



COMUNE DI NAPOLI

Direzione Centrale  
Welfare e Servizi Educativi  
Servizio Diritto all'Istruzione

COMUNE DI NAPOLI

Prot. 2018/0801199 17/09/2018 10:04

Mittente: Direzione all'Istruzione DCUE4196

Destinatari: AI DIRIGENTI SCOL. STATALI

Fascicolo: 2018/007/008/21/2018



Ai Dirigenti scolastici statali  
Ai Dirigenti dei Servizi Attività  
Amministrative delle Municipalità

e p.c.

All'Assessore alla Scuola e all'Istruzione  
Al Direttore della Direzione Centrale  
Welfare e Servizi Educativi  
Ai Direttori delle Municipalità

Oggetto: Contribuzione utenti servizio mensa – anno scolastico 2018/2019

In riferimento all'oggetto si informano le SS.LL. che il Consiglio Comunale, con delibera n.15 del 29/3/2018, ha stabilito che per l'a.s. 2018/2019 è prevista la corresponsione di un contributo, da parte delle famiglie, a copertura parziale del costo complessivo sostenuto dal Comune di Napoli, secondo il valore dell'indicatore I.S.E.E., con l'applicazione delle seguenti tariffe a pasto:

| FASCIA | ISEE                         | TARIFFA A PASTO |
|--------|------------------------------|-----------------|
| 1      | DA € 0,00 A € 500,00         | € 0,75          |
| 2      | DA € 500,01 A € 2.500,00     | € 1,00          |
| 3      | DA € 2.500,01 A € 6.000,00   | € 1,30          |
| 4      | DA € 6.000,01 A € 9.000,00   | € 1,60          |
| 5      | DA € 9.000,01 A € 13.000,00  | € 2,30          |
| 6      | DA € 13.000,01 A € 18.000,00 | € 3,00          |
| 7      | DA € 18.000,01 A € 26.000,00 | € 3,80          |
| 8      | OLTRE € 26.000,00            | € 4,70          |

E', altresì, previsto il versamento – all'atto dell'iscrizione – dell'importo di € 15,00 quale contributo per l'organizzazione generale del servizio. Si precisa che in caso di più figli refezionanti tale importo va corrisposto una sola volta. Per il pagamento di tale contributo provvederemo alla stampa ed alla consegna alle scuole di appositi bollettini postali precompilati "896" da distribuire agli utenti.

PR

## PROCEDURE RELATIVE ALL'ADESIONE AL SERVIZIO DI REFEZIONE SCOLASTICA ED ALLA CONTRIBUZIONE DA PARTE DEGLI UTENTI

### ISCRIZIONE AL SERVIZIO

Già dal mese di giugno è stata attivata la piattaforma per le iscrizioni *on-line*.

Per accedere al servizio di refezione scolastica, infatti, è necessario che il genitore o l'esercente la potestà genitoriale provveda ad effettuare l'iscrizione *on-line* compilando il modulo di domanda disponibile accedendo alla *home page* del sito del Comune di Napoli.

**E' indispensabile che l'utente disponga di un indirizzo e-mail.**

Una volta entrati nella pagina dedicata, il sistema richiederà una registrazione che può essere effettuata inserendo i dati anagrafici, il codice fiscale e l'indirizzo e-mail personale. Completata questa prima fase della procedura il sistema invierà un messaggio di posta elettronica contenente la password di accesso.

Ritornando sulla pagina del sito del Comune di Napoli ed inserendo il codice fiscale e la password ricevuta è possibile accedere al modulo per l'iscrizione. Dopo il primo accesso la password potrà essere modificata e sarà conosciuta esclusivamente dall'utente.

Sarà quindi possibile completare la compilazione della domanda con tutte le altre informazioni necessarie.

La compilazione è agevolata da "menù a tendina" che già riportano uno dei campi da inserire (es. la Municipalità, il nome della scuola, etc.) e sono previsti dei "blocchi" nel caso in cui si provi ad inserire informazioni incoerenti (ad es. errori nella struttura del codice fiscale, etc.).

