Ufficio Istruzione – Tel. 0121/361273 -0121/361274 – Fax 0121/361354 –
Mail :infomense@comune.pinerolo.to.it

SERVIZIO DI REFEZIONE SCOLASTICA A.S. 2018/2019
ISCRIZIONE AL SERVIZIO E MODALITA' GESTIONALI

Gentili genitori, l'Amministrazione Comunale ha confermato, per l'anno scolastico 2018-2019, la gestione informatizzata del servizio di refezione scolastica, già utilizzata nei precedenti anni scolastici.

Si riassumono qui di seguito le informazioni principali relative alle iscrizioni e alle modalità di funzionamento del servizio

ISCRIZIONI /CONFERMA ISCRIZIONE AL SERVIZIO
DAL 04/07/2018 AL 24/08/2018
On line o presso l'Ufficio Istruzione Comunale

Eventuali debiti pregressi relativi al servizio dovranno essere saldati prima di procedere con l'iscrizione all'a.s. 2018/2019, presso i rivenditori autorizzati entro il 24 agosto 2018.

In mancanza della corretta conclusione della pratica di iscrizione l'alunno non potrà utilizzare il servizio.
Nel caso di iscrizione on line riveste particolare importanza la verifica dell'avvenuta validazione della domanda.

L'iscrizione al servizio mensa dovrà essere effettuata anche da coloro che già usufruivano del servizio nell'anno scolastico precedente; in tal caso è prevista una procedura semplificata (conferma di iscrizione).

a) NUOVA ISCRIZIONE AL SERVIZIO DI REFEZIONE SCOLASTICA

Sarà possibile effettuare una nuova iscrizione:

- **mediante la procedura on line**
  Attenzione: questa procedura deve essere esclusivamente utilizzata dagli utenti (paganti-genitori) che non sono in possesso delle credenziali utili per accedere al portale internet dedicato al servizio; può trattarsi di genitori-paganti che non hanno

mai presentato domande di iscrizione al servizio o di genitori-paganti che negli anni precedenti hanno effettuato l'iscrizione presso l'Ufficio Istruzione e non hanno indicato il proprio indirizzo mail. **Per formalizzare l'iscrizione sarà necessario, all'atto dell'inserimento dei dati, indicare il proprio indirizzo di posta elettronica: senza tale indicazione non sarà possibile effettuare l'iscrizione mediante la procedura on-line.**

Collegandosi al sito internet del Comune di Pinerolo – www.comune.pinerolo.to.it – Servizi – Scuola/Famiglia/Infanzia- Mensa scolastica – area riservata ai genitori – iscrizioni/verifiche (al seguente indirizzo http://pinerolo.ristonova.it/novaportal/)
Cliccare sul pulsante "Iscrizioni on line" – scaricare e leggere le istruzioni per l'inserimento dei dati – acconsentire al trattamento dei dati; *per proseguire sarà necessario prendere visione ed accettare le condizioni che regolano il servizio, dettagliate nella presente circolare, ed in modo particolare le clausole onerose relative allo stesso.*

Terminata la fase di inserimento dei dati (si precisa che ognuna delle tre sezioni dovrà essere contrassegnata con il segno di spunta verde) la domanda dovrà essere inviata all'Ufficio Istruzione cliccando sull'apposita icona. L'Ufficio Istruzione, ricevuta la domanda, provvederà a convalidarla e ad attribuire la tariffa.
La domanda, convalidata dall'ufficio, recherà la dicitura "Domanda validata": l'utente riceverà una mail di avvenuta validazione o in alternativa potrà nuovamente accedere alla medesima sezione dell'area riservata per verificare lo stato della richiesta.
Qualora, per motivazioni diverse, la domanda non possa essere validata l'utente verrà contattato dall'Ufficio Istruzione per chiarire e sanare se possibile l'anomalia.

