



# CITTA' DI MERCATO S. SEVERINO

Provincia di Salerno

## SERVIZIO DI REFEZIONE SCOLASTICA ANNO SCOLASTICO 2022/2023 NUOVA GESTIONE INFORMATIZZATA E PAGAMENTO DEL SERVIZIO ISTRUZIONI PER L'USO DELL'APP

Il Comune di Mercato San Severino per l'Anno Scolastico 2022/2023 organizzerà il servizio di refezione scolastiche con una gestione informatizzata.

Sarà 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;
- 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.

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

Per tutti gli utenti (alunni già iscritti a mensa nello scorso A.S. e nuovi utilizzatori del servizio), l'accesso al servizio di refezione sarà obbligatoriamente subordinato alla registrazione online mediante il portale "Novaportal", all'indirizzo web <https://mercatosanseverino.ristonova.it/novaportal>.

Con il tasto "**Iscrizioni online**", potrete accedere alla piattaforma di iscrizione, ricevendo delle credenziali provvisorie utili solo a completare la domanda di iscrizione (le credenziali definitive saranno inviate via mail solo dopo la validazione dell'iscrizione da parte del Comune).



Le iscrizioni online saranno aperte dal giorno **05/10/2022** al giorno **11/10/2022**.

A fine di completare l'iscrizione, si raccomanda di compilare ogni campo obbligatorio.

In fase di iscrizione si potranno indicare:

1. Il regime dietetico richiesto per i vostri figli. Tale scelta potrà ricadere tra le seguenti possibilità:
  - > vitto comune (corrispondente al menù senza modifiche);
  - > dieta sanitaria (per utenti con esigenze alimentari dovute ad allergie o intolleranze);
  - > dieta etico-religiosa (per utenti con esigenze alimentari di altra natura).

Attenzione: per ottenere conferma ed abilitazione delle diete, i relativi certificati (per diete sanitarie) o autocertificazioni (per diete etico-religiose) dovranno essere recapitati presso l'Ufficio Politiche Scolastiche del Comune

2. I dati ISEE e la composizione del nucleo familiare che consentano una riduzione tariffaria.

Le fasce di riduzione e le tariffe conseguenti, sono disponibili sull'AVVISO pubblico presente sul sito del Comune di Mercato San Severino.

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

Con le credenziali definitive ricevute potrete accedere alla vostra area riservata Web del portale "Novaportal" ( <https://mercatosanseverino.ristonova.it/novaportal> ) 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 pagamenti aggiornata in tempo reale;
- una sezione per scaricare alcuni documenti (es. la certificazione pagamenti, utile per le detrazioni fiscali).

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



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.

### 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 scala dal "borsellino elettronico" dell'utente l'equivalente dell'importo della tariffa pasto. Qualora l'alunno non debba usufruire del servizio mensa per un giorno, dovrà essere il genitore a provvedere (entro le ore **09.00** del giorno stesso), a "disdire il pasto" con una delle seguenti modalità:

#### 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.

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**.

Toccando 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 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 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. Dal portale "Novaportal", nella sezione "Stampe" potrete inoltre visualizzare i resoconti annuali del servizio. 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 potrete utilizzare i numeri di telefono gratuiti riportati secondo lo schema seguente:

- > per assenza 1° figlio: Numero da comporre: **0890976343**
- > per assenza 2° figlio: Numero da comporre: **0890978058**
- > per assenza 3° figlio: Numero da comporre: **0890978059**
- > per assenza 3° figlio: Numero da comporre: **0890978419**

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 corrispondenza di ogni giorno di assenza, secondo 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.

