

## ■ Descrizione sintetica

Integrata “nativamente” con gli altri moduli del sistema informativo gestionale Urbi Smart, la soluzione per la gestione dei Servizi a Domanda Individuale - SDI è stata pensata per consentire ai Comuni o alle società specializzate di gestire la riscossione delle rette relative a tali servizi. In particolare, **consente di effettuare il calcolo delle rette in diverse modalità** e, grazie a un potente e versatile programma di parametrizzazione, **permette di personalizzare in autonomia i regolamenti tariffari**.

In generale, **la soluzione consente di gestire tutti i servizi che prevedono il pagamento di un corrispettivo**.

Di seguito, un elenco dei servizi più significativi gestiti:

- refezione scolastica
- trasporto alunni (scuolabus)
- scuole materne
- pre e post scuola
- asili nido
- spazi gioco
- centri estivi
- attività sportive (corsi di ginnastica, nuoto ecc.)
- accompagnamento diversamente abili
- assistenza domiciliare, telesoccorso, pasti a domicilio
- lampade votive
- attività culturali (corsi di musica, fotografia ecc.)

## ■ Funzionalità

Grazie alla sua flessibilità, la soluzione è utilizzata non soltanto dai Comuni, ma anche dalle Associazioni di Servizi, Unioni di Comuni, Comunità Montane, società di servizi alla persona, società di ristorazione e società di riscossione.

Con i Servizi a Domanda Individuale Urbi Smart, in particolare, è possibile gestire:

- dati anagrafici di utenti e paganti
- ISEE (nucleo ISEE, dati Dichiarazione Sostitutiva Unica - DSU)
- iscrizioni on line

- graduatorie di accesso ai servizi
- assegnazione delle tariffe
- rilevazione delle presenze/assenze degli utenti
- bollettazione e fatturazione delle rette
- servizi pagati con conto tessera a scalare
- diverse modalità di pagamento (pagamento on line tramite carta di credito, bonifico bancario, MAV, SEPA SDD, postazioni pos virtuali)
- solleciti di pagamento
- recupero del credito.

Inoltre, sono disponibili stampe e rendicontazioni su dati economici e relativi alle presenze in formato PDF/Excel.

**L'utente** (soggetto iscritto al servizio) **viene identificato da un'apposita anagrafica direttamente collegata al pagante** (genitore, tutore, affidatario ecc.). Per ogni servizio è possibile definire:

- le strutture (edifici, scuole, sezioni, circoli ecc.)
- l'accesso degli utenti (operatori dell'ente)
- il calendario di erogazione del servizio
- le fasce prezzo
- le rette (articoli di bollettazione)
- le quote da assegnare (il listino prezzi)
- gli sconti
- le riduzioni (detrazioni od esenzioni)
- la modalità di pagamento (post-pagato/pre-pagato)
- la modalità di calcolo dell'addebito (a presenza, fissa annuale, scolastica, mensile, settimanale, oraria, una tantum ecc.)
- i modelli di stampa dei documenti da inviare (avvisi generici, solleciti, bollettini ecc.).

### Iscrizioni on line

La soluzione prevede al proprio interno un'apposita funzionalità per la **configurazione delle form d'iscrizione on line ai servizi dell'ente**; grazie all'alto grado di parametrizzazione **è possibile impostare i moduli di iscrizione ai servizi tramite l'area riservata dei propri servizi on line**.

### Esoneri

Oltre alla gestione dello sconto, è prevista anche la gestione dell'esonero (quando il pagamento della retta converge su debitori terzi). In questo caso la soluzione SDI Urbi Smart **rendiconta separatamente gli importi bollettati dalle quote esonerate per tipologia di esonero applicato.**

### Riduzioni per assenza

**In modalità automatica vengono applicate in fase di bollettazione le riduzioni dovute ad assenze**, rilevate sulla base delle impostazioni preconfigurate. È possibile applicare riduzioni diverse per tipologia di assenza: assenza normale, giustificata ecc.