Al momento dell'iscrizione riveste particolare importanza l'indicazione dei seguenti dati:

- Codice fiscale, dati anagrafici completi e dati identificativi del documento di identità del genitore- pagante;
- numero/i di telefono (al massimo quattro) abbinati al nucleo familiare, da utilizzare per comunicare l'assenza degli alunni dal servizio;

  Si precisa:
  - che il numero indicato come "cellulare pagante" dovrà essere quello del genitore/pagante che ha presentato la domanda di iscrizione. Tale numero verrà infatti utilizzato nel corso dell'anno scolastico dall'ufficio comunale per inviare comunicazioni e/o solleciti.
  - non possono essere indicati numeri "nascosti"
  - occorre verificare, all'atto dell'inserimento dei numeri, che gli stessi non siano già abbinati ad altri alunni nell'anno scolastico 18/19 (es. numero di telefono della nonna abbinato a due nipoti di nuclei familiari diversi);
  - che per la segnalazione delle assenze, nel corso dell'a.s., dovranno essere utilizzati unicamente i numeri comunicati in fase di iscrizione;
  - i numeri di telefono devono essere inseriti senza spazi o caratteri diversi (es. / , - ….);

- indirizzo mail sul quale si desidera ricevere ogni informazione relativa al servizio; Qualora nel momento dell'iscrizione non venga indicato l'indirizzo e-mail non si assicura l'invio individualizzato delle comunicazioni che riguardano il servizio;
- Scuola e classe di frequenza dell'alunno (quest'ultima se conosciuta; in caso contrario utilizzare l'opzione "classe da assegnare");

- l'indicatore **Isee**, in corso di validità, inerente a prestazioni rivolte a minori *che non presenti segnalazioni di anomalie o difformità;*

In ogni caso si raccomanda l'attenta lettura delle istruzioni disponibili nella pagina di accesso alla procedura.

Si precisa che per gli alunni portatori di handicap residenti nel Comune di Pinerolo è necessario selezionare l'apposita casella e consegnare direttamente all'Ufficio Istruzione o via mail, la certificazione ai sensi della Legge 104/92, qualora non sia già in possesso degli uffici dagli anni precedenti.
La consegna di tale documentazione è indispensabile per la validazione della domanda.

Nel caso di diete particolari si raccomanda la lettura dell'apposita sezione riportata successivamente.

- **presentandosi presso lo sportello** dell'Ufficio Istruzione Comunale nei seguenti orari:

lun	10:00-13:00
merc:	09:00-11:30 – 14:30 – 17:30
ven:	09:00 – 11:30

e presentando la documentazione già descritta nella sezione "iscrizione on-line"

b) CONFERMA ISCRIZIONE AL SERVIZIO DI REFEZIONE SCOLASTICA da effettuarsi ogni anno

- **mediante la procedura on line**

Attenzione: questa procedura deve essere utilizzata dagli utenti (paganti-genitori) che già possiedono le credenziali per accedere al portale internet dedicato al servizio anche nel caso necessitino di iscrivere un nuovo alunno per la prima volta (Esempio: conferma di alunno già iscritto + nuova iscrizione oppure solo nuova iscrizione se il figlio iscritto lo scorso anno scolastico non utilizza più il servizio); qualora i genitori abbiano smarrito tali credenziali possono ottenerne di nuove accedendo al portale e cliccando su "non riesci ad accedere al tuo account?" od eventualmente contattando l'Ufficio Istruzione Comunale.

Accedere con le credenziali in proprio possesso all'area riservata ai genitori, entrare nella sezione "iscrizioni" (in alto a destra) e seguire le istruzioni per la verifica/modifica dei dati già presenti o inserimento di nuove informazioni.

Terminata la fase di inserimento dei dati (si precisa che ognuna delle tre sezioni dovrà essere contrassegnata con il segno di spunta verde) la domanda dovrà essere inviata all'Ufficio Istruzione cliccando sull'apposita icona. L'Ufficio Istruzione, ricevuta la domanda, provvederà a convalidarla e ad attribuire la tariffa.
La domanda, convalidata dall'ufficio, recherà la dicitura "Domanda validata": l'utente riceverà una mail di avvenuta validazione o in alternativa potrà nuovamente accedere alla medesima sezione dell'area riservata per verificare lo stato della richiesta.
Qualora, per motivazioni diverse, la domanda non possa essere validata l'utente verrà contattato dall'Ufficio Istruzione per chiarire e sanare se possibile l'anomalia.

Nel caso di diete particolari si raccomanda la lettura dell'apposita sezione riportata successivamente.

