

SERVIZIO DI REFEZIONE SCOLASTICA MODALITA' DI GESTIONE E PAGAMENTO

Gentili genitori, di seguito trovate alcune informazioni sul sistema di gestione informatizzata del servizio di mensa scolastica che dispone delle seguenti funzioni:

- disponibilità di un **"borsellino elettronico"**, ossia di un credito virtuale da utilizzare 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"**, l'utilizzo del **portale web "Novaportal"** oppure attraverso uno squillo telefonico gratuito;
- **strumenti di pagamento elettronici**;
- possibilità di **consultare i menù** somministrati e ogni altra informazione relativa al servizio (presenze in mensa, "estratto conto" del borsellino) attraverso le seguenti modalità:
 - su smartphone, scaricando gratuitamente apposta **App "Servizi Mensa"**, disponibile per sistemi operativi Android e iOS;
 - via internet, collegandosi al **portale "Novaportal"**, ed accedendovi utilizzando le proprie credenziali.

ISCRIZIONI ONLINE

L'accesso al servizio di ristorazione è subordinato alla **registrazione online** presso il portale "Novaportal".

Dall'indirizzo web <https://ceresoledalba.ristonova.it/novaportal/>, e cliccando alla voce **"Iscrizioni online"**, potrete accedere alla piattaforma di iscrizione.

Le istruzioni circa la procedura da seguire sono disponibili in questa stessa sezione del sito del Comune di Ceresole d'Alba

NOTA: In fase di iscrizione sarà possibile scegliere la dieta per i vostri figli. Tale scelta potrà ricadere tra le seguenti possibilità:

- vitto comune;
- dieta sanitaria (per utenti con esigenze alimentari dovute ad allergie o intolleranze);
- dieta etico-religiosa (per utenti con esigenze alimentari di altra natura).

Per la conferma e l'abilitazione delle diete **sanitarie** ed **etico-religiose**, i relativi certificati andranno inviati all'indirizzo nutrizione@gleristorazione.com.

PORTALE WEB E CREDENZIALI DI ACCESSO AL SISTEMA

Terminata la procedura di iscrizione riceverete via **e-mail** le credenziali (nome utente e password) per accedere alla vostra area riservata del portale "Novaportal" dall'indirizzo <https://ceresoledalba.ristonova.it/novaportal/>.

Da questa pagina potrete visualizzare:

- i dati anagrafici associati a pagante (il genitore) ed utenti (gli alunni);
- i servizi associati agli utenti;
- i codici identificativi da utilizzare per i pagamenti;
- la situazione dei pagamenti aggiornata in tempo reale;
- il menù del giorno;
- una sezione per il download di documenti riepilogativi, tra cui la certificazione delle spese sostenute nell'anno solare per il servizio di ristorazione scolastica.

UTILIZZO DELL'APP "SERVIZI MENSA"

Viene messa a disposizione delle famiglie una applicazione gratuita, grazie alla quale sarà possibile consultare alcune informazioni di 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 è richiesto di compilare il campo "impianto", in cui digitare "**ceresoledalba**".

Dal menu principale potrete accedere alle diverse sezioni:

- **Menu:** per visualizzare i piatti previsti per il giorno corrente;
- **Presenze:** per avere un resoconto delle presenze a mensa dei vostri figli;
- **Pagamenti:** per visualizzare il saldo del borsellino elettronico, la tariffa associata ai vostri figli ed i pagamenti eseguiti;
- **Ricarica online:** per l'acquisto dei buoni mensa tramite app;
- **Telefonate:** dove troverete i messaggi di conferma per la segnalazione delle assenze tramite squillo telefonico;
- **Comunicazioni.**

COMUNICAZIONE DELLE ASSENZE

Per la rilevazione delle presenze in mensa verrà utilizzato un sistema automatico: il sistema presume che l'alunno iscritto al servizio consumi giornalmente il pasto. Pertanto, quotidianamente, **il sistema provvede a scalare da un "borsellino elettronico" dell'utente**, a prescindere dal suo saldo, l'equivalente della tariffa del pasto ad esso abbinata.

Qualora l'alunno non usufruisca del servizio di refezione scolastica, il genitore dovrà provvedere a comunicare l'assenza dal servizio **fino alle ore 9.00 del giorno stesso**, secondo una delle seguenti modalità:

Area riservata ai genitori sul portale "Novaportal"

Il portale è accessibile all'indirizzo <https://ceresoledalba.ristonova.it/novaportal/>. Da qui potete autenticarvi con le credenziali che vi saranno comunicate.

