

**COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE**  
**INFORMATIZZAZIONE SISTEMA ISCRIZIONE AL SERVIZIO DI REFEZIONE**  
**SCOLASTICA - RILEVAZIONE PRESENZE E PAGAMENTI –**

**NATURA E FINALITA' DEL SERVIZIO DI REFEZIONE SCOLASTICA**

1. Il servizio di ristorazione scolastica costituisce un servizio pubblico a domanda individuale (con tariffa e pagamento anticipato, salvo esenzione) ed è finalizzato ad assicurare ai bambini ed agli alunni la partecipazione all'attività educativa e scolastica per l'intera giornata, contribuendo alla realizzazione del diritto allo studio per tutti i bambini e ragazzi del territorio comunale.
2. Oltre a consentire la permanenza a scuola degli alunni che frequentano percorsi didattici con rientro pomeridiano, la ristorazione scolastica rappresenta un importante momento educativo e di socializzazione condiviso con la scuola.

**ISCRIZIONE AL SERVIZIO REFEZIONE: REGISTRAZIONE SULLA PIATTAFORMA RISTOCLOUD PER LA MENSA SCOLASTICA E PAGAMENTI**

Il Comune si è dotato di un **sistema di informatizzazione dei pasti** della Mensa scolastica attraverso l'utilizzo di una piattaforma per la tracciabilità informatizzata delle prenotazioni e delle presenze, dei consumi e dei pagamenti del servizio in conformità alle normative vigenti in materia, per la riscossione dei proventi/corrispettivi, con gestione dell'intero processo, che offre la possibilità:

- di visualizzare, monitorare e verificare sempre in tempo reale dati e informazioni sui consumi dei pasti, lo stato dei pagamenti dei pasti (conto elettronico on-line e credito dei consumatori), le presenze e l'andamento del servizio refezione, anche mediante ampia reportistica a fini di controllo, di analisi statistica, per elaborazioni dati;
- di documentare e attestare le spese sostenute dall'utente, anche attraverso accesso diretto del

titolare del conto di pagamento.

- Di fornire un servizio utile al cittadino rendendo più facili e veloci le procedure per :
  - il pagamento dei pasti online, direttamente tramite la stessa piattaforma;
  - la richiesta di diete speciali, allegando al momento della iscrizione il certificato medico specialistico;
  - prendere visione dei menù del giorno o della settimana.

La piattaforma Ristocloud consente, tramite l'accesso nelle rispettive aree riservate di facilitare il raccordo tra la scuola, l'Ente ed il gestore del servizio, nella gestione amministrativa e contabile del servizio relativamente all'utenza. Consente inoltre lo scambio di comunicazioni personalizzate, con i genitori degli alunni iscritti al servizio mensa.

L'Area Riservata ai genitori, con accesso riservato e non condiviso, consente di avere la completa gestione di tutte le funzionalità per ogni figlio-alunno iscritto.

In considerazione dell'avvio del servizio di refezione scolastica previsto per **il 14 ottobre 2024**, le Famiglie degli alunni che dovranno usufruire del Servizio di Ristorazione Scolastica, nell'anno scolastico 2024/2025, dovranno procedere alla nuova **Registrazione Familiare**, seguendo le indicazioni della Guida allegata alla presente Comunicazione (Punto 2-Autoregistrazione Utente) con iscrizione del/dei figlio/i **al servizio refezione scolastica**.

Gli utenti-richiedenti potranno procedere collegandosi direttamente al seguente link appositamente creato: <https://comunelucera.epspacloud.it>

Gli utenti-richiedenti, successivamente potranno verificare l'avvenuta **iscrizione** e esattezza dei dati personali, collegandosi all'area riservata del portale per la refezione scolastica per la rilevazione delle presenze e pagamenti, **collegandosi allo stesso link ed utilizzando il codice PAN ricevuto**.

