



COMUNE DI SARTEANO

PROVINCIA DI SIENA

Titolo:

Gnam Sarteano
Mensa e servizi scolastici informatizzati
Linee Guida

Rev.: Aprile 2018

Approvato con Deliberazione n. 50 /2018



COMUNE DI SARTEANO

PROVINCIA DI SIENA

Art. 1 NUOVA SISTEMA DI PAGAMENTO DEI SERVIZI SCOLASTICI.

Dal 01/05/2018 il sistema di gestione della mensa è sostituito dalla registrazione elettronica del pasto, senza alcun costo a carico degli utenti. La gestione dei servizi Scolastici è affidata alla piattaforma tecnologica GNAMSARTEANO.it/EasyMENZA (di seguito semplicemente GNAMSARTEANO.IT) e ogni genitore potrà consultare informazioni e il proprio rendiconto sui servizi scolastici dal sito **www.GnamSarteano.it**

Art. 2 FUNZIONAMENTO GENERALE

a) Servizi censiti.

I servizi gestiti dalla piattaforma sono Mensa, Trasporti Scolastici e Asilo Nido . Il portale GNAMSARTEANO.IT permette di associare ad ogni genitore i propri figli e più iscrizioni a servizi per ogni singolo figlio.

b) Addebiti dei servizi.

Il servizio di ristorazione scolastica è prepagato ovvero ogni sottoscrittore ha un credito dal quale vengono scalati i costi giornalieri a consumo e quelli fissi a fine mese. Il Genitore si deve accertare che vi sia sempre credito sufficiente per pagare i servizi comunali attivati sui propri figli.

Il genitore può decidere quanto ricaricare ogni singolo servizio, purchè sia sempre un importo sufficiente a coprire eventuale situazione di debito.

Il Servizio Mensa per le scuole Asilo nido, Infanzia, Primaria e Secondaria è a consumo, mentre il servizio Rette Asili Nido ha scadenze di pagamento mensile. Il pagamento Trasporti Scolastici ha scadenza trimestrale:

Periodo: 10 – 30 Settembre, Ottobre, Novembre e Dicembre: Entro il 31 Ottobre

Periodo: Gennaio, Febbraio e Marzo: Entro il 15 Gennaio

Periodo: Aprile, Maggio e Giugno 2018 (Scuola Primaria – Scuola Secondaria 1° e 2° classe): Entro il 15 aprile

c) Portale Mensa WWW.GNAMSARTEANO.IT

Il Portale GNAMSARTEANO.it è il luogo virtuale dove saranno pubblicate tutte le notizie e le informazioni riguardanti il servizio mensa e i servizi scolastici del Comune di Sarteano.

Il portale sarà diviso in due parti: una parte Consultabile liberamente e una parte Riservata

Nella parte Consultabile saranno riepilogate le informazioni principali del servizio, nella parte Riservata il genitore accede al suo profilo per vedere la propria situazione:

- Presenze/assenze dei bambini
- Servizi a cui è iscritto
- Stato dei pagamenti
- Effettuare un pagamento on line.



COMUNE DI SARTEANO

PROVINCIA DI SIENA

Art. 3 ISCRIZIONE

L'iscrizione on-line ai servizi di MENSA NIDO E TRASPORTI è obbligatoria per tutti i sottoscrittori/genitori. L'iscrizione avviene nel portale GNAMSARTEANO.it ed è valida per tutto il ciclo scolastico, dall'Asilo Nido, fino alla scuola secondaria.

A breve il servizio on-line sarà attivo anche per i possessori di SPID (Sistema pubblico di Identità digitale).

a) Prima iscrizione.

I genitori che si iscrivono per la prima volta dovranno compilare i dati nell'area riservata del portale GNAMSARTEANO.it, a conclusione verrà prodotto un file PDF che dovrà essere stampato e firmato dal sottoscrittore e consegnato agli uffici preposti in Comune corredandolo di Documenti di identità ed eventuale ulteriore documentazione ISEE.

b) Rinnovo iscrizione.

I genitori già presenti nelle anagrafiche del portale GNAMSARTEANO.it potranno confermare l'iscrizione all'anno scolastico successivo direttamente dal portale. Gli Uffici preposti del Comune di Sarteano prenderanno in carico la richiesta di rinnovo dell'iscrizione. In caso in cui il sottoscrittore richieda una tariffa agevolata o una esenzione o una dieta speciale, dovrà recarsi presso il Comune di Sarteano, Ufficio servizi Scolastici con apposita documentazione.

c) Comunicazioni.

Il genitore sottoscrittore si impegna a comunicare preventivamente e tempestivamente ogni eventuale trasferimento di residenza e/o domicilio o variazione di numero di telefono necessario per le segnalazioni di assenza.