### 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.

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 ricaricare il borsellino elettronico, potete accedere:

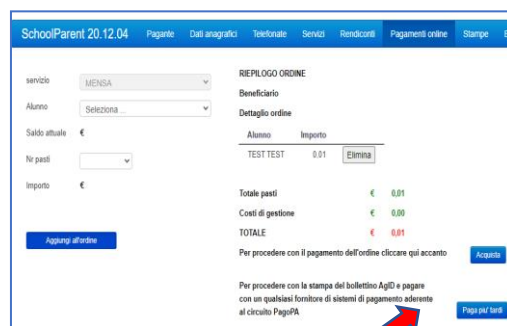
- ✓ dall'area riservata del portale "Novaportal" (Accedendo alla sezione "Pagamenti online")
- ✓ dalla app "Servizi Mensa" (Accedendo alla sezione "Ricarica online" della APP)

Una volta scelto l'importo da ricaricare, 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 "Servizi Mensa" con il tasto "Conferma pagamento";
- > stampare in autonomia un "Avviso di pagamento" (contenente QRCode PagoPA) e recarvi presso i numerosi punti territoriali autorizzati a gestire i pagamenti "PagoPA" (detti PSP - Prestatori di Servizi di Pagamento). 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 viene passato in stato "scaduto" e non può essere più utilizzato. Ciò ovviamente NON genera un ulteriore debito, ma dovrete procedere alla creazione di un nuovo Avviso (nel caso anche di importo differente dal precedente)

**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.

### COMUNICAZIONE IMPORTANTE SUI PAGAMENTI

A causa del breve tempo a disposizione, per motivi tecnici il collegamento **diretto** dal sistema informatizzato a PagoPA sopra descritto **non sarà disponibile immediatamente** (verrete avvisati non appena sarà attivato).

In questo primo periodo, i genitori potranno effettuare le ricariche attraverso la sezione PagoPA del sito comunale, selezionando tra i “pagamenti spontanei” la voce “Mensa Scolastica”. Sarà cura dei nostri uffici registrare l’importo del pagamento ricevuto nel borsellino elettronico, aggiornando il saldo dell’utente: poiché tale operazione va svolta manualmente, l’aggiornamento del “conto-pasti” non sarà immediato, ma avverrà nei giorni successivi.

Una volta attivata la modalità “diretta” l’aggiornamento del saldo avverrà automaticamente e sarà contestualmente disattivata l’opzione pagamento mensa sul sito comunale.

### 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 con 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 USO BUONI PASTO E MODALITA' DI PAGAMENTO PRECEDENTI

Si sottolinea che con l’avvio del sistema informatizzato non sarà più possibile pagare la mensa scolastica nelle modalità sinora in uso, né esisteranno più i buoni cartacei e che all’interno del nuovo sistema informatizzato, TUTTI gli utenti partono con saldo impostato a “ZERO”. Coloro che fossero in possesso di buoni-pasto cartacei inutilizzati nello scorso Anno Scolastico, dovranno riconsegnarli in Comune, dove l’operatore caricherà a sistema il controvalore economico sul borsellino elettronico dell’alunno, assicurando continuità del credito.

### 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”. I genitori troveranno una apposita comunicazione (all’accesso al sistema) che avviserà da quando tali documenti saranno disponibili, scaricabili e stampabili.



*NOTA: relativamente ai pagamenti fatti nell’anno solare 2022, si potranno certificare “automaticamente” i soli pagamenti effettuati nel periodo settembre-dicembre (dalla data di avvio sistema). SOLO questa parte di attestazione sarà dunque disponibile accedendo al nuovo sistema informatizzato. I pagamenti del periodo gennaio-agosto 2022 saranno certificati separatamente dal Comune di Mercato San Severino.*

### 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.
- L’integrazione diretta del sistema con la Piattaforma PagoPA è ancora in corso di attivazione, pertanto potrà esserci un breve periodo in cui non sarà ancora possibile effettuare pagamenti. Si assicurano le famiglie che il servizio mensa sarà comunque assicurato e che il sistema memorizza i pasti usufruiti.
- La piattaforma del nuovo sistema informatizzato potrà a breve essere raggiunta anche dal sito del Comune di Mercato San Severino ( <https://www.comune.mercatosanseverino.sa.it/> ).