La procedura prevede la registrazione e rilevazione automatica dei pasti effettivamente consumati a mensa e la riscossione degli importi dovuti per il servizio di mensa scolastica attraverso un sistema in modalità prepagata. Ogni alunno iscritto al servizio di refezione scolastica ha associato un codice PAN e un conto mensa, consultabile dall'area riservata dei familiari associati all'alunno stesso; tale conto mensa dovrà essere ricaricato, eseguendo versamenti secondo le modalità in seguito illustrate, e su tale conto verranno addebitati gli importi dovuti per i pasti effettivamente usufruiti giornalmente.

Ai fini della detrazione fiscale della spesa sostenuta per la mensa sarà possibile, tramite il portale, acquisire la dichiarazione annuale per i pagamenti effettuati in ciascun anno solare.

## RILEVAZIONE DEL PASTO GIORNALIERO

E' in vigore un metodo innovativo per la rilevazione delle presenze. Il sistema si sviluppa e si aggiorna con la disdetta del pasto del bambino e non sulla rilevazione della presenza in classe dell'alunno la mattina. **Ogni giorno, ogni bambino risulterà automaticamente presente.**

Il pasto verrà rilevato giornalmente, automaticamente dalla piattaforma e supervisionato dagli addetti al servizio mensa presso la scuola che verificheranno la presenza dell'alunno in refettorio. Dal conto unico mensa, quindi, verranno scalati i pasti effettivamente consumati.

Questo flusso di informazioni genererà automaticamente al Centro di Cottura il report con il numero dei pasti da produrre per ciascuna scuola e classe evidenziando le diete speciali ed i pasti in bianco, eventualmente richiesti, senza arrecare disturbo all'attività didattica in corso. Si ricorda che sulla piattaforma web è possibile prendere visione del menù giornalieri e settimanali.

Sulla base di tale rilevazione vengono registrate successivamente le presenze a sistema e quindi addebitato il pasto consumato. Al momento dell'inserimento della presenza a sistema, l'importo risulterà addebitato. Il saldo del conto risulterà progressivamente aggiornato ad ogni pasto addebitato e ad ogni ricarica/pagamento effettuato.

Qualora il bambino non dovesse essere presente in un determinato giorno o si intendesse disdettare il pasto, sarà cura del genitore prioritariamente registrare l'assenza sul sistema informatizzato facendo accesso al portale WEB già accessibile a tutti per i pagamenti, raggiungibile come noto al link <https://comunelucera.epspacloud.it>

**La disdetta del pasto dovrà avvenire, per motivi organizzativi e di funzionalità del servizio, massimo entro le ore 09,30 del giorno in questione.**

**In mancanza di disdetta da parte del genitore entro l'ora sopra prevista, il pasto sarà prodotto e quindi automaticamente addebitato, anche se non consumato.**

Si ribadisce che la **DISDETTA DEL PASTO** va comunicata **ENTRO LE ORE 9,30** del giorno di assenza come segue:

### **MODALITA' DI DISDETTA DEL PASTO**

#### **TRAMITE PIATTAFORMA WEB**

**Accedere alla propria AREA RISERVATA da qualsiasi dispositivo che abbia un collegamento ad INTERNET, cliccare sul tasto AZIONI selezionare COMUNICAZIONI-**

scegliere uno o più giorni (dal ....al.....) -si aprirà un riquadro che consentirà di inserire l'ASSENZA oppure, se necessaria, una DIETA in BIANCO ( la richiesta della dieta in bianco non necessita di certificato medico).

La modalità on line consente di eseguire le suddette operazioni anche nei giorni precedenti. Dal CALENDARIO PASTI è possibile verificare i giorni di assenza oppure di presenza inseriti. La prenotazione del PASTO IN BIANCO è visualizzata con le forchettine di colore arancio nel giorno di riferimento.

## CONTO PAGAMENTO MENSA

Il pagamento dei pasti dovrà avvenire necessariamente tramite il sistema nazionale dei pagamenti **PagoPa**, la piattaforma che consente a cittadini e imprese di effettuare pagamenti verso le pubbliche amministrazioni e i gestori di servizi di pubblica utilità in modalità elettronica.