Sul portale GNAMSARTEANO.it sono presenti domande frequenti e istruzioni chiare e semplici per ogni esigenza di chiarimenti del genitore/sottoscrittore.

d) Accettazione rinnovo iscrizione

L'Ufficio Servizi Scolastici non procederà al rinnovo d'ufficio per l'Anno Scolastico successivo qualora l'utente non abbia provveduto al pagamento delle somme dovute per l'Anno Scolastico trascorso e/o qualora l'utente moroso non abbia concertato con l'Ufficio.

Il provvedimento di diniego al rinnovo d'ufficio, opportunamente motivato con estratto conto e dettaglio storico degli importi dovuti, sarà trasmesso all'interessato attraverso i contatti indicati in fase di iscrizione al servizio, successivamente anche a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento.

e) Accesso ad Internet

Chi non può accedere ad internet, può richiedere assistenza presso: Ufficio Turistico – in Corso G. Garibaldi, n. 9 – Sarteano, dove troverà una postazione internet a disposizione degli utenti.



COMUNE DI SARTEANO

PROVINCIA DI SIENA

Art. 4 CALCOLO PASTI SERVIZIO MENSA e NOTIFICHE

a) Funzionamento

Il sistema automatico GNAMSARTEANO, considera l'alunno presente al servizio mensa nei giorni previsti dal calendario scolastico, garantendogli il pasto. Spetta al genitore segnalare l' **assenza** dal servizio mensa. Qualora il credito per il consumo dei pasti del servizio mensa sia inferiore a quattro pasti, il genitore sottoscrittore sarà allertato via SMS al numero di cellulare indicato nella domanda di accesso al servizio, sollecitandolo ad una ricarica.

b) Obbligo del genitore

Una volta che il pasto è stato prenotato e preparato, il genitore ha l'obbligo di pagarlo. Per questo motivo si chiede al genitore di segnalare l'eventuale assenza entro e non oltre le ore 9:00 di ogni mattina a partire dalle ore 15:00 del giorno precedente. Se il genitore si dimentica di segnalare l'assenza entro l'orario stabilito, il pasto viene prodotto e a questo punto non si può più richiedere il rimborso del costo del pasto, né al Comune di Sarteano, né alla ditta appaltatrice del servizio.

Art. 5 PAGAMENTI e RICARICHE

Il servizio di ristorazione scolastica e i servizi Trasporti scolastici e Retta Asilo Nido sono prepagati, ovvero il genitore si deve accertare che ci sia sempre credito sufficiente per pagare il di cui ha richiesto la fruizione.

a) Modalità di ricarica

Ogni genitore sottoscrittore potrà effettuare pagamenti per i servizi richiesti nelle seguenti modalità:

1. **On-Line con carta di credito/debito** sul sito www.gnamsarteano.it - area riservata - pagina pagamenti
2. in **contanti** o tramite **bancomat** presso la sede della tesoreria comunale Filiale MPS Piazzale Ippocrate -Sarteano (SI)
3. Con **bonifico bancario** dal proprio Home Banking o istituto di credito

b) Specifiche sui pagamenti con bonifico bancario

Nel caso di pagamento con bonifico bancario sarà possibile pagare solo un servizio alla volta, non sono previsti bonifici cumulativi.

Solo per questa modalità di pagamento, l'utente dovrà specificare nella causale del bonifico il codice **KEYNUMBER** relativo al proprio figlio preceduto da una lettera specifica del servizio (*ad esempio per pagare il servizio mensa del bambino con keynumber 123456 dovrà indicare M123456, per pagare il servizio trasporti del bambino con keynumber 654321 dovrà indicare T654321, ecc*).

Il genitore troverà i propri KEYNUMBER relativi ad ognuno dei servizi attivi sui propri figli nella propria **area riservata del portale Gnamsarteano.it** oppure potrà richiederli all'ufficio Servizi Scolastici del Comune.

Nel caso di pagamenti effettuati con bonifico bancario l'aggiornamento del proprio stato di credito/debito avviene in circa 2-3 giorni lavorativi causa tempistiche di trasmissione dati tra istituti bancari. Potrebbe quindi verificarsi il caso che un genitore che abbia regolarizzato la propria posizione con bonifico bancario si veda comunque recapitare un messaggio di sollecito, poiché la Tesoreria del Comune non ha ancora ricevuto il bonifico effettuato; preghiamo quindi i genitori che preferiscono il bonifico bancario come metodo di pagamento di non aspettare il limite ultimo di esaurimento del credito prima di effettuare una ricarica.

l'IBAN per il versamento è IT33M010307203000000287975 intestato al Comune di Sarteano, presso la Banca di Monte dei Maschi di Siena -Filiale di Sarteano.



