

Ответы на наиболее часто встречающиеся вопросы по оплате школьного питания через электронный журнал «Школа.2.0.»

Уважаемые родители!

Прямая линия общения родителей и Комбината питания существует уже второй год. За это время мы выявили вопросы, которые возникают чаще всего. Ответы на эти вопросы систематизированы в данном разделе.

Табелирование питания. Списание денег за питание

Вопрос: *Ребенок не питается. Откуда задолженность? Просьба проверить и аннулировать задолженность.*

Вопрос: *Вторую неделю ребенок на больничном, а деньги за питание списываются, почему?*

Вопрос: *Моя дочь не питалась на прошлой неделе, а списание денег вы произвели и, соответственно, имеется задолженность. Исправьте, пожалуйста.*

Ответ: Списание денежных средств с лицевых счетов учащихся производится автоматически на основании табеля посещения столовой, заполнить или изменить который может только классный руководитель, родитель(в части заблаговременной отмены питания) или сотрудник столовой.

Соответственно, если Вашему ребенку питание было запланировано, но он по каким-либо причинам не будет питаться, Вам следует своевременно сообщить об этом своему классному руководителю или сделать самостоятельно отмену в «Электронном журнале» в разделе «Питание». Отмену запланированного питания Вы сможете сделать до 9:00 для первой смены и 14:00 для второй (**но:** каждая школа может сама назначить другие границы времени!).

Если питание не было отменено, стоимость обеда будет списана с лицевого счета ребенка. Разумеется, классный руководитель вправе обратиться к заведующей столовой для уточнения факта посещения столовой учащимся и перерасчета сумм в случае необходимости.

Поэтому если Вы выявили ошибочную отметку о посещении столовой Вашим ребенком, обращайтесь к своему классному руководителю. Он выполнит все необходимые действия.

Вопрос: *На счете более 100 р., при этом в столовой говорят, что у них отражается на счете 0, прошу срочно разобраться с ситуацией. Ребенок не может нормально есть.*

Ответ: Подобные проблемы могут возникнуть по ряду причин: возможно в школе временно нет интернета, и данные о новых платежах не могут быть получены. Или ребенок перешел в новую школу, данные об остатке средств будут перенесены из старой школы в течение двух дней. Рекомендуем Вам не допускать снижения баланса лицевого счета ребенка ниже, чем средняя стоимость двух дней питания в вашей школе. Это позволит избежать подобных проблем. Если такая ситуация все же возникла - необходимо обратиться по телефону (3843) 60-02-15. Вам сразу помогут.

Вопрос: *Доброго дня! Очень не удобно, что баланс опаздывает. Не понятно когда списываются средства после заказа или после того как дети поели. Очень трудно следить за этим.*

Ответ:

1. При заказе питания деньги с лицевого счета ребенка не списываются, но программа их блокирует (резервирует). Это сделано для того, что бы заказ был доступен ровно на столько дней, на сколько хватает средств на счете.
2. Списание денег с лицевого счета производится при подтверждении питания классным руководителем или сотрудником столовой. Информация о списании обновляется в «Электронном журнале» ночью сразу за днем, когда было произведено списание.

Вопрос: *Добрый день! Непонятно списание средств. Почему снятие произошло два раза? Просьба вернуть сумму на счет.*

Ответ: Двойного списания за комплекс (организованное питание классом) не может быть. Система организована таким образом, что два одинаковых комплекса не может быть назначено и оплачено. В личном кабинете ЭЖ Вы можете видеть списание сумм по отдельности за каждый комплекс и Свободный выбор, а также Общую сумму. Если у вас возникли сомнения, Вы можете обратиться за получением детализации расходов по телефону (3843) 60-02-15.

Вопрос: *Подскажите, почему в течение некоторого времени баланс на счете не меняется. И где можно увидеть реальный остаток на счете ребенка?*

Ответ: Списание денежных средств с лицевых счетов учащихся производится после передачи данных с оборудования, установленного в столовой. Несвоевременность списания может быть обусловлена временным отсутствием интернета в школе. Вы можете контролировать движение денежных средств по лицевому счету своего ребенка в «Электронном журнале» в разделе «Питание»- «История платежей». Если вы видите, что за последние дни нет движений, значит в школе возникли технические проблемы с соединением с сервером «Электронной школы», и списание будет осуществлено позднее. Также Вы можете получить полную детализацию движения по лицевому счету на электронную почту, обратившись по телефону (3843) 60-02-15.

Льготы и дотации

Вопрос: *На прошлой неделе я получила справку для оформления субсидии на питание. В настоящее время субсидия не оформлена и перерасчет не произведен. Когда будет субсидия и перерасчет?*

Ответ: Данные о назначенной дотации вносятся сотрудниками школы в «Электронный журнал». Дотации могут быть внесены только текущей датой, то есть дотация не может быть назначена до тех пор, пока справка не передана в школу.

Оплата питания

Вопрос: *Как оплачивать услуги, если нет карты ни Сбербанка, ни Кузнецкбизнесбанка???*

Ответ: На сайте МБУ «Комбинат питания» в разделе «Оплата питания» реализована возможность оплатить картой любого банка. Прямая ссылка для перехода на страницу оплаты - <https://kompit-nkz.ru/oplata/>.

Вопрос: *Здравствуйте! На счет Комбината питания была переведена сумма денег. Данная сумма не отражается на балансе, где заказывают питание и я не могу заказать питание ребенку.*

Ответ: При оплате питания через Сбербанк, Кузнецкбизнесбанк или через сайт Комбината питания платежи отражаются в системе в течение нескольких минут. Вы можете оплатить питание напрямую – платежом на расчетный счет Комбината питания. Однако надо понимать, что такой платеж разносится в систему вручную в течение 3 рабочих дней. Если в указанные промежутки времени деньги не отразились на счете ребенка необходимо обратиться по телефону (3843) 60-02-15.

Вопрос: *Здравствуйте! Мой ребенок закончил в этом году школу. На его счету остались деньги. Можно ли вернуть их мне.*

Ответ: Да, возврат денежных средств возможен. Для этого Вам необходимо приехать в МБУ «Комбинат питания» по адресу: пр. Томский,9(с 8:00 до 17:00, обед с 12:00 до 13:00) и написать заявление. При себе имеет паспорт и свидетельство о рождении ребенка, реквизиты вашего счета, на который необходимо перечислить деньги.

Вопрос: *Здравствуйте! У меня двое детей, один из них закончил в этом году школу, но на его счету остались деньги. Можно ли перенести их на счет моего второго ребенка.*

Ответ: Перенос денежных средств с одного лицевого счета на другой возможен. Для этого Вы можете обратиться в школу к ответственному за питание, или в МБУ «Комбинат питания» по адресу: пр. Томский,9 (с 8:00 до 17:00, обед с 12:00 до 13:00) и написать заявление. При себе имеет паспорт и свидетельство о рождении ребенка.

Карты школьника

Вопрос: *Как можно заблокировать карту? Ребенок её потерял.*

Ответ: В случае утери карты Вам следует создать запрос на выпуск новой карты. Сделать это можно в «Электронном журнале» в разделе «Питание» - «Карта питания». На следующий день после создания такого запроса старая карта будет автоматически заблокирована. Для блокировки и перевыпуска карты Вы также можете обратиться по телефону (3843) 60-02-15.

Вопрос: *Где забирают готовую карту после того как ее перевыпустят .*

Ответ: Новую карту передадут в школу.