

INFORMATIVA SERVIZIO REFEZIONE SCOLASTICA



Sommario

1. Gestione servizio di refezione scolastica.....	3
2. Gestione iscrizione/rinnovo.....	3
2.1. Esonero	3
2.2. Ritiro alunno dalla mensa	4
2.3. Agevolazione	4
2.4. Diete speciali (sanitarie o etico-religiose).....	4
2.5. Gestione credito residuo.....	4
2.6. Gestione Morosità.....	5
3. Operazioni disponibili.....	5
3.1. Disdetta giornaliera del pasto	5
3.1.1. Disdetta tramite ComunicApp e Portale Genitore	6
3.1.2. Disdetta tramite Voce Guidata (numero verde).....	7
3.2. Prenotazione del pasto in bianco.....	7
3.3. Modalità di pagamento.....	7
3.3.1. Come effettuare il pagamento	8
3.4. Aggiornamento dati	8
4. Segnalazione disservizi durante l'orario di mensa scolastica	8
5. Domande frequenti	8
6. Contatti	9

1. Gestione servizio di refezione scolastica

Si informa che il servizio di refezione scolastica per le scuole primarie e secondarie di primo grado è attivato ogni anno a partire dall'inizio del tempo pieno, secondo il calendario ufficiale comunicato dall'Istituto Comprensivo "I.C. Manzoni".

La **gestione del servizio avviene attraverso il Portale Genitori**, accessibile all'indirizzo: <https://www3.eticasoluzioni.com/ornagoportalegen/>

Inoltre, è disponibile anche l'**app mobile ComunicAPP**, scaricabile gratuitamente su dispositivi Android e iOS.

Tramite il portale e l'app, le famiglie potranno:

- *Effettuare i pagamenti del servizio mensa;*
- *Segnalare assenze;*
- *Richiedere il pasto in bianco;*
- *Monitorare il saldo.*

L'accesso al sistema è possibile tramite apposite credenziali di accesso conferite al momento di iscrizione al servizio riportate nella "Lettera Codici e Credenziali".

2. Gestione iscrizione/rinnovo

Le iscrizioni e i rinnovi devono essere *effettuati esclusivamente nei periodi e nelle modalità comunicate dall'Ufficio Comunale* competente attraverso i canali ufficiali (sito istituzionale, avvisi nelle scuole, altri mezzi di comunicazione pubblica).

Indicativamente, il periodo per l'iscrizione/rinnovo si svolge da maggio a fine agosto di ogni anno:

- **Per i nuovi studenti** (che non hanno frequentato scuola e/o Centro Estivo a Ornago in precedenza) è necessario effettuare una nuova iscrizione.
- Per chi è **già in possesso di un'utenza** (studenti che hanno frequentato scuola e/o Centro Estivo a Ornago in precedenza) è pregato di effettuare il rinnovo dell'iscrizione.

Per accedere al portale dedicato collegarsi al sito: <https://www3.eticasoluzioni.com/ornagoportalegen.>

A fine iscrizione/rinnovo vengono inviate tramite email le credenziali di accesso, riportate nella "Lettera Codici e Credenziali" che possono anche essere scaricate manualmente una volta conclusa l'iscrizione.

Una volta fatto il primo accesso vi verrà richiesto di cambiare password.

In caso di *smarrimento delle credenziali di accesso*, è possibile rivolgersi all'Ufficio Scuola scrivendo una mail al seguente indirizzo: scuola@comune.ornago.mb.it

Una volta chiuso il periodo di iscrizione, verranno effettuate le iscrizioni e i rinnovi d'ufficio agli studenti mancanti iscritti alla scuola primaria e secondaria e privi di esonero.

Una volta conclusa l'iscrizione/rinnovo d'ufficio seguirà una comunicazione ufficiale.

2.1. Esonero

Essendo **il servizio di refezione un servizio obbligatorio**, previsto dal piano di studio dall'Istituto Comprensivo "I.C. Manzoni", l'esonero al servizio viene concesso solo ed esclusivamente dalla scuola.

Il genitore deve provvedere a fare la richiesta all'amministrazione scolastica, la quale ci comunicherà i nominativi degli studenti a cui è stato concesso l'esonero.

