



COMUNE DI TERNO D'ISOLA

Provincia di Bergamo

VADEMECUM DEL SERVIZIO DI RISTORAZIONE SCOLASTICA

Gentile Famiglia,
di seguito raggruppiamo in un unico documento tutti i servizi informatici attivati dal Comune di Terno d'Isola per il servizio di Refezione scolastica sempre nell'ottica di una maggiore digitalizzazione ed informatizzazione dei servizi comunali.

1. COME ACCEDERE AD APP SPAZIOSCUOLA E PORTALE WEB

A. Tramite smartphone: APP "SPAZIOSCUOLA"

La prima cosa da fare è **scaricare l'applicazione (APP)**, compatibile con versione Android 4.4 o superiore, iOS 9 o superiore. Questi i passaggi da seguire:

- Collegarsi a Google Play Store (Android) o App Store (iOS)
- Cercare "spazioscuola" (tutto attaccato) nel campo di ricerca delle app
- Selezionare l'app **SpazioScuola** (icona riportata a lato)
- Premere **Installa**, quindi **Accetto**



- Al primo avvio dell'app inserire nell'apposito campo il **Codice di Attivazione 7081291201** valido per il Comune di Terno d'Isola. Quindi premere il pulsante **Attiva**.
- Accedere con il proprio SPID o C.I.E.

B. Tramite PC: SITO INTERNET "SERVIZI SCOLASTICI"

La prima cosa da fare è collegarsi al sito del Comune di Terno d'Isola <https://www.comune.ternodisola.bg.it>, **nella sezione Servizi / Servizi Scolastici /**

A questo punto si aprirà il portale dell'applicativo School E-Suite e si dovrà procedere con la registrazione cliccando sul tasto Registrati e compilando i campi proposti con i dati dell'adulto di riferimento relativo al servizio di mensa scolastica, utilizzando il proprio SPID o C.I.E.

2. PRENOTAZIONE/DISDETTA PASTO GIORNALIERO

La presenza di ciascun alunno iscritto sarà registrata in automatico dal sistema informatizzato nei giorni di erogazione del servizio mensa previsti dal proprio orario scolastico, senza bisogno di prenotazione da parte del genitore o del personale scolastico, e dal calendario scolastico.

La presenza giornaliera determinerà la detrazione di un singolo buono pasto dal **conto virtuale prepagato** dell'alunno, secondo la tariffa prestabilita di ciascuno.

Pertanto è fondamentale l'intervento del genitore per **registrare l'assenza** attraverso una delle 2 modalità sotto indicate. **In caso contrario il pasto verrà erogato e il costo del buono pasto verrà detratto dal conto virtuale, nonostante l'assenza dell'alunno.**

Si sottolinea quindi che è **RESPONSABILITA' DEI GENITORI SEGNALARE** le assenze dalla mensa del proprio/a figlio/a attraverso l'utilizzo dell'App Spazio Scuola entro le ore 09.30 del giorno stesso dell'assenza.

ATTENZIONE AI PRIMI GIORNI DI SCUOLA E AGLI "INSERIMENTI"

Si ricorda che l'addebito dei pasti decorre PER TUTTI DAL PRIMO GIORNO UFFICIALE DI APERTURA DELLA MENSA PER OGNI SCUOLA.

RACCOMANDIAMO, SOPRATTUTTO AI GENITORI DEI NUOVI ISCRITTI DELLA SCUOLA DELL'INFANZIA e del NIDO DI SEGNARE L'ASSENZA FIN DA SUBITO.

Durante l'inserimento OGNI BAMBINO HA UN PROPRIO ORARIO DIFFERENZIATO CONCORDATO CON LE INSEGNANTI; QUINDI, I GENITORI DOVRANNO PROVVEDERE FIN DAL PRIMO GIORNO DI SCUOLA, ANCHE SE I FIGLI NON SI FERMERANNO IN MENSA, A SEGNALARE L'ASSENZA ALTRIMENTI IL PASTO VERRA' ADDEBITATO.



In caso di mancata comunicazione dell'assenza il pasto verrà addebitato: né SerCar né l'Ufficio Istruzione del Comune potranno andare a stornare il pasto non consumato.