- **presentandosi presso lo sportello** dell'Ufficio Istruzione Comunale nei seguenti orari:

  lun 10:00-13:00
  merc: 09:00-11:30 – 14:30 – 17:30
  ven: 09:00 – 11:30

Si rimanda a quanto indicato nella sezione a) per la documentazione utile a concludere positivamente la pratica.

c) FASCE E TARIFFE A.S. 2018/2019
approvate con Deliberazione di Giunta Comunale n. 187 del 29/05/2018)

ISEE	COSTO DEL BUONO PASTO	FASCIA
Da € 0,00 a € 3.680,75	€ 2,09	B
Da € 3.680,76 A € 7.973,55	€ 2,75	C
Da € 7.973,56 a € 12.879,61	€ 3,36	D
Da € 12.879,62 a € 18.398,92	€ 4,27	E
Da € 18.398,93 a € 25.143,54	€ 5,20	F
Oltre € 25.143,54 (o mancata presentazione Isee)	€ 5,79	G
Non residenti	€ 5,79	H

Tariffe agevolate per residenti
Per godere delle tariffe agevolate l'alunno deve essere residente nel Comune di Pinerolo con almeno un genitore e deve aver comunicato, in sede di iscrizione, l'indicatore Isee relativo al nucleo familiare.
L'indicatore Isee deve essere inerente a prestazioni rivolte a minori e non presentare segnalazioni di difformità o anomalie.
L'ISEE comunicato all'atto dell'iscrizione sarà ritenuto valido per tutto il corso dell'anno scolastico, fatta salva la necessità di comunicare un nuovo valore derivante da un "Isee corrente" .

Agevolazioni terzo e quarto figlio
E' prevista l'agevolazione per i nuclei familiari con tre o più figli iscritti al servizio, consistente nell'abbassamento di una fascia a partire dal secondo figlio iscritto alla refezione scolastica.
Si precisa che qualora la fascia attribuita in applicazione del valore Isee dichiarato sia la "B" a partire dal secondo figlio viene concessa l'esenzione.

Tariffe per non residenti
Verrà applicata la fascia H, salvo convenzioni diverse con i Comuni di provenienza.
Per i bambini in affido familiare varrà l'ISEE della famiglia affidataria residente in Pinerolo.

Esenzioni totali residenti:
Le esenzioni totali dal pagamento potranno essere concesse a chi avrà un indice ISEE di prima fascia (da € 0 a € 3.680,75) o di seconda fascia (da € 3.680,76 a € 7.973,55) e relazione sociale del CISS (da richiedersi allo sportello CISS con congruo anticipo rispetto all'avvio dell'anno scolastico con contestuale esibizione della scheda di iscrizione al servizio).
Sono altresì esenti i portatori di handicap certificato (L 104/92) residenti nel Comune di Pinerolo.

Comunicazione nuovo indicatore ISEE nel corso dell'anno scolastico e ISEE corrente
Nel corso dell'anno scolastico, sarà possibile comunicare un nuovo valore dell'ISEE ordinario solamente in caso di variazione del nucleo familiare. La conseguente modifica della tariffa avverrà dalla data di presa in carico della richiesta da parte dell'Ufficio Istruzione.
La nuova normativa ha inoltre introdotto l'istituto dell'ISEE corrente che ha l'intento di riflettere la reale situazione economica del nucleo familiare con riferimento ad un periodo di tempo più recente rispetto a quello preso come riferimento nella compilazione dell'Isee ordinario.

Gli utenti potranno comunicare in corso d'anno il valore dell'Isee Corrente che potrà pertanto essere presentato ai fini dell'assegnazione della tariffa.
L'ISEE corrente (che in base alla normativa ha validità di mesi due) sarà considerato valido dalla data di presentazione agli uffici comunali e sino al termine dell'anno scolastico 2018/19, **purché permangano le condizioni che ne hanno permesso il rilascio**.
Coloro che in base all'ISEE corrente si trovino ad essere collocati nelle due fasce tariffarie più basse verranno esonerati dal pagamento della tariffa purché sussistano entrambe le seguenti condizioni:

- siano unici percettori di reddito del proprio nucleo familiare
- nessuno dei componenti del nucleo familiare sia proprietario di beni immobili, eccetto il caso in cui l'immobile di proprietà sia adibito ad abitazione principale e gravato da mutuo.