La domanda deve essere compilata correttamente ed inserendo tutte le informazioni richieste. Particolare attenzione dovrà essere riservata alla compilazione dei campi relativi alle esenzioni ed alle agevolazioni tariffarie per i figli successivi al primo.

Per accedere alle tariffe agevolate da 1 a 7 è indispensabile che nella domanda vengano inseriti i dati (n° di protocollo e data di presentazione della DSU) dell'attestazione ISEE rilasciata ai sensi del D.P.C.M. n.159/2013, in corso di validità, relativa alla situazione economica del nucleo familiare di cui fa parte l'alunno che dovrà accedere al servizio di refezione scolastica. Tali dati saranno, poi, verificati con la banca dati dell'INPS. L'inserimento di informazioni errate o che non sarà possibile rettificare d'ufficio comporterà l'inserimento in fascia 8.

Coloro che non intendono avvalersi delle agevolazioni tariffarie dovranno limitarsi a non compilare i campi relativi all'attestazione ISEE. La mancata compilazione di tali campi comporta l'accettazione della collocazione in fascia 8.

Per i residenti a Napoli i dati relativi all'indirizzo saranno acquisiti direttamente dall'archivio dell'Anagrafe comunale. I non residenti in città dovranno compilare accuratamente anche questa parte.

Al termine della compilazione il programma invita a prendere visione della domanda e della correttezza delle informazioni inserite e richiede una conferma prima del definitivo inoltro della domanda di iscrizione per la quale è rilasciato un numero identificativo.

Infine, il sistema informatico provvede a recapitare direttamente all'indirizzo di posta elettronica indicato dall'utente copia della domanda compilata.



La domanda di iscrizione compilata *on-line* resterà senza alcun effetto finché non verrà abilitata dalla segreteria della scuola. Infatti, trattandosi di un servizio a domanda individuale, la distribuzione dei pasti agli alunni non potrà avvenire senza che sia stata presentata e perfezionata la domanda di iscrizione al servizio.

Per i genitori che dovessero incontrare difficoltà nella compilazione delle domande di iscrizione *on-line* è prevista la collaborazione dei Servizi Attività Amministrative delle Municipalità e degli URP. Inoltre alcune Associazioni e Cooperative Sociali - di cui verrà successivamente fornito l'elenco - hanno dato la propria disponibilità a fornire assistenza ai genitori nei giorni e negli orari indicati.

#### PRENOTAZIONE GIORNALIERA DEI PASTI

I dati delle presenze/assenze giornaliere sono rilevati entro le ore 9.00 dal personale della scuola, vengono inseriti nell'apposito database e comunicati alla ditta fornitrice per l'ordinativo dei pasti. La presenza - salva preventiva comunicazione di motivi ostativi alla refezione fatta alla scuola - vale come prenotazione ed il costo del pasto viene direttamente addebitato.

Alla fine di ogni mese la scuola provvederà ad inserire nel programma il numero di pasti distribuiti a ciascun alunno e su tali dati verrà calcolato l'importo dovuto dai genitori quale contribuzione al servizio.

#### TARIFFE AGEVOLATE

Per usufruire delle tariffe agevolate corrispondenti alle fasce da 1 a 7 l'utente deve indicare, nella domanda di iscrizione al servizio di refezione scolastica, i dati dell'attestazione ISEE rilasciata ai sensi del D.P.C.M. n.159/2013, che saranno, poi, verificati con la banca dati dell'INPS.

L'attestazione ISEE vale in via generale fino alla fine dell'anno scolastico, tranne che in caso di presentazione di una nuova attestazione ISEE ("ISEE corrente" ai sensi dell'art.9 del D.P.C.M. n.159/2013 o attestazione ISEE relativa al nuovo anno) che comporterà l'applicazione della nuova tariffa agevolata esclusivamente dal mese successivo.

