



**UFFICIO  
PUBBLICA ISTRUZIONE**

CITTÀ DI AOSTA  
Piazza Chanoux 1, 11100 Aosta  
Tel: 0165. 300440 Fax: 0165. 32870

VILLE D' AOSTE  
1, Place Chanoux, 11100 Aoste  
Tél: 0165. 300440 Fax: 0165. 32870

## **GUIDA OPERATIVA PER LA REFEZIONE SCOLASTICA DEL COMUNE DI AOSTA**

edizione 2021/2022

### **PRO MEMORIA**

(spazio utile per raccogliere le informazioni relative alla gestione della refezione)

Dati alunno fruitore \_\_\_\_\_

Dati soggetto contribuente \_\_\_\_\_ codice fiscale \_\_\_\_\_

Per chi usa l'applicazione Spazio scuola

#### **Accesso tramite SPID**

USERNAME \_\_\_\_\_ PASSWORD \_\_\_\_\_

Per chi usa il sistema SMS

CODICE PAN \_\_\_\_\_ (codice univoco di riconoscimento corrispondente al fruitore- assegnato dal gestore)

Numeri di telefono comunicati al momento della iscrizione \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

### **LE COSE DA FARE**

1. Dal 7 settembre 2021: scaricare la APP SPAZIO SCUOLA su smartphone o tablet.
2. Coloro che non intendono usare l'applicazione ma il sistema di disdetta tramite sms devono memorizzare il proprio/i Codice utente PAN, assegnato dal sistema (uno per ogni figlio iscritto) che verrà inviato nell'imminenza dell'avvio del servizio.

### **1. MODALITA' PER DISDETTA MENSA SCOLASTICA COMUNE AOSTA**

Ogni utente regolarmente iscritto per l'anno scolastico 2021/2022 **sarà automaticamente prenotato dal sistema informatizzato nei giorni di erogazione del servizio previsti dal calendario scolastico** (in base ai giorni di effettiva somministrazione, riferiti alla scuola e classe di appartenenza). La prenotazione giornaliera **determinerà pertanto l'AUTOMATICO ADDEBITO del singolo pasto**, secondo la tariffa abbinata a ciascun utente.

Il pasto prenotato automaticamente e che non si intende assumere, **ANDRÀ DISDETTATO ANTICIPATAMENTE** con le modalità sotto indicate.

#### **COME PUÒ ESSERE EFFETTUATA LA DISDETTA GIORNALIERA DEL PASTO?**

In caso di assenza da scuola del proprio/a figlio/a, oltre alle giornate non previste dal calendario scolastico che sono già gestite automaticamente dal sistema, il genitore potrà utilizzare, a sua scelta, le due modalità sotto descritte che sono tra loro alternative e quindi possono essere sempre utilizzate (vi sono limitazioni, sotto precisate, solo per correggere disdette già effettuate).

**(Leggi attentamente le "NOTE IMPORTANTI" riportate alla fine del presente punto 1)**

#### **PRIMA MODALITÀ:**

##### **App Spazioscuola (servizio gratuito)**

##### **ACCESSIBILE SOLTANTO TRAMITE SPID** (DL n.76/2020)


**Attiva e utilizzabile per la disdetta pasti a partire dal mese di settembre 2021**

Si invita ad usare questa funzione dell'applicazione al fine di avere, in tempo reale, la **conferma del corretto invio** al software del dato dell'assenza (o del pasto in bianco).

L'applicazione "Spazioscuola" potrà essere scaricata e installata gratuitamente sugli store "Play Store" per i dispositivi Android e "App Store" per i dispositivi iOS (Cerca: Spazioscuola); occorre poi inserire il seguente codice di attivazione numerico:

**1302683447**

Con l'App "Spazioscuola" si potranno visualizzare direttamente da smartphone / tablet il numero dei pasti consumati e la corretta acquisizione delle assenze: con questa nuova modalità di rilevazione assenze/pasti in bianco, sarà possibile segnalare l'assenza del proprio figlio in una o più giornate, o richiedere un pasto in bianco.