### ISEE

In fase di assegnazione del servizio, **il sistema attribuisce direttamente l'importo della tariffa calcolato sulla base del valore dell'ISEE attribuito all'utente del servizio.**

### Variazioni sui servizi

**È possibile definire**, per ciascun utente, **variazioni temporanee relative ai servizi**, come ad esempio:

- sospensione temporanea
- variazione della presenza per settimana (calendario personalizzato)
- variazione della dieta (per i servizi mensa)
- variazione del turno di refezione per giorni della settimana (servizi mensa)
- variazione del tipo di refettorio per giorni della settimana (servizi mensa).

### Gestione avvisi generici

È possibile **inviare agli utenti avvisi di vario genere** (comunicazione quote assegnate ad inizio anno, variazione regolamento servizi ecc.) attraverso:

- e-mail
- SMS
- lettere personalizzate.

### Gestione delle rilevazioni

La soluzione è dotata di apposita funzione di rilevazione delle presenze o delle assenze: automaticamente, infatti, **vengono**

**generate le presenze giornaliere sulla base dei cicli di presenze settimanali preconfigurati nei calendari del servizio.**

In particolare, sono gestiti i seguenti strumenti di rilevazione:

- rilevatori di presenze (gamma Zucchetti/Kronotech)
- lettori ottici
- tablet (Android/Ios)
- servizi on line (area riservata)
- servizio SMS (servizio di ricezione SMS).

### Export fatture (atti di pagamento)

I Servizi a Domanda Individuale Urbi Smart consentono di **esportare i documenti di pagamento** nei seguenti tracciati standard:

- SEPA SDD CORE
- MAV (export/import)
- POSTEL TD 896 (txt)
- BANCO POSTE TD896 (csv/excel).

È disponibile un'apposita funzione di personalizzazione dei tracciati per l'export in formato txt e di modelli di stampa per fatture e bollettini.

### Acquisizione pagamenti

È garantita l'acquisizione dei seguenti **tracciati standard**:

- **MAV**
- **Poste** (rendicontazione incasso bollettini).

È possibile, inoltre, la registrazione manuale dei pagamenti, con la possibilità di stampare la ricevuta all'atto della registrazione del versamento.

### Passaggio dati in contabilità

I Servizi a Domanda Individuale Urbi Smart sono **integrati nativamente con la soluzione di Contabilità-Finanziaria Urbi Smart**. Nel caso di presenza del suddetto modulo applicativo di contabilità, in fase di generazione delle fatture, la soluzione **SDI Urbi Smart collega in automatico l'accertamento relativo alla voce di capitolo precedentemente abbinata al servizio e contabilizza le fatture emesse.**

Viene garantita in automatico, inoltre, la generazione della reversale dei pagamenti registrati in contabilità.

### Note di credito

Il programma consente di **collegare una o più note di credito a una singola fattura**. Dal programma di interrogazione delle

fatture è poi possibile ottenere la visualizzazione/stampa delle note di credito con i riferimenti delle fatture stornate.

#### Azioni preventive di sollecito via SMS

Prima di passare alla fase di sollecito, è possibile estrarre l'elenco dei soggetti morosi e abbinare un tipo di messaggio predefinito da inviare tramite sms.

**L'azione di invio può essere programmata in automatico** sulla base di soglie predefinite (ad es., in base al numero di giorni prima della scadenza di pagamento, alla scadenza, quando viene superato un determinato importo ecc.).

#### Gestione solleciti di pagamento

È disponibile apposita funzione per la gestione dei solleciti di pagamento.

Prima della generazione definitiva, è possibile richiedere un'anteprima per visionare i soggetti morosi e l'importo a debito in modo da **avere a disposizione l'importo inavaso con l'elenco dei soggetti morosi a cui saranno inviate le lettere di sollecito.**

**È possibile stampare una singola lettera o effettuare la stampa massiva** allegando la/e bolletta/e "incriminata/e".

Una volta inviate, le lettere vengono archiviate in automatico nel sistema di Gestione Documentale integrato con la procedura e abbinate al fascicolo informatico del soggetto.

#### Recupero del credito

Dopo la fase di sollecito è possibile passare alla fase di recupero del credito, attingendo dall'archivio delle posizioni debitorie.