La produzione dell'attestazione ISEE in un momento successivo alla presentazione della domanda di iscrizione al servizio di refezione può avvenire esclusivamente tramite invio di e-mail all'indirizzo [refezione.scolastica@comune.napoli.it](mailto:refezione.scolastica@comune.napoli.it) oppure mediante presentazione agli uffici del Servizio Attività Amministrative della Municipalità territorialmente competente e comporta l'applicazione della tariffa agevolata dal mese successivo alla presentazione dell'attestazione ISEE e non potrà avere carattere di retroattività.

#### PAGAMENTI

Il Comune di Napoli si avvale di un software per la gestione della contribuzione del servizio di refezione scolastica che consente il pagamento personalizzato in funzione del numero di pasti effettivamente consumati.

A tal fine il software provvede automaticamente - una volta caricato dalla scuola il numero di pasti fruiti mensilmente dall'alunno - a conteggiare le somme mensilmente dovute e genera un bollettino postale precompilato "896" che, in uno con una lettera recante ogni utile informazione e le

PL



COMUNE DI NAPOLI

indicazioni relative alle altre forme di pagamento consentite, viene consegnato a scuola per la distribuzione all'utenza.

Per la fruizione del servizio l'utente sarà, dunque, tenuto ad effettuare i versamenti mensili dovuti entro il termine di 10 gg dalla ricezione della lettera.

#### MODALITA' DI PAGAMENTO

Il versamento della quota contributiva può avvenire esclusivamente con le seguenti modalità:

- **bollettino di versamento precompilato "896"** su conto corrente postale n. 13832803 intestato a "Tesoriere del Comune di Napoli – Riscossione contributo refezione scolastica", consegnato dalla scuola e da pagarsi **esclusivamente** presso gli sportelli di Poste Italiane SpA o presso altri uffici postali privati abilitati che garantiscano la tracciabilità dei pagamenti; il bollettino può anche essere stampato direttamente dall'utente accedendo al programma con le credenziali attribuite in fase di iscrizione;
- **bonifico bancario** sul medesimo conto corrente - codice IBAN IT25 B07601 03400 000013832803, che **riporti esattamente** nella causale il numero univoco attribuito all'alunno ed al mese di riferimento ed indicato nella comunicazione allegata al bollettino precompilato;

**NON SONO AMMESSE ALTRE FORME DI PAGAMENTO.** Solo il rispetto delle modalità indicate consente, infatti, che il pagamento venga registrato automaticamente nell'apposito programma gestionale e, dunque, l'aggiornamento tempestivo dell'archivio dei pagamenti.

**Le ricevute dei pagamenti effettuati andranno, dunque, conservate dall'utente ed esibite solo su richiesta.** Le segreterie delle scuole, pertanto, non dovranno ritirare le ricevute dei pagamenti.

Laddove l'utente dovesse riscontrare che l'importo da pagare indicato nel bollettino precompilato è errato a causa di erroneo conteggio dei pasti fruiti, dovrà evitare decurtazioni "fai da te" e rapportarsi con la scuola per segnalare la difformità che sarà conteggiata dal mese successivo.

**Non è possibile provvedere a pagamenti che non siano tracciabili (bollettini in bianco o bonifici senza la causale o con il numero univoco errato) poiché l'importo versato non sarà contabilizzato correttamente.**

#### ESENZIONI

Per l'a.s. 2018/2019 è prevista l'esenzione dal pagamento della quota contributiva per il servizio di refezione scolastica nei seguenti casi:

1) *alunno diversamente abile in situazione di gravità (L.104/92 art.3 c.3) accertata e certificata dal competente Ufficio Sanitario dell'A.S.L., appartenente a nucleo familiare il cui valore ISEE non risulti superiore a € 24.000,00;*

2) *alunno riconosciuto invalido dall'apposita Commissione dell'ASL, appartenente a nucleo familiare il cui valore ISEE non risulti superiore a € 24.000,00;*

3) *alunno appartenente a nucleo familiare con valore ISEE fino a € 2.500,00 e in condizioni di grave disagio socio-economico-ambientale, in carico ai Centri Servizi Sociali Territoriali.*

Per il riconoscimento dell'esenzione nei casi di cui ai precedenti nn. 1) e 2), ad integrazione della

RR

domanda presentata *on-line* il genitore o l'esercente la potestà genitoriale deve presentare alla scuola di frequenza apposita istanza in carta semplice, corredata da copia dell'attestazione ISEE e da copia della certificazione rilasciata dal competente Ufficio Sanitario dell'A.S.L. ovvero dalla Commissione dell'A.S.L. che ha riconosciuto l'invalidità.