	<p><b>PER USARE LA APP UTILIZZARE IL PULSANTE "ENTRA CON SPID", INSERIRE LE PROPRIE CREDENZIALI E SEGUIRE LE ISTRUZIONI SOTTORIPORTATE</b></p> <p>Con questa nuova modalità di rilevazione assenze/pasti in bianco, sarà possibile segnalare l'assenza del proprio figlio in una o più giornate, o richiedere un pasto in bianco. Per visualizzare la funzionalità, selezionare l'icona del menù contestuale (le quattro barrette orizzontali in alto a sinistra nella schermata), quindi selezionare la voce <b>Assenza / Pasto in bianco</b>.</p> <p>Selezionare la voce Servizio Mensa per visualizzare il calendario in basso nella pagina. Per spostarsi da un alunno all'altro, selezionarne i nomi in alto nella schermata.</p>
	<p>Una volta selezionato il servizio, sarà visualizzato il calendario ad esso relativo, 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:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>In <b>rosso</b> le segnalazioni di assenza</li><li>In <b>giallo</b> le richieste di pasto in bianco</li><li>In <b>grigio</b> le date non gestibili perché antecedenti alla data odierna</li></ul> <p>Per registrare l'assenza ovvero il pasto in bianco o modificare quelle già impostate, toccare la data desiderata. Al primo tocco, la data si colorerà di rosso a indicare un'assenza, al secondo tocco si colorerà di giallo a indicare una richiesta di pasto in bianco, al terzo tocco tornerà bianca per indicare una presenza normale.</p> <p>Non è possibile modificare le presenze nel passato. La presenza per la data odierna è modificabile fino alle 9.30. È possibile gestire le assenze fino all'ultimo giorno del mese successivo a quello corrente.</p> <p>Una volta completato l'inserimento delle modifiche, bisogna selezionare "<b>Conferma</b>" per inviarle al sistema: sarà visualizzato un messaggio riepilogativo per una controverifica. Selezionare "<b>OK</b>" per terminare.</p> <p>L'inserimento dell'assenza del giorno corrente dovrà essere effettuato <b>entro le ore 9.30</b> del giorno stesso: oltre l'orario indicato, la modifica <b>non</b> sarà acquisita dal sistema e quindi sarà automaticamente rifiutata e pertanto addebitata.</p>

Utilizzando la APP SPAZIOSCUOLA, non esiste un limite di giorni consecutivi di assenza, se non la fine del mese successivo a quello in corso.

**Non** è necessario inviare l'assenza nei giorni festivi e di chiusura delle scuole. Infatti, ogni qualvolta il servizio mensa non sarà erogato, il sistema attribuirà automaticamente l'assenza, anche se la APP SPAZIOSCUOLA consente di inserire l'assenza per quei giorni.

L'impostazione dei calendari serve al sistema per non generare le presenze in determinati giorni (weekend, festività, rientri pomeridiani). L'applicazione SPAZIOSCUOLA permette comunque al genitore di disdettare qualsiasi giorno della settimana a prescindere dal calendario.

**Si precisa che, la mancata comunicazione dell'assenza, comporterà l'addebito alla famiglia del pasto, comunque fornito dalla Ditta appaltatrice, di cui il Comune non potrà assumersi l'onere.**

NB: la disdetta effettuata con APP SPAZIOSCUOLA potrà essere successivamente **modificata SOLO** con questo sistema (non con SMS). Non potranno quindi essere apportate modifiche con la App se sarà stato inviato l'SMS (seconda modalità), e viceversa.

## SECONDA MODALITÀ:

### con SMS (il costo varia a seconda del vostro operatore telefonico)

- inviare l'sms giornaliero di disdetta del pasto al numero: **3202041924**
- l'sms dovrà essere inviato dal genitore unicamente dai numeri di cellulare precedentemente dichiarati al momento della compilazione dell'iscrizione al servizio per l'a.s. 2021-22. il genitore dovrà **obbligatoriamente** utilizzare uno di questi numeri per comunicare l'ASSENZA del proprio figlio. **Qualsiasi sms inviato con numeri differenti non verrà accettato ed il pasto risulterà prenotato e, quindi, addebitato;**  
**Attenzione: è possibile associare fino a tre numeri di cellulare; per aggiungerli o modificarli in corso d'anno, è necessario inviare una e-mail di richiesta a "info.aosta@vivendaspa.it"**