PagoPA è un ecosistema di regole, standard e strumenti definiti dall'Agenzia per l'Italia Digitale e accettati dalla Pubblica Amministrazione, dalle Banche, Poste ed altri Istituti di pagamento (Prestatori di servizi di pagamento – PSP) aderenti all'iniziativa.

PagoPA garantisce a privati e aziende:

- sicurezza e affidabilità nei pagamenti;
- semplicità e flessibilità nella scelta delle modalità di pagamento;
- trasparenza nei costi di commissione.

PagoPA garantisce alle pubbliche amministrazioni:

- certezza e automazione nella riscossione degli incassi;
- riduzione dei costi e standardizzazione dei processi interni;
- semplificazione e digitalizzazione dei servizi.

**Per effettuare il pagamento del servizio mensa l'utente dovrà utilizzare *esclusivamente* il link <https://comunelucera.epspacloud.it/> e seguire le indicazioni fornite al punto 3 della Guida ai Genitori, allegata alla presente comunicazione.**

La determinazione della tariffa pasto a carico dell'utente è stabilita dal Comune di Lucera.

**Per il 2024 la tariffa di compartecipazione delle famiglie al Servizio pubblico a domanda individuale, Ristorazione Scolastica, è stata fissata in € 2,70.**

L'utente potrà acquistare il numero di pasti che desidera, selezionando l'importo corrispondente.

La verifica del credito residuo del conto mensa si può effettuare sulla stessa piattaforma con accesso tramite il link sopra indicato.

Su tale piattaforma si può controllare il dettaglio dei propri movimenti, avere tutte le informazioni relative al servizio ed essere aggiornati costantemente su novità o avvisi importanti.

## CONDIZIONI OPERATIVE TRASITORIE PER I PAGAMENTI

**In sede di prima applicazione e solo per la prima volta, il pagamento potrà essere effettuato con le modalità riportate nel punto precedente, solo dopo la vidimazione della iscrizione dell'alunno, da parte dei singoli Istituti Scolastici; si prevede che il sistema sia operativo, presumibilmente, per i primi giorni di ottobre.**

## CONTROLLO PAGAMENTI – SITUAZIONE CONTO E SOSPENSIONE DEL SERVIZIO MENSA

Il pagamento del servizio refezione avviene anticipatamente, nei casi previsti di non esenzione. È necessario che il genitore/tutore dell'utente controlli con adeguata frequenza il saldo del proprio conto mensa, **per evitare situazioni lievi o eccessive di debito**. È facoltà del Comune effettuare la messa in mora ed il recupero coattivo delle somme eventualmente non versate con addebito di spese di procedimento e interessi.

Un sistema di messaggistica avviserà tramite SMS di “notifica di esaurimento del credito”, gli utenti che dispongono di un saldo positivo inferiore numero 3 pasti .

Si fa presente che :

- A) in caso di morosità e di persistenza del conto negativo**, senza il versamento delle somme dovute, fermo quanto sopra previsto:
- non sarà garantita la fruizione di ulteriori pasti, fino al ricaricamento del credito del conto;
  - non sarà consentita l'iscrizione al servizio mensa nell'anno scolastico successivo;
- B) la regolarizzazione preventiva entro il 30.09.2024 delle posizioni debitorie pregresse/passività per i precedenti anni scolastici 2023-2024 (riferibili al servizio in parola per il medesimo nucleo familiare, o comunque anche riconducibili ad altro genitore per lo stesso nominativo dell'alunno, o con medesimo codice PAN, o per altro utente-figlio), è requisito imprescindibile e inderogabile per la fruizione al servizio mensa per l'A.S. 2024/2025.**

In caso di mancato adempimento del versamento delle somme dovute per la fruizione del servizio, l'Ente procederà:

- a) a formalizzare la messa in mora e inviare ingiunzione di pagamento per il recupero dei crediti sollecitati non riscossi, ai sensi delle normative vigenti in materia;
- b) a rifiutare l'iscrizione al servizio per il successivo anno scolastico dandone notizia al Dirigente scolastico della scuola interessata
- c) a interrompere, nel corso dell'anno scolastico, l'erogazione del servizio per i soggetti irregolari nei pagamenti, morosi, non aventi più diritto, per quanto sopra specificato.