2.2. Ritiro alunno dalla mensa

In caso di ritiro dell'alunna/o dalla scuola per trasferimento presso altro istituto o per rinuncia al tempo pieno per l'intero anno scolastico, è responsabilità del genitore, o di chi esercita la responsabilità genitoriale, *darne comunicazione formale alla scuola*.

Successivamente, una volta che il ritiro è stato ufficializzato dalla scuola, il genitore dovrà *comunicare anche all'Ufficio Scuola del Comune la variazione, al fine di procedere con la sospensione dell'utenza dal servizio mensa*.

Tale comunicazione dovrà essere effettuata con un *preavviso minimo di una settimana* rispetto alla data a partire dalla quale non si intende più usufruire del servizio, e dovrà essere presentata per iscritto, consegnandola direttamente all'Ufficio comunale competente oppure inviandola tramite PEC.

L'Ufficio comunale, una volta ricevuta la comunicazione, provvederà a sospendere l'utenza dalla lista degli iscritti al servizio di refezione scolastica.

2.3. Agevolazione

Per ottenere l'agevolazione delle tariffe sul servizio è necessario **presentare l'attestazione ISEE in corso di validità al momento dell'iscrizione/rinnovo**.

In caso di mancata attestazione al momento dell'iscrizione/rinnovo è possibile inoltrare l'attestazione ISEE all'indirizzo email protocollo.comuneornago@postecert.it

Nel caso di presentazione dell'attestazione successivamente all'avvio del servizio di refezione, si informa che la nuova fascia non sarà retroattiva, per cui i pasti addebitati prima dell'aggiornamento della fascia saranno comunque addebitati per il valore della fascia precedente.

È possibile presentare un'unica attestazione per anno scolastico.

2.4. Diete speciali (sanitarie o etico-religiose)

La presentazione della richiesta di dieta speciale deve avvenire ogni anno, in fase di iscrizione o rinnovo al servizio di refezione scolastica.

La modulistica da compilare è disponibile al seguente link: www.comune.ornago.mb.it/it/page/15219.

I moduli, una volta compilati, devono essere allegati alla domanda di iscrizione/rinnovo al servizio di refezione, oppure inoltrati all'indirizzo email: protocollo.comuneornago@postecert.it.

In caso di **diete sanitarie**, è obbligatorio allegare ogni anno un certificato medico aggiornato che attesti la necessità della dieta richiesta.

Nel caso venga modificata una dieta già in essere o venga richiesta una nuova dieta durante l'anno scolastico, è necessario compilare nuovamente l'apposita modulistica disponibile al link sopra indicato e inviarla sempre all'indirizzo email dedicata: protocollo.comuneornago@postecert.it.

2.5. Gestione credito residuo

Alla fine dell'anno scolastico il **saldo positivo restante verrà trasferito in automatico all'anno scolastico successivo**.

È possibile eseguire un trasferimento credito:

- *da un servizio a l'altro* (per esempio da refezione scolastica a centro estivo);

- *da un utente a l'altro* (per esempio il figlio che cambia scuola o esce dalla scuola, il credito dell'utenza può essere trasferito al fratello/sorella.)

Per eseguire un trasferimento del credito è necessario presentare richiesta all'Ufficio Scuola scrivendo al seguente indirizzo scuola@comune.ornago.mb.it

In caso si volesse fare una richiesta di rimborso si prega di trasmettere un'email (PEC) a protocollo.comuneornago@postecert.it con **Oggetto: Richiesta rimborso saldo mensa**

Nel testo dell'email bisognerà indicare:

- *l'importo da rimborsare,*
- *nome e cognome del bambino, e codice utente,*
- *il codice IBAN,*
- *il nominativo del beneficiario del rimborso.*

I rimborsi vengono effettuati due volte l'anno:

- entro il **31 agosto**, per le richieste pervenute entro il *15 agosto*;
- entro il **31 dicembre**, per le richieste pervenute entro il *15 dicembre*.

Richieste pervenute oltre tali scadenze verranno evase nella finestra successiva.