MODALITÀ DI REGISTRAZIONE DELL'ASSENZA dell'alunno:

A) Tramite smartphone APP "SPAZIOSCUOLA"

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.

Per inviare la disdetta del pasto o la richiesta di pasto in bianco è necessario seguire queste istruzioni:

	<p>ACCEDERE TRAMITE SPID O CIE E SEGUIRE LE ISTRUZIONI SOTTORIPORTATE</p> <p>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.</p> <p>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.</p>
	<p>Una volta selezionato il servizio, sarà visualizzato il calendario, per il mese corrente. Il servizio attivo sarà indicato con un segno di spunta verde.</p> <p>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.</p> <p>Per registrare l'assenza, richiedere il pasto in bianco o modificare le assenze future già impostate, toccare la data desiderata.</p> <p>Al primo tocco, la data si colorerà di rosso a indicare un'assenza, al secondo tocco si colorerà di giallo a indicare</p>

	<p>una richiesta di pasto in bianco, al terzo tocco tornerà bianca per indicare una presenza normale. <u>Non è possibile modificare le presenze nel passato.</u></p> <p>La presenza per la data odierna è modificabile fino alle ore 9.30. 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.</p>
--	---

Non è possibile modificare le presenze nel passato.

La presenza per la data del giorno corrente è modificabile fino alle ore 9.30, non oltre, nel caso l'App non dovesse funzionare, sempre entro le ore 09.30, è possibile inviare una mail a Sercar al seguente indirizzo: terno@sercar.it per richiedere lo storno della presenza.

È possibile gestire le assenze per il mese corrente e quello successivo.

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.

B) Tramite INVIO SMS DI DISDETTA PASTO

- inviare l'sms giornaliero di disdetta del pasto al numero: 3202041924
- l'sms dovrà essere inviato dal genitore, unicamente dal numero di cellulare inserito nel sistema (cioè, quello dell'adulto indicato in fase di iscrizione).

Poiché ad ogni bambino possano 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.**

Si precisa che:

- il sistema non riconosce gli SMS inviati con il numero del mittente nascosto;
- l'SMS dovrà essere inoltrato dalle ore **17:00** del giorno precedente l'assenza alle ore **9:30** del giorno dell'assenza. Prima ed oltre gli orari indicati, l'sms non sarà acquisito dal sistema e quindi automaticamente rifiutato (verrà quindi registrata la presenza e addebitato il pasto)

COSA SCRIVERE NEL TESTO DELL'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 associato a vostro/a figlio/a)
- **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 15 (si intendono giorni solari dal lunedì alla domenica)

Esempi:

- **34 A 1** = 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

COSA SCRIVERE NEL TESTO DELL'SMS DI RICHIESTA DI PASTO IN BIANCO

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

- **PAN** del bambino (codice univoco di riconoscimento corrispondente associato a vostro/a figlio/a)
- **Spazio**
- **B** = pasto in bianco
- **Spazio**
- **1 o altra cifra** per più giorni fino ad un massimo di 3 consecutivi

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 i numeri di cellulari registrati nel sistema informatizzato.

Non si potranno rettificare le presenze rilevate 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.

Quando non occorre registrare l'assenza

- Non sarà necessario disdire il pasto nei giorni di **chiusura delle scuole** (festivi, ponti, santo patrono, ordinanze di chiusura); dato che il servizio mensa non sarà erogato il sistema attribuirà automaticamente l'assenza, invece per eventuali gite e visite d'istruzione sia di classe che singole, dovranno provvedere i genitori ad inserire l'assenza!!!!

Precisazioni

- **La mancata registrazione dell'assenza** dell'alunno entro i termini previsti comporterà l'addebito del buono pasto, comunque erogato dalla Ditta appaltatrice, di cui il Comune non potrà assumersi l'onere;
- **L'uscita anticipata dell'alunno** dal plesso scolastico – per vari motivi personali non previsti - oltre le ore 9.30, comporterà l'addebito del pasto;
- **Si raccomanda di inviare le assenze tramite APP o tramite SMS, considerando che non potranno essere apportate modifiche con la APP se sarà stato inviato l'SMS, e viceversa.**

3. MODALITA' DI PAGAMENTO DEL SERVIZIO

IL SERVIZIO PREVEDE IL **PAGAMENTO ANTICIPATO** TRAMITE RICARICA NON A SERVIZIO FRUITO.

