



## COMUNE DI CLIVIO

### PROVINCIA DI VARESE

Via delle Sorgenti, 7 – 21050 CLIVO (VA)

Tel. 0332/486149 488740 – email: [segreteria@comune.clivio.va.it](mailto:segreteria@comune.clivio.va.it)

### Servizio Istruzione

Clivio, 06 luglio 2022

Ai Genitori  
Alunni iscritti al Servizio  
Mensa Scolastica

### Oggetto: SERVIZIO DI MENSA SCOLASTICA A. S. 2022/2023 - GESTIONE INFORMATIZZATA BUONI PASTO E PAGAMENTO DEL SERVIZIO.

Cari genitori,

con la presente vi comunico che, in conformità con il programma di Transizione Digitale della PA, la gestione dei buoni pasto relativamente al servizio mensa scolastica è informatizzata.

Il portale “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” oppure mediante uno squillo telefonico gratuito;
- accesso a nuovi strumenti di pagamento;
- 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 la App “Servizi Mensa” (disponibile per Android e iOS);
  - via internet, collegandosi al portale “Novaportal”, ed accedendovi utilizzando le proprie credenziali.

**Per facilitare l’utilizzo della gestione informatizzata, Vi chiediamo di porre attenzione ai seguenti punti:**

#### PORTELLA WEB E CREDENZIALI DI ACCESSO AL SISTEMA

Prima dell’inizio del servizio, riceverete via e-mail (o via SMS) le credenziali (nome utente e password, che potrete utilizzare anche per la APP) per accedere alla vostra area riservata del portale “Novaportal” dall’indirizzo <https://clivio.ristonova.it/novaportal>.



Da questa pagina potrete visualizzare:

- i dati anagrafici associati a pagante (il genitore) ed utenti (gli alunni);  
N.B. = i dati non possono essere modificati: se rilevate errori (es. indirizzo e-mail) dovete contattare il Comune per la rettifica
- i servizi associati agli utenti;
- i codici identificativi (PIN) da utilizzare, nei casi in cui siano richiesti, per i pagamenti;
- la situazione dei pagamenti aggiornata in tempo reale;
- una sezione attraverso cui effettuare le ricariche “on line”, (con utilizzo di carta di credito);
- una sezione a cui potrete in futuro accedere per scaricare alcuni documenti, tra cui la certificazione delle spese sostenute nell’anno solare per il servizio di ristorazione scolastica.

## UTILIZZO DELL'APP “SERVIZI MENSA”

Avrete a disposizione un'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 (le stesse utilizzabili per l'accesso da PC) è richiesto di compilare il campo “impianto”, in cui digitare “**clivio**” (tutto minuscolo, senza spazi).



Dal menu principale potrete accedere alle diverse sezioni:

- **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, i codici identificativi (PIN) da utilizzare per i pagamenti, ed i versamenti eseguiti;
- **Ricarica online**: per effettuare le ricariche tramite app, (con utilizzo di carta di credito);
- **Telefonate**: vi troverete i messaggi di conferma per la segnalazione assenze tramite squillo telefonico;
- **Comunicazioni**: per visualizzare eventuali comunicazioni e informazioni sul servizio;
- **Menù**: per visualizzare i piatti previsti per il giorno (*funzionalità che verrà attivata appena possibile*)

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 delle presenze in mensa verrà utilizzato un sistema automatico: il sistema informatizzato presume che l'alunno iscritto al servizio consumi giornalmente il pasto (ogni giorno associato ai rientri comunicati in fase di iscrizione). Pertanto, quotidianamente, il sistema provvede a scalare dal “borsellino elettronico” dell’utente l’equivalente dell’importo della tariffa pasto ad esso abbinata. Qualora l’alunno non debba usufruire del servizio mensa per un giorno, dovrà essere il genitore a provvedere (**entro le ore 09.00** 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 segnalerete 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 “**Stampa**” 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: **0332 1647153**
- per assenza 2° figlio: Numero da comporre: **0332 1647412**

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 09.00** 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 due figli NON potranno utilizzare il canale “squillo telefonico” ma 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.



#### MODALITA' DI RICARICA DEL BORSELLINO ELETTRONICO



I pagamenti della refezione scolastica e degli altri servizi, come tutti i pagamenti rivolti alla Pubblica Amministrazione, saranno effettuati attraverso la piattaforma nazionale “PagoPA”. Sarà il sistema informatizzato che abbiamo scelto ad interfacciarsi direttamente con “PagoPA”.

