



*Alle famiglie
degli alunni che usufruiscono
del servizio di Refezione Scolastica
per l'anno scolastico 2024/2025*

SPAZIO SCUOLA

MODALITA' DI PAGAMENTO E DI DISDETTA DEL SERVIZIO DI REFEZIONE SCOLASTICA COMUNE DI COPERTINO

Il servizio di refezione scolastica, rivolto agli alunni iscritti al servizio, frequentanti le scuole dell'infanzia, primarie e secondaria, anche per quest'anno scolastico procederà con il sistema informatizzato (dalle modalità di ricariche e pagamenti della mensa, al coordinamento di tutto il processo di prenotazione giornaliera dei pasti ecc..).

Pertanto, si chiede cortesemente, di leggere attentamente quanto segue

Come avverrà la prenotazione giornaliera del pasto?

Ad ogni alunno iscritto al servizio di refezione sarà assegnato a cura dell'amministrazione, un Codice Personale di Identificazione (PAN) al quale sono associati i suoi dati personali che seguirà l'alunno per tutti gli anni scolastici

Precedentemente all'avvio del servizio di refezione, i genitori dovranno aver saldato il debito mensa del precedente anno ed effettuare un versamento di importo libero, atto ad assicurare il pagamento anticipato dei pasti.

Ai fini della disdetta della prenotazione del pasto, ogni genitore riceverà a mezzo SMS, il codice univoco di riconoscimento del proprio figlio (**codice PAN**) come mezzo di identificazione dell'alunno a cui si riferisce la predetta operazione di prenotazione o disdetta.

La presenza in mensa di ciascun bambino/a **iscritto nell'anno scolastico 2024/2025** sarà automaticamente registrata dal sistema informatizzato in tutti i giorni di erogazione del servizio previsti dal calendario scolastico. La presenza giornaliera determinerà la detrazione di un singolo pasto dal conto prepagato dell'alunno, secondo la tariffa corrente.

In caso di assenza dal servizio del proprio/a figlio/a, il genitore dovrà comunicare la DISDETTA della prenotazione del pasto seguendo una delle seguenti modalità:

1^ modalità – “disdetta pasto con App Spazioscuola (gratuito)” :

La APP “Spazioscuola” potrà essere scaricata gratuitamente dagli store “Play Store” per i dispositivi Android e “App Store” per i dispositivi iOS (Cerca: Spazioscuola).

Dopo averla installata, entrare nell'applicazione e inserire il seguente codice di attivazione: **4234321201**

Occorrerà, quindi, registrarsi, creando una “USERNAME” e una “PASSWORD” a propria scelta.

(Con le stesse credenziali sarà possibile accedere da PC anche al Modulo Web Genitori, il portale di sistema dedicato alle famiglie. Vedi sezione “Come verificare il proprio conto mensa”)

Con l'App “Spazioscuola” si potranno visualizzare direttamente da smartphone/tablet: il numero dei pasti consumati, gli addebiti, le ricariche e la corretta acquisizione delle assenze. Sarà inoltre possibile inviare la disdetta del pasto (o la richiesta di pasto in bianco) seguendo le istruzioni sotto riportate:



PER USARE LA APP INSERIRE LA “USERNAME” E “PASSWORD” CREATE E SEGUIRE LE ISTRUZIONI SOTTORIPORTATE

Con questa nuova modalità di rilevazione assenze/pasti in bianco, sarà possibile segnalare l'assenza del proprio figlio in una o più giornate, o richiedere un pasto in bianco.

Per visualizzare la funzionalità, selezionare l'icona del menù contestuale (le quattro barrette orizzontali in alto a sinistra nella schermata), quindi selezionare la voce **Assenza / Pasto in bianco**.

Selezionare la voce Servizio Mensa per visualizzare il calendario in basso nella pagina. In caso di più figli iscritti al servizio, per spostarsi da un alunno all'altro, selezionare i nomi di ciascuno in alto nella schermata.



Una volta selezionato il servizio, sarà visualizzato il calendario, per il mese corrente. Il servizio attivo sarà indicato con un segno di spunta verde.

Le modifiche alle presenze già registrate in precedenza, saranno evidenziate nelle relative date nel seguente modo:

In **rosso** le segnalazioni di assenza

In **giallo** le richieste di pasto in bianco

In **grigio** le date non gestibili perché antecedenti alla data di accesso.

Per registrare l'assenza ovvero il pasto in bianco o modificare quelle già impostate, toccare la data desiderata. Al primo tocco, la data si colorerà di rosso a indicare un'assenza, al secondo tocco si colorerà di giallo a indicare una richiesta di pasto in bianco, al terzo tocco tornerà bianca per indicare una presenza normale.

Non è possibile modificare le presenze nel passato. La presenza per la data odierna è modificabile **fino alle 9.00**. È possibile gestire le assenze fino all'ultimo giorno del mese successivo a quello corrente.

