



COMUNE DI VITTORIA

PROVINCIA DI RAGUSA

Direzione Servizi alla Persona

Via Gen. Diaz, 77 – 97019 Vittoria (RG)

TEL: 0932 514401 – email: protocollo generale@comunevittoria-rg.it



SERVIZIO DI REFEZIONE SCOLASTICA A.S. 2021/2022 – NUOVA GESTIONE INFORMATIZZATA

Cari genitori, il Comune di Vittoria desidera comunicarvi le novità sulla gestione informatizzata del servizio, che decorreranno nel corso dell'Anno Scolastico 2021/2022. In collaborazione con l'azienda che gestirà la refezione scolastica (Siristora Food & Global Service), sarà infatti 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, attraverso l'utilizzo dell'App "Servizi Mensa" o del portale web "Novaportal";
- 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.

Per facilitare il passaggio alla gestione informatizzata, Vi chiediamo di porre attenzione ai seguenti punti:

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

L'accesso al servizio di refezione sarà obbligatoriamente subordinato alla registrazione online accessibile via Web all'indirizzo <https://vittoria.ristonova.it/novaportal>.

Cliccando alla voce "Iscrizioni online", potrete accedere alla piattaforma di iscrizione.

Riceverete via mail le credenziali "temporanee", utili solo a proseguire e completare l'iter di iscrizione.

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



Le iscrizioni online sono operative dal 11/02/2022.

In fase di iscrizione sarà necessario indicare:

1. I dati ISEE che possano consentire una riduzione tariffaria.

Le fasce di riduzione e le tariffe conseguenti, sono riportate nella tabella a fianco.

2. La dieta richiesta per i vostri figli.

Attenzione: la scelta del campo "dieta" NON è stata abilitata.

- Per ottenere conferma ed abilitazione delle diete, i relativi certificati (per diete sanitarie) o autocertificazioni (per diete etico-religiose) dovranno essere inviate alla seguente mail: assistenza@siristora.com

TARIFFE SERVIZIO DI REFEZIONE SCOLASTICA ANNO SCOLASTICO 2021/2022		
	FASCE DI REDDITO ISEE	COSTO DEL PASTO A CARICO DELL'UTENZA
FASCIA A	inferiore a € 2.652,00	€ 0,52 IVA INCLUSA AL 4 %
FASCIA B	da € 2.653,00 a € 10.000,00	€ 1,56 IVA INCLUSA AL 4 %
FASCIA C	da € 10.001,00 a € 16.000,00	€ 2,60 IVA INCLUSA AL 4 %
FASCIA D	oltre € 16.001,00	€ 3,12 IVA INCLUSA AL 4 %

Una volta completata ed inviata l'iscrizione, la stessa dovrà essere poi validata dall'Ente o dal gestore.

Solo dopo l'accettazione, riceverete le credenziali definitive, con cui accedere in modo completo al sistema.

PORTALE WEB E CREDENZIALI DI ACCESSO AL SISTEMA

Dopo la validazione dell'iscrizione, riceverete via e-mail le credenziali (login e password, che potrete utilizzare anche per la APP) per accedere alla vostra area riservata del portale "Novaportal" dall'indirizzo <https://vittoria.ristonova.it/novaportal>.



Da questa pagina potrete visualizzare:

- i dati anagrafici associati a pagante (il genitore) ed utenti (gli alunni);
- i codici identificativi (PIN) da utilizzare, nei casi in cui siano richiesti, per i pagamenti;
- l'area per effettuare l'eventuale disdetta del pasto;
- la situazione dei pagamenti aggiornata;
- il menù del giorno;

- una sezione a cui accedere per scaricare alcuni documenti, tra cui la certificazione pagamenti (per 730)

UTILIZZO DELL'APP "SERVIZI MENSA"

Avrete 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 sistemi operativi Android, scaricando l'App da Play Store, digitando: "Servizi Mensa";
- per sistemi operativi iOS, scaricando l'App da App 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 "**vittoria**".

Dal menu principale potrete accedere alle diverse sezioni:

- **Presenze:** per avere resoconto delle presenze a mensa e per comunicare l'eventuale disdetta del pasto
- **Pagamenti:** per visualizzare il saldo del borsellino elettronico, la tariffa associata ai vostri figli, i codici identificativi (PIN) ed i versamenti eseguiti;
- **Comunicazioni:** per visualizzare eventuali comunicazioni e informazioni sul servizio;
- **Menù:** per visualizzare i piatti previsti per il giorno

NOTA: per l'accesso (via Web o APP), raccomandiamo di rispettare i caratteri maiuscoli/minuscoli delle credenziali che riceverete. In caso contrario non riuscirete ad accedere al sistema.

