



MANUALE DI UTILIZZO

Questo manuale ha lo scopo di spiegare all'utenza il funzionamento del sistema informatizzato per la prenotazione dei pasti della mensa scolastica. Verranno quindi illustrate tutte le informazioni utili per gestire la **prenotazione**, **effettuare i pagamenti** ed identificare i canali di comunicazione con l'Ente e la Società di Ristorazione.

ATTENZIONE:

Per le indicazioni delle credenziali di accesso al portale di comunicazione con le famiglie (Portale Genitori), link d'accesso e codici personali si rimanda al testo della e-mail. Qualora non ne siate in possesso, rivolgersi a Sodexo per ottenerne una copia.

MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLE PRESENZE

TECNOLOGIA SET

Le presenze in mensa verranno prenotate **automaticamente ad ogni rientro previsto dalla scuola** senza nessuna necessità di comunicazione da parte del genitore/tutore alla scuola o al Comune. Il **genitore/tutore dovrà invece segnalare l'eventuale ASSENZA al servizio REFEZIONE del proprio bambino (utente).**

Come comunicare l'assenza:

la comunicazione dell'assenza può essere effettuata attraverso i seguenti canali:

- **Tramite PC da Portale Genitori**, disponibile nell'area dedicata all'interno del sito del Comune e all'indirizzo internet indicato nel testo della e-mail.
- **Tramite chiamata con Voce Guida** da telefono fisso o cellulare ai numeri riportati nel testo della e-mail.
- **Tramite APP "ComunicApp"** compatibile con la maggior parte dei dispositivi iOS e ANDROID, e scaricabile dallo Store del proprio Cellulare e/o Tablet. Si precisa che l'APP non è supportata su iPad per sistemi iOS e non è disponibile su dispositivi Windows Phone.

La comunicazione di assenza dovrà essere inviata **entro e non oltre l'orario limite del giorno stesso** in cui si intende disdire il pasto, che viene riportato nel testo della e-mail distribuita all'utenza (18:00 del giorno precedente – 9:00 del giorno stesso). Le eventuali disdette inviate in ritardo non saranno processate e daranno luogo all'addebito automatico del pasto.

APPROFONDIMENTO MODALITÀ DI DISDETTA TRAMITE TECNOLOGIA SET

Il sistema è molto semplice e si basa sul fatto che ogni giorno il sistema automatico effettua una prenotazione per tutti gli iscritti al servizio secondo il calendario scolastico e i rientri comunicati dalle competenti Istituzioni Scolastiche. In caso di assenza, il Genitore dovrà comunicarlo. Il sistema permette quindi di effettuare:

- ✓ la **disdetta giornaliera** del pasto
- ✓ l'**assenza prolungata** (così da non dover effettuare una comunicazione tutti i giorni)
- ✓ la **riattivazione del servizio** dopo l'assenza prolungata (operazione obbligatoria per ripristinare la presenza del bambino dopo il periodo di disdetta prolungata)

Inoltre, se necessario, è possibile effettuare la **prenotazione del pasto in bianco** per un giorno specifico.

La disdetta del pasto può essere effettuata tramite uno dei seguenti metodi a proprio piacere.

Portale Genitori

Per il genitore è possibile compiere le operazioni sopradescritte tramite anche al Portale Genitori tramite qualsiasi computer connesso ad internet, accedendo con **codice utente e password** (si rimanda nel testo della e-mail distribuita all'utenza), o tramite SPID. Accedere alla sezione **Presenze** e premere nel calendario sul giorno di refezione per il quale si intende effettuare la disdetta o la prenotazione del pasto in bianco.

Selezionando la data, verranno proposte le scelte: disdetta giornaliera, la disdetta prolungata e la prenotazione del pasto bianco. Le date con sfondo ROSSO non sono disponibili in quanto catalogate come SERVIZIO REFEZIONE NON EROGATO.

Le modifiche vengono registrate in tempo reale dal sistema.

Orari di operatività

La disdetta del pasto tramite **ComunicApp** e **Portale Genitori** può essere effettuata in **qualsiasi momento** (anche in anticipo per i giorni successivi) entro l'orario limite del giorno stesso di disdetta (indicato nel testo della e-mail). Ad esempio, a inizio mese è già possibile pianificare quali giorni sarà presente il bambino e quali giorni non usufruirà del servizio. Basterà selezionare le date future disponibili su calendario in cui vostro figlio sarà assente.