Questa funzione permette di **produrre l'elenco delle posizioni debitorie relative alle partite non saldate.**

Per i servizi post-pagati, per ogni singola posizione, è presente il dettaglio dei documenti di pagamento inavasi, mentre per quelli pre-pagati si ha evidenza del totale versato, di quello addebitato e del saldo tessera calcolato alla data impostata. I dati d'archivio sono estraibili nei tracciati csv, excel, 290 (CNC, Equitalia).

I Servizi a Domanda Individuale Urbi Smart sono **integrati nativamente con la soluzione Riscossioni Urbi Smart** per consentire la generazione delle ingiunzioni fiscali delle posizioni debitorie rilevate.

#### Graduatorie

È possibile gestire le iscrizioni ai servizi il cui accesso sia regolamentato da graduatorie attraverso la configurazione dei parametri delle domande di concorso alla graduatoria.

Una volta registrata la domanda, **è disponibile un'anteprima sul calcolo del punteggio** prima di procedere con la pubblicazione definitiva.

In funzione dei posti che si sono eventualmente resi disponibili dopo la pubblicazione dell'elenco degli aventi diritto (rinuncia al posto, assegnazione del posto ai soggetti non vincitori temporaneamente in attesa ecc.), è possibile intervenire sullo stato delle domande in graduatoria.

**Contestualmente all'accettazione del posto assegnato avviene l'iscrizione al servizio con l'attribuzione automatica della tariffa** sulla base di quanto dichiarato nella domanda di iscrizione alla graduatoria.

**Il sistema di invio SMS integrato** permette di avvisare gli utenti sull'esito finale della loro domanda, dell'avvenuta assegnazione del posto o dell'esclusione dalla lista degli aventi diritto ecc.

#### SERVIZIO DI REFEZIONE SCOLASTICA

Particolare attenzione è stata dedicata alla progettazione di funzionalità specifiche per il servizio di refezione scolastica quali:

- gestione delle prenotazioni
- gestione degli ordini giornalieri dei pasti per i centri di cottura
- gestione delle diete
- gestione dei refettori
- gestione dei turni di refezione
- rendicontazione dei pasti per categorie di diete e categorie di utenze.

È possibile, inoltre, **l'integrazione con sistemi di prenotazione dei pasti** quali:

- tablet (mediante rilevazione delle presenze/assenze)
- SMS (disdetta pasto viaSMS)
- rilevatori di presenze RFID (prenotazione a mezzo timbratura di presenza - badge)
- servizi on line (comunicazione presenza/assenza mediante servizi web).

### Pre-Pagato

La gestione in modalità pre-pagato è disponibile per qualsiasi tipo di servizio. È molto utilizzata per la refezione scolastica, perché simile al sistema di utilizzo dei buoni pasto cartacei dove il pagamento dei pasti, in genere, avviene in modalità anticipata attraverso l'acquisto di buoni pasto in punti vendita autorizzati.

Con i Servizi a Domanda Individuale Urbi Smart è possibile **informatizzare l'acquisto dei buoni cartacei scegliendo il tipo di gestione più adatto** alle esigenze dell'amministrazione comunale.

Il sistema prevede che **ogni soggetto pagante** (genitore, tutore, affidatario ecc.) **sia identificato da un codice personale**, codice identificativo unico (PAN) associato e collegato a un conto tessera.

Per procedere al pagamento dei pasti, **il pagante effettua ricariche**, di valore soggettivo, **presso una delle postazioni di pagamento convenzionate con l'ente**.

La postazione di pagamento, in particolare, è costituita da **un'apposita interfaccia web** (Urbi POS) **collegata ai Servizi**. Per accedere al pos virtuale è necessario avere a disposizione un pc collegato ad internet e le credenziali personali rilasciate dall'amministratore del sistema.

Effettuato l'accesso al POS virtuale, il gestore inserisce il codice identificativo unico (PAN) del genitore e, una volta riconosciuto dal sistema, digita l'importo da caricare. **L'operazione di ricarica avviene istantaneamente garantendo così l'aggiornamento in tempo reale del conto tessera**. Registrata la ricarica, il sistema rilascia una ricevuta come prova di avvenuto pagamento.