COMUNE DI SARTEANO

PROVINCIA DI SIENA

c) Specifiche pagamenti in contanti o bancomat

Nel caso di pagamento in contanti presso punto di ricarica, individuato al momento presso la Tesoreria Comunale, il genitore potrà identificarsi all'operatore anche solo con il nome e cognome proprio o dei suoi figli e l'aggiornamento dello stato del proprio credito/debito sarà istantaneo.

d) Specifiche pagamenti On-Line con Carta di credito/debito

Nel caso di pagamenti effettuati online, il sottoscrittore può scegliere di pagare più servizi con importi diversi tra loro in un'unica transazione. L'aggiornamento del proprio credito/debito è istantaneo;

Art. 6 SEGNALAZIONI DELLE ASSENZE

a) Canali per la segnalazione:

L'assenza può essere segnalata dal genitore:

1. Con Telefonata ai numeri preposti (gratuita)
2. Con messaggio SMS al numero preposto
3. Attraverso il portale mensa GNAMSARTEANO.IT (dalla propria area riservata)

b) Verifica dell'accettazione dell'assenza

Un sms e un invio via email confermerà o meno l'avvenuta registrazione dell'assenza sia per la modalità telefonica che per la modalità SMS. Per l'assenza segnalata dal portale Web GNAMSARTEANO.IT invece il genitore visualizzerà la conferma direttamente a video sul portale.

La segnalazione tramite telefonata o SMS dovrà avvenire tassativamente **utilizzando i propri numeri di telefono segnalati in fase di iscrizione al servizio**. Nel caso in cui i sottoscrittori tentino di effettuare la segnalazione dell'assenza con numeri diversi da quelli segnalati, riceveranno un messaggio di errore che li inviterà ad effettuare di nuovo la prenotazione con il numero di telefono corretto.

La telefonata e l'SMS sono considerati il sistema principale di segnalazione assenza, quindi, il genitore che non dovesse riuscire a segnalare l'assenza tramite Web, deve **obbligatoriamente** utilizzare il sistema di segnalazione assenza tramite chiamata telefonica o SMS. Non saranno accettate contestazioni di addebito pasti nel caso in cui non dovesse risultare la chiamata o un messaggio SMS del genitore ai numeri dedicati alla segnalazione dell'assenza.

c) Orari per effettuare le segnalazioni di assenza.

Il servizio di Registrazione assenza tramite chiamata telefonica è operativo dalle ore 15:00 del giorno antecedente fino alle ore 9:00 del giorno per il quale si vuole segnalare l'assenza.

NON È POSSIBILE segnalare l'assenza dopo le ore 9:00 in quanto il sistema immediatamente dopo le ore 9:00 elabora il numero dei pasti da preparare da inviare in cucina.

La segnalazione tramite SMS o tramite Portale Web GNAMSARTEANO.it invece sono attive 24 ore su 24.

d) Segnalazione tramite telefonata:

I numeri GRATUITI da chiamare sono:

Primo figlio: 075.9978991

Secondo Figlio:075.9978992

Terzo Figlio: 075.9978993

Quarto Figlio: 075.9978994

Una volta udito il messaggio vocale di conferma, potrete riagganciare.

L'ordine dei figli è in base alla data di nascita (1° più grande > 4° più piccolo),



COMUNE DI SARTEANO

PROVINCIA DI SIENA

e) Segnalazione tramite SMS

Il numero a cui mandare l'SMS è il : **391.3161559** (operatore: Tre)

Il genitore può segnalare l'assenza mandando un testo contenente queste informazioni:

numero figlio, SI/NO, numero giorno, numero mese

(esempio: "1,NO,13,02" per segnalare l'assenza del primo figlio il giorno 13 Febbraio)

nel caso voglia cancellare la segnalazione di assenza può scrivere SI al posto di no, quindi: "1,SI,13,02"

Anche in questo caso l'ordine dei figli è in base alla data di nascita (1° più grande > 4° più piccolo)

f) Costi della segnalazione

La segnalazione tramite telefonata è gratuita, così come la segnalazione tramite portale Web GNAMSARTEANO.it.

In caso di segnalazione tramite SMS il costo è in base al proprio operatore telefonico.

g) Segnalazioni non corrette:

1. **Chiamata fuori orario:** Nel caso in cui si effettuasse la chiamata dopo le 9:00 e prima delle ore 15:00, il genitore verrà avvisato, con un messaggio SMS, che la cancellazione del pasto non è più possibile.
2. **Numero non registrato:** Nel caso in cui si effettuasse la chiamata di segnalazione assenza, da un numero non registrato in fase di iscrizione al servizio, il genitore verrà avvisato, con un messaggio SMS, che la cancellazione del pasto non è possibile causa numero non riconosciuto.
3. **Numero anonimo / nascosto / sconosciuto:** Nel caso in cui si effettuasse la chiamata di segnalazione assenza, da un numero anonimo / nascosto / sconosciuto, il genitore verrà avvisato, con un messaggio SMS, che la cancellazione del pasto non è possibile.

Art. 7 MOROSITA' ed ESAURIMENTO DEL CREDITO

Il genitore viene avvisato da un messaggio SMS in caso di esaurimento del CREDITO.

Una ripetuta situazione di mancanza di credito può generare la sospensione del servizio da parte del Comune di Sarteano. Il Comune fornirà l'estratto conto delle presenze e assenze e dell'importo necessario per poter ripristinare la propria posizione.

Nel caso di ripetuta morosità, senza giustificato motivo, il servizio sarà sospeso