

SERVIZI SCOLASTICI

FAQ GENITORI – Domande frequenti

- **A cosa serve il codice PAN?**

Il PAN è un numero progressivo assegnato dal gestionale informatico ad ogni utente dei servizi scolastici. Serve per effettuare i pagamenti presso le tabaccherie/edicole convenzionate e per la prenotazione dei libri della scuola primaria (sistema delle Cedole Librarie).

- **Dove posso trovare il codice PAN?**

Cliccando sul nome del bambino nello Sportello Web Genitori, nella pagina “Elenco consumatori”.

- **Chi deve effettuare la registrazione sullo Sportello Web Genitori?**

Un solo genitore deve registrarsi e procedere alla generazione delle credenziali (username e password). L'altro genitore dovrà accedere con le stesse credenziali; non deve registrarsi a sua volta.

- **Come posso recuperare le credenziali di accesso allo Sportello Web Genitori?**

Nella home page dello Sportello Web Genitori è attiva la funzione “Problemi con accesso” che consente il recupero delle credenziali. In caso di difficoltà, contattare l'Ufficio Pubblica Istruzione via email: pubblicaistruzione@comune.coccaaglio.bs.it.

- **Dopo vari tentativi di accesso non mi è più consentito di accedere allo Sportello Web Genitori. Cosa posso fare?**

Se la funzionalità “Problemi con accesso” non ha risolto il problema, contattare l'Ufficio Pubblica Istruzione via email: pubblicaistruzione@comune.coccaaglio.bs.it che provvederà al ripristino delle credenziali.

- **Ho dimenticato la mia password. Come posso recuperarla?**

Il recupero password va fatto attraverso la funzione “Problemi con accesso”. In caso di mancato successo, potete inviare un'email a pubblicaistruzione@comune.coccaaglio.bs.it specificando classe, nome e cognome di uno dei figli.

- **Come posso modificare i miei dati (indirizzo email, password, cellulare, residenza ecc...) una volta che ho acceduto allo Sportello Web Genitori?**

È possibile modificare i dati tramite le funzioni attive nella schermata: “Modifica password” e “Modifica il tuo profilo”.

- **Chi deve presentare la domanda di iscrizione?**

Il genitore o il tutore legale del figlio. Il medesimo che si è registrato sul portale. In caso di più figli, deve essere sempre lo stesso genitore.

- **Posso effettuare l'iscrizione dalla App Spazio Scuola?**

No. L'iscrizione va fatta esclusivamente dallo Sportello Web Genitori.

- **Dal mio computer, dopo aver effettuato l'accesso, non riesco a completare l'iscrizione. Cosa fare?**

Probabilmente il tuo sistema operativo Windows è una versione vecchia (versioni IE6 e precedenti) che va aggiornata alla versione più recente 7 o 8.

In caso di sistema operativo Windows XP puoi aggiornarlo scaricando la versione 8 dal sito ufficiale Microsoft gratuitamente.

Le versioni Windows 98, Windows 2000, Windows ME non possono essere aggiornate e pertanto non permetteranno di accedere al sistema. In tal caso va acquistata la licenza.

- **Non ho ricevuto nessuna email di conferma a seguito dell'iscrizione al servizio. Cosa devo fare?**

Verificare che:

- *la domanda sia stata effettivamente inviata;*
- *l'indirizzo email inserito in fase di registrazione sia corretto;*
- *la casella disponga di spazio disponibile sufficiente a ricevere posta elettronica;*
- *l'email non sia erroneamente finita nello spam.*

Se la domanda è stata inviata correttamente o per ulteriori dubbi, contattare l'Ufficio Pubblica Istruzione pubblicaistruzione@comune.coccaquio.bs.it.

- **Tutti i bambini della scuola primaria possono essere iscritti alla mensa?**

No. Solo i bambini che sono stati iscritti alla frequenza scolastica per la durata di 40 ore settimanali al momento dell'iscrizione effettuata a partire dalla classe prima (iscrizione tramite MIUR).

- **Posso iscrivere il bambino alla mensa durante l'anno scolastico?**

L'iscrizione è subordinata al consenso preventivo da parte della segreteria della scuola (Istituto Comprensivo Statale di Coccaquio).

- **L'iscrizione alla mensa per i bambini della scuola materna statale è obbligatoria?**

Sì. La scuola materna statale prevede l'attività didattica dalle ore 8 alle ore 16 con consumazione del pasto. L'iscrizione alla mensa va sempre effettuata tramite lo Sportello Web Genitori.