La procedura è predisposta per gestire pagamenti anche al di fuori del circuito Urbi POS, quali le **ricariche effettuate tramite i servizi on line**.

Sulla base delle regole di addebito preimpostate, ogni giorno il sistema scala dal conto tessera di ciascun utente il costo del pasto consumato.

### SERVIZIO DISDETTA PASTO

Il servizio consente al genitore di **inviare comunicazioni relative alla fruizione del servizio di mensa scolastica** da parte del proprio figlio **tramite SMS e/o via WEB**. In

particolare consente di comunicare:

- l'assenza giornaliera o per più giorni
- l'esigenza di un pasto in bianco
- l'annullamento della richiesta fatta
- la richiesta del saldo disponibile.

Per i dettagli, si veda la scheda prodotto Servizio Disdetta Pasto.

### SERVIZIO TRASPORTO SCOLASTICO (licenza di secondo livello)

Il trasporto scolastico costituisce un servizio pubblico a domanda individuale, garantito dall'ente locale nell'ambito dell'attuazione del diritto allo studio. Il servizio è assicurato dal Comune per consentire a tutti gli alunni di frequentare la scuola più vicina alla loro abitazione.

Per una gestione puntuale di tutte le informazioni specifiche relative al servizio, sono disponibili le seguenti funzionalità aggiuntive:

- gestione autisti
- gestione delegati al ritiro
- gestione mezzi di trasporto
- gestione fermate
- gestione corse
- rendicontazioni iscritti per tipo corsa/fermata.

Grazie alle **iscrizioni on line**, si evita l'inserimento manuale dei dati relativi alle richieste di iscrizione.

Una volta registrate le domande d'iscrizione, è possibile ottenere l'**elenco delle fermate** indicate nelle domande in **formato excel**, utile all'azienda di trasporto per la definizione dei percorsi.

È prevista la **gestione delle corse provvisorie** (corse a periodo limitato) per garantire una più completa consultazione degli orari delle fermate.

### Stampe e rendicontazioni

Sono disponibili le seguenti stampe specifiche:

- stampe per gli autisti (elenco utenti da ritirare suddivisi per tipo corsa e orario fermata)
- elenco delle corse e delle fermate
- elenco dei mezzi
- elenco utenti per tipo corsa e fermata.

### Integrazioni e Plus funzionali/commerciali

#### • Integrazione nativa con la soluzione Pagamenti On Line Urbi Smart

Consente al cittadino di effettuare i pagamenti on line tramite l'area riservata dei Servizi On Line Urbi Smart attraverso le seguenti piattaforme:

- Gest Pay di Banca Sella
- C-Pay NordCom (Provincia di Brescia)
- SmartProxy – IRIS (Regione Toscana)

#### • Integrazione nativa con la soluzione Anagrafe Urbi Smart

Garantisce l'aggiornamento dei dati anagrafici degli utenti residenti iscritti ai servizi. Nella maschera anagrafica dei soggetti iscritti ai servizi è possibile consultare direttamente l'eventuale nucleo familiare di appartenenza.

#### • Integrazione nativa con il sistema di Gestione Documentale Urbi Smart

Facilita il reperimento delle informazioni ed elimina le problematiche relative alla consultazione dei documenti cartacei. Consente di archiviare direttamente i documenti prodotti dalla soluzione quali fatture, solleciti, avvisi di vario genere, certificati medici, autorizzazioni ecc. presentati dagli utenti.

#### • Integrazione nativa con la soluzione Contabilità-Finanziaria Urbi Smart

Garantisce la contabilizzazione automatica delle fatture e la generazione delle reversali d'incasso dei pagamenti registrati in procedura.

#### • Integrazione nativa con la soluzione Riscossioni Urbi Smart

Grazie al collegamento con la soluzione software Riscossione è possibile generare e gestire le ingiunzioni fiscali delle partite insolute (rette non pagate) individuate dal programma di recupero del credito.

#### • Integrazione nativa con i Servizi On Line Urbi Smart

Nell'area riservata, oltre alla consultazione dei dati quali rette

pagate, ricariche effettuate, elenco delle presenze rilevate, quote assegnate ecc. viene garantita l'iscrizione on line ai servizi gestiti dalla procedura.