Una volta completato l'inserimento delle modifiche, selezionare Conferma per inviarle al sistema: sarà visualizzato un messaggio riepilogativo per una controverifica, selezionare OK per proseguire.

Si invita ad usare la nuova funzione dell'applicazione al fine di ricevere contestuale conferma del corretto invio del dato dell'assenza o del pasto in bianco al software.

Non è necessario comunicare l'assenza nei giorni festivi, nei giorni di chiusura scuola in base al calendario scolastico o nei giorni in cui il servizio mensa non è previsto (ad esempio Assemblee Sindacali): in tali casi il bambino risulterà assente dal servizio mensa anche se il calendario delle disdette, presente sulla App SpazioScuola, non lo segnala in rosso. Va invece effettuata la disdetta pasto se l'alunno è assente per gita scolastica.

2^ modalità – “disdetta pasto con SMS (il costo varia a seconda del vostro operatore telefonico)”:

- inviare sms giornaliero di disdetta del pasto al numero: **3202041924**
- il messaggio sms dovrà essere inviato dal genitore unicamente dal numero di cellulare inserito nel sistema. Poiché ad ogni bambino possono essere associati da 1 a 2 numeri di cellulare, il genitore potrà richiedere l'inserimento di altro numero o la modifica di quello presente. Il genitore dovrà, quindi, **obbligatoriamente** utilizzare uno dei 2 numeri predetti per comunicare l'**ASSENZA** del proprio figlio. **Qualsiasi sms inviato con numeri differenti non verrà accettato ed il pasto risulterà prenotato e, quindi, addebitato:**

Il numero attualmente registrato a sistema è quello dell'adulto immesso nella relativa domanda d'iscrizione.

Per aggiungere un numero o modificare quello di cui sopra, è necessario inviare una mail di richiesta al seguente indirizzo di posta elettronica: **istruzione@comune.copertino.le.it**

Si precisa che:

- il sistema non riconosce gli SMS inviati con il numero del mittente nascosto;

- il messaggio SMS dovrà essere inoltrato dalle ore **17:00** del giorno precedente l'assenza alle ore **9.00** del giorno dell'assenza. Prima ed oltre gli orari indicati, l'sms non sarà acquisito dal sistema e quindi automaticamente rifiutato.
Ad esempio:
 - un SMS di disdetta per n. 1 pasto inviato il 15 marzo alle 22:00, farà risultare il bambino assente per il pasto del 16 marzo;
 - un SMS di disdetta per n. 1 pasto inviato il 22 marzo alle 05:30 farà risultare il bambino assente per il pasto del 22 marzo stesso;

Non è necessario comunicare l'assenza nei giorni festivi, nei giorni di chiusura scuola in base al calendario scolastico o nei giorni in cui il servizio mensa non è previsto (ad esempio per le secondarie): in tali casi il bambino risulterà in automatico assente dal servizio. Va invece effettuata la disdetta pasto se l'alunno è assente per gita scolastica.

COSA SCRIVERE NEL TESTO DEL MESSAGGIO SMS DI DISDETTA DEL PASTO

Il testo degli sms dovrà **rigorosamente** rispettare queste caratteristiche per permettere al sistema di decifrare correttamente l'esigenza del genitore:

- **PAN** del bambino (codice univoco di riconoscimento corrispondente a vostro figlio/a riportato sullo scontrino della ricarica effettuata presso gli esercenti autorizzati)
- **Spazio**
- **A** = per annullare il pasto (quindi per segnalare l'assenza)
- **Spazio**
- **1 o altra cifra** = numero di giorni di assenza consecutivi, fino ad un massimo di 20 (si intendono giorni solari dal lunedì alla domenica)

Esempi:

- **34 A1** = sms di disdetta giornaliera della prenotazione per n.1 giorno per il pan 34
- **34 A 4** = sms di disdetta della prenotazione per 4 giorni consecutivi (si intendono inclusi sabato, domenica e festività se previsti nel conteggio dei giorni consecutivi) per il pan 34

Infine, il servizio offre la possibilità di segnalare i pasti in bianco per i propri figli, ove ne occorresse la necessità, digitando il testo delle sms con le seguenti caratteristiche per permettere al sistema di decifrare correttamente l'esigenza del genitore:

- **PAN** del bambino (codice univoco di riconoscimento corrispondente a vostro figlio/a riportato sullo scontrino della ricarica effettuata presso gli esercenti autorizzati)
- **Spazio**
- **B** = pasto in bianco
- **Spazio**
- **1 o altra cifra** per più giorni fino ad un massimo di 3 consecutivi

Esempi:

- **34 B1** = sms di richiesta di pasto in bianco (1 giorno) per il pan 34
- **34 B 2** = sms di richiesta di pasto in bianco per 2 giorni per il pan 344

Si raccomanda espressamente al genitore, che invierà l'SMS per le tipologie innanzi indicate, di attenersi agli SPAZI ed alle lettere che dovranno essere scritte solo in MAIUSCOLO (esempio: A=Assenza e B= pasto in Bianco) e si raccomanda, altresì, di utilizzare – per l'invio degli stessi – il/i numero/i di cellulari registrati nel sistema informatizzato.