- **Ho un bambino alla scuola materna statale, oltre alla mensa è previsto il pagamento della Quota Fissa mensile. Come procedo a effettuare l'iscrizione?**

Le iscrizioni da effettuare sono due:

- *iscrizione al servizio mensa selezionando l'opzione "servizio mensa", procedere con l'inserimento dei dati e completare l'iscrizione;*
- *tornare alla modalità d'iscrizione selezionando l'opzione "quota fissa", procedere con l'inserimento dei dati e completare l'iscrizione.*

- **Ho effettuato l'iscrizione alla scuola primaria tramite il programma del Ministero indicando la scelta del tempo scuola di 40 ore con mensa. Devo fare l'iscrizione anche al servizio mensa tramite la procedura online del Comune?**

Sì. Il servizio mensa è di competenza del Comune che lo gestisce mediante un appalto esterno ad una ditta specializzata nel settore della ristorazione. L'iscrizione avviene in modalità esclusivamente online.

- **Come posso richiedere una dieta particolare?**

Durante l'iscrizione online, è possibile scaricare il "Modulo richiesta dieta". È richiesto anche l'inserimento del certificato medico in caso di particolari patologie. Non è richiesto un ulteriore allegato in caso di dieta etico-religiosa.

- **Una volta iniziato il servizio, come viene rilevata la presenza del bambino ai fini dell'erogazione del pasto?**

All'operatore ATA cui è affidato il compito di rilevare i pasti, viene assegnato un Tablet PC collegato con il gestionale comunale dei servizi scolastici. L'operatore seleziona la classe e rileva la presenza dei bambini iscritti al servizio.

- **Sono previste agevolazioni in base al reddito?**

Sì. Consultare l'informativa generale del servizio scaricabile durante la fase di iscrizione al servizio. La certificazione ISEE in corso di validità va inserita durante l'iscrizione, vale per tutto l'anno scolastico successivo e consente l'applicazione degli sconti previsti dal regolamento.

- **A chi posso rivolgermi per segnalare delle problematiche di gradimento del pasto?**

È istituita una commissione mensa nominata dalla scuola nella quale fanno parte rappresentanti dei genitori, insegnanti e il Comune. Le segnalazioni vanno inoltrate alla segreteria della scuola perché informi i membri della commissione e convochi eventualmente la commissione.

- **Chi decide il menù?**

La ditta attraverso il proprio servizio di dietologia costruisce un menù sulla base delle "linee guida per la refezione scolastica" dell'ATS di Brescia e lo sottopone alla valutazione dell'ATS. Ciò garantisce un menù nutrizionalmente corretto ed equilibrato. La commissione mensa può apportare modifiche minime che devono comunque rispettare tali requisiti.

- **Se avessi delle perplessità da esporre sul menù adottato dalla scuola di mio figlio, chi contatto?**

In primis il rappresentante dei genitori eletto nella commissione mensa (si informi tramite la segreteria della scuola). In subordine l'Ufficio Pubblica Istruzione.

- **Posso segnalare disfunzioni (ad esempio mancata erogazione di una pietanza) nella fornitura del pasto al mio bambino direttamente alla ditta di ristorazione?**

No. La segnalazione va fatta all'Ufficio Pubblica Istruzione che la inoltrerà alla cucina.

- **Se mio figlio è intollerante o allergico a determinati cibi, oltre a consegnare il certificato medico obbligatorio, posso confrontarmi con il servizio dietologico della ditta di ristorazione? Come posso fare?**

Sì. Può contattare l'Ufficio Pubblica Istruzione (tel. 0307725743) che le fornirà il contatto della dietista in servizio.

- **Sono tenuto al pagamento del pasto in caso di uscita anticipata da scuola?**

I pasti vengono prenotati e trasmessi alla cucina dal personale ATA entro le ore 09:30, per tanto il pasto non può essere più annullato. Il genitore preventivamente può avvisare il personale ATA dell'uscita del figlio per evitare la prenotazione. In caso di malessere del figlio e di uscita anticipata per tale motivo, sarà il personale ATA ad avvisare l'Ufficio Pubblica Istruzione per la cancellazione del pasto. Il genitore può controllare tale cancellazione dal proprio accesso allo Sportello Web Genitori. Eventuali segnalazioni di errata prenotazione, possono essere comunicate direttamente dal genitore via email pubblicaistruzione@comune.coccaaglio.bs.it .

- **Come effettuare il pagamento?**

L' informativa completa è reperibile scaricando il file PDF in fase di iscrizione. La modalità standard è la ricarica online dalla App Spazio Scuola o dalla funzione "Ricarica" nello Sportello Web Genitori.

