



## Servizi Educativi, Ristorazione, Infanzia Sport S.E.R.I.S S.r.l

Sede amministrativa Piazza Dante, 4 – 18100 Imperia – Tel. 0183.701353 – 701304  
e-mail:seris-srl@pec.it www.serissrl.it

Gentili Genitori,

A partire dal 21 Agosto 2023 saranno attive le iscrizioni / conferme di iscrizione “on line” al servizio mensa. L’accesso al servizio di refezione scolastica, come sancito dall’art. 2 della Carta dei servizi della ristorazione scolastica del Comune di Imperia, sarà **OBBLIGATORIAMENTE** subordinato alla registrazione “on line” dal sito Seris: [www.serissrl.it](http://www.serissrl.it) cliccando sull’icona “VAI ALL’APP” ovvero dall’indirizzo <https://serisimperia.ristonova.it/novaportal>, autenticandovi con lo SPID, potrete accedere alla piattaforma di iscrizione. L’autenticazione avviene con lo SPID del genitore che si registra come pagante.

**ATTENZIONE:** il genitore del minore già iscritto al servizio mensa informatizzato deve accedere con lo SPID inserendolo direttamente nel riquadro a sinistra per recuperare i dati anagrafici, confermare l’iscrizione, iscrivere nuovi figli o revocare l’iscrizione per chi non fruisce più del servizio. Invece nel caso ci si iscriva al portale per la prima volta è necessario scaricare le istruzioni, dopo averne preso visione, e cliccare su “Avanti” al fine di compilare i campi sottostanti.

**SI RACCOMANDA DI COMPLETARE OGNI CAMPO OBBLIGATORIO**

**NOTA**

In fase di iscrizione sarà possibile scegliere la dieta per i Vs figli; tale scelta potrà ricadere tra le seguenti possibilità:

### **DIETA SANITARIA**

**SOLO per Utenti con comprovate esigenze alimentari: Allergie e Intolleranze con la produzione del relativo certificato medico (da consegnarsi in Ufficio previo appuntamento ovvero via e-mail a: [sportello.utenti@seris-srl.it](mailto:sportello.utenti@seris-srl.it))**

**Richiesta di dieta in bianco:** possono essere richieste dai genitori diete in bianco o di transizione che saranno fornite nella giornata stessa, per una durata massima di 2 giorni; qualora il minore necessitasse di più giorni, occorre un certificato Medico.

Tali segnalazioni possono essere fatte telefonicamente e/o presso gli Uffici S.e.r.i.s..

### **DIETA ETICO/RELIGIOSA**

Per utenti con esigenze alimentari etico/religiose.

**NON SARANNO ACCETTATE ALTRE RICHIESTE DI ESIGENZE DI ALTRA NATURA.**

Per la **CONVALIDA DELLA DOMANDA DI ISCRIZIONE E’ TASSATIVAMENTE OBBLIGATORIO** recapitare presso gli uffici S.E.R.I.S il modulo di richiesta di dieta etico / sanitaria (unitamente al certificato medico/centro allergologico nel solo caso di Diete Sanitarie). Il modulo di richiesta di dieta speciale è scaricabile sul sito nella sezione **Modulistica** alla voce **Richiesta dieta differenziata.**



## Servizi Educativi, Ristorazione, Infanzia Sport S.E.R.I.S S.r.l

Sede amministrativa Piazza Dante, 4 – 18100 Imperia – Tel. 0183.701353 – 701304  
e-mail:seris-srl@pec.it www.serissrl.it

### **GESTIONE CREDITI E DEBITI RESIDUI**

Si invitano le famiglie i cui figli hanno usufruito del servizio mensa negli anni scolastici precedenti, ad effettuare il saldo di eventuali posizioni a debito in app ovvero a concordare un piano di rientro presso lo Sportello S.E.R.I.S. di piazza Dante, 4 (previo appuntamento telefonico).

Il/i genitore/i del minore che, pur avendo un borsellino digitale a credito, non usufruirà più del servizio mensa può richiedere il rimborso inviando a messo e-mail all'indirizzo: [sprotello.utenti@seris-srl.it](mailto:sprotello.utenti@seris-srl.it) il modulo di richiesta di rimborso scaricabile dal sito Seris.

### **IMPORTANTE:**

I genitori degli alunni che frequenteranno le classi I° della scuola primaria e secondaria di primo grado DOVRANNO indicare alla voce “Classe” la “TEMPORANEA” qualora non siano già a conoscenza della sezione.

Alla definizione delle sezioni da parte degli Istituti Scolastici (ovvero su indicazione della famiglia) la Seris provvederà ad attribuire la sezione di appartenenza al singolo utente.

### **PORTALE WEB E ACCESSO AL SISTEMA**

Terminata la procedura di iscrizione, riceverete una e-mail di conferma di accettazione all'indirizzo da voi indicato durante la registrazione.

