

F.A.Q.

- 1. Come ottenere agevolazioni tariffarie (come pagare meno la refezione, i trasporti scolastici, il pre e post scuola)?**
- 2. Procedura per la presentazione della Domanda di Agevolazione Tariffaria**
- 3. Per la quota di iscrizione alla mensa scolastica è prevista una riduzione?**
- 4. Come si scarica l'attestazione dei pagamenti?**
- 5. Come cambiare intestatario dell'avviso di pagamento?**
- 6. Altri casi di variazione dell'intestatario degli avvisi di pagamento**
- 7. Come cambiare indirizzo di recapito dell'avviso di pagamento?**
- 8. Quali sono le modalità per pagare i servizi di supporto alla scuola (refezione scolastica, pre/post scuola e trasporti)?**
- 9. Cosa fare in caso di bollettini smarriti o non arrivati?**
- 10. Come domiciliare il pagamento della mensa in banca?**
- 11. Come modificare l'IBAN per la domiciliazione bancaria oppure revocare la domiciliazione bancaria.**
- 12. E' possibile rateizzare le quote insolute?**
- 13. Informazioni sull'ingiunzione di pagamento.**
- 14. Si possono avere informazioni sullo stato dei pagamenti anche se non sono persona pagante?**
- 15. App Scuola Mobile**

Se vuoi avere informazioni sulla MENSA puoi trovare gli aggiornamenti al seguente link:

<https://educazione.comune.fi.it/pagina/mensa>

Se vuoi avere informazioni relative alle tariffe dei servizi di supporto alla scuola (Mensa, Trasporto, Pre e Postscuola).

Le tariffe relative ai servizi di supporto alla scuola possono essere consultate al seguente link (una volta entrati sulla pagina consultare la voce "Allegati"):

<http://servizi.comune.fi.it/servizi/scheda-servizio/tariffe-e-benefici-tariffari-servizi-scolastici>

Per avere informazioni relative ai Servizi di Supporto alla Scuola.

Tutte le informazioni riguardanti, mensa, trasporto, pre e post scuola possono essere reperite al link: <https://educazione.comune.fi.it/>

1. Come ottenere agevolazioni tariffarie (come pagare meno la refezione, i trasporti scolastici, il pre e post scuola)?

Per ottenere una riduzione della tariffa della mensa scolastica non è sufficiente essere in possesso dell'attestazione ISEE in corso di validità, ma deve essere presentata l'apposita "Domanda unica di agevolazione tariffaria" per ogni anno scolastico.

Per compilare la domanda di agevolazione tariffaria è necessario che il valore dell'ISEE (del proprio nucleo familiare) sia inferiore ad € 32.500,01.

La domanda deve essere compilata **esclusivamente online** tramite la procedura indicata alla successiva faq n. 2 e nessuna documentazione deve essere inoltrata al Servizio Supporto alla Scuola della Direzione Istruzione.

L'agevolazione tariffaria dei servizi supporto alla scuola è classificata come "una domanda a richiesta individuale" che ogni cittadino può presentare in qualsiasi momento dell'anno. Per ottenere il beneficio tariffario **per l'intero anno scolastico**, la domanda deve essere presentata entro il 30 settembre. Per le domande presentate successivamente, la tariffa agevolata inizierà a decorrere dal bollettino inerente i servizi erogati nel mese di compilazione della domanda online.

Senza la presentazione della domanda di agevolazione tariffaria, sarà applicata la tariffa massima prevista per il servizio richiesto (€ 4,90 a pasto per ciascun bambino/a). Essendo una "domanda a richiesta individuale" non è prevista nessuna possibilità di applicare l'agevolazione in modo retroattivo (es: domanda di agevolazione presentata il 28 novembre, la tariffa agevolata partirà dal 1 novembre; i mesi di settembre e ottobre saranno a tariffa piena).