In tal caso la scuola, acquisita ed esaminata la documentazione, provvede direttamente a riconoscere l'esenzione all'interessato intervenendo sulla scheda dell'utente contenuta nel programma gestionale e confermando l'esenzione.

Per il riconoscimento dell'esenzione nel caso di cui al precedente n. 3), ad integrazione della domanda presentata *on-line* è necessario presentare al Servizio Attività Amministrative della Municipalità territorialmente competente un'istanza motivata in carta semplice, corredata da copia dell'attestazione ISEE. Il Servizio Attività Amministrative della Municipalità – effettuate le verifiche di merito - provvederà a riconoscere l'esenzione all'interessato intervenendo sulla scheda dell'utente contenuta nel programma gestionale con la conferma dell'esenzione e ne darà comunicazione alla scuola.

L'esenzione si riferisce alla quota contributiva mensile e non è estesa al pagamento dell'importo di € 15,00 quale contributo per l'organizzazione generale del servizio.

#### AGEVOLAZIONI E RIDUZIONI

Per l'a.s. 2018/2019, alle famiglie che versano la quota contributiva per la refezione scolastica contemporaneamente per due o più figli, si applica la riduzione del 30% della tariffa dovuta per i secondi e successivi figli.

Per maggiore chiarezza si allega prospetto riportante le tariffe intere e quelle ridotte del 30%.

Per ottenere l'applicazione della corrispondente tariffa ridotta, in fase di compilazione della domanda *on-line* per il figlio successivo al primo, il genitore dovrà accuratamente compilare i campi che consentono al programma gestionale di individuare il figlio a cui si applica la tariffa intera e metterli in relazione.

Per gli alunni stranieri appartenenti a nuclei familiari in condizioni di disagio per i quali non possa essere prodotta attestazione ISEE è prevista l'applicazione della tariffa agevolata corrispondente alla fascia di contribuzione correlata ad un valore ISEE da € 0,00 a € 500,00.

#### RINUNCIA

Nel caso di rinuncia al servizio di refezione scolastica per giustificati motivi, il genitore o l'esercente la potestà genitoriale deve darne comunicazione scritta alla scuola che provvederà a trasmetterla al Servizio Attività Amministrative della Municipalità.

La rinuncia al servizio a domanda individuale di refezione scolastica, una volta presentata, diventa irrevocabile e non comporta la restituzione totale o in quota parte dell'importo di € 15,00 versato quale contributo per l'organizzazione generale del servizio.

#### MOROSITA'

Nel caso in cui, anche a seguito di inviti bonari inviati via e-mail o per posta ordinaria, i versamenti





COMUNE DI NAPOLI

delle quote contributive mensili non siano effettuati regolarmente, il Servizio Attività Amministrative della Municipalità territorialmente competente diffiderà l'utente inadempiente e, qualora lo stesso non provveda, procederà all'ingiunzione di pagamento. Decorsi infruttuosamente i termini fissati per il pagamento, si procederà con l'iscrizione a ruolo del debitore.

#### CONTROLLI E PERDITA DEI BENEFICI (TARIFFE AGEVOLATE ED ESENZIONI)

L'Amministrazione Comunale effettua ogni anno controlli a campione e per "ragionevole dubbio" sulla completezza e veridicità delle attestazioni ISEE (integrativi dei controlli effettuati consultando la banca dati dell'INPS) presentate per la fruizione delle tariffe agevolate e delle esenzioni. Ove vengano individuate irregolarità od omissioni si provvederà alla pronuncia della decadenza dal beneficio della tariffa agevolata o dell'esenzione nonché al recupero anche coattivo delle somme dovute non versate rapportate alla tariffa intera.