2.6. Gestione Morosità

La prima ricarica e/o quelle successive andranno a chiudere prima il debito sul precedente anno scolastico. Solo quando il saldo dell'anno passato si azzera le ricariche effettuate andranno a ricaricare l'anno corrente.

3. Operazioni disponibili

Il sistema permette le seguenti operazioni:

- *disdetta giornaliera del pasto;*
- *prenotazione del pasto in bianco;*
- *pagamento;*
- *aggiornamento dati.*

3.1. Disdetta giornaliera del pasto

Le presenze in mensa verranno prenotate automaticamente ad ogni rientro previsto dalla scuola, senza nessuna necessità di comunicazione da parte del genitore/tutore alla scuola o al comune.

Il genitore/tutore dovrà invece segnalare l'eventuale ASSENZA (disdetta) al servizio refezione del proprio bambino (utente).

È obbligatorio effettuare la disdetta entro e non oltre le 9:30 del mattino del giorno dell'assenza.

Al di fuori di tale orario la disdetta non sarà processata e darà luogo all'addebito automatico del pasto.

Nel caso si verifichi un problema tecnico al momento della disdetta è necessario effettuare la segnalazione al Comune, inviando una mail a scuola@comune.ornago.mb.it entro le 9:30.

Le comunicazioni di disdette pasti potranno essere effettuate anche con largo anticipo, ad esempio a inizio mese è già possibile pianificare i giorni di assenza dal servizio.

Le modalità disponibili per effettuare la disdetta sono:

- *ComunicApp*, compatibile con la maggior parte dei dispositivi iOS, ANDROID scaricabile dallo Store del proprio Cellulare e/o Tablet.
- Pagina online del *Portale Genitore* accessibile tramite PC, Tablet, cellulare, etc alla pagina <https://www3.eticasoluzioni.com/ornagoportalegen/>
- *Voce Guidata* da telefono fisso o cellulare (numero verde).

In caso di assenze prolungate, superiori ad una settimana, è possibile inviare una richiesta formale tramite email all'ufficio scuola.

Previa verifica, procederemo a sospendere temporaneamente il servizio di refezione per il periodo richiesto.

In occasione di scioperi, assemblee sindacali, uscite didattiche, uscite anticipate, ampliamento vacanze, la disdetta verrà eseguita dall'ufficio sull'intera classe solo ed esclusivamente in caso la scuola inoltri al Comune una comunicazione formale con le date di assenza e le rispettive classi.

Per ogni variazione per cui ci arriva la comunicazione verrà tempestivamente comunicata al centro cottura dall'Istituzione Scolastica competente o dagli uffici comunali.

Nell'eventualità di scioperi, assemblee sindacali, uscite didattiche, uscite anticipate, ampliamento vacanze di cui la scuola non presenta formale comunicazione, la disdetta non verrà eseguita d'ufficio; per questo motivo è dovere dei genitori verificare se l'assenza è stata segnata o no.

3.1.1. Disdetta tramite ComunicApp e Portale Genitore

La disdetta tramite "ComunicApp" e Portale genitore è analoga.

Una volta effettuato l'accesso con le proprie credenziali, cliccare su Presenze, vi si aprirà una schermata con una tabella e dei menu a tendina.

Nei menù a tendina selezionare:

- Servizio: refezione,
- Mese,
- Anno.

Nella tabella cliccare il giorno da disdire, una volta selezionato, si aprirà un'altra schermata, cliccare Disdetta; la casellina della tabella si colorerà di ARANCIONE.

In caso si volesse rimuovere la disdetta per quel giorno, bisogna seguire il procedimento precedente, selezionare il giorno in ARANCIONE e cliccare *Rimuovi*.

LEGENDA CALENDARIO:

- Colore Verde: Presenza.
- Colore Bianco: Assenza.
- Colore Grigio: Giorno non abilitato.
- Colore Rosso: Servizio sospeso/chiuso.
- Colore Arancione: Disdetta giornaliera.
- Colore Lilla: Bianco prenotato.

Si consiglia di non aspettare a procedere alla disdetta del pasto vicino agli orari limite indicati, onde evitare eventuali non sincronizzazioni tra l'orologio del Vs. terminale e il sistema centralizzato di validazione che potrebbero causare la non presa in considerazione della disdetta.