Ulteriori informazioni sulle tariffe e benefici tariffari si possono trovare al seguente link:

<http://servizi.comune.fi.it/servizi/scheda-servizio/tariffe-e-benefici-tariffari-servizi-scolastici>

2. Procedura per la presentazione della Domanda di Agevolazione Tariffaria

La domanda di agevolazione tariffaria **deve essere compilata solo ed esclusivamente on-line** (utilizzando PC, tablet e smartphone) collegandosi al seguente link: <https://servizi.comune.fi.it/servizi/scheda-servizio/domanda-unica-di-agevolazione-tariffaria>

Si accede alla procedura tramite una delle seguenti autenticazioni:

- con credenziali SPID (le informazioni per ottenere le credenziali SPID si possono trovare al seguente link: <https://www.spid.gov.it/>);
- con Carta Sanitaria Elettronica;
- con Carta Identità Elettronica.

E' comunque possibile, in via residuale, utilizzare le credenziali di accesso 055055 (di cui si è già in possesso) fino al 30.09.2021.

Gli utenti non italiani possono recarsi presso lo **SPORTELLO IMMIGRAZIONE** in Via Baracca n. 150/P; per informazioni 0552767078 – 0552767079 email: immigr@comune.fi.it oppure consultare il seguente link: <https://servizi.comune.fi.it/servizi/scheda-servizio/sportello-immigrazione-0>

Per la compilazione della domanda di agevolazione tariffaria, attenersi alle seguenti istruzioni:

Istruzioni per compilare online la domanda di agevolazione tariffaria (ITALIANO): https://servizi.comune.fi.it/sites/www.comune.fi.it/files/it_come_compilare_online_domanda_agevolazione_1.pdf

Istruzioni per compilare online la domanda di agevolazione tariffaria (ENGLISH): https://servizi.comune.fi.it/sites/www.comune.fi.it/files/en_how_to_complete_online_domanda_di_agevolazione_tariffaria_1.pdf

Istruzioni per compilare online la domanda di agevolazione tariffaria (ESPANOL): https://servizi.comune.fi.it/sites/www.comune.fi.it/files/es_como_rellonar_online_domanda_di_agevolazione_tariffaria_1.pdf

Istruzioni per compilare online la domanda di agevolazione tariffaria (ARABIC): https://servizi.comune.fi.it/sites/www.comune.fi.it/files/arabo_domanda_agevolazione.pdf

Istruzioni per compilare online la domanda di agevolazione tariffaria (CHINA): https://servizi.comune.fi.it/sites/www.comune.fi.it/files/cinese_domanda_agevolazione.pdf

ATTENZIONE: per completare correttamente la procedura di compilazione della domanda è necessario **scaricare sia la domanda che la ricevuta**. Al termine il sistema trasmetterà all'indirizzo email fornito in fase di registrazione la ricevuta di invio che dovrà essere conservata come attestazione della effettiva presentazione della domanda.

3. Per la quota di iscrizione alla mensa scolastica è prevista una riduzione?

Per la quota di iscrizione al servizio mensa scolastica (pari a € 18,08 per ogni anno scolastico) non è prevista nessuna riduzione in relazione al valore ISEE. Tale quota non viene corrisposta esclusivamente nel caso in cui l'utente abbia diritto all'esonero dal pagamento (domanda con valore ISEE fino a € 5.500,00 e segnalazione da parte dei servizi sociali).

4. Come si scarica l'attestazione dei pagamenti?

L'attestazione dei pagamenti dei servizi supporto alla scuola (refezione scolastica, pre/post scuola e trasporti) può essere scaricata direttamente nel seguente modo:

1. accedere ad Internet;
2. digitare e /o copiare il seguente link nella sezione "cerca/trova" del proprio motore di ricerca: <https://servizi.055055.it/attestazionepagamentife/>

3. per accedere al servizio è necessaria l'**autenticazione** tramite una delle seguenti modalità:

- Credenziali SPID;
- Carta Sanitaria Elettronica;
- Carta Identità Elettronica.

E' comunque possibile accedere in via residuale tramite le credenziali 055055

ATTENZIONE: se durante il periodo selezionato i bollettini sono stati intestati a persone diverse, si dovrà ripetere l'operazione per ciascuna persona;

4. leggere e approvare l'informativa spuntando la casellina in corrispondenza del campo "ACCETTO" in fondo alla pagina;
5. cliccare sulla voce "AVANTI";
6. è possibile togliere il nominativo della persona pagante dall'attestazione semplicemente spuntando la voce "mostra la persona pagante sull'attestazione".
7. cliccare sulla voce "CERCA", il sistema elaborerà l'attestazione dell'anno solare 2020, che può essere scaricata in PDF, cliccando su "scarica attestazione".
8. se invece si vogliono visualizzare i pagamenti relativi ad altri periodi si deve cliccare su: "+Seleziona periodo pagamenti" – "seleziona un periodo" e poi inserire le date in cui i pagamenti sono stati effettuati.