SISTEMA DI PAGAMENTO PAGO-PA

Dovrà essere **effettuata una ricarica di pagamento per ciascun figlio**. La ricarica potrà essere effettuata sia dal PORTALE WEB (tramite PC), sia dalla APP Spazio Scuola (tramite smartphone), mediante le modalità di seguito specificate:

tramite PC

- cliccare su "RICARICA",
- scegliere la "Categoria di servizio" REFEZIONE
- inserire l'importo scelto nel riquadro sotto la voce "Ricarica"
- cliccare successivamente su "PAGA ONLINE" oppure su "PAGA PRESSO PSP".

tramite APP

- dal menù in alto a sinistra selezionare 'Pagamenti'
- inserire l'importo scelto nello spazio a destra sopra la dicitura 'importo', nel rigo del servizio scelto MENSA
- cliccare su "Procedi con il pagamento".
- cliccare successivamente su "PAGA ONLINE" oppure su "PAGA PRESSO PSP".

"PAGA ONLINE"

Scegliendo "**PAGA ONLINE**" si potrà accedere con il proprio identificativo SPID oppure con l'indirizzo e-mail. La RICARICA potrà essere effettuata **direttamente** mediante CARTA DI CREDITO o le altre modalità elencate (**Conto Corrente o Altri metodi di pagamento**).

Sarà visualizzato un elenco di prestatori di servizi di pagamento (Istituti di credito) che si potrà scegliere in base alle commissioni più vantaggiose applicate al servizio. Al termine dell'operazione sarà disponibile una ricevuta relativa al pagamento effettuato e una copia di questa sarà comunque scaricabile, nel giro di qualche giorno, dalla sezione dedicata al riepilogo dei dati di pagamento.

"PAGA PRESSO PSP" (es. tabaccai, SISAL, Pay Tipper, Lottomatica, banche aderenti a PagoPA)

Scegliendo "**PAGA PRESSO PSP**" la RICARICA potrà essere effettuata con **GENERAZIONE ED EVENTUALE STAMPA dell'AVVISO DI PAGAMENTO, da pagare presso un PSP** (Prestatore di servizio di pagamento).

Dopo aver cliccato sul pulsante "Paga presso PSP", si aprirà la schermata che riporterà le "**Informazioni utili**" per effettuare il pagamento (**Importo - Codice Fiscale Ente Creditore - Numero Avviso di Pagamento**).

Sarà possibile inserire un indirizzo **E-mail** in un campo dedicato per ricevere via e-mail il riepilogo delle informazioni necessarie al pagamento in formato PDF oppure (solo dal PORTALE WEB) cliccare su "**Scarica avviso di pagamento**" per scaricare il documento utile per effettuare il pagamento e, volendo, procedere alla relativa stampa. Con le "**informazioni utili alla ricarica**" o con l'**Avviso di pagamento** generato sarà possibile recarsi nei punti vendita aderenti a PagoPA (es. tabaccai, SISAL, Pay Tipper, Lottomatica, banche aderenti a PagoPA) ed effettuare il pagamento.

È possibile effettuare il pagamento anche attraverso il proprio Internet banking se abilitato ai pagamenti PagoPA.

PAGAMENTO CON SDD (SEPA DIRECT DEBIT - EX RID)

L'ex RID, rapporto interbancario diretto, è quella modalità di pagamento che permette l'addebito automatico sul conto corrente del cliente.

Alla fine del mese verrà automaticamente addebitato l'importo corrispondente alle presenze rilevate e registrate sul sistema nel mese precedente.