L'esenzione in oggetto viene riconosciuta per tutto il periodo del permanere delle condizioni sopracitate.

d) CONTROLLI SULLE ATTESTAZIONI ISEE

Il Comune di Pinerolo ai sensi della deliberazione G.C. n. 456 del 02/12/09 effettua ogni anno i controlli sulle dichiarazioni ISEE presentate. In caso di falsità in atti e dichiarazioni mendaci si incorre nelle sanzioni previste dal Decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000 n. 445. Ai sensi dell'art. 11 del D.P.R. 403 e s.m.i del 20/10/1998 e s.m.i il dichiarante potrebbe incorrere nella decadenza dai benefici eventualmente conseguenti al provvedimento emanato sulla base della dichiarazione non veritiera.

e) MODALITA' OPERATIVE

Ricarica borsellino elettronico – Modalità di pagamento della tariffa

Ogni alunno al momento della validazione dell'iscrizione riceve un **codice personale (codice pin)** da utilizzare per ricaricare il "borsellino elettronico". Si tratta di un conto virtuale dal quale giornalmente, quando il servizio è attivo per la classe di riferimento e nel rispetto delle segnalazioni di assenza effettuate dal genitore, viene detratto l'importo corrispondente al buono pasto.

Per ricaricare il borsellino il genitore potrà:
-recarsi presso i punti vendita autorizzati e convenzionati con il Comune di Pinerolo munito del codice identificativo assegnato (CODICE PIN).
Il rivenditore dovrà provvedere a rilasciare apposita ricevuta di ricarica del borsellino e, nel caso in cui la transazione avvenga a mezzo bancomat dell'utente, una ricevuta dedicata;

Esercizi convenzionati	**Indirizzo**
Barotto Sabrina	Via Turati n. 12 - Pinerolo
Giay Maurizio	Via Maestra Riva n. 84 - Pinerolo
Il Cavallo a Dondolo di Bourlot Fabrizio	Via Saluzzo n. 53 - Pinerolo
Napoli Sarina	Via Einaudi n. 43 - Pinerolo
Near School di Coppola Assunta	Corso Torino n. 89 - Pinerolo
Plavan Nello	Viale Rimembranza n. 44 - Pinerolo
Scaglia Mauro	Via Nazionale n. 128 - Pinerolo
Simonelli Valter	Corso Torino n. 14 - Pinerolo

Presso i rivenditori autorizzati è possibile ricaricare il borsellino elettronico utilizzando qualsiasi tipo di bancomat, anche quelli di nuova generazione emessi da alcuni Istituti Bancari, il Bancoposta, bancomat delle Poste Italiane, carte di credito o contanti.

- accedere, con le proprie credenziali, al portale dedicato ai genitori tramite il sito del Comune di Pinerolo e provvedere al pagamento con carta di credito ordinaria o prepagata.

ATTENZIONE: è bene verificare periodicamente il saldo del borsellino elettronico.

Codice Pin
I codici PIN attribuiti agli alunni negli anni scolastici precedenti restano invariati per gli anni scolastici successivi.
Qualora si tratti di nuove iscrizioni i codici Pin vengono attribuiti al momento dell'iscrizione in ufficio o al momento della validazione della domanda on line.

Comunicazione assenze dalla mensa
Per la rilevazione delle presenze in mensa viene utilizzato un sistema automatico: il sistema si fonda sulla presunzione che l'alunno iscritto al servizio consumi giornalmente il pasto. Pertanto, per ogni giorno in cui è attivo il servizio mensa presso la scuola frequentata, il sistema provvede a scalare dal "borsellino elettronico" dell'utente, a prescindere dal suo saldo, l'equivalente della tariffa del pasto abbinata allo stesso.
Qualora l'alunno non usufruisca del servizio mensa il genitore dovrà provvedere a comunicare l'assenza dal servizio **dalle ore 18:00 del giorno precedente e sino alle ore 09:30 del giorno stesso** secondo una delle seguenti modalità:

- **squillo telefonico**:

componendo, con uno dei numeri comunicati al momento dell'iscrizione, il numero di telefono corrispondente al figlio assente (vedi tabella sotto dettagliata) facendo fare da due a quattro squilli e riagganciando.

Attenzione: se si lascia squillare per più di quattro volte viene attribuito il costo di uno scatto ed una segreteria telefonica comunica l'esito della chiamata. In ogni caso, quando il genitore ha comunicato un indirizzo mail, arriva la mail di conferma o la segnalazione anomalia qualora, per ragioni tecniche, la segnalazione non sia andata a buon fine.