ATTENZIONE: l'attestazione certifica i pagamenti realmente effettuati nel periodo di riferimento: es. se un bollettino del 2020 è stato pagato nel 2021, nell'attestazione del 2020 non comparirà.

9. cliccare sulla voce "CERCA", il sistema elaborerà l'attestazione che può essere scaricata in PDF, cliccando su "scarica attestazione".

5. Come cambiare intestatario dell'avviso di pagamento?

Per procedere alla **variazione della persona pagante** è sufficiente compilare il modulo scaricabile al seguente link: <https://servizi.comune.fi.it/cmris/browser?id=105104e1-baab-46bb-9468-3dd201378539%3B1.0>

Il modulo **debitamente compilato e firmato**, con allegati i documenti di identità di **entrambi** i genitori dell'alunna/o, deve essere inviato alla email: tariffe.serviziscolastici@comune.fi.it
I bollettini già emessi non possono essere ristampati con nominativo diverso.

ATTENZIONE Si fa presente che:

- La mancanza di uno o più documenti comporta la irricevibilità della richiesta.
- Il modulo va compilato per ogni figlio/a che usufruisce dei servizi di supporto alla scuola.

6. Altri casi di variazione dell'intestatario degli avvisi di pagamento

Oltre al caso descritto nella faq n. 5 la variazione può avvenire:

- a seguito della presentazione della domanda di iscrizione a scuola (es: iscrizione al nuovo ciclo scolastico effettuata da parte del genitore non intestatario);
- a seguito della presentazione della domanda di agevolazione tariffaria da parte del genitore non intestatario (quindi se il genitore non intestatario del bollettino compila la domanda di agevolazione tariffaria, dal mese successivo si ritrova automaticamente il bollettino mensa intestato).

7. Come cambiare indirizzo di recapito dell'avviso di pagamento?

Per procedere alla variazione di indirizzo di recapito dei bollettini è sufficiente compilare il modulo scaricabile al seguente link: <https://servizi.comune.fi.it/cmris/browser?id=1af4d604-bef7-4c64-a060-fab303ea349a%3B1.0>

Il modulo debitamente **compilato e firmato** deve essere inviato insieme al documento di identità al seguente indirizzo email: tariffe.serviziscolastici@comune.fi.it

8. Quali sono le modalità per pagare i servizi di supporto alla scuola (refezione scolastica, pre/post scuola e trasporti)?

Dai servizi erogati nel mese di **OTTOBRE 2020**, con l'attivazione del nuovo sistema "PAGOPA", è possibile effettuate i pagamenti:

➔ ON-LINE:

- utilizzando il servizio di pagamento avvisi Pubbliche Amministrazioni riconoscibili dai loghi PagoPa e CBILL della tua Banca (home banking o con APP) inserendo il Comune di Firenze come Ente creditore o il codice 8G580, se richiesto, ed il CODICE AVVISO;
- tramite il sito www.poste.it con carta di credito o tramite conto Bancoposta inserendo il numero di conto corrente postale 26203505 ed il CODICE AVVISO;
- tramite il servizio on-line del Comune di Firenze, con carta di credito, al seguente indirizzo: <https://pagopa.055055.it/pagopaportale/portale> -si accede con codice fiscale e CODICE AVVISO.

➔ TRAMITE AVVISO DI PAGAMENTO DA PRESENTARE:

- presso tutti gli uffici postali;
- presso le agenzie della tua Banca, gli sportelli ATM della tua banca (se abilitati), le Ricevitorie, i Tabaccai e i Supermercati aderenti alla piattaforma pagoPa.

I bollettini antecedenti al mese di OTTOBRE 2020 possono essere pagati secondo le seguenti modalità:

→ ON-LINE:

- tramite il sito della propria Banca utilizzando il servizio di pagamento dei bollettini postali premarcati indicando il ccp 26203505 e inserendo il codice bollettino;
- tramite il sito www.poste.it con carta di credito o dal conto Bancoposta inserendo il codice bollettino.

