



MANUALE DI UTILIZZO

PREMESSA

Il presente documento è redatto con lo scopo di spiegare all'utenza il funzionamento del sistema informatizzato per la prenotazione dei pasti della mensa scolastica. In questo manuale esporremo tutte le informazioni necessarie all'utenza per gestire la prenotazione, effettuare i pagamenti ed identificare i canali di comunicazione con l'Ufficio Pubblica Istruzione del Comune di Piove di Sacco e la Società di Ristorazione.

Le sezioni che tratteremo sono principalmente:

- Modalità di rilevazione
- Modalità di pagamento
- Portale di comunicazione con le famiglie **"Portale Genitori"**

ATTENZIONE:

Per quanto concerne le indicazioni delle credenziali di accesso al portale di comunicazione con le famiglie **"Portale Genitori"** e invio link e codici personali, si rimanda alla **LETTERA CODICI E CREDENZIALI** che sarà consegnata direttamente dal personale della Scuola non appena caricate tutte le domande. Qualora l'utenza non ne sia in possesso, potrà rivolgersi alla referente Sig.ra Marcella (info@vegracamin.it) per ottenerne una copia.

Servizio prenotazione mensa scolastica

Il servizio di ristorazione scolastica è stato informatizzato. Con il nuovo sistema, potrete acquistare per ogni bambino/a della vostra famiglia, iscritto alla mensa scolastica, un credito che verrà decurtato automaticamente ad ogni pasto consumato.

MODALITA' DI RILEVAZIONE

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/comune. **Il genitore/tutore dovrà invece segnalare l'eventuale ASSENZA al servizio REFEZIONE.** La comunicazione dell'assenza deve essere effettuata attraverso i seguenti canali:

- Tramite PC da Portale Genitori
- Tramite chiamata con Voce Guida da telefono fisso o cellulare ai numeri riportati nelle pagine di seguito.
- Tramite APP **"ComunicApp"** compatibile con la maggior parte dei dispositivi iOS, ANDROID e Windows Phone scaricabile gratuitamente dallo Store del proprio Cellulare e/o Tablet.
- Tramite SMS

ATTENZIONE: la comunicazione di assenza dovrà essere inviata entro e non oltre l'orario limite del giorno stesso in cui si intende disdire il pasto. L'orario limite per la disdetta è riportata nella "Lettera Codici e Credenziali" distribuita all'utenza all'inizio dell'anno scolastico. Le eventuali disdette inviate in ritardo non saranno processate e daranno luogo all'addebito automatico del pasto.

La disdetta effettuata nei tempi e modi che verranno esposti nei capitoli successivi produrrà una disdetta sul primo giorno utile in base al CALENDARIO DI UTILIZZO DEL SERVIZIO MENSA pre-impostato 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. 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.

APPROFONDIMENTO MODALITA' DI DISDETTA

Il sistema è molto semplice e si basa sul fatto che ogni giorno il programma gestionale propone di default una prenotazione per tutti gli iscritti al servizio secondo il calendario scolastico e i rientri comunicati dalle competenti Istituzioni Scolastiche.

Il sistema permette le seguenti operazioni:

- disdetta giornaliera del pasto
- prenotazione del pasto in bianco
- comunicazione dell'assenza lunga (così da non dover effettuare una comunicazione tutti i giorni)
- riattivazione del servizio dopo l'assenza lunga (operazione necessaria per ripristinare la presenza del bambino dopo il periodo di disdetta prolungata)

Le suddette operazioni saranno gratuite per l'utente solo ed esclusivamente in caso di telefonata al risponditore vocale effettuata da telefono fisso, componendo il numero verde riportato nella **"Lettera Codici e Credenziali"** contenente le singole informazioni personali di accesso al sistema. In tutti gli altri casi le suddette operazioni saranno gratuite solo se previste dal piano tariffario del proprio operatore telefonico.

Il genitore dovrà gestire la disdetta del pasto tramite un servizio automatico scegliendo di volta in volta, a proprio piacere, uno dei metodi seguenti:

Applicazione per Smartphone o Tablet iOS, Android e Windows Phone

Il genitore potrà scaricare gratuitamente l'applicazione **"ComunicApp"** per Smartphone e Tablet direttamente dallo Store del terminale utilizzato. Tramite l'applicativo sarà possibile effettuare la disdetta del pasto, richiedere il pasto in bianco, sospendere per più giorni il servizio e riprendere il servizio a partire dal giorno stabilito. Le modifiche sono registrate in tempo reale dal sistema. In aggiunta, tramite l'applicazione sarà possibile visualizzare presenze/assenze del proprio figlio, e rimanere aggiornati sul servizio tramite la sezione Avvisi e News.

Telefonata tramite Voce Guidata

Il genitore, componendo il **numero evidenziato nella "Lettera Codici e Credenziali"**, contenente i codici di accesso e l'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.