#### • Integrazione con la piattaforma per l'invio SMS

È possibile comunicare direttamente con gli utenti dei servizi attraverso SMS o e-mail. Oltre all'invio dei messaggi di natura informativa è possibile fare vere e proprie azioni preventive di recupero credito.

#### • Urbi POS

Postazione di pagamento virtuale che permette la registrazione del pagamento direttamente nel sistema Urbi Smart. Il collegamento alla postazione avviene tramite internet mediante credenziali di accesso. Grazie a Urbi POS, è possibile costituire una rete di postazioni di pagamento esterne all'ente attraverso esercizi commerciali quali bar, tabaccai ecc.

Urbi POS registra solo l'avvenuto pagamento di una retta e non gestisce alcun tipo di transazione monetaria (bancomat, carta di credito ecc.).

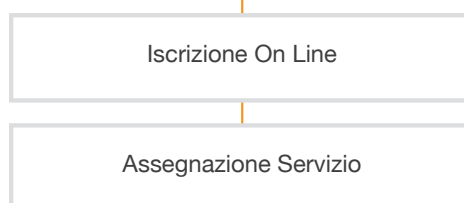
Per consentire il pagamento dei servizi con bancomat e carta di credito, gli esercizi commerciali convenzionati, oltre alla postazione di pagamento Urbi POS, dovranno essere dotati di appositi POS bancari.

## Fasi di Processo dei servizi a Domanda Individuale

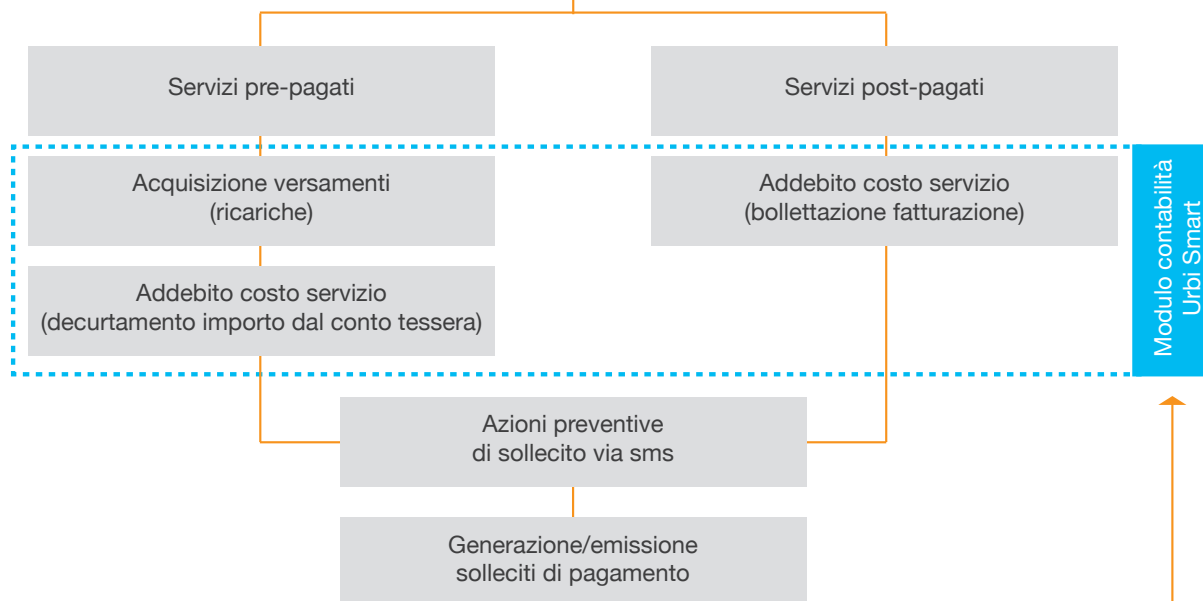
### FASE 1 Definizione Servizi



### FASE 2 Iscrizione



### FASE 3 Gestione Entrate



### FASE 4 Riscossione