→ Con il bollettino di conto corrente postale da presentare:

- presso tutti gli uffici postali o i punti di pagamento a questi equiparati
- presso tutti gli sportelli bancari delle filiali in Firenze della Banca CR Firenze/Intesa San Paolo e la Tesoreria Comunale
- presso i supermercati (attualmente CONAD) convenzionati con il Comune di Firenze, il cui elenco è reperibile in PDF alla voce "Allegati". A tal fine è necessario esibire il codice a barre EU PAY riportato nella parte superiore del bollettino.

→ Tramite bonifico sul conto corrente postale intestato a Comune di Firenze – Servizi Supporto alla Scuola - Servizio Tesoreria **esclusivamente per i bollettini antecedenti al mese di Ottobre 2020. Nella causale deve essere riportato per intero il codice bollettino.**

9. Cosa fare in caso di bollettini smarriti o non arrivati?

I bollettini dell'anno scolastico in corso, che non siano arrivati o siano stati smarriti, possono essere richiesti **esclusivamente dalla persona intestataria delle quote di pagamento** al seguente indirizzo email: tariffe.serviziscolastici@comune.fi.it

Si informa che è possibile effettuare anche per la refezione scolastica la "domiciliazione bancaria" presso la propria banca.

In questo modo si può evitare che, a causa di mancata ricezione di posta ordinaria (che non dipendono da questa Amministrazione) e/o smarrimenti dei bollettini, si provochi un ritardo nei pagamenti. Per effettuare la domiciliazione bancaria sul proprio conto corrente vedi la **faq n. 10 - Come domiciliare il pagamento della mensa in banca?**

10. Come domiciliare il pagamento della mensa in banca?

Per procedere alla domiciliazione bancaria è sufficiente compilare il modulo scaricabile al seguente link: <https://servizi.comune.fi.it/cmris/browser?id=150ab557-4be5-4579-9e25-edfa393da337%3B1.0>

Il modulo debitamente compilato e firmato deve essere inviato insieme al documento di identità del firmatario a questo indirizzo mail: domiciliazione.serviziscolastici@comune.fi.it

11. Come modificare l'IBAN per la domiciliazione bancaria oppure revocare la domiciliazione bancaria.

Per procedere alla modifica dell'IBAN, oppure per revocare la domiciliazione bancaria è sufficiente compilare il modulo scaricabile al seguente link:

<https://servizi.comune.fi.it/cmris/browser?id=9d5be29f-86c4-4d4c-a96f-46f03bbe1a7f%3B1.0>

Il modulo debitamente compilato e firmato deve essere inviato insieme al documento di identità del firmatario a questo indirizzo mail: domiciliazione.serviziscolastici@comune.fi.it

12. E' possibile rateizzare le quote insolute?

La rateizzazione delle quote insolute è possibile solo nella fase conclusiva del procedimento definito di "riscossione coattiva" dopo che l'utente avrà ricevuto l'ingiunzione di pagamento da parte dell'Ufficio Riscossione Coattiva della Direzione Risorse Finanziarie del Comune di Firenze.

13. Informazioni sull'ingiunzione di pagamento.

Per ottenere informazioni sull'ingiunzione di pagamento e sulla richiesta di rateizzazione consultare la pagina web: <http://riscossione.comune.fi.it>

14. Si possono avere informazioni sullo stato dei pagamenti anche se non sono persona pagante?

Lo stato dei pagamenti può essere richiesto **esclusivamente** dalla persona intestataria dei bollettini.

15. App Scuola Mobile

Con la app ScuolaMobile, chi ha figli in una scuola materna, elementare o media servita dal Comune di Firenze può ricevere informazioni su tutti i servizi alla scuola erogati dal Comune, come la refezione, gli scuolabus, il pre e post scuola. Per ogni figlio sono disponibili informazioni sui servizi attivi, sui costi e sulla situazione debitoria di dettaglio. Tramite l'app il genitore può segnalare l'assenza del figlio o la necessità di un pasto in bianco per un certo giorno a causa di indisposizione.

Per maggiori informazioni e per scaricare l'APP Scuola mobile del Comune di Firenze, visitare il sito: <http://app.comune.fi.it/app/a0002.html>