Nota:

Sottolineiamo che le operazioni effettuate tramite telefono possono subire ritardi nella visualizzazione sul **"Portale Genitori"** rispetto degli altri metodi di disdetta.

E' sempre possibile annullare la disdetta effettuata tramite Telefonata con Voce Guidata, utilizzando nuovamente ed esclusivamente il metodo della Telefonata con Voce Guidata.

Portale Genitori

Per il genitore sarà possibile compiere le medesime operazioni sopradescritte accedendo tramite qualsiasi computer connesso ad internet, al Portale Genitori, previa identificazione con codice identificativo e password (si rimanda alla **"Lettera Codici e Credenziali"**), eliminando con il mouse la V sulla casellina relativa al giorno di refezione per il quale si intende effettuare la disdetta o la prenotazione del pasto in bianco. Le modifiche vengono registrate in tempo reale dal sistema.

Disdetta Pasti SMS

Per effettuare in modo corretto la disdetta via sms sarà necessario inviare come testo del messaggio solo ed esclusivamente il codice personale disdetta pasti di 8 cifre, (si rimanda alla **"Lettera Codici e Credenziali"**), eventualmente seguito da uno spazio vuoto e dal numero di giorni d'assenza. Attenzione se si disdicono più giorni, sono quelli effettivi di prenotazione del servizio mensa e non quelli di calendario. (es. se l'alunno è prenotato per i rientri del martedì e giovedì inserendo il numero 2 si disdice il pasto per tutta la settimana, oppure il numero 4 si disdice per due settimane)

MODALITA' OPERATIVE

Applicazione per Smartphone iOS, Android e Windows Phone

Il genitore potrà scaricare gratuitamente l'applicazione “**ComunicApp**” per Smartphone e Tablet direttamente dallo Store del terminale utilizzato. Si precisa che l'applicazione per sistemi iOS è compatibile con iPhone e non con iPad. Sarà possibile, una volta installato, effettuare la 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 permetterà al genitore di essere sempre informato sulla situazione del proprio bambino, in termini di presenze in mensa e pagamenti effettuati.

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

Le sezioni di suddetta applicazione sono 4 (come possibile vedere nell’immagine sottostante):

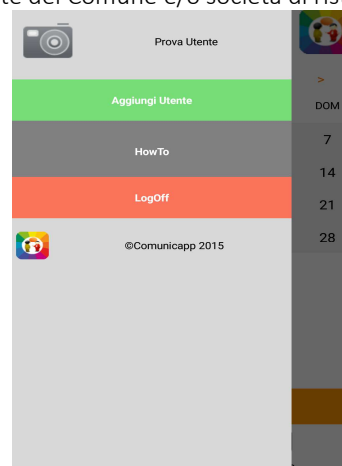
1. sezione Presenze – in cui è possibile visualizzare i giorni in cui il bambino ha usufruito del servizio di refezione
2. sezione Ricariche – in cui è possibile visualizzare la lista delle ricariche effettuate ed il saldo attuale
3. sezione Esercenti - in cui è possibile visualizzare dove poter effettuare una ricarica
4. sezione News - in cui è possibile visualizzare eventuali comunicazioni da parte del Comune e/o società di ristorazione



Logo



Login e scelta del comune



Calendario



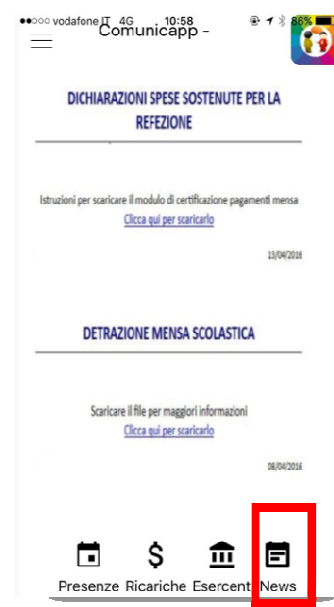
Sezione Presenze



Sezione Ricariche



Sezione Lista Esercenti



Sezione Notizie

Download e Upgrade App

Le applicazioni sono soggette a compatibilità: prima di effettuare il Download dell'applicazione accertarsi che il terminale utilizzato sia compatibile. I dettagli sono disponibili direttamente sugli Store.

Le tempistiche di Upgrade dell'App sono soggette a variabili direttamente dipendenti dallo Store di pubblicazione in base al sistema operativo del terminale: ogni Store ha tempistiche differenti e non si può pertanto garantire su ognuno di essi la medesima tempestività di aggiornamento.