COMUNE DI COLONNA

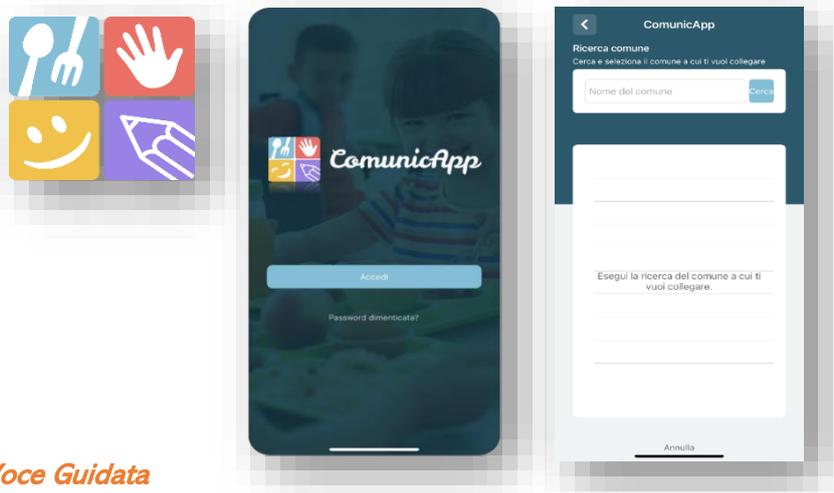
Servizio di refezione scolastica

Applicazione per Smartphone o Tablet iOS, Android

È possibile scaricare gratuitamente l'applicazione "ComunicApp" per Smartphone e Tablet direttamente dallo Store del dispositivo utilizzato ed effettuare le operazioni sopra descritte. Accedere alla sezione **Calendario** e premere nel calendario sul giorno di refezione per cui si vuole effettuare la disdetta o la prenotazione del pasto in bianco.

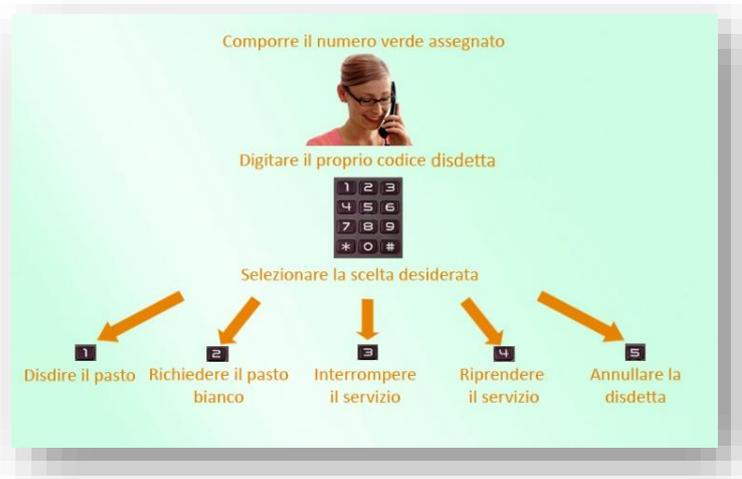
Le modifiche sono registrate in tempo reale dal sistema.

Tra l'applicazione è possibile, inoltre, visualizzare presenze/assenze del proprio figlio, visualizzare gli esercenti (se disponibili sul territorio) e rimanere aggiornati sul servizio tramite la sezione Avvisi e News.



Telefonata tramite Voce Guidata

Il genitore, componendo il numero evidenziato nel **testo della e-mail** inviata all'utenza, contenente i codici di accesso ed utilizzo del sistema, sarà guidato da una voce automatica e potrà effettuare la disdetta, richiedere il pasto in bianco, sospendere per più giorni il servizio e riprendere il servizio a partire dal giorno stabilito. Seguire la voce guida durante le operazioni:



Le operazioni sono **gratuite** solo in caso di telefonata effettuata da telefono fisso componendo il numero verde. In tutti gli altri casi le operazioni saranno gratuite solo se previste dal piano tariffario del proprio operatore telefonico.

La disdetta effettuata produrrà una disdetta sul **primo giorno utile in base al CALENDARIO DI UTILIZZO DEL SERVIZIO MENSA** preimpostato dall'ente erogatore del servizio. A tal proposito, si precisa che il primo giorno utile esclude tutte le vacanze e chiusure della scuola inserite sul CALENDARIO DI UTILIZZO DEL SERVIZIO MENSA.

*Di seguito un **esempio**:*

se oggi è lunedì e tentiamo di effettuare una disdetta per il giorno successivo, ma il martedì e mercoledì successivi sono stati inseriti dall'ente erogatore del servizio REFEZIONE come chiusura del servizio nel calendario di utilizzo del servizio mensa, la disdetta verrà imputata al giovedì in qualità di primo giorno utile. Allo stesso modo, una disdetta fatta di venerdì, non produrrà la disdetta per il sabato, nè per la domenica, ma direttamente per il lunedì successivo.