I numeri di telefono da comporre per comunicare le assenze dal servizio sono i seguenti:

Assenza giornaliera

1° figlio (primogenito)	Numero da comporre:	0121/097301
2° figlio (secondogenito)	Numero da comporre:	0121/097302
3° figlio	Numero da comporre:	0121/097303
4° figlio	Numero da comporre:	0121/097304

Per segnalare l'assenza di più giorni, occorre effettuare lo squillo telefonico in corrispondenza di ciascun giorno di assenza, secondo gli orari sopra specificati.

- **mediante la APP per Smartphone e Iphone**

Per i genitori in possesso di Smartphone Android e Iphone IOS è scaricabile una APP dedicata al servizio mensa scolastica (denominata "servizi mensa") dalla quale sono visualizzabili diverse informazioni tra cui i calendari mensili con le corrispondenti presenze/assenze, le telefonate effettuate per segnalare le assenze, le ricariche del borsellino effettuate e il saldo dello stesso.

Con la medesima applicazione è inoltre possibile segnalare le giornate di assenza dell'alunno:

- assenza giornaliera, con selezione del giorno interessato da effettuarsi nella seguente fascia oraria: dalle ore 18:00 del giorno precedente e sino alle ore 09:30 del giorno stesso
- assenza prolungata, al massimo sino alla conclusione della settimana in corso (esempio: l'alunno il martedì sta a casa perché influenzato – le assenze si possono inserire soltanto dal martedì al venerdì) rispettando gli orari sopra indicati

Si precisa che la app è scaricabile dal Play Store digitando "novasrl"; compare quindi la app "Servizi mensa" con icona rossa. Per la sua installazione alla voce impianto è necessario indicare "pinerolo", mentre la username e la password sono quelle che già consentono all'utente di accedere all'area riservata.
Ogni altra informazione in merito è disponibile sul sito internet comunale, nella sezione "Mense scolastiche".

- **mediante l'area riservata ai genitori sul portale "Novaportal" (accessibile dal sito internet del Comune di Pinerolo)**

Dall'area riservata è possibile segnalare:

- assenza giornaliera, con selezione del giorno interessato da effettuarsi nella seguente fascia oraria: dalle ore 18:00 del giorno precedente e sino alle ore 09:30 del giorno stesso

- assenza prolungata, al massimo sino alla conclusione della settimana in corso (esempio: l'alunno il martedì sta a casa perché influenzato – le assenze si possono inserire soltanto dal martedì al venerdì) rispettando gli orari sopra indicati

- casi eccezionali:

- coloro che iscrivono l'alunno al servizio mensa intendendo utilizzarlo solo in via eccezionale (esempio: indisponibilità dei nonni …) sono invitati a prendere contatti con l'Ufficio Istruzione. L'eventuale utilizzo del servizio in tal caso dovrà essere comunicato tempestivamente all'indirizzo mail : infomense@comune.pinerolo.to.it;
- per mancato utilizzo del servizio per lunghi periodi o soggiorni all'estero, è possibile richiedere l'inserimento dell'assenza all'Ufficio Istruzione facendo richiesta tramite e-mail all'indirizzo infomense@comune.pinerolo.to.it.

Numero telefonico di emergenza

Non più attivo

In merito alla segnalazione delle assenze …. ATTENZIONE!!!

- In caso di *mancata segnalazione dell'assenza per dimenticanza o in caso di chiamata oltre l'orario* stabilito, **il costo del pasto non potrà essere rimborsato**; ciò in quanto dopo le ore 9.30 i dati dei bambini presenti vengono automaticamente elaborati dal sistema per la preparazione dei pasti; *una falsa segnalazione per il recupero di tale pasto non è consentita e sarà pertanto perseguita dall'ufficio, in seguito a controlli, comportando in ogni caso l'addebito del costo del pasto;*
- Qualora l'utente rilevi una qualsiasi *anomalia nella segnalazione* dell'assenza che possa dare luogo alla mancata registrazione della stessa (es. il telefono non squilla, non arriva la mail di conferma ecc..) dovrà tempestivamente segnalarlo all'Ufficio Istruzione (telefonicamente o via mail) in modo da permettere controlli tempestivi sui dati registrati dal sistema.
- Qualora si rilevi l'utilizzo del servizio da parte di *alunno non iscritto* si procederà a sollecitare in via bonaria il genitore e, in caso di mancato riscontro, si procederà d'ufficio all'iscrizione, attribuendo la fascia G o H a seconda della sua residenza chiedendo alla scuola la data di decorrenza dell'utilizzo del servizio a partire dalla quale si riterrà l'alunno presente ogni giorno.