L'invio dell'addebito prevede una commissione bancaria di €. 1,00

Per attivare questa modalità di pagamento, solo la prima volta, è necessario compilare l'apposito modulo disponibile presso l'Ufficio Istruzione e inviarlo via e-mail a: terno@sercar.it

SI INFORMA CHE IN CASO DI ELEVATE MOROSITA', SI PROCEDERÀ ALLA SOSPENSIONE DEL SERVIZIO (anche in corso d'anno scolastico).

4. COME EFFETTUARE L'ISCRIZIONE ON LINE AL SERVIZIO

Come per l'anno precedente le iscrizioni al servizio dovranno **effettuarsi esclusivamente tramite l'inserimento dei dati online.**

REGISTRAZIONE AL SERVIZIO PER I NUOVI ISCRITTI

Accedere al sito istituzionale del Comune di Terno d'Isola "www.comune.ternodisola.bg.it"

CLICCARE> Sezione Servizi > "Servizi scolastici"> si aprirà la schermata accesso spazio scuola

(prima di iniziare l'iscrizione è necessario avere a disposizione **lo Spid o la C.I.E.** del genitore che si vuole inserire come "Adulto pagante" e che gestirà l'App e i servizi telematici, i codici fiscali dei genitori e dei figli da iscrivere, il numero di cellulare, l'indirizzo e-mail e, se posseduta, l'Attestazione in corso di validità dal quale desumere l'Indicatore della Situazione Economica Equivalente (dichiarazione ISEE) ed eventualmente il certificato medico per l'inserimento della dieta sanitaria.

L'Attestazione in corso di validità dal quale desumere l'Indicatore della Situazione Economica Equivalente (dichiarazione ISEE) non è obbligatoria, è richiesta solo per coloro che vogliono beneficiare delle tariffe ridotte (previste solo per i residenti in Terno d'Isola).

L'Attestazione ISEE deve essere presentata all'atto dell'iscrizione, non saranno ammesse richieste di riduzione tariffe nel corso dell'anno scolastico.)

Accedere quindi con **SPID o C.I.E.** e cliccare accedi e proseguire inserendo tutti i dati richiesti dal modulo iscrizione.

MODULO ISCRIZIONI ON LINE

- Nella sezione del menù a sinistra cliccare su:
 - Iscrizioni online
 - Si aprirà poi la pagina con le informazioni utili contenute l'informativa della privacy e le norme di disciplina in formato pdf, una volta presa visione fleggare "letto e accettato" e poi cliccare avanti
 - selezionare dall'elenco il bambino che volete iscrivere o, nel caso di un nuovo utente inserirlo cliccando la casella "aggiungi nuovo consumatore"
 - (l'iscrizione va effettuata per ogni alunno che si vuole iscrivere al servizio)
 - Inserire i dati anagrafici del figlio > avanti
 - Inserire i dati dell'adulto/genitore 1> avanti
- (si ricorda che i campi con l'asterisco sono obbligatori)

- Inserire i dati del Genitore 2 > avanti
(in caso di nucleo familiare monoparentale spuntare il quadratino bianco per poter evitare l'inserimento dati)
- Si aprirà poi la schermata "dati del servizio"
- Se l'ISEE è inferiore o pari a 15.000,01 € spuntare la casellina bianca per abilitare i dati della dichiarazione ISEE (solo residenti) e compilare i rispettivi campi
- Allegare la dichiarazione ISEE nella sezione "carica documento"
- Cliccare il pulsante "calcola la tariffa"
- Se non verrà inserito l'ISEE, automaticamente si applicherà la fascia massima
- Selezionare se primo, secondo o terzo figlio (per il 3 figlio iscritto ci sarà una riduzione del 25%)
- Fleggare se entrambi i genitori lavorano;
- Fleggare e inserire i giorni di frequenza a settimana del servizio di ristorazione sulla base del proprio orario scolastico (ad esempio 3 o 5);
- Classe e sezione A.S. 2026/2027, da indicare qualora si sia a conoscenza
- Fleggare la scuola di frequenza >avanti
- Fleggare la casellina dichiaro di aver verificato i dati inseriti nella domanda, prima di confermare definitivamente
- Cliccare poi "conferma e stampa domanda definitiva"
- Verificare che nella propria casella e-mail sia arrivata la conferma dell'iscrizione;

RINNOVO ISCRIZIONE AL SERVIZIO DI RISTORAZIONE SCOLASTICA ALUNNI GIA' REGISTRATI

Accedere al sito istituzionale del Comune di Terno d'Isola "www.comune.ternodisola.bg.it" CLICCARE> sezione Servizi > "**servizi scolastici**"> nella schermata "accesso spazio scuola" accedere con **SPID o C.I.E**, cliccare poi accedi e proseguire correggendo o modificando i dati richiesti dal modulo iscrizione già inseriti per i figli già frequentanti il servizio o inserire nuovo consumatore al servizio.

