

GUIDA AL SERVIZIO DI REFEZIONE E TRASPORTO SCOLASTICO ANNO SCOLASTICO 2020/2021

Come ci si iscrive ai servizi per l'anno scolastico 2020-2021?

Nuove Iscrizioni (utenti non iscritti all'anno scolastico 2019-2020 oppure bambini con passaggio di ordine di scuola)

Per l'anno scolastico 2020-2021 le nuove iscrizioni ai servizi (mensa, trasporto, pre-scuola, post scuola, ed extra scuola) e i passaggi di ordine di scuola (es. passaggio da materna a primaria) devono essere effettuate con specifico modulo pubblicato sul sito dell'ente.

L'iscrizione deve essere effettuata **da un solo genitore** (in osservanza delle disposizioni sulla responsabilità genitoriale di cui agli artt. 316, 337ter e 337 quater del codice civile) che provvederà al pagamento delle rette.

E' obbligatorio indicare un numero di cellulare ed una mail ed allegare copia del documento di identità del genitore.

Le iscrizioni, le modifiche o rinunce e la presentazione delle domande di riduzione delle rette, dovranno essere prioritariamente trasmesse tramite mail (scuola@comune.castelguelfo.bo.it) o consegnate direttamente all'ufficio URP del Comune. **Iscrizioni con documentazione incompleta o mancante non saranno ritenute valide.**

In seguito all'iscrizione a ciascun nuovo bambino verrà assegnato un **codice individuale univoco di 4 cifre, necessario per effettuare i pagamenti.**


Il genitore riceverà successivamente il NOME UTENTE e la PASSWORD provvisoria necessarie per accedere all'Area On-Line Riservata del genitore presente sul sito Web del Comune.

Cos'è il "borsellino consumi"?

Il "borsellino consumi" è un portafoglio virtuale intestato a un singolo genitore pagante e associato ad uno o più utenti (bambini), sul quale vengono addebitati i costi dei servizi scolastici.

Il "borsellino consumi" deve essere "ricaricato" **in modalità pre-pagata**; le ricariche dovranno essere effettuate secondo le seguenti modalità:

Le ricariche sono accreditate nel borsellino consumi **che è unico per ogni genitore pagante** (anche se paga per più figli) **e diverso per ogni servizio.**



N.B. La modalità di pagamento attraverso il "borsellino dei consumi" sarà valida solo per i servizi di MENSA e TRASPORTO. Per i servizi di EXTRA SCUOLA e POST SCUOLA il pagamento delle rette sarà gestito direttamente dalla ditta che fornisce il servizio, che indicherà tempi e modi di pagamento.

Come posso effettuare le ricariche sul borsellino consumi?

Le ricariche per usufruire dei servizi **dovranno essere effettuate in via anticipata.** Le ricariche possono essere effettuate secondo le seguenti modalità:

- direttamente presso la sede del Comune di Castel Guelfo dotata di POS
- mediante versamento presso la Tesoreria Comunale presso BANCA DI IMOLA, Filiale Castel Guelfo
- mediante bonifico attraverso il sistema di home-banking del genitore sul seguente codice **IBAN: IT 72 Y 05080 21099 T20990000015 – BANCA DI IMOLA**

Tali modalità saranno soggette a modifica in occasione del prossimo adeguamento al sistema PagoPa.

La **causale** del versamento deve essere obbligatoriamente così realizzata:

Codice_del_bambino Servizio_da_ricaricare Nome_Bambino Cognome_Bambino

I codici vanno sempre separati da spazi

I nomi dei servizi da ricaricare che devono essere usati in causale sono esclusivamente MENSA e TRASPORTO (non utilizzare termini come refezione, pulmino o altre diciture diverse da quelle indicate).

Esempi:

- *se voglio ricaricare il borsellino consumi relativo al servizio di Refezione Scolastica per il bambino PAOLO ROSSI che ha Codice 412 la causale del pagamento deve essere: 412 MENSA PAOLO ROSSI*
I codici vanno sempre separati da spazi
- *se voglio ricaricare il borsellino consumi relativa al servizio di TRASPORTO SCOLASTICO per il bambino con Codice 412 (PAOLO ROSSI) la causale del pagamento deve essere: 412 TRASPORTO PAOLO ROSSI*
I codici vanno sempre separati da spazi

La ricarica effettuata sarà disponibile sul borsellino consumi **entro 6 giorni lavorativi dal versamento**, in ogni caso fa fede la data dell'avvenuto pagamento. La cifra minima di ricarica è di 25 €.

Come funziona l'Area On Line?

Ogni genitore pagante può accedere alla propria Area On Line.

Il genitore potrà così:

- verificare il saldo del borsellino
- verificare i propri versamenti e gli addebiti
- verificare la lista delle presenze/assenze
- verificare le comunicazioni ricevute dall'ente
- effettuare eventuali comunicazioni di disdetta del pasto.

L'attivazione della area on-line verrà comunicata ai genitori attraverso l'invio di un opportuno messaggio SMS a cui seguirà una e-mail inviata alla casella di posta elettronica comunicata in fase di iscrizione; la mail conterrà il NOME UTENTE e la PASSWORD provvisoria, che saranno sempre necessarie per accedere all'Area Riservata del genitore.

Come devo fare per prenotare i pasti?


Non è necessario prenotare i pasti, perché essi **sono prenotati sempre automaticamente dal sistema informatico** ad ogni giornata scolastica prevista dal calendario scolastico.

Come devo fare per comunicare l'eventuale assenza?