Per accedere alla vostra area riservata del portale “Novaportal” dall'indirizzo <https://serisimperia.ristonova.it/novaportal> (ovvero dal sito [www.serissrl.it](http://www.serissrl.it)) è necessario utilizzare lo SPID del genitore pagante.

Da questa pagina potrete visualizzare:

- i dati anagrafici associati a pagante (il genitore) ed utenti (gli alunni);
- i servizi associati agli utenti;
- i codici identificativi (PIN) da utilizzare per i pagamenti;
- la situazione dei pagamenti aggiornata in tempo reale;
- il menù del giorno;
- una sezione per il download di documenti riepilogativi, tra cui la certificazione delle spese sostenute nell'anno solare per il servizio di ristorazione scolastica.

### **UTILIZZO DELL'APP “SERVIZI MENSA”**

E' messa a disposizione delle famiglie una applicazione gratuita, grazie alla quale è 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 allo SPID è richiesto di compilare il campo “**impianto**”, in cui digitare “**serisimperia**” (tutto minuscolo, senza spazi).





## Servizi Educativi, Ristorazione, Infanzia Sport S.E.R.I.S S.r.l

Sede amministrativa Piazza Dante, 4 – 18100 Imperia – Tel. 0183.701353 – 701304  
e-mail:seris-srl@pec.it www.serissrl.it

Dal menu principale potrete accedere alle diverse sezioni:

- **Menù:** per visualizzare i piatti previsti per il giorno corrente;
- **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 l'acquisto dei buoni mensa tramite app;
- **Telefonate:** dove troverete i messaggi di conferma per la segnalazione delle assenze tramite squillo telefonico;
- **Comunicazioni:** per visualizzare eventuali comunicazioni e informazioni sul servizio.

### RILEVAZIONE PRESENZE / COMUNICAZIONE DELLE ASSENZE

Per la rilevazione delle presenze in mensa è utilizzato un sistema automatico: il sistema presume che l'alunno iscritto al servizio consumi giornalmente il pasto (ogni giorno associato ai rientri di quella specifica classe). Pertanto, quotidianamente, il sistema provvede a scalare dal "borsellino elettronico" dell'utente, a prescindere dal suo saldo, l'equivalente



della tariffa del pasto ad esso abbinata. **Qualora l'alunno non usufruisca del servizio di refezione scolastica, il genitore dovrà provvedere a comunicare l'assenza dal servizio fino alle ore 09,00 del giorno stesso, secondo una delle seguenti modalità:**

#### *Area riservata ai genitori sul portale "Novaportal"*

Il portale sarà accessibile all'indirizzo <https://serisimperia.ristonova.it/novaportal>, autenticandovi con lo SPID ovvero accedendo al sito: [www.serissrl.it](http://www.serissrl.it) cliccando sull'icona "VAI ALL'APP" e autenticandovi sempre con lo SPID.

Una volta entrati in "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 dove ogni giorno in cui il servizio mensa è attivo per vostro figlio è segnato con una V di colore verde.

Cliccando sulla V di colore verde corrispondente al giorno del calendario in cui il minore è assente signalerete l'assenza dello stesso dal servizio mensa: apparirà nella casella del giorno selezionato una X di colore rosso.

Se vorrete annullare l'operazione, sarà sufficiente cliccare nuovamente sulla X, facendo comparire nuovamente la V di colore verde, **il tutto deve avvenire sempre entro le ore 9 del mattino del giorno di assenza.**

In più, nella sezione "Stampe" potrete visualizzare i resoconti annuali del servizio.



## Servizi Educativi, Ristorazione, Infanzia Sport S.E.R.I.S S.r.l

Sede amministrativa Piazza Dante, 4 – 18100 Imperia – Tel. 0183.701353 – 701304  
e-mail:seris-srl@pec.it www.serissrl.it

### *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 la casella del calendario corrispondente al giorno di assenza apparirà una X di colore rosso. In tal modo avrete segnalato l'assenza di vostro figlio da mensa per il giorno selezionato. Per annullare l'operazione, sarà sufficiente cliccare nuovamente sulla casella facendo comparire la V di colore verde.

### *Squillo telefonico gratuito*

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 uno dei numeri di telefono registrati dai genitori al momento dell'iscrizione corrispondente al figlio assente (vedi tabella sotto), facendo fare da uno a quattro squilli e riagganciando (dalle ore 18 del giorno precedente l'assenza ed entro le ore 9 del mattino del giorno di assenza).

Per segnalare le assenze potrete utilizzare i numeri di telefono gratuiti riportati secondo lo schema seguente:

1° figlio:	Numero da comporre:	0183 086830
2° figlio:	Numero da comporre:	0183 086831
3° figlio:	Numero da comporre:	0183 086832
4° figlio:	Numero da comporre:	0183 086833

**NOTA: In caso di gemelli, per il sistema il primogenito è il figlio il cui nome di battesimo viene prima in ordine alfabetico ed a seguire gli altri.**

Attenzione: se si lascia squillare per più di quattro volte, viene attribuito il costo di uno scatto ed una segreteria telefonica comunica l'esito della chiamata. All'indirizzo di posta elettronica comunicato dal genitore arriverà la mail di conferma o segnalazione di anomalia.