*Le modalità di disdetta nello specifico verranno descritte dettagliatamente in seguito (si veda **APPROFONDIMENTO MODALITÀ DI DISDETTA TRAMITE TECNOLOGIA SET**).*

Nota:

Le operazioni effettuate tramite telefono possono subire ritardi nella visualizzazione su portale Genitori rispetto degli altri metodi di disdetta.



COMUNE DI COLONNA

Servizio di refezione scolastica

È sempre possibile annullare la disdetta effettuata tramite Telefonata con Voce Guidata, utilizzando nuovamente il metodo della Telefonata con Voce Guidata.

Orari di operatività:

La disdetta del pasto tramite Telefonata con Voce Guida dovrà essere **effettuata a partire dalle ore 18.00 del giorno precedente ed entro le ore 9.00 del mattino dell'assenza.**

Al di fuori di tale orario la disdetta non sarà processata e verrà quindi inserita la presenza. Si consiglia di non inserire la disdetta a ridosso degli orari limite indicati al fine di evitare eventuali mancate sincronizzazioni tra l'orologio del sistema di gestione della chiamata telefonica e il sistema centralizzato di validazione che potrebbero causare la mancata presa in carico della vostra disdetta.

DOMANDE FREQUENTI SULLA TECNOLOGIA SET

Come devo fare per disdire i pasti nei giorni di sciopero, assemblea sindacale, gite scolastiche?

In occasione di scioperi, seggi elettorali, uscite didattiche non è necessario disdire il pasto.

Ogni variazione al calendario scolastico verrà tempestivamente comunicata al centro cottura dall'Istituzione Scolastica competente (ad esempio per gite, ampliamento vacanze etc.) o dagli uffici comunali (ad esempio per elezioni, scioperi etc.). La predisposizione del calendario di utilizzo del servizio mensa che regola la possibilità di disdetta da parte del genitore è di competenza dell'ente erogatore del servizio.

Come posso richiedere una dieta speciale?

Le diete speciali per motivi religiosi o per filosofia di vita (ad es. per vegetariani) e le diete speciali per motivi di salute (intolleranze, allergie, malattie metaboliche) possono essere richieste ed attivate (e successivamente disdette) solo tramite presentazione di autocertificazione per le prime e di certificato medico per le seconde all'ufficio competente del Comune.

MODALITÀ DI PAGAMENTO del servizio mensa ***PAGAMENTO TRAMITE PIATTAFORMA PagoPA***

Sarà possibile effettuare i pagamenti tramite la Piattaforma PagoPA accedendo all'area web dedicata sul Portale Genitori entrando nella sezione **Pagamenti > Elenco Pagamenti.**

In tale sezione è possibile prender visione di tutte le fatture emesse con il relativo stato (Pagato/Non Pagato):

CODICE	IMPORTO	STATO	EMISSIONE	DATA SCAD	DESCRIZIONE
78013050	58,5	● Non Pagato	01/06/2017	20/06/2017	Fatturazione mese Maggio 2017 REFEZIONE >
78012562	31,5	● Non Pagato	02/05/2017	19/05/2017	Fatturazione mese Aprile 2017 REFEZIONE >
78012074	58,5	● Pagato	03/04/2017	20/04/2017	Fatturazione mese Marzo 2017 REFEZIONE >
78011583	45	● Pagato	02/03/2017	17/03/2017	Fatturazione mese Febbraio 2017 REFEZIONE >

Per effettuare il pagamento sarà sufficiente cliccare sulla fattura che si desidera pagare, entrando così nella schermata del dettaglio della fattura:

Dettaglio Pagamento					
PAGAMENTO ON-LINE					
Stato Pagamento: ● Non Pagato					
Codice Fattura: 78013050					
Data Emissione: 01/06/2017					
Importo: 58,5					
Data Scadenza: 20/06/2017					
Dettaglio:					
NOME COMPLETO	FASCIA	PREZZO	QUANTITÀ	IMPORTO	SERVIZIO
Mario Rossi	FASCIA F4 4,55€	4,5	13	58,5	REFEZIONE



COMUNE DI COLONNA

Servizio di refezione scolastica

Per pagare cliccare su "PAGAMENTO ON-LINE". A questo punto potrete decidere se procedere al *Pagamento on-line* tramite carte o se generare un *Avviso di Pagamento*, da poter pagare successivamente attraverso i canali abilitati:

Per poter proseguire con il pagamento, il sistema verifica inoltre che siano presenti i seguenti dati nel portale:

- **Indirizzo e-mail**
- **Codice Fiscale** dell'utente
- **Codice Fiscale** del **Genitore** associato all'utente

Qualora uno o più dati fossero mancanti, il portale permette di inserirli premendo il tasto **Clicca qui** in corrispondenza dell'avviso di "Attenzione".