ADEMPIMENTI SUCCESSIVI ALLA COMPILAZIONE DEL MODULO ISCRIZIONE ON LINE

Non sarà necessario consegnare all'Ufficio Istruzione alcun modulo cartaceo né inviarlo via mail, al termine delle iscrizioni verrà protocollato e depositato agli atti l'elenco delle iscrizioni pervenute tramite il portale informatico nei termini indicati di scadenza iscrizioni.

N.B. Sarà vostra premura verificare che la procedura di iscrizione sia stata eseguita correttamente controllando che al termine dell'inserimento della domanda vi arrivi correttamente la ricevuta stessa sulla vostra mail.

RITIRO DAL SERVIZIO

In caso di volontà di ritiro dal servizio di refezione scolastica è necessario avvisare tempestivamente l'ufficio istruzione alla mail istruzione@comune.ternodisola.bg.it. Fino a completamento della pratica (2 giorni lavorativi dall'invio della richiesta), sarà necessario indicare la disdetta a pranzo per evitare addebiti di pasti prenotati ma non consumati.

5. DISPOSIZIONI FINALI

- Non saranno ammessi al servizio alunni che non risultano regolarmente iscritti al servizio di ristorazione scolastica;
- L'iscrizione al servizio comporta l'effettiva fruizione dei pasti durante l'intero anno scolastico, qualora si voglia **rinunciare al servizio è obbligatoria la comunicazione scritta all'ufficio istruzione del comune tramite apposito modulo**, pena l'impossibilità di iscrizione per l'anno successivo;
- **Non sarà possibile effettuare l'iscrizione al servizio di ristorazione per chi non è in regola con i pagamenti, anche pregressi di ulteriori figli non più frequentanti la scuola;**
- La sottoscrizione dell'iscrizione on line comporta l'accettazione delle **norme di disciplina, le condizioni generali del servizio e le clausole delle procedure previste in caso di mancato pagamento** e di controllo (disponibili, come per tutte le altre comunicazioni sul sito istituzionale del Comune di Terno d'Isola alla sezione "Uffici e contatti" - "Ufficio Pubblica Istruzione" – "Servizio di ristorazione scolastica")
- Per chi avesse la necessità di avere un menù diversificato sulla base di scelte di diete etico/religiose o di diete sanitarie (allergie o intolleranze prescritte da un medico) deve richiederlo attraverso la modulistica a disposizione presso l'ufficio istruzione e caricarlo attraverso la nuova funzione all'interno del portale "iscrizioni on line";
- Qualora vi fossero dei crediti al termine dell'anno scolastico, si dovrà chiedere tale rimborso direttamente alla Ditta Sercar scrivendo una mail all'indirizzo terno@sercar.it
- È POSSIBILE CHE IN CORSO D'ANNO LE TARIFFE SUBISCANO DELLE VARIAZIONI CAUSA AUMENTI PREZZI, TALE VARIAZIONI VERRANNO COMUNICATE TEMPESTIVAMENTE.

Per ogni ulteriore informazione, il Responsabile dell'Ufficio Istruzione Dossi Roberta è a disposizione presso lo sportello sito al piano terra della sede comunale negli orari di apertura al pubblico oppure telefonando al n. telefonico 035-4940001 - interno 7-o tramite e-mail all'indirizzo istruzione@comune.ternodisola.bg.it o roberta.dossi@comune.ternodisola.bg.it.

**Il Responsabile del Settore Affari Generali
Andreotti dr.ssa Mara
(documento firmato digitalmente)**