Per segnalare l'assenza di più giorni occorre effettuare uno squillo telefonico in corrispondenza di ciascun giorno di assenza, secondo gli orari sopra specificati.

**SI PRECISA CHE NON VERRANNO IN NESSUN CASO PRESI IN CONSIDERAZIONE ALTRI MODI DI INDICAZIONE DELL'ASSENZA. PERTANTO NON SARA' POSSIBILE INDICARE ASSENZE, NE' IN ORARIO NE' FUORI ORARIO, TRAMITE TELEFONATE / E-MAIL / RICHIESTE DIVERSE AL PERSONALE D'UFFICIO/ DI CUCINA/ PERSONALE SCOLASTICO E A.T.A.**



## Servizi Educativi, Ristorazione, Infanzia Sport S.E.R.I.S S.r.l

Sede amministrativa Piazza Dante, 4 – 18100 Imperia – Tel. 0183.701353 – 701304  
e-mail:seris-srl@pec.it www.serissrl.it

### MODALITA' DI RICARICA DEL BORSELLINO ELETTRONICO – SERVIZIO MENSA

Riceverete un codice personale (PIN) relativo ad ogni alunno, da usare per ricaricare il “borsellino elettronico”. Si tratta di un conto virtuale dal quale giornalmente, a seconda dell'utilizzo del servizio mensa, viene detratto l'importo corrispondente al buono pasto. Per ricaricare il borsellino elettronico avrete a disposizione le seguenti modalità di pagamento:



✓ **OnLine, dall'area riservata del portale “Novaportal”.**

Accedendo alla sezione “Pagamenti online” della vostra area riservata potrete scegliere il figlio per cui eseguire la ricarica del borsellino elettronico. Verrete reindirizzati alla piattaforma di pagamento per ultimare l'operazione, da compiere con carta di credito.

✓ **OnLine, dalla app “Servizi Mensa”**

Accedendo alla sezione “Ricarica online” della APP, potrete scegliere il figlio per cui eseguire la ricarica del borsellino elettronico. Verrete reindirizzati alla piattaforma di pagamento per ultimare l'operazione attraverso la vostra carta di credito.

*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. **L'ORDINE MINIMO PER I PAGAMENTI ON-LINE E' DI TRE BUONI PASTO***

#### **Punto di ricarica presso uffici S.E.R.I.S.**

Dal punto POS presso la sede S.E.R.I.S. (Piazza Dante, 4) negli orari di apertura al pubblico, dal lunedì al venerdì, dalle ore 08,30 alle 12,30, esclusivamente con bancomat e carta di credito o con la consegna di un bollettino postale quietanzato, il lunedì e giovedì pomeriggio dalle ore 15 alle ore 16,30 (solo su appuntamento).

Sarà sufficiente comunicare all'operatore il PIN associato al figlio per cui si intende effettuare la ricarica, nonché il numero di pasti o l'importo desiderato in questo caso senza nessun limite minimo. A fine operazione riceverete una ricevuta relativa alla transazione bancaria ed una relativa all'avvenuto accredito dei pasti a sistema o del trasporto scolastico.

*ATTENZIONE: le recenti disposizioni di legge prevedono che per usufruire delle detrazioni fiscali sulle spese effettuate per la refezione scolastica, gli stessi debbano essere tracciati elettronicamente. Pertanto presso i punti di ricarica verranno accettati solo pagamenti con bancomat o carta di credito, **NO CONTANTI.***

#### **SALDO E COMUNICAZIONE PASTI RESIDUI**



## Servizi Educativi, Ristorazione, Infanzia Sport S.E.R.I.S S.r.l

Sede amministrativa Piazza Dante, 4 – 18100 Imperia – Tel. 0183.701353 – 701304  
e-mail:seris-srl@pec.it www.serissrl.it

Potrete sempre consultare il saldo pasti dei vostri figli, sia dal sito Seris, dal portale “Novaportal” che dalla app “Servizi Mensa”, accedendo mediante lo SPID. Il sistema informatizzato prevede forme di sollecito automatiche che vi aiuteranno a monitorare la necessità di ricaricare il borsellino elettronico. All’approssimarsi dell’esaurimento del credito, potrete essere avvisati, su decisione del CdA Seris tramite e-mail o sms, in base a queste soglie:

al raggiungimento della soglia dei 0 pasti residui

al raggiungimento della soglia del debito corrispondente a 3 pasti consumati e non ancora pagati.;

1 volta al mese/1 volta a bimestre o trimestralmente.