Una volta inseriti i dati mancanti, è necessario ripetere la procedura di ricarica accedendo alla sezione **Pagamenti > Elenco pagamenti**.

✓ **Scelta Pagamento Online**

Se viene scelta la modalità di Pagamento Online, il Portale Genitori si collegherà alla Piattaforma PagoPA alla quale dovrete accedere secondo le modalità indicate; è necessario ***non chiudere il vostro Browser fino a quando non avrete terminato le operazioni di ricarica e non sarete rimandati al sito del Portale Genitori***. Solo quando si ritornerà sulla pagina del Portale Genitori si potrà ritenere conclusa l'operazione.

✓ **Scelta Generazione Avviso di pagamento (IUV)**

Se viene scelta la modalità "Generazione Avviso di pagamento", il sistema riporta il riepilogo dei dati della ricarica. Premere il tasto **"Genera Avviso di pagamento"** per proseguire. Una volta generato l'avviso di pagamento (IUV), è possibile decidere di **pagarlo online, stamparlo o eventualmente eliminarlo** tramite i tasti indicati sul portale.

Si informa inoltre l'utenza, che è possibile effettuare il pagamento della fattura emessa tramite Piattaforma PagoPA direttamente dall'applicazione ComunicAPP su smartphone e tablet. Per effettuare il pagamento, infatti, basterà:

- accedere alla sezione "Pagamenti" dal menu laterale e individuare la fattura da pagare tra quelle dell'elenco ("**da pagare**")
- entrare nel dettaglio della fattura cliccando sull'icona 
- una volta entrati nel dettaglio fattura premere sul simbolo 

Come per il Portale dei genitori, sarete re-diretti nella pagina della Piattaforma PagoPA dalla quale sarà poi possibile portare a compimento l'operazione.



COMUNE DI COLONNA

Servizio di refezione scolastica

COMUNICAZIONE CON LE FAMIGLIE

PORTALE GENITORI

Sarà possibile verificare la situazione aggiornata del credito e dei relativi giorni di presenza accedendo all'area a voi dedicata sul Portale dei Genitori, tramite le credenziali a voi assegnate individualmente. Il link al Portale Genitori e le credenziali personali sono riportati nel testo della e-mail distribuita all'utenza.

Riportiamo di seguito l'home page del portale genitori, dalla quale è possibile riscontrare le sezioni a cui si può aver accesso:

- Anagrafica: per visualizzare i dati anagrafici del bambino e del genitore
- Presenze: per consultare lo storico delle presenze e per effettuare una disdetta del pasto (Tecnologia Set)

- Pagamenti: per consultare lo storico dei pagamenti avvenuti e per poter effettuare una ricarica attraverso i canali di pagamento abilitati
- News: per accedere alle comunicazioni e notifiche pubblicate dal Comune e/o dalla Società di Ristorazione
- Utility: per poter usufruire di utilità quali il "*Cambio della password*", le **FAQ** per l'uso del portale e il servizio "*Contattac*" che permette di comunicare direttamente con il referente del servizio di refezione scolastica, ovvero Comune e/o Società di Ristorazione.

APPLICAZIONE PER SMARTPHONE O TABLET IOS, ANDROID

Ricordiamo che è possibile scaricare gratuitamente l'applicazione "**ComunicApp**" per Smartphone e Tablet direttamente dallo Store del dispositivo utilizzato, compatibile con la maggior parte dei dispositivi iOS e ANDROID. Si precisa che l'APP non è supportata su dispositivi Windows Phone.

Una volta installata l'APP è necessario effettuare il login inserendo le credenziali fornite con "Lettera Codici e Credenziali" distribuita all'utenza.

Attraverso la ComunicApp verrà messo a disposizione del genitore uno strumento informativo a 360 gradi che permette di essere sempre informato sulla situazione del proprio bambino, in termini di **presenze in mensa e pagamenti effettuati**, oltre che per le comunicazioni ufficiali da parte del Comune e/o della Società di Ristorazione.

La ComunicApp, infatti, permette di accedere a tutte le informazioni possibili tramite apposite sezioni.