3.1.2. Disdetta tramite Voce Guidata (numero verde)

Per quanto riguarda la modalità “Voce Guidata” il genitore componendo il numero verde sarà guidato da una voce preregistrata e potrà effettuare le operazioni sopra descritte.

Le suddette operazioni saranno gratuite per l’utente solo ed esclusivamente in caso di telefonata al risponditore vocale effettuata da telefono fisso, componendo il **numero verde 800911194**.

In tutti gli altri casi, per le suddette operazioni, verrà applicato il piano tariffario previsto dal proprio operatore telefonico.

3.2. Prenotazione del pasto in bianco

Il pasto in bianco può essere richiesto direttamente tramite:

- PC dal *Portale Genitore* accedendo alla pagina <https://www3.eticasoluzioni.com/ornagoportalegen/>
- Chiamata con *Voce Guidata* da telefono fisso o cellulare (numero verde).
- APP “*ComunicApp*” compatibile con la maggior parte dei dispositivi iOS, ANDROID scaricabile dallo Store del proprio Cellulare e/o Tablet.

La prenotazione del pasto in bianco tramite “ComunicApp” e Portale genitore è analoga.

Una volta effettuato l’accesso con le proprie credenziali, cliccare su Presenze, vi si aprirà una schermata con una tabella e dei menu a tendina.

Nei menù a tendina selezionare:

- Servizio: refezione,
- Mese,
- Anno.

*Nella tabella cliccare il giorno per il quale si vuole usufruire del pasto in bianco, una volta selezionato, si aprirà un’altra schermata, cliccare *Pasto Bianco*; la casellina della tabella si colorerà di LILLA.*

In caso si volesse *rimuovere* il pasto in bianco per quel giorno, bisogna seguire il *procedimento precedente*, selezionare il giorno in LILLA e cliccare *Elimina Bianco*.

Per effettuare la prenotazione/disdetta del pasto in bianco tramite chiamata con Voce Guidata (numero verde) vedi punto 3.1.2

Si fa presente che per quanto riguarda la richiesta di diete leggere/in bianco questa viene concessa senza certificazione medica per un periodo non superiore ai 3 giorni.

3.3. Modalità di pagamento

È possibile effettuare il pagamento tramite PagoPa, attraverso:

- app dedicata *ComunicApp*,
- *Portale Genitori* al seguente link: <https://www3.eticasoluzioni.com/ornagoportalegen/>

Per chi deve effettuare le **ricariche a più figli** deve ricordarsi che andranno **effettuate separatamente e non sull’utenza di un solo figlio.**

Le modalità di pagamento disponibili sono le seguenti:

- *CARTA DI CREDITO o CARTA PREPAGATA*: per effettuare il pagamento con carte di credito o carta prepagata sul quale il proprio Istituto di Credito o il Prestatore dei Servizi di Pagamento (PSP) potrebbe applicare una commissione;

- **AVVISO DI PAGAMENTO** (bollettino): sarà generato automaticamente un avviso di pagamento che potrà essere pagato presso i punti vendita convenzionati PagoPa.

3.3.1. Come effettuare il pagamento

Una volta effettuato l'accesso con le vostre credenziali, cliccare su *Pagamenti > Effettua una ricarica*.

In questa sezione sarà possibile verificare il saldo e procedere con una ricarica adeguata nei seguenti modi: attraverso gli importi preimpostati (€10, €20, €50, €100) cliccare nel pulsante "ricarica" di riferimento, oppure mediante una "ricarica personalizzata" in cui basta digitare direttamente un importo e successivamente cliccare "ricarica".

Nel passaggio Scelta Pagamento, selezionare il servizio "Refezione scolastica" nel menu a tendina e scegliere la *modalità di pagamento*:

- **CARTA DI CREDITO** o **CARTA PREPAGATA**: Selezionare *Pagamento OnLine* e cliccando AVANTI, per effettuare il pagamento con carte di credito o carta prepagata sul quale il proprio Istituto di Credito o il Prestatore dei Servizi di Pagamento (PSP) potrebbe applicare una commissione;
- **AVVISO DI PAGAMENTO** (bollettino): selezionando *Genera avviso di Pagamento* e cliccando AVANTI, sarà generato un avviso di pagamento che potrà essere pagato presso i punti vendita convenzionati PagoPA.