  Sarà a cura del genitore l'eventuale produzione della dichiarazione resa dalla scuola, redatta su carta intestata, indicante i giorni di non utilizzo del servizio mensa nel periodo interessato.
- Qualora l'alunno interrompa l'utilizzo del servizio senza darne preventiva comunicazione all'ufficio istruzione **i pasti non utilizzati non potranno essere riaccreditati in quanto preparati e pagati.**
- **Chiamata fuori orario:** una segreteria telefonica segnala che la comunicazione è avvenuta fuori orario attribuendo all'utente il costo di uno scatto - l'assenza non viene registrata e il valore del pasto viene detratto senza possibilità di rimborso;
- **Numero non registrato:** una segreteria telefonica segnala l'anomalia attribuendo all'utente il costo di uno scatto - l'assenza non viene registrata e il valore del pasto viene detratto; si raccomanda in tal caso di rivolgersi tempestivamente all'Ufficio Istruzione per segnalare l'anomalia e permettere l'eventuale registrazione del numero
- **Numero nascosto (cioè il numero dove il chiamante non viene identificato):** una segreteria telefonica segnala l'anomalia attribuendo all'utente il costo di uno scatto -

l'assenza non viene registrata e il valore del pasto viene detratto; si raccomanda in tal caso di rivolgersi tempestivamente all'Ufficio Istruzione per segnalare l'anomalia;

Casi particolari:

- **Gite:** quando intere classi risultano assenti per gite scolastiche il genitore non deve comunicare nulla; la scuola comunica l'evento e l'ufficio provvede ad inserire l'assenza a sistema per tutti i bambini della classe;
- **Scioperi:** deve essere il genitore a comunicare, nei modi sopra descritti, l'assenza dell'alunno ad eccezione del caso in cui il servizio mensa viene sospeso d'ufficio;
- **Rientri pomeridiani:** durante il mese di settembre 2018, in attesa di comunicazioni degli orari definitivi da parte delle scuole, i genitori dovranno comunicare l'assenza dal servizio ogni qualvolta l'alunno non ne usufruisca, anche nei giorni fissi di non rientro a scuola.
  Dal mese di ottobre l'Ufficio Istruzione, dopo aver ricevuto precise comunicazioni dalle scuole, attribuirà a ciascuna classe il proprio orario con i rientri pomeridiani previsti.
- **Inserimenti presso le scuole dell'infanzia:** nel periodo intercorrente tra l'avvio del servizio mensa (comunicato dalla scuola o dichiarato dal genitore al momento dell'iscrizione) ed il giorno di effettivo utilizzo del servizio il genitore dovrà preoccuparsi di segnalare l'assenza con le modalità sopra indicate in modo da evitare l'addebito del costo del pasto; **non si potranno prevedere rimborsi qualora l'assenza non sia stata comunicata con le modalità suddette;**
- **Giorni specifici di non utilizzo del servizio:** se l'utente, a inizio anno scolastico, identifica con certezza in quali giorni (senza considerare i "non rientri" derivanti dal calendario della sezione/classe) l'alunno non intende usufruire del servizio mensa, lo può indicare nella domanda (in caso di iscrizioni on line tale informazione può essere comunicata via mail all'indirizzo infomense@comune.pinerolo.to.it); l'ufficio provvederà a inserire come dato fisso questa informazione e successivamente, in relazione ai giorni indicati, il genitore non dovrà preoccuparsi di segnalare l'assenza (esempio: il genitore sa che ogni giovedì il figlio non usufruisce del servizio perché mangia dai nonni-lo comunica al momento dell'iscrizione – per il giovedì non dovrà fare alcuna telefonata).
  Attenzione: la comunicazione di esclusione dal servizio in giorni precisi deve essere effettuata unicamente se l'informazione fornita è certa e definitiva, per non creare disagi organizzativi.
  Diversamente, in caso di incertezza e alternanza dei giorni di assenza, il genitore provvede a comunicare l'assenza ogni giorno (esclusi i non rientri derivanti dal calendario della classe frequentata);
- **Alunni esenti-segnalazione assenza**: si precisa che il genitore è tenuto in ogni caso a segnalare le assenze dell'alunno secondo le modalità descritte;