- **Posso effettuare delle ricariche in modalità non online?**

Sì. Tramite le tabaccherie/edicole convenzionate con il Comune le quali effettueranno un accesso al sistema tramite il codice PAN del bambino. Va sempre specificato il servizio per il quale si effettua la ricarica.

- **Perché devo pagare anticipatamente il servizio mensa?**

Perché lo prevede il regolamento del servizio. Il sistema informatizzato prevede il pagamento in modalità pre-pagata inviando un sms di preavviso di pagamento al raggiungimento del credito residuo per la consumazione degli ultimi quattro pasti.

- **In caso di debito cosa succede?**

Il sistema informatizzato invierà un ulteriore sms al raggiungimento del debito di € 50,00 segnalando anche all'Ufficio Comunale preposto il quale provvederà alle opportune verifiche ed eventuali provvedimenti.

- **Se erroneamente è stata effettuata una ricarica sul servizio sbagliato, cosa posso fare?**

Recarsi o inviare via email all'Ufficio Pubblica Istruzione (pubblicaistruzione@comune.cocca-glio.bs.it) la seguente documentazione:

- *avviso di pagamento (IUV);*
- *ricevuta di pagamento rilasciata dalla tabaccheria/edicola, oppure generata dalla funzione da voi utilizzata online.*

- **Dopo quanto tempo vedo l'importo da me accreditato?**

Il credito viene caricato a sistema immediatamente dopo aver effettuato la ricarica online o presso le tabaccherie/edicole convenzionate.

- **Come scaricare la App Spazio Scuola o recuperare il codice di attivazione in caso di cancellazione della app già scaricata?**

La App Spazio Scuola potrà essere scaricata e installata gratuitamente da Play Store per i dispositivi Android e da App Store per i dispositivi iOS (cercando: Spazioscuola).

Il codice di attivazione è: 1360033623.

- Riguardo il servizio scuolabus, come faccio a sapere se mio figlio usufruirà della tariffa del centro urbano o del fuori centro urbano?**
Consultare l'informativa "Percorsi servizio scuolabus" scaricabile durante la fase di iscrizione al servizio. Le vie evidenziate in giallo sono da considerarsi "fuori centro urbano".
- Se iscrivo più di un figlio al servizio scuolabus ho diritto a delle agevolazioni tariffarie?**
Sì. Dal secondo figlio in poi, la tariffa è fissata a € 10,00 mensili per ogni servizio selezionato.
- Posso usufruire di una sola corsa con pagamento ridotto?**
No. È previsto il pagamento in base alle tariffe dei singoli servizi che prevedono minimo due corse.
- A Coccaglio c'è il servizio Piedibus?**
Sì. È un servizio organizzato direttamente dalla scuola primaria in base a un progetto coordinato da un'insegnante. Sono coinvolti diversi genitori che collaborano nell'accompagnamento dei bambini seguendo due/tre linee di percorso. All'avvio vengono distribuiti degli avvisi per i genitori con la raccolta delle iscrizioni e delle disponibilità all'accompagnamento. Il Comune sostiene tale progetto in diversi modi.
- Posso sospendere mio figlio dal servizio scuolabus durante l'anno?**
È consentito un periodo di prova durante il mese di settembre. Dopodiché si è vincolati all'utilizzo del servizio fino alla fine dell'anno scolastico. Solo in caso di trasferimento della residenza in zona non servita dallo scuolabus o in altro comune, è possibile il ritiro. In caso di malattia continuativa per oltre un mese, certificata, può essere valutata la sospensione della/delle mensilità di non fruizione del servizio.
- È prevista la sospensione dal servizio scuolabus da parte del Comune?**
In caso di comportamento non conforme alle regole stabilite nell'"informativa servizio scuolabus" scaricabile durante la procedura di iscrizione, l'ufficio provvederà a dare avviso alla famiglia e a richiamare al rispetto delle regole, pena la sospensione dell'utente dal servizio. Al persistere della situazione segnalata, l'ufficio procede alla sospensione.
- A chi spetta la sorveglianza degli alunni sullo scuolabus?**
Non è prevista una figura specifica di sorveglianza sullo scuolabus. Qualsiasi adulto presente sullo scuolabus è autorizzato a segnalare eventuali comportamenti non conformi. L'autista non è tenuto a richiamare i bambini in quanto deve provvedere alla guida attenta del mezzo, ma può segnalare eventuali irregolarità durante il trasporto.
- È possibile prevedere delle fermate aggiuntive rispetto a quelle segnalate attualmente dall'apposita segnaletica?**
No. Un'eventuale richiesta debitamente motivata può essere presentata all'Ufficio Pubblica Istruzione che provvederà a sottoporla all'attenzione della Giunta Comunale.