Gli utenti non potranno avanzare pretese nei confronti dell'Amministrazione in presenza di errori causati da cattiva digitazione del testo dell'SMS, oppure causati da utilizzo di numeri di cellulari non censiti nel sistema informatizzato o disservizi derivanti dalla rete di telefonia dell'operatore utilizzato.

ATTENZIONE!!!

1. Le assenze andranno comunicate **ESCLUSIVAMENTE** tramite App o tramite SMS.
2. Nel caso in cui si debba annullare una disdetta inviata tramite APP, la modifica dovrà anch'essa essere fatta da APP, non SMS
3. Non è possibile annullare una disdetta inviata tramite SMS (né con SMS, né con APP): in tali casi contattare il Comune.
4. Si precisa che, la mancata comunicazione dell'assenza entro la fascia oraria predetta, con App Spazioscuola o Sms, comporterà l'addebito del pasto, comunque fornito dalla Ditta appaltatrice, di cui il Comune non potrà assumersi

l'onere.

5. Anche i genitori che hanno figli che fruiscono dell'esenzione totale (attestazione ISEE pari ad 0,00) sono obbligati a comunicare l'assenza, pena la decadenza del beneficio (esenzione).

Come sarà possibile ricaricare il proprio conto mensa

Il pagamento dei servizi scolastici (mensa e trasporto) può avvenire esclusivamente con le seguenti diverse modalità:

1) Accedendo al portale Spazio Scuola Web (accessibile anche dal sito istituzionale del Comune di Copertino) o attraverso la **APP gratuita SpazioScuola (da Android o IOS) con** codice attivazione **4234321201** (chi già possiede le credenziali da WEB o APP può utilizzare le stesse credenziali), da cui sarà possibile:

- a) effettuare la ricarica tramite un pagamento online con carta di credito.** Tramite PagoPA i genitori potranno decidere quale Prestatore di Servizio di Pagamento (PSP) utilizzare per effettuare il pagamento, scegliendo quello che offre le condizioni più vantaggiose;
- b) generare un "avviso di pagamento"**, contenente il codice identificativo del pagamento stesso (IUV), indispensabile per portare a termine la ricarica presso uno dei Prestatori di Servizi di Pagamento (PSP) dislocati sul territorio.

I Prestatori di Servizi di Pagamento (PSP) sono enti finanziari autorizzati da AgID per l'accettazione di pagamenti da parte dei cittadini, ad esempio Uffici Postali, Banche, Tabaccai, Ricevitorie SISAL, LOTTOMATICA, PAYTIPPER...

Il cittadino può utilizzare un qualunque PSP scegliendolo in base al costo di commissione più conveniente o alla ubicazione più comoda.

2) **Utilizzando** il proprio **internet banking**, se abilitato ai pagamenti PagoPA (dopo aver acquisito dal portale o dalla app l'avviso di pagamento).

3) **Solo ed esclusivamente per coloro che non sono in possesso di computer, tablet o smartphone: utilizzando uffici/esercenti** dotati di **Pos virtuale PagoPA** che permetterà la generazione di avvisi di pagamento da pagare poi presso i Prestatori di Servizi di Pagamento autorizzati.

Per qualsiasi informazione e/o chiarimento è possibile contattare l'Ufficio Pubblica Istruzione, sito in Via T. Colaci, telefonando ai numeri 0832/933131 - 339/2900612 o inviando una mail al seguente indirizzo di posta elettronica: istruzione@comune.copertino.le.it.

L'Ufficio Pubblica Istruzione è aperto al pubblico nei seguenti giorni e orari:

- Lunedì, Mercoledì e Venerdì dalle ore 11.00 alle ore 13.00
- Martedì e Giovedì pomeriggio dalle ore 15.30 alle ore 18.00.

Come verificare il proprio conto mensa

Se non trovate più l'ultimo scontrino oppure avete "perso il conto" dei pasti consumati, al raggiungimento delle seguenti soglie:

"3 pasti ancora disponibili" vi perrà un SMS sul numero di cellulare da voi comunicato nella domanda di iscrizione.

Inoltre i genitori potranno verificare direttamente ed in qualunque momento, il conto-mensa dei propri figli, collegandosi al portale genitori. Il portale sarà raggiungibile collegandosi al sito del Comune ,dove verrà acceso un apposito "Link", denominato "Portale Web Servizio Mensa Genitori". In occasione del primo accesso è necessario registrarsi e compilare i campi proposti. (Se vi siete già registrati sulla App "Spazioscuola", le credenziali di accesso sono le medesime).

Ringraziando per la cortese attenzione si porgono cordiali saluti.

L'Assessore alla Pubblica Istruzione
Avv. Maria Luce Greco

Il Dirigente d'Area
Dott.ssa Milva Marra