Fruizione del servizio: richiesta di diete particolari

- **Diete sporadiche in bianco:**
  Per comunicare tale necessità il genitore deve informare telefonicamente e contemporaneamente inviare una mail all'Ufficio Mense entro le ore 09:30 del giorno interessato (telefono: 0121/361270-273 – mail: mense.scolastiche@comune.pinerolo.to.it ; infomense@comune.pinerolo.to.it) o se possibile con anticipo;

- **Diete particolari:**
  Attivazione:
  - *Intolleranza/allergia/patologie alimentari diverse*: al momento dell'iscrizione on line è necessario selezionare l'apposito campo e trasmettere successivamente all'Ufficio

Istruzione il modulo Regionale (disponibile sul sito internet del Comune/servizi/scuola-famiglia-infanzia/mensascolastica/funzionamento e menu') compilato e sottoscritto dal pediatra o, in via provvisoria, il modulo generico sottoscritto da quest'ultimo; la consegna di tale modulistica è necessaria per la validazione della domanda e per l'attivazione della dieta;

- *Sensibilità a presenza di tracce di allergeni*: dovrà pervenire all'ufficio istruzione la dichiarazione del pediatra che attesta e certifica tale condizione;
- *Dieta per vegetariani o vegana*: al momento dell'iscrizione on line è sufficiente selezionare l'apposita casella, senza la consegna di ulteriore documentazione;
- *Dieta priva di carne di maiale*: al momento dell'iscrizione on line è sufficiente selezionare l'apposita casella, senza la consegna di ulteriore documentazione;
- *Dieta priva di tutte le carni*: al momento dell'iscrizione on line è sufficiente selezionare l'apposita casella, senza la consegna di ulteriore documentazione;

Si precisa che si potrà assicurare la somministrazione del pasto secondo lo schema dietetico nell'arco di tre o cinque giorni;

Sospensione dieta: qualora l'alunno intenda sospendere la fruizione di una dieta particolare lo deve comunicare per iscritto o via mail all'Ufficio Mense (Tel. 0121/361270 – mail: mense.scolastiche@comune.pinerolo.to.it infomense@comune.pinerolo.to.it) che provvede a informare i servizi preposti.
In caso di assenze prolungate si prega di comunicare il periodo all'Ufficio Mense per evitare sprechi.

- **Pasti residui – a.s. 2017/2018**
  Chi dispone di credito residuo relativo all'a.s. 2017/2018 può:
  - conservarlo sul borsellino elettronico se l'alunno continua ad usufruire del servizio di refezione scolastica nell'a.s. 2018/2019; in questo caso è possibile versare, presso i rivenditori, l'importo utile per raggiungere l'importo di un pasto;
  - chiedere il rimborso all'Ufficio Istruzione , compilando apposita modulistica, se l'alunno non usufruisce più del servizio di refezione scolastica nell'a.s. 2018/2019. Si precisa che ai sensi del vigente Regolamento generale delle entrate comunali e diritti del contribuente non sono rimborsabili le somme inferiori a € 10,33,

RISPOSTE PER "*OGNI*"… DUBBIO

- **Cosa faccio se perdo o dimentico il codice numerico personale di mio figlio o le credenziali per accedere all'area riservata del sito web?**
  In relazione al codice Pin sarà sufficiente contattare l'Ufficio Istruzione e lo stesso sarà prontamente ricomunicato.
  Per quanto riguarda le credenziali le stesse potranno essere richieste accedendo al portale dedicato ai genitori e cliccando su "Non riesci ad accedere al tuo account?" o contattando l'ufficio istruzione.
- **Cosa succede se mi dimentico di ricaricare il borsellino?**
  L'ufficio preposto provvederà periodicamente ad inviare un sollecito di pagamento (via mail o sms) - attenzione: si precisa che non si tratta di una comunicazione di scadenza credito paragonabile a quella degli operatori telefonici.
  Nel caso in cui ancora non si provvedesse al pagamento, sarà inviata una raccomandata con ricevuta di ritorno, con addebito di spese postali. In caso di ulteriore mancato pagamento, si provvederà al recupero in via coattiva.
- **Cosa succede se nel corso della mattinata l'alunno si sente male e non usufruisce del pasto?**

La scuola interessata provvede ad inviare tempestivamente una comunicazione mail all'Ufficio Istruzione dichiarando l'accaduto per autorizzare quest'ultimo allo storno del buono pasto dal "borsellino elettronico" relativo all'utente.