#### Note:

- **non potranno essere apportate modifiche con la App se sarà stato inviato l'Sms (seconda modalità), e viceversa.**
- **L'SMS non è gratuito e NON dà conferma del corretto inserimento del dato**
- il database è popolato per la prima volta con i numeri di telefono dichiarati in sede di iscrizione;
- il sistema non riconosce gli SMS inviati con il numero del mittente nascosto;
- l'SMS dovrà pervenire dalle ore **14:00** del giorno precedente l'assenza, fino alle ore **9.30** del giorno stesso. Prima ed oltre gli orari indicati, l'sms non sarà acquisito dal sistema e quindi automaticamente **verrà accettato ed il pasto risulterà prenotato e, quindi, addebitato.** Ad esempio:
  - gli SMS pervenuti fra l'orario di inizio della fascia consentita (le 14.00 – 24.00) avranno effetto a partire dal giorno successivo all'invio (un SMS di disdetta per n. 1 pasto inviato il 15 marzo alle 22:00, farà risultare il bambino assente per il pasto del 16 marzo);
  - gli SMS pervenuti fra la mezzanotte e l'orario di fine fascia consentita (le 9.30) avranno effetto a partire dal giorno dell'invio (un SMS di disdetta per 1 pasto inviato il 22 marzo alle 07,30 farà risultare il bambino assente per il pasto del 22 marzo);
- non sarà necessario disdire il pasto (e quindi inviare l'sms) nei giorni festivi e di chiusura delle scuole. Infatti ogni qualvolta il servizio mensa non sarà erogato, il sistema attribuirà automaticamente l'assenza.

### COSA SCRIVERE NEL TESTO DELL'SMS DI DISDETTA DEL PASTO

Il testo dell'SMS dovrà **rigorosamente** rispettare le seguenti caratteristiche per permettere al sistema di decifrare correttamente l'esigenza del genitore:

- **PAN** dell'alunno (codice univoco di riconoscimento corrispondente al vostro figlio/a rilasciato al momento della attivazione del sistema)
- **Spazio**
- **A** per annullare il pasto (e quindi per segnalare l'assenza)
- **Spazio**
- **1 o altra cifra** indicante il numero di giorni di assenza consecutivi, fino ad un massimo di gg. 15 (si intendono **giorni solari** dal lunedì alla domenica) Esempi:
- «Consumatore\_PAN» **A 1** = sms di disdetta giornaliera della prenotazione per n. 1 giorno
- «Consumatore\_PAN» **A 4** = sms di disdetta della prenotazione per n. 4 giorni consecutivi (si intendono inclusi sabato, domenica e festività se previsti nel conteggio dei giorni consecutivi)

**Si evidenzia che, in caso di cattiva digitazione del testo dell'SMS, l'utente riceverà la notifica di errore e l'invito a riformulare correttamente l'SMS.**

**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)**
- **di utilizzare – per l'invio degli stessi – il/i numero/i di cellulari registrati nel sistema informatizzato.**  
Gli utenti **non** potranno avanzare pretese nei confronti dell'Amministrazione 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.

Si precisa che, la mancata comunicazione dell'assenza, comporterà l'addebito alla famiglia del pasto, comunque fornito dalla Ditta appaltatrice, di cui il Comune non potrà assumersi l'onere.

NB: la disdetta effettuata con SMS potrà essere successivamente **modificata SOLO** con questo sistema.

## **NOTE IMPORTANTI**

### **NOTA 1: come gestire le USCITE DIDATTICHE O VIAGGI DI ISTRUZIONE**

Queste iniziative sono considerate "giorni di scuola" e pertanto NON sono automaticamente cancellate dal sistema e **devono essere DISDETTATE** come tutte le altre situazioni di non utilizzo della refezione.

### **NOTA 2: come gestire i giorni di SCIOPERO o assemblea sindacale del personale scolastico**

In queste situazioni la refezione è comunque attiva e pertanto tali giornate NON sono automaticamente cancellate dal sistema, ma **devono essere DISDETTATE** come tutte le altre situazioni di non utilizzo della refezione, qualora la famiglia decida in tal senso.

### **NOTA 3: come gestire i giorni di VACANZA**

Dato che il calendario scolastico è quello comunicato dalle singole Istituzioni scolastiche, nei giorni di vacanza, la refezione non è operativa e pertanto non è necessario effettuare alcuna disdetta.