#### RIMBORSI

I pagamenti sono successivi all'erogazione del servizio. Laddove il genitore o l'esercente la potestà genitoriale si attenga alle istruzioni emanate dal Comune, non dovrebbe sussistere l'evenienza di richiedere rimborsi per prestazioni non rese o somme versate in eccedenza.

In ogni caso, le istanze vanno presentate in carta semplice direttamente al Servizio Diritto all'Istruzione (con sede a P.zza Cavour 42, indirizzo e-mail [diritto.istruzione@comune.napoli.it](mailto:diritto.istruzione@comune.napoli.it)) o possono essere inoltrate al medesimo Ufficio per il tramite della scuola di frequenza.

Nell'istanza il richiedente deve indicare i dati anagrafici, l'indirizzo, il recapito telefonico, le modalità di accredito prescelte (bonifico bancario con spese a carico del richiedente o riscossione del mandato di pagamento in Tesoreria Comunale) e, in caso di scelta del bonifico bancario, il codice IBAN relativo a conto corrente bancario/postale intestato al richiedente, nonché deve indicare le motivazioni specifiche della richiesta.

Alla domanda va, altresì, allegata copia del documento di identità e del codice fiscale del richiedente.

Il Servizio Diritto all'Istruzione potrà, comunque, richiedere all'interessato copia dei pagamenti effettuati e alla scuola di frequenza eventuale attestazione in merito all'utilizzo del servizio da parte dell'alunno in questione.

#### COMUNICAZIONE TRA GLI UTENTI DEL SERVIZIO ED IL COMUNE DI NAPOLI

Per la comunicazione tra gli utenti ed il Servizio Diritto all'istruzione è attivo l'indirizzo e-mail [refezione.scolastica@comune.napoli.it](mailto:refezione.scolastica@comune.napoli.it)

Il ricorso ad altri indirizzi e-mail o alla PEC rallenta il flusso di comunicazione e la tempestività dei riscontri.

#### ADEMPIMENTI ESCLUSIVI A CARICO DELLA SCUOLA

Per consentire la regolare gestione amministrativo-contabile del servizio di refezione, attraverso l'utilizzo dell'apposito software, il Comune di Napoli nel 2017 ha organizzato un ciclo di corsi di

RR

formazione rivolti alle Istituzioni scolastiche. In base ad eventuali richieste organizzeremo giornate formative per il personale che non è già stato formato.  
Alle Istituzioni scolastiche è richiesto di curare i seguenti adempimenti assicurando il rispetto della tempistica indicata.

**Prima dell'avvio del servizio di refezione scolastica si richiede di:**

- verificare la correttezza dei dati degli utenti inseriti nel software provvedendo, in particolare, a verificare/rettificare/aggiungere le classi e le sezioni se non inserite o inserite in modo non corretto dai genitori;
- procedere alla convalida dell'iscrizione al servizio a domanda individuale di refezione scolastica attivando il comando che consente di abilitare l'utente per l'anno scolastico 2018/2019;
- ricevere, verificare ed abilitare nel software le istanze di esenzione dal pagamento della contribuzione prevista per gli alunni invalidi o diversamente abili in condizione di gravità. La relativa documentazione dovrà essere conservata agli atti dalla scuola.

La funzione di abilitazione della domanda di adesione al servizio consente alla domanda di iscrizione compilata *on-line* di produrre effetto e consente alla scuola di avere contezza dell'elenco degli alunni che risultano regolarmente iscritti al servizio di refezione scolastica.

**Successivamente all'avvio del servizio, le segreterie delle scuole dovranno:**

- provvedere al caricamento nel software dei dati relativi al numero dei pasti effettivamente distribuiti agli alunni entro i primi 5 giorni del mese successivo a quello che dovrà essere oggetto dell'elaborazione automatica della contribuzione da addebitare agli utenti;
- provvedere alla tempestiva distribuzione delle lettere personalizzate con i bollettini precompilati relative alla contribuzione dovuta dagli utenti nel mese precedente;
- provvedere alle rettifiche, a valere sul mese successivo, relative ai pasti effettivamente distribuiti agli alunni a seguito di segnalazione dei genitori e verifica conclusasi positivamente.

