

## Sysap – Servizi per il Comune Digitale

### *Presentazione del servizio per la gestione di **Mensa e Trasporto***

#### Premessa

Obiettivo del progetto Sysap per il *Comune digitale* è semplificare la gestione dei servizi erogati dal Comune in ambito scolastico e sociale, i rapporti con i vari soggetti interessati (Famiglie, Fornitori, Istituzioni, etc) e i relativi adempimenti burocratici e telematici.

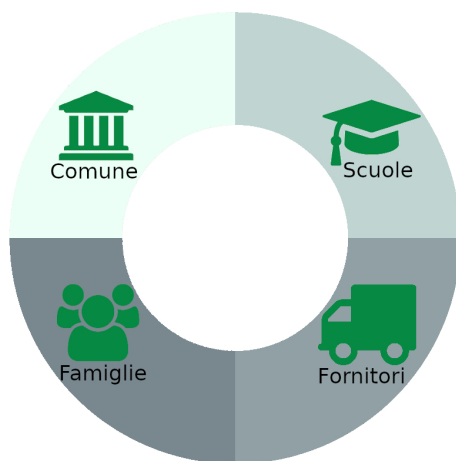
La soluzione prevede la sinergia di 2 componenti:

- La piattaforma in Cloud
- La conduzione operativa

#### La piattaforma in cloud

La soluzione utilizza il Cloud per creare un ambiente omogeneo, armonioso e moderno, punto di incontro tra dati di diversa provenienza e natura.

Ogni utente effettua le operazioni che gli competono tramite pochi click su un interfaccia intuitiva; la piattaforma normalizza i dati e li rende fruibili agli altri utenti, nel linguaggio che ciascuno si aspetta.



Moduli attualmente previsti:

- Albo Fornitori
- Cedole librerie
- Mensa
- Trasporto
- Sius
- Buoni spesa
- Centri estivi

## La conduzione operativa

Il modello adottato è quello del “circuitto virtuoso” in cui il sistema non è immutabile, ma evolve, in un continuo processo di adattamento alle esigenze, espresse strada facendo, dai fruitori

Tutto nasce dall’ascolto del territorio, con il quale il team di help-desk è in costante contatto; oltre a fornire supporto per le operazioni on-line, il team collabora con l’ufficio tecnico, per produrre, in tempo reale, migliorie e piccole personalizzazioni.

Un terzo livello di supervisione, inoltre, monitora quanto avviene e promuove nuove funzioni, da integrare in piattaforma e renderle disponibili per tutti.

In questo modo, il sistema evolve continuamente, e i fruitori diventano parte attiva del circuito.

## Gestione Mensa e Trasporto

La procedura riguarda i servizi di refezione e trasporto scolastico erogati dal Comune tramite fornitori terzi; il servizio si attiva su richiesta delle famiglie alle quali può essere richiesta partecipazione alla spesa in proporzione al reddito ISEE e/o ad altri parametri di sgravio.

Obiettivo primario della procedura è l’integrazione dei dati operativi per i Fornitori (n.pasti, assenze, etc) e di quelli contabili per le Famiglie (debiti/crediti, etc) e l’eliminazione delle attività di coordinamento manuali altrimenti a carico di Comune ed Istituti scolastici.

NB: Le fasi operative per questi servizi sono simili e, per semplicità, vengono descritte unitamente in questa presentazione; le peculiarità specifiche di ciascun servizio sono evidenziate, laddove necessario, tramite parentesi quadre [...].

Tutte le funzioni sono utilizzabili tramite pc o smartphone.

## Fasi Operative - Attività preliminari

Per ogni servizio è prevista una area su sito web (punto di accoglienza), che espone le informazioni utili a ciascuna tipologia di Utente, sgravando il Comune dall'onere delle comunicazioni ai singoli soggetti; il Comune può personalizzare le informazioni secondo le proprie specifiche esigenze. Sono presenti video-guide per le Famiglie e infografiche per gli Istituti scolastici.

In fase preliminare, **il Comune** può:

- Definire i costi per ciascun servizio e le modalità di sgravio per le Famiglie (fasce ISEE, nucleo familiare, vulnerabilità, etc)
- Personalizzare i moduli di richiesta dei servizi
- Definire l'elenco dei fornitori affidatari e assegnarli agli Istituti scolastici

## Fasi Operative – Gestione istanze e variazioni ai servizi

Ad inizio anno scolastico o successivamente,

**le Famiglie** possono:

- Inoltrare istanze per i servizi, corredandole di eventuali allegati richiesti
- Segnalare eventuali intolleranze alimentari o scegliere una dieta [mensa]
- Scegliere linea e/o punto di raccolta [trasporto]
- Indicare soggetti delegati al punto di raccolta [trasporto]
  
- Comunicare variazione dei parametri di sgravio
- Revocare o sospendere i servizi
- Comunicare il cambio scuola

**il Comune** può:

- Approvare/revocare le istanze
- Assegnare o rettificare le fasce di esenzione
- Richiedere documentazione integrativa alle Famiglie
- Definire linee e punti di raccolta [trasporto]

## Fasi Operative – Attività quotidiane

Nel corso dell'anno scolastico,

**le Famiglie** possono:

- Comunicare le assenze (app o desktop), subito disponibili ai fornitori
- Visualizzare il menu del giorno [mensa]
- Visualizzare il proprio estratto conto debiti/crediti
- Effettuare ricariche (tramite PagoPA)

**Gi Istituti scolastici** possono:

- Comunicare giorni di chiusura plessi o assenza classi
- Visualizzare il menu del giorno e gli alunni fruitori [mensa]

**I Fornitori** possono:

- Visualizzare le presenze giornaliere per plesso/classe [mensa]
- Visualizzare le presenze giornaliere per punto di raccolta [trasporto]
- Verificare eventuali deleghe [trasporto]

**Il Comune** può:

- Seguire Il calendario delle attività
- Definire i parametri per gli avvisi automatici alle famiglie in caso di credito in esaurimento
- Visualizzare gli estratti conto per soggetto/servizio
- Visualizzare gli importi maturati per Fornitore/servizio ed autorizzare la fatturazione

## Note

Per tutti gli Utenti e per l'intero anno scolastico è disponibile un servizio di Help-desk multicanale (telefono, chat, email).

I dati dei pagamenti effettuati dalle Famiglie sono acquisiti dal sistema PagoPA e registrati automaticamente nella sezione crediti di ciascun Utente/servizio.

L'acquisizione dei dati dal sistema PagoPA può avvenire tramite:

- import periodico, a cura del Comune, di foglio Excel estratto dal cruscotto PagoPA tramite le apposite funzioni
- cooperazione applicativa con il sistema PagoPA, a cura della piattaforma; in questo caso nessuna attività è richiesta al Comune