La App è comunque attiva e il genitore potrebbe indicare la disdetta attraverso la App anche per un giorno non previsto dal calendario scolastico, ma il sistema non riceverà alcun comando perché per quel giorno sa già di non dover generare alcuna presenza.

### **NOTA 4: per la scuola secondaria di primo grado, come gestire i giorni di RIENTRO POMERIDIANO**

I giorni di rientro sono comunicati dalla Istituzione scolastica e pertanto acquisti dal sistema. Gli alunni iscritti alla refezione in tali giorni di rientro **DEVONO DISDIRE** se non intendono usufruire della refezione.

Non è necessario disdire i giorni di non rientro: la App è comunque attiva, ma il sistema non riceve alcuna informazione e non fa nessuna operazione.

### **NOTA 5: per la scuola dell'infanzia, come gestire i giorni di INSERIMENTO**

Per i minori frequentanti il primo anno della scuola dell'infanzia, per i quali non è previsto il rientro pomeridiano nei primi giorni di scuola, i pasti **VANNO DISDETTATI** in quanto il sistema è impostato sul calendario scolastico della scuola e non del singolo alunno.

## **2. COMUNICAZIONI E AIUTO**

Chiarimenti e aiuto sull'utilizzo dell'applicazione Spazio Scuola potranno essere richiesti direttamente al gestore del servizio di refezione scolastica. A tale scopo per ogni Istituzione scolastica, il gestore ha un proprio referente di cui si riportano le modalità di contatto:

<b>ISTITUZIONE</b>	<b>TELEFONO</b>	<b>MAIL</b>
San Francesco	345 09 52 921	coord.sanfrancesco@leonerosso.eu
Saint Roch	349 42 71 854	coord.stroch@leonerosso.eu
Einaudi	366 60 65 211	coord.einaudi@leonerosso.eu
Lexert	388 11 03 659	coord.lexert@leonerosso.eu
Martinet	345 09 50 165	coord.martinet@leonerosso.eu

Per problemi di accesso tramite SPID bisogna invece contattare il proprio **PROVIDER SPID**.

Quindi, per esempio, se non si riesce ad entrare nell'applicazione per disdire il pasto entro le ore 9.30, si possono contattare i numeri di cui sopra per farsi cancellare la presenza e non incorrere nell'addebito di un pasto non consumato.

In seguito, il problema di accesso va risolto contattando il proprio **PROVIDER SPID**.

### 3. VARIAZIONE DEI DATI COMUNICATI AL MOMENTO DELLA ISCRIZIONE

Per limitare al massimo l'afflusso di utenti presso lo sportello Amico in Comune, ogni richiesta di variazione dati, comprese le richieste di diete per motivi di salute, potrà essere trasmessa all'ufficio Pubblica Istruzione tramite e-mail al seguente indirizzo: [pubblica-istruzione@comune.aosta.it](mailto:pubblica-istruzione@comune.aosta.it), allegando il modulo di richiesta compilato, l'eventuale certificato medico e il documento di identità del richiedente, **il tutto in versione PDF.**

Le diete individuali per motivi etico-religiosi, verranno riattivate in automatico in base alla richiesta dell'anno precedente.

Le variazioni dati vanno richieste solo dopo aver rinnovato l'iscrizione.

La modulistica è scaricabile dal sito del Comune di Aosta nella sezione Amico in Comune-Cittadini-servizio n. 23.

### 4. MENU' E DIETE

Sul sito del Comune (Aosta mense) sono riportati i menu approvati dalla AUSL Valle d'Aosta.

I menù di base sono:

- primaverile / autunnale (indicativamente usato nei mesi di ottobre, aprile, maggio e giugno)
- invernale (nel restante periodo dell'anno).

Gli stessi menu sono già previsti per le diete più ricorrenti:

- dieta etico / religiosa (nella versione "no carne" e "no suino")
- celiachia
- intolleranza al lattosio.

Queste ed ulteriori diete sono possibili se accompagnate da certificato medico o da richiesta del genitore in caso di dieta per motivi etico religiosi. La ditta incaricata del servizio è autorizzata a segnalare alla AUSL richieste di diete che potrebbero far presupporre danni alla salute dell'utente.