Si consiglia quindi di effettuare nel corso dell'anno scolastico pagamenti frequenti, con ricarica di importo adeguato.

I genitori degli utenti che prima dell'avvio del servizio refezione scolastica non avessero comunicato un numero di telefono/cellulare o un indirizzo mail, o che nel frattempo lo avessero cambiato, dovranno darne tempestiva comunicazione.

**Si ribadisce che per effettuare il pagamento del servizio mensa, l'utente dovrà utilizzare esclusivamente il link <https://comunelucera.epspacloud.it/> e seguire le indicazioni fornite al punto 3 della Guida ai Genitori, allegata alla presente comunicazione.**

***Qualora l'utente dovesse aver effettuato il pagamento, utilizzando il sistema Pago P.A al di fuori della Piattaforma Ristocloud dedicata specificamente ai servizi collegati alla Mensa scolastica o altri sistemi non compatibili con essa, dovrà necessariamente trasmettere o consegnare la ricevuta del pagamento allo sportello di supporto alle famiglie o all'Ufficio Pubblica Istruzione per l'inserimento d'ufficio, eccezionalmente, sulla piattaforma.***

## CHIARIMENTI, RETTIFICHE, RIMBORSI

Gli utenti/genitori che dal Portale Mensa riscontrino sul proprio conto una errata decurtazione di uno o più pasti, potranno presentare documentata e motivata istanza di verifica, tempestivamente e comunque, entro e non oltre il 10 giugno dell'anno scolastico di riferimento.

In generale, per chiarimenti sul proprio conto mensa, pasti addebitati, pagamenti, nonché per aggiornamento dati anagrafici e frequenza scolastica, assistenza tecnica ecc., sarà possibile inviare richiesta tempestiva e motivata al seguente indirizzo pec <mailto:comune.lucera@anutelpec.it>

Qualora al termine dell'anno scolastico, il genitore/tutore pagante abbia sul proprio conto un credito residuo, potrà presentare formale istanza all'Ufficio Pubblica Istruzione, accompagnata dall'indicazione dei propri dati anagrafici e codice fiscale, codice PAN, copia di un valido documento di identità,:

- chiedere il mantenimento del credito con facoltà di consumo per l'anno scolastico successivo;
- chiedere di "trasferire" la somma a fratelli/sorelle o a terzi (giroconto)
- ( qualora il credito superi € 20,00) potrà chiedere al Comune di Lucera il rimborso dell'importo comunicando con richiesta scritta tale volontà, inserendo anche l'Iban relativo al conto corrente sul quale accreditare l'importo.

<b>SUPPORTO ALLE FAMIGLIE</b>
-------------------------------

Il Servizio Pubblica Istruzione mette a disposizione delle Famiglie uno sportello, presso la Biblioteca Comunale, in Viale Falcone e Borsellino ( ex Convento San Pasquale ), per la facilitazione e l'accesso degli utenti alla Piattaforma Ristocloud ed ai servizi da essa offerti.

Lo sportello resterà aperto ed a disposizione delle famiglie dal lunedì al venerdì dalle ore 9,30 alle 12,30.

Per ricevere qualunque chiarimento, informazione o un concreto supporto per l'accesso alle varie funzioni della piattaforma Ristocloud, i genitori o loro delegati, potranno recarsi presso detto sportello o contattare gli operatori assegnati al servizio al seguente numero : 0881 541651

La Dirigente del II Settore

F.to D.ssa Domenica Franchino

L'assessore alla Pubblica Istruzione

F.to Avv. Maria Barbaro