrementare il conto virtuale dal quale verranno scalati i pasti prenotati.

Di seguito si indica le modalità della procedura informativa a cui si dovranno attenere il tutore/pagante.

## **COME SI SEGNA LA L'ASSENZA O IL PASTO IN BIANCO**

Si ricorda che la segnalazione tramite messaggio SMS oppure via WEB deve essere effettuata nell'intervallo di tempo, **tra le ore 14:00 e le ore 24:00 del giorno precedente e dalle ore 06:00 e sino alle ore 09:30 del giorno stesso**, dopodiché l'alunno sarà considerato presente e quindi il costo del pasto verrà prelevato dal proprio credito.

L'assenza dell'alunno/a si potrà segnalare nei seguenti modi:

PROCEDURA DI COMUNICAZIONE	MODALITA' COMUNICAZIONE ASSENZA
<p><b>SEGNALAZIONE ASSENZA DA TELEFONO CELLULARE (registrato a sistema)</b></p> <p>dalle ore 14:00 alle 24:00 giorno precedente</p> <p>dalle ore 06:00 alle 09:30 stesso giorno</p>	<p>LA <b>STRUTTURA MESSAGGIO DI TESTO</b> DEVE ESSERE COSI' COSTRUITA INVIANDO SMS <b>AL NUOVO NUMERO: 3341372743</b></p> <p><b>BADGE (spazio) A (spazio) 1 (2, 3, 4.....14)</b></p> <p><b>BADGE = Codice del badge del bambino</b>  <b>A = "Assenza"</b>  <b>1(2, 3, 4, .....14) =</b> Sta ad indicare il numero di giorni di assenza presunta fino ad un massimo di 14 giornate consecutive sabato e domenica compresi.  <b>B = Dieta "Bianca"</b>  <b>N = "Annulla"</b> ultima operazione digitata</p>
<p><b>SEGNALAZIONE TRAMITE WEB</b></p> <p>entro e non oltre le 09:30 stesso giorno</p>	<p>La segnalazione di assenza avverrà eseguendo l'accesso al portale WEB della refezione scolastica del Comune di Arenzano, cliccando sul banner del servizio mensa contenuto in Home Page:  <b>www.comune.arenzano.ge.it</b>            All'interno della pagina personale utilizzare l'apposita schermata selezionando l'opzione "<b>segnalazione Assenza</b>"</p>

### COME SI PAGANO I SERVIZI

	MODALITA' DI PAGAMENTO
<p><b>PUNTO DI RICARICA</b></p>	<p>Il tutore/pagante che sceglierà tale metodo potrà effettuare una ricarica sul proprio conto elettronico presso l'ufficio Turistico IAT sito sul lungomare Kennedy (0109127581) o l'ufficio Pubblica Istruzione sito nella sede comunale (0109138234) con Bancomat o Cartasi fornendo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La <b>tessera sanitaria</b> del tutore/pagante (anche la fotocopia leggibile del codice a barre della tessera) oppure il tesserino identificativo</li> <li>• Fornendo nome della <b>SCUOLA</b>: Nido Cuccioli, Nido per Amico, Infanzia, Primaria, Secondaria.</li> </ul> <p><b>Conservate sempre lo scontrino: è la prova che avete effettuato il pagamento!</b></p>
<p><b>SEPA</b> (Mandato bancario diretto unico europeo)</p>	<p>Al Tutore/Pagante che sceglierà tale metodo verrà addebitato automaticamente il costo dei servizi sul proprio conto corrente bancario.  <b>La domanda per l'autorizzazione tramite SEPA è ritirabile presso l'ufficio Pubblica Istruzione sito nella sede comunale e deve essere presentata entro e non oltre il 30 settembre.</b></p> <p><b>Ricordatevi di comunicare tale modalità di pagamento anche alla vostra banca!</b></p>
<p><b>BONIFICO TRAMITE HOME BANKING</b></p>	<p>Il pagamento potrà avvenire effettuando un bonifico bancario intestato al:            COMUNE DI ARENZANO            Via Sauli Pallavicini 39 - 16011 Arenzano  <b>IBAN: IT41 A061 7531 8300 0000 0606 590</b></p> <p><b>CAUSALE:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mensa</li> <li>• Codice fiscale Tutore/Pagante o Codice Tutore/ Pagante</li> <li>• Badge bambino</li> <li>• La Scuola frequentata</li> </ul>

<b>PAGAMENTO IN CONTANTI</b>	Il tutore/pagante può effettuare il pagamento IN CONTANTI presso la Tesoreria Comunale CARIGE - Filiale di Arenzano - sita in Via Sauli n. 25 (0109126311) – intestato al:
	<p>COMUNE DI ARENZANO Via Sauli Pallavicini 39 - 16011 Arenzano</p> <p><b>IBAN: IT41 A061 7531 8300 0000 0606 590</b></p> <p><b>CAUSALE:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mensa</li> <li>• Codice fiscale Tutore/Pagante o Codice Tutore/ Pagante</li> <li>• Badge bambino</li> <li>• La Scuola frequentata</li> </ul>

### COME SI PUO' CONTROLLARE IL PROPRIO CREDITO

L'utenza potrà conoscere la situazione del proprio credito con le seguenti modalità:

	<b>MODALITA' PER CONOSCERE SITUAZIONE PROPRIO CREDITO</b>
<b>TRAMITE SITO WEB</b>	Eseguendo l'accesso al portale WEB della Refezione Scolastica del Comune di Arenzano, cliccando sul banner del <u>servizio refezione scolastica</u> contenuto in Home Page  <b>www.comune.arenzano.ge.it</b>
<b>TRAMITE GLI UFFICI</b>	Richiedendo il saldo presso l'Ufficio Turistico sito sul lungomare Kennedy o presso l'ufficio Pubblica Istruzione sito nella sede comunale.

### AVVISO ESAURIMENTO CREDITO

In relazione ai pagamenti insoluti, che potrebbero verificarsi da parte degli utenti del servizio, il tutore/pagante riceverà un SMS nel momento in cui il saldo a debito del tutore/pagante risulti superiore all'importo di € 40,00.

Nell'eventualità di recidiva reiterata morosità, **dopo dieci giorni dalla data dell'invio del messaggio SMS, il servizio all'utente sarà sospeso** come previsto dall'art. 13 del vigente Regolamento Comunale del Servizio di Refezione approvato con delibera del Consiglio Comunale n.14 del 29/04/2013.

**Non potranno usufruire del servizio refezione scolastica gli utenti che non siano in regola per il pagamento dei pasti fruiti nell'anno scolastico precedente.**

### MAGGIORI INFORMAZIONI

Il tutore/pagante è obbligato a segnalare all'ufficio pubblica istruzione ogni variazione dei recapiti (numero cellulare, indirizzo, posta elettronica, ecc.). Ogni eventuale addebito/accredito errato, riferito ai pasti fruiti, entro e non oltre la fine del mese in cui si è verificato l'errore. In caso contrario non si rimborsano i pasti addebitati.

Si precisa che è attiva una sezione news web sul portale della Refezione scolastica sul sito [www.comune.arenzano.ge.it](http://www.comune.arenzano.ge.it) con la quale saranno divulgate novità sul servizio. Per maggiori informazioni è a Vostra disposizione l'economista dietista comunale **Sagita Bozic** al numero telefono 0109138234 o tramite e mail all'indirizzo [istruzione@comune.arenzano.ge.it](mailto:istruzione@comune.arenzano.ge.it).

Il Responsabile della IV Area  
F.to **Rosina Cerra**