La responsabilità della comunicazione di assenza (e quindi della conseguente disdetta del pasto) è in capo al genitore: non comunicando l'assenza, il sistema considera il bambino presente e il costo del pasto viene scalato dal borsellino.

La comunicazione di assenza può avvenire attraverso:

- l'accesso all'Area On Line indicando il periodo di assenza che va' inteso come numero complessivo di giorni di assenza calcolati da calendario e comprendendo anche i giorni festivi;
- l'invio di **un messaggio SMS inviato esclusivamente da uno dei numeri di telefono che il genitore ha indicato in fase di iscrizione (se inviato da un altro numero telefonico la disdetta verrà rifiutata)**

 **N.B.** Sia nell'area on-line che nel messaggio SMS il genitore dovrà indicare il numero di giorni di assenza complessiva conteggiandoli da calendario e comprendendo anche gli eventuali giorni festivi inframezzati (come per i certificati medici) e con il limite di non più di 30 gg consecutivi.

La comunicazione di assenza via SMS deve essere effettuata inserendo nel messaggio il seguente testo:

“Codice _del_bambino N Numero_giorni_di_assenza”

I codici vanno sempre separati da spazi

Esempi:

- se voglio comunicare l'assenza del bambino con Codice 412 per 1 solo giorno, il testo da inserire nel messaggio SMS è il seguente: **412 N 1**
- se voglio comunicare l'assenza del bambino con Codice 412 per 5 giorni consecutivi di calendario il testo da inserire nel messaggio SMS è il seguente: **412 N 5**

A quale numero devo inviare gli SMS di disdetta?

Il numero di telefono è **320 2041949**

IMPORTANTE: L'SMS di disdetta pasto o rientro anticipato viene accettato se inviato esclusivamente **dalle 18,30 del giorno precedente alle ore 9,00 del giorno stesso**, oltre tale orario la disdetta o il rientro non saranno accettati.

L'SMS è a pagamento?

Trattandosi di un numero di informazione (o numero utile), l'invio dell'SMS potrebbe comportare costi, in base a quanto stabilito dall'operatore telefonico utilizzato.

Ogni informazione in merito può essere richiesta direttamente all'operatore telefonico.

Ricordiamo che la disdetta pasti attraverso l'Area On Line non prevede costi aggiuntivi.


Devo disdire i pasti nei giorni di elezioni, festività, gite scolastiche?

Non è necessario disdire il pasto se la scuola comunica che **'l'attività didattica è sospesa'** o per le festività scolastiche perché **il sistema ne tiene conto automaticamente**.

Quando la scuola, invece, comunica che **'non è assicurato il regolare svolgimento delle lezioni'** (es. scioperi, assemblee) se si vuole che il bambino NON mangi a scuola **si deve disdire il pasto** come per le assenze.

Come faccio a sapere se la mia richiesta è stata presa in carico?

Ad ogni richiesta inviata tramite SMS il sistema informatizzato risponde **tramite un SMS** di accettazione o di scarto della richiesta stessa, salvo problematiche tecniche dovute agli operatori telefonici.

 **N.B. Se non viene ricevuto il messaggio di risposta è conveniente contattare gli uffici dell'ente allo scopo di identificarne il motivo. Se la richiesta viene effettuata tramite l'Area Online, il sistema non genera nessun messaggio di risposta, ma è possibile verificare l'esito della richiesta direttamente online.**

Saldo del proprio “Borsellino Consumi” – REFEZIONE SCOLASTICA

E' possibile verificare il saldo del “borsellino consumi” accedendo all'Area On Line.

In alternativa, è possibile richiedere il saldo (per il solo servizio di refezione) inviando un SMS dal numero di telefono che il genitore ha comunicato al momento dell'iscrizione.

Tabella di riepilogo con esempi di sms per gestire diverse tipologie di comunicazioni all'Ente *(l'esempio viene effettuato per il bambino con Codice 412)*

Tipo Comunicazione	Per un solo giorno	Per più giorni (es. 3 giorni)
Comunicazione di assenza	412 N 1	412 N 3
Richiesta pasto in bianco	412 B 1	412 B 3
Richiesta saldo servizio Refezione	412 SALDO	

TRASPORTO SCOLASTICO

Per il Servizio di Trasporto Scolastico non deve essere comunicata alcuna variazione in quanto per il pagamento del servizio è previsto un costo periodico mensile e non prevede rimborsi in caso di inutilizzo o utilizzo parziale.

Anche per il Servizio di Trasporto Scolastico le ricariche dovranno essere effettuate in via anticipata.

Il saldo del servizio Trasporto può essere visualizzato esclusivamente attraverso l'area Online.

SISTEMA DI TARIFFAZIONE

Il sistema tariffario prevede tariffe intere o ridotte in base all'indicatore Isee, **che è necessario rinnovare ogni anno scolastico**. Le tariffe sono reperibili sul sito del Comune di Castel Guelfo al seguente indirizzo:

<http://www.comune.castelguelfo.bo.it/ufficio/1/2/17/12/servizi-scolastici-ed-educativi/sistema-tariffario-dei-servizi-scolastici>

Durante l'anno scolastico sono previsti controlli sulle tariffe applicate a seguito dei quali verranno comunicate direttamente al pagante somme ancora dovute o da rimborsare. Si rammenta che il minimo rimborsabile ammonta a € 12,00.

Nei confronti dei mancati pagamenti l'Amministrazione procederà nel rispetto della normativa vigente.