- **Come avvengono i controlli tra coloro che si iscrivono, chi giornalmente comunica l'assenza e chi usufruisce effettivamente del servizio?**
  Sarà cura degli uffici comunali preposti provvedere ad effettuare controlli giornalieri a campione anche in collaborazione con il personale scolastico.
  Qualora si riscontrino in mensa alunni non presenti nella banca dati si provvederà al recupero dei pasti consumati ed in caso di falsa segnalazione di assenza alla segnalazione alla competente autorità.
- **Il portale per il genitore ha dei giorni e degli orari di accesso?**
  Dal sito web del Comune di Pinerolo è disponibile un link al portale del servizio mensa per i genitori attivo 24 h su 24.
- **Ho ancora la username che inizia con NF che non mi permette di scaricare la APP. Come faccio per ottenere quella con NP?**
  Devo rivolgermi all'Ufficio Istruzione Comunale.
- **Chi inserisce la data di effettiva decorrenza del servizio mensa scolastica dalla quale vengono decurtati i pasti?**
  Sarà l'ufficio ad inserire a sistema le date di decorrenza del servizio in relazione alle diverse scuole; qualora sussistano delle esigenze particolari i genitori dovranno comunicarle direttamente all'Ufficio Istruzione al momento dell'iscrizione.
- **Chi può presentare la domanda di iscrizione?** la domanda deve essere presentata dal genitore, da chi ha in affido il minore o da altra persona munita di delega da parte dei soggetti sopra descritti.

NOTE A CUI PRESTARE ATTENZIONE

- **Assenza prolungata** : può essere comunicata attraverso la app da smartphone, Iphone o dall'area riservata del sito internet; si potrà inserire soltanto l'assenza per la settimana in corso;
- **Saldo borsellino a debito**: il debito relativo alle annualità pregresse dovrà essere **saldato prima di procedere con l'iscrizione all'a.s. 2018/2019** Le nuove iscrizioni o le conferme di iscrizione non potranno avvenire qualora il **saldo risulti negativo.** Qualora il genitore presenti richiesta di rateizzazione e si riscontri inadempienza al pagamento di almeno due rate si procederà immediatamente con l'attivazione delle procedure per la riscossione coattiva del credito;
- **Isee comunicato al momento dell'iscrizione**: l'indicatore Isee da comunicare al momento dell'iscrizione deve essere in corso di validità e non deve presentare l'annotazione di anomalie o difformità.
  Il valore Isee comunicato al momento dell'iscrizione si manterrà valido per l'intero anno scolastico, fatta salva la modifica della composizione del nucleo familiare a seguito della quale l'utente deciderà di compilare un nuovo modello;
- **Isee corrente**: L'ISEE corrente (che in base alla normativa ha validità di mesi due) sarà considerato valido dalla data di presentazione agli uffici comunali e sino al termine dell'anno scolastico 2018/19, purché permangano le condizioni che ne hanno permesso il rilascio;
- **Comunicazione tracce di allergeni**: qualora l'alunno presenti sensibilità a particolari alimenti contenenti tracce di allergeni può richiedere una dieta particolare

consegnando all'ufficio mense comunale un'apposita certificazione redatta dal pediatra;

- **Interruzione del servizio senza comunicazione:** qualora l'alunno interrompa l'utilizzo del servizio senza darne previa comunicazione all'ufficio istruzione i pasti non utilizzati non potranno essere riaccreditati in quanto preparati e pagati.
- **Mancata indicazione dell'indirizzo e-mail:** qualora nel momento dell'iscrizione non venga indicato l'indirizzo e-mail non si assicura l'invio individualizzato delle comunicazioni che riguardano il servizio.

ATTENZIONE: la domanda di iscrizione al servizio mensa deve essere OBBLIGATORIAMENTE presentata entro il 24/08/2018.
Non saranno accettate e/o validate richieste di iscrizione pervenute dal 25/08/2018 al 09/09/2018, essendo l'ufficio, in tale periodo, impegnato nell'aggiornamento della banca dati relativo al servizio, necessario a garantire un corretto avvio della mensa scolastica.
Le domande pervenute oltre il termine del 24/08/2018 verranno successivamente prese in esame, unicamente se non eccedenti la disponibilità di posti.

Il Dirigente del Settore Istruzione Informativo
Dott. Corrado Crepaldi

Documento informatico firmato digitalmente ai sensi del T.U. 445/2000 e del D.Lgs 82/2005 e rispettive norme collegate, il quale sostituisce il documento cartaceo e la firma autografa.