COMUNICAZIONE DELLE ASSENZE

Per la rilevazione pasti verrà utilizzato un sistema automatico: il sistema informatizzato presume che l'alunno iscritto al servizio consumi di default giornalmente il pasto (nei soli giorni dei rientri associati all'utente). Quotidianamente, il sistema provvede a scalare dal "borsellino elettronico" dell'utente l'importo della tariffa pasto ad esso abbinata. Qualora l'alunno non debba usufruire del servizio mensa, **dovrà essere il genitore a provvedere (entro le ore 09.30 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 signalerete 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: **09321847575**
- per assenza 2° figlio: Numero da comporre: **09321847576**
- per assenza 3° figlio: Numero da comporre: **09321847577**
- per assenza 4° figlio: Numero da comporre: **09321847578**

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 09.30 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
- i genitori con più di quattro figli NON potranno utilizzare il canale "squillo telefonico" (solo APP o Portale)
- 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.



PAGAMENTI - MODALITA' DI RICARICA DEL BORSELLINO ELETTRONICO

Ad ogni alunno è associato un "borsellino elettronico", un conto virtuale dal quale giornalmente, in base all'utilizzo del servizio mensa, viene detratto l'importo del buono pasto (in base alla propria tariffa).

Per ricaricare il borsellino elettronico avrete a disposizione le seguenti modalità di pagamento:

- ✓ **OnLine, dall'area riservata del portale Web "Novaportal".**

Dalla sezione "Pagamenti online" del portale, potrete scegliere il figlio per cui effettuare la ricarica. Sarete reindirizzati alla piattaforma di pagamento per ultimare l'operazione, con **carta di credito**.



- ✓ **OnLine, dalla app "Servizi Mensa"**

La medesima possibilità sarà accessibile dalla sezione "Ricarica online" della APP "Servizi Mensa". Anche qui sarete indirizzati alla piattaforma pagamenti per chiudere l'operazione, con carta di credito.



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.

- ✓ **Bonifico a favore del Concessionario (Siristora).**

I genitori dovranno eseguire un bonifico bancario a favore di Siristora utilizzando il seguente IBAN IT93M0200816917000101759044. L'importo di versamento è libero e non deve essere per forza un multiplo del valore del singolo pasto: il sistema automaticamente scarica (per ogni presenza a mensa) la tariffa del "buono pasto" lasciando a disposizione il credito residuo.



Risulta invece importante che i genitori indichino correttamente la "causale", inserendo questi dati:

- **Comune di Vittoria, Nome Cognome, Classe dell'alunno**

NOTE:

- > Per chi ha più figli iscritti al servizio mensa: è preferibile che il bonifico venga eseguito per un solo figlio oppure che quantomeno sia dettagliato in causale quanto dell'importo versato sia destinato a ciascun figlio; in mancanza di dettaglio, l'importo sarà caricato discrezionalmente in base al saldo del conto-pasti.

AGGIORNAMENTO DEL SALDO E COMUNICAZIONE PASTI RESIDUI

I pagamenti effettuati in modalità "OnLine" aggiorneranno automaticamente il borsellino in tempo reale. Sarà invece cura degli operatori Siristora caricare a sistema gli importi ricevuti tramite bonifico (pertanto in questo caso vedrete l'aggiornamento del saldo solo dopo la registrazione dell'importo).

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 (inviata 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.

ALTRE INFORMAZIONI

Dopo l'iscrizione riceverete una comunicazione personalizzata (via email), che conterrà le credenziali personali di accesso definitive. Si prega nel frattempo di NON contattare inutilmente gli uffici comunali o Siristora perché gli stessi non sono in possesso di tali credenziali, elaborate automaticamente dal sistema.

La piattaforma del nuovo sistema informatizzato potrà a breve essere raggiunta anche sull' Home Page del sito del Comune di Vittoria (<https://www.comunevittoria-rg.it/>).

Gli uffici preposti del Comune di Vittoria e Siristora Food & Global Service rimangono a disposizione delle famiglie in caso di dubbi o necessità ai seguenti recapiti:

- Email: assistenza@siristora.com

Vi ringraziamo fin d'ora per la collaborazione ed auspicando di incontrare la soddisfazione delle famiglie, cogliamo l'occasione per augurare a tutti una serena prosecuzione dell'anno scolastico.