Per ricaricare il borsellino elettronico, potrete accedere:

- ✓ **dall'area riservata del portale “Novaportal”** (Accedendo alla sezione “*Pagamenti online*”)
- ✓ **dalla app “Servizi Mensa”** (Accedendo alla sezione “*Ricarica online*” della APP)

Una volta scelto l'importo da ricaricare, potrete:

- > chiudere direttamente il pagamento con i canali “On Line”, utilizzando la carta di credito (dal portale Novaportal attraverso il tasto “Acquista” o dalla App “Servizi Mensa” con il tasto “Conferma pagamento”);
- > stampare in autonomia un “Avviso di pagamento” (contenente QRCode e dati per utilizzare la piattaforma PagoPA) e recarvi con esso presso i numerosi punti territoriali che permettono di effettuare i pagamenti “PagoPA” (detti PSP - Prestatori di Servizi di Pagamento) e autorizzati da AgID – Agenzia per l’Italia Digitale. Tali punti territoriali possono essere così riassunti:
  - ✓ **Istituti bancari** (Bancomat e sportelli fisici delle banche)
  - ✓ **Esercenti con circuito Lottomatica** o altri circuiti di PSP autorizzati (es. PayTipper, Factorcoop, etc)
  - ✓ **Sportelli Poste Italiane** (l’Avviso generato dal sistema riporta anche la codifica PagoPA usata da Poste)
  - ✓ **Altre metodologie** (es. tabaccherie associate Banca5, circuiti presenti sulle home banking, etc)

#### Come creare l'Avviso di Pagamento dal portale “Novaportal”

Troverete due “bottoni”: il primo “Acquista” serve per pagare subito “online” con carta di credito. Il secondo “**Paga più tardi**” vi permette di ottenere un PDF dell’Avviso di Pagamento (con un QRCode che identifica i dati del vostro pagamento in sicurezza): potrete stamparlo e portarlo presso il punto di pagamento (PSP) prescelto. Una volta effettuato il pagamento presso un PSP autorizzato, la piattaforma PagoPA dialogherà direttamente con il sistema informatico “e.Meal School”, che registrerà il versamento ed aggiornerà il saldo.

The screenshot shows the 'SchoolParent 20.12.04' software interface. On the left, there's a sidebar with options like 'MENSA', 'Alunno', 'Importo', and 'Aggiungi all'ordine'. The main area has sections for 'RIEPILOGO ORDINE' (Beneficiario, Dettaglio ordine, Aluno, Importo), 'Totale pasti', 'Costi di gestione', and 'TOTALE'. At the bottom, there's a note: 'Per procedere con il pagamento dell'ordine cliccare qui accanto' (Click here to proceed with the payment). Below that is a large red arrow pointing to a blue button labeled 'Paga più tardi'.



### Come creare l'Avviso di Pagamento dalla APP "Servizi Mensa"

Anche qui avrete una doppia scelta: il primo bottone “Conferma pagamento” serve per pagare subito “online” con carta di credito, mentre il secondo “**Paga in seguito**” servirà per ottenere il PDF dell’Avviso di Pagamento. In questo caso potrete anche evitare la stampa del PDF, perché potrete memorizzarlo nello smartphone e mostrare il solo QRCode presso il PSP prescelto.

L’iter di registrazione del pagamento e di aggiornamento del saldo è lo stesso sopra descritto.

**Attenzione:** una volta generato l’Avviso di Pagamento (da portale o da app) avrete **10 giorni** di tempo per effettuare il pagamento dello stesso, poi l’Avviso viene passato in stato “scaduto” e non può essere più utilizzato. Ciò ovviamente NON genera un ulteriore debito, ma dovete procedere alla creazione di un nuovo Avviso (nel caso anche di importo differente dal precedente).

*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.*

### SALDO E COMUNICAZIONE PASTI RESIDUI

Potrete in ogni momento verificare i pasti usufruiti o consultare l’aggiornamento del saldo, sia dal portale che dalla APP, accedendo mediante le credenziali ricevute.

Il software prevede anche delle forme di sollecito automatiche: all’approssimarsi dell’esaurimento del credito, sarete invitati con e-mail ed sms (inviai in base a soglie stabilite), a “ricaricare” il borsellino elettronico.

### DISATTIVAZIONE MODALITA’ DI PAGAMENTO PRECEDENTI

Si sottolinea che con l’avvio del sistema informatizzato non sarà più possibile pagare la mensa scolastica nelle modalità sinora in uso, né esisteranno più i buoni cartacei.

Anche l’opzione di pagamento “Mensa Scolastica” presente nell’area PagoPA del sito comunale verrà dismessa, poiché tutte le ricariche dovranno “nascere” direttamente dal portale (o APP) del sistema informatizzato (assicurando così l’aggiornamento del saldo).

Responsabile Area Affari Generali  
Daniela Bernasconi