La consegna dei plichi contenenti tutti i bollettini di pagamento divisi per plesso, classe, sezione ed alunno, sarà oggetto di un preavviso e la ditta incaricata provvederà al recapito direttamente a ciascuna scuola in tempo utile per consentirne la distribuzione alle famiglie degli alunni che si avvalgono del servizio di refezione scolastica.

Si ribadisce che il rispetto, da parte degli utenti, delle modalità di pagamento sopraindicate, chiaramente riportate nelle lettere che accompagnano i bollettini precompilati, consente la registrazione automatica dei pagamenti e garantisce l'aggiornamento tempestivo dell'archivio dei pagamenti senza alcun onere per la scuola che non dovrà provvedere al caricamento manuale dei dati nel software né provvedere alla ricezione e gestione delle ricevute di pagamento prodotte dai genitori.

RR



COMUNE DI NAPOLI

#### SERVIZIO DI ASSISTENZA A DISTANZA

Dallo scorso anno abbiamo reso disponibile un servizio di assistenza che funziona mediante richiesta di supporto attraverso la compilazione di un *form* accessibile dal programma con risposta a mezzo e-mail o, se necessario, con assistenza telefonica.

All'inizio di ogni mese verranno controllati i pasti inseriti per ogni alunno. Saranno ricercate ed evidenziate le seguenti anomalie:

- mancato inserimento dei pasti;
- inserimento di numero di pasti uguale per tutti gli alunni (che può essere un indicatore di un caricamento poco attendibile);
- inserimento di un numero di pasti superiore ai giorni di refezione del mese o picchi anomali rispetto all'andamento medio della classe/scuola.

Eventuali difformità verranno notificate alle scuole a mezzo e-mail e telefonicamente e, se necessario, l'operatore della scuola verrà supportato telefonicamente nella correzione dei dati.

Per la comunicazione tra le scuole e l'Ufficio del Servizio Diritto all'Istruzione che cura gli adempimenti relativi alla refezione scolastica è opportuno fare ricorso esclusivamente all'indirizzo [refezione.scolastica@comune.napoli.it](mailto:refezione.scolastica@comune.napoli.it)

In tale ambito di relazione, pur consapevoli del maggiore gradimento del ricorso ai contatti telefonici, Vi chiediamo di riservare quest'ultima modalità ad urgenze e ad occasioni in cui i temi da trattare non possono essere affrontati in altro modo.

Si fa, come di consueto, affidamento sulla piena collaborazione delle SS.LL. e del personale di segreteria al fine di assicurare il buon funzionamento del servizio e della gestione della contribuzione degli utenti on il minor aggravio per tutti.

Ringraziando per la cortese attenzione, porgo cordiali saluti

Il Dirigente  
Dott. Giovanni Padnessa

**ANNO SCOLASTICO 2018/2019**

| <b>FASCIA</b> | <b>ISEE</b>                  | <b>TARIFFA A PASTO</b> | <b>TARIFFA RIDOTTA DEL 30%</b> |
|---------------|------------------------------|------------------------|--------------------------------|
| 1             | da € 0,00 a € 500,00         | € 0,75                 | € 0,53                         |
| 2             | da € 500,01 a € 2.500,00     | € 1,00                 | € 0,70                         |
| 3             | Da € 2.500,01 a € 6.000,00   | € 1,30                 | € 0,91                         |
| 4             | Da € 6.000,01 a € 9.000,00   | € 1,60                 | € 1,12                         |
| 5             | Da € 9.000,01 a € 13.000,00  | € 2,30                 | € 1,61                         |
| 6             | Da € 13.000,01 a € 18.000,00 | € 3,00                 | € 2,10                         |
| 7             | Da € 18.000,01 a € 26.000,00 | € 3,80                 | € 2,66                         |
| 8             | Oltre € 26.000,00            | € 4,70                 | € 3,29                         |

R.