Una volta entrati in "Novaportal", per comunicare le assenze di vostro figlio è 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 con un click sulla casella del giorno di vostro interesse: apparirà un'icona con una **B**.

Cliccando una seconda volta segnalerete l'assenza: apparirà un **X** di colore rosso.

Se vorrete annullare l'operazione, sarà sufficiente cliccare per la terza volta, facendo comparire nuovamente la **V** di colore verde.

In più, nella sezione "**Stampe**" potrete visualizzare i resoconti annuali del servizio.

Con l'utilizzo dell'area riservata, è possibile inoltre visualizzare diverse informazioni:

- Verificare i dati del Pagante, aprendo la finestra "**Pagante**".
- Verificare i dati anagrafici di mio figlio/a, aprendo la finestra "**Dati anagrafici**".
- Visualizzare le telefonate effettuate, aprendo la finestra "**Telefonate**".
- Visualizzare il servizio attivo, aprendo la finestra "**Servizi**".

Qui potrete verificare:

- i servizi associati a Vostro figlio;
- la dieta associata a Vostro figlio;
- le tariffe applicate per il singolo pasto;
- il piano dei pagamenti applicato per il trasporto scolastico;
- il prospetto presenze di vostro figlio a mensa.

Utilizzo dell'App "Servizi mensa" per smartphone Android e iOS

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: apparirà un’icona rappresentante una **B**. Toccando una seconda volta, apparirà **X** di colore rosso. In tal modo avrete segnalato l’assenza del vostro figlio da mensa per il giorno selezionato. Infine, toccando una terza volta, riapparirà la **V** di colore verde.

Le assenze potranno essere comunicate **fino alle ore 9.00 del giorno stesso**

Squillo telefonico gratuito – Utilizzando ESCLUSIVAMENTE uno dei numeri telefono corrispondente al figlio assente (vedi tabella sotto), facendo fare da uno a quattro squilli e riagganciando.

Per segnalare le assenze potrete utilizzare i numeri di telefono gratuiti riportati secondo lo schema seguente:

1° figlio: Numero da comporre: 0172 1836650

2° figlio: Numero da comporre: 0172 1836651

3° figlio: Numero da comporre: 0172 1836652

4° figlio: Numero da comporre: 0172 1836653

NOTA: In caso di gemelli per il sistema il primogenito è il figlio il cui nome viene prima in ordine alfabetico ed a seguire gli altri.

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. All’indirizzo di posta elettronica comunicato dal genitore arriverà la mail di conferma o segnalazione di anomalia.

Per segnalare l’assenza di più giorni occorre effettuare uno squillo telefonico in corrispondenza di ciascun giorno di assenza, secondo gli orari sopra specificati, ossia **fino alle ore 9.00 del giorno stesso**

MODALITA’ DI RICARICA DEL BORSELLINO ELETTRONICO – SERVIZIO MENSA

Riceverete un codice personale relativo ad ogni alunno, da utilizzare per ricaricare il **“borsellino elettronico”**. Si tratta di un conto virtuale dal quale giornalmente, a seconda dell’utilizzo del servizio mensa, viene detratto l’importo corrispondente al buono pasto.

Online, dall’area riservata del portale “Novaportal”.

Accedendo alla sezione **“Pagamenti online”** della vostra area riservata potrete scegliere il figlio per cui eseguire la ricarica del borsellino elettronico. Verrete reindirizzati alla piattaforma di pagamento per ultimare l’operazione.

NOTA: È possibile eseguire l’operazione per più figli contemporaneamente: sarà sufficiente selezionare il secondo figlio e cliccare alla voce **“Aggiungi ordine”** prima di confermare l’acquisto.

Dalla app “Servizi Mensa”

Accedendo alla app, alla sezione **“Ricarica online”**, potrete scegliere il figlio per cui eseguire la ricarica del borsellino elettronico. Verrete reindirizzati alla piattaforma di pagamento per ultimare l’operazione.

NOTA: È possibile eseguire l’operazione per più figli contemporaneamente: sarà sufficiente selezionare il secondo figlio e cliccare alla voce **“Aggiungi ordine”** prima di confermare l’acquisto.

SALDO E COMUNICAZIONE PASTI RESIDUI

Potrete sempre consultare il saldo pasti dei vostri figli, sia dalla app “**Servizi Mensa**” che dal portale “**Novaportal**”.

In più, all’approssimarsi dell’esaurimento dei pasti residui, sarete avvisati **tramite e-mail**, secondo lo schema seguente:

- al raggiungimento della soglia di 2 pasti residui

Per dubbi o richieste di assistenza scrivere una mail all’indirizzo ceresoledalba@gleristorazione.com