Eventuali variazioni al menù che potrebbero derivare da eventi eccezionali, sono autorizzate dal Comune e sono tempestivamente segnalate sul sito "[www.aostamense.it](http://www.aostamense.it)".

Sul sito "[www.aostamense.it](http://www.aostamense.it)" è anche riportato il ricettario e i principali fornitori; il Comune ha previsto l'utilizzo di prodotti biologici e, per quanto possibile, di produzione valdostana.

### 5. ACCESSO DEI GENITORI ALLA REFEZIONE (SOSPESO SINO AL TERMINE DELL'EMERGENZA SANITARIA DA COVID-19)

Per la richiesta di accesso si deve utilizzare l'apposito modulo "Sopralluogo refezione scolastica".

I genitori possono accedere al plesso al quale il proprio figlio è iscritto, SOLO se autorizzati dal Comune. In nessun altro caso è ammesso l'accesso al plesso in orario di refezione.

L'autorizzazione è valida per l'anno scolastico in cui si fa la richiesta. In caso di revoca dell'iscrizione al servizio decade automaticamente la possibilità di accedere alla refezione.

Il genitore non può interferire col servizio svolto, ma osservare e compilare l'apposito modulo da far pervenire al Comune oppure chiamare il coordinatore del servizio (vedi quadro 'comunicazioni').

Qualora il genitore intenda consumare il pasto, deve prenotarlo chiamando il referente della propria istituzione scolastica. (vedi punto 2)

Se non prenotato anticipatamente, avrà diritto al pasto, solo dopo la regolare distribuzione dello stesso a favore degli utenti, regolarmente prenotati;

Il costo del pasto fruito dal genitore sarà conteggiato ed inserito nel bollettino bimestrale relativo ai pasti consumati dal proprio figlio.

É tassativamente vietata ogni altra forma di "assaggio".

Per il rispetto della privacy è vietato effettuare foto.

Si ricorda che l'accesso dei genitori ai refettori è sospeso sino al termine dell'emergenza sanitaria da covid-19.

## 6. TARIFFE E RIDUZIONI

Con DGC 146/2021 sono state fissate le quote per l'anno scolastico 2021/2022:

quota fissa unica per ogni figlio iscritto	€ 20,00
tariffa primo figlio	€ 4,00
tariffa secondo figlio	€ 2,50
ridotto del 75% (I.S.E.E. compreso tra euro 0,00 e euro 4.000,00)	€ 1,00
ridotto del 50% (I.S.E.E. compreso tra euro 4.000,01 e euro 6.500,00)	€ 2,00

Le domande di riduzione della quota pasto, se presentate entro il 31 ottobre, avranno effetto a partire dal primo giorno di scuola. Per la presentazione in date successive, il beneficio decorrerà dal mese di presentazione della domanda. Le tariffe ridotte rimarranno in vigore fino alla scadenza dell'attestazione ISEE presentata (31 dicembre 2021).

**Gli utenti avranno tempo fino al 28 febbraio 2022 per presentare allo sportello Amico in Comune le nuove attestazioni ISEE per non incorrere nel decadimento del beneficio della quota ridotta e quindi nell'applicazione della tariffa intera a partire dal 1° gennaio 2022 e fino alla presentazione della nuova attestazione ISEE.**

NB: al momento dell'iscrizione il genitore può scegliere a quale figlio applicare la tariffa intera; in caso in cui non venga espressa alcuna scelta, la tariffa intera sarà applicata al figlio maggiore.

## 7. REVOCA DELL' ISCRIZIONE

La revoca dell'iscrizione si effettua attraverso il modulo 'variazione dati/revoca della iscrizione' con le stesse modalità adottate per le altre variazioni dati.

Non è possibile ottenere il rimborso della quota fissa annuale.

Anche in caso di revoca dell'iscrizione, si resta comunque impegnati a pagare i pasti non disdettati fino a quel momento.

La revoca non pregiudica una successiva re-iscrizione.

## 8. MODULISTICA

Si riassume la modulistica prevista per il servizio di refezione:

- modulo di adesione al servizio di refezione scolastica
- modulo di richiesta variazione dati / revoca della iscrizione
- modulo di richiesta autorizzazione al sopralluogo dei genitori alla refezione scolastica
- modulo di richiesta attestazione spese

Tutta la modulistica è scaricabile dal sito del Comune di Aosta.