Infine cliccare sul pulsante verde "proseguì" e procedere con il pagamento.

N.B.: È possibile effettuare una ricarica anche con saldo azzerato o positivo, non è necessario che sia negativo; man mano che i pasti vengono erogati, il saldo viene scalato.

3.4. Aggiornamento dati

È possibile riscontrare le sezioni a cui si può aver accesso:

- **Anagrafica**: per visualizzare e/o modificare i dati anagrafici del bambino e del genitore.
- **Presenze**: per consultare lo storico delle presenze e per effettuare una disdetta del pasto (Tecnologia Set).
- **Pagamenti**: per consultare lo storico dei pagamenti avvenuti e SCARICARE LE CERTIFICAZIONI MENSA NECESSARIE PER IL MOD. 730.
- **News**: per accedere alle comunicazioni e notifiche pubblicate.

4. Segnalazione disservizi durante l'orario di mensa scolastica

Le segnalazioni in caso di problematiche o situazioni particolari riscontrate dai bambini durante l'ora di pranzo vanno effettuate solo tramite la compilazione del modulo di questo link: https://sportellotelematico.comune.ornago.mb.it/procedure%3Ac_g116%3Asegnalazione.anomalia.mensa.scuola?source=2096

Per quanto riguarda le segnalazioni relative alle Diete speciali verranno trattate separatamente.

In questi casi, verrà richiesto sia ai genitori di comunicare direttamente con il Responsabile delle diete speciali e con l'ufficio scuola del Comune.

5. Domande frequenti

- *Dove trovo le mie credenziali?*

Le credenziali vengono mandate via email al momento dell'iscrizione al servizio di refezione scolastica. **(vedi punto 1)**

- *Si può fare il trasferimento di credito?*
 Sì, si può fare il trasferimento di credito: da un'utenza all'altra e da un servizio a l'altro.
 In caso fosse necessario contattare l'Ufficio Scuola (**vedi punto 2.5**)

- *Come devo fare per disdire i pasti nei giorni di sciopero, assemblea sindacale, gite scolastiche?*
 In occasione di scioperi, assemblee sindacali, uscite didattiche, uscite anticipate, ampliamento vacanze, la disdetta verrà eseguita dall'ufficio sull'intera classe solo ed esclusivamente in caso la scuola inoltri al Comune una comunicazione formale con le date di assenza e le rispettive classi.
 Per ogni variazione pervenuta, la comunicazione verrà tempestivamente comunicata al centro cottura dall'Istituzione Scolastica competente o dagli uffici comunali.
 Per questo motivo è dovere dei genitori verificare se l'assenza è stata segnata o no.
(vedi punto 3.1)

- *Quando deve essere comunicata la disdetta/assenza?*
 È importante effettuare l'assenza/disdetta entro e **non oltre le 9:30** del mattino del giorno dell'assenza.
Al di fuori di tale orario la disdetta non sarà processata e darà luogo all'addebito automatico del pasto.
(vedi punto 3.1)

- *Quali sono le modalità di pagamento?*
 È possibile effettuare il pagamento tramite PagoPa, attraverso app dedicata ComunicApp e Portale Genitori.
 Le modalità di pagamento disponibili sono: CARTA DI CREDITO o CARTA PREPAGATA. (**vedi punto 3.3**)

- *Mi potete inviare voi il bollettino?*
 No il bollettino deve essere generato in autonomia dal genitore. (**vedi punto 3.3**)

- *Posso fare una sola ricarica per entrambi i figli?*
 No, le ricariche vanno effettuate separatamente; ogni bambino ha la sua utenza. (**vedi punto 3.3**)

6. Contatti

Comune di Ornago - www.comune.ornago.mb.it

Via Santuario, 6 - 20876 Ornago (MB)

Ufficio Scuola - 039.62863.32

Centralino - 039.628631

Email Ufficio Scuola - scuola@comune.ornago.mb.it

Email PEC - protocollo.comuneornago@postecert.it