Orari di operatività

La disdetta del pasto tramite APP dovrà essere effettuata dalle ore **18.00** del giorno precedente ed **entro le ore 8:45 del giorno dell'assenza** gli orari sono indicati anche sulla "Lettera Codici e Credenziali". Al di fuori di tale orario la disdetta non sarà processata e quindi sarà contabilizzata a sistema con la decurtazione dell'importo del relativo al pasto. Si sconsiglia di non ridursi a procedere alla disdetta nell'intorno degli orari limite indicati, onde evitare eventuali non sincronizzazioni tra l'orologio del vostro terminale e il sistema centralizzato di validazione che potrebbero causare la non presa in considerazione della vostra disdetta.

Telefonata tramite Voce Guidata

L'utente dovrà semplicemente chiamare numero evidenziato nella "**Lettera Codici e Credenziali**" distribuita tramite il personale della scuola e seguire la voce preregistrata che lo indirizzerà e lo seguirà durante le diverse operazioni. Le operazioni possibili sono mostrate nella figura esplicativa seguente:



Orari di operatività:

La disdetta del pasto tramite Telefonata con Voce Guida dovrà essere effettuata dalle ore **18.00** del giorno precedente ed **entro le ore 8:45 del giorno dell'assenza**. Al di fuori di tale orario la disdetta non sarà processata e quindi sarà contabilizzata a sistema con la decurtazione dell'importo del relativo al pasto. Si sconsiglia di non ridursi a procedere alla disdetta nell'intorno degli orari limite indicati onde evitare

eventuali non sincronizzazioni tra l'orologio del sistema di gestione della chiamata telefonica e il sistema centralizzato di validazione potrebbero causare la non presa in considerazione della vostra disdetta.

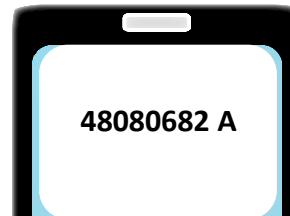
ALCUNI ESEMPI DISDETTA SMS utilizzare IL CODICE PERSONALE DI DISDETTA di 8 cifre



Viene disdetto il pasto per il giorno corrente



Viene disdetto il pasto per i **2 giorni** successivi di prenotazione



Viene **ANNULLATA** l'operazione di disdetta pasto

NB: Ogni carattere inserito, oltre quelli sopracitati, non verrà riconosciuto e invaliderà la richiesta di annullamento.

PORTALE DELLA COMUNICAZIONE CON LE FAMIGLIE Portale per i Genitori

Come si accede?

Si accede dall'indirizzo riportato nel riquadro(lettera credenziali), dal sito del Comune area servizi sociali, pubblica istruzione si inserisce il codice utente, la pw indicata nel riquadro al primo accesso la riconosce come vecchia, è necessario cambiarla con una personale di almeno 8 caratteri contenente almeno una lettera maiuscola e almeno un numero (es. Xxxxxxxx2002).

Portale dedicato ai genitori dove ci sono varie sezioni per seguire il servizio mensa dei propri figli.

AVVISI E NEWS

contiene i menù costantemente aggiornati, moduli scaricabili e soprattutto notizie e avvisi sempre aggiornati.

ANAGRAFICA

contiene tutti i dati dell'alunno e genitore/tutore

PRESENZE

nel calendario si vedranno le presenze registrate in grigio e i giorni prenotati in bianco.

PAGAMENTI

Cliccando sul riquadro "genera estratto conto" avrete la stampa presenze e pagamenti.

Cliccando sul riquadro "Stampa dichiarazione spese refezione" potrete ottenere l'anno successivo la dichiarazione valida ai fini fiscali per la detrazione delle imposte sui redditi., previo inserimento dei C.F se non ancora inseriti.

CONTATTATECI

da qui si può inviare direttamente mail con le richieste o segnalazioni all'azienda erogatrice del servizio.

Le disdette dei pasti dal sito potranno essere effettuate anche con largo anticipo, ad esempio a inizio mese è

già possibile pianificare quali giorni sarà presente il bambino e quali giorni non usufruirà del servizio. Basterà togliere la spunta al giorno in cui vostro figlio sarà assente. Il portale permette di consultare avvisi e comunicazioni relativi al servizio, di gestire le richieste di pasto in bianco, verificare il saldo a disposizione del bambino, consultare e stampare l'estratto conto, verificare le presenze.

- Comune di Prova

Avvisi e News Anagrafica **Presenze** Pagamenti Contattaci Logout

Servizio: Refezione Mese: febbraio Anno Es: 2012 Num. Presenze febbraio 2016: 0

Pasti Consumati

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
23	24	25	26	27	28	29															
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐															

Disdetta Pasti

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☒	☒	☒	☒	☒	☐	☐	☒	☒	☒	☒	☒	☐	☐	☒
23	24	25	26	27	28	29															
☒	☒	☒	☒	☐	☐	☒															

* Togli la "spunta" dalle caselle abilitate, in corrispondenza del giorno desiderato, per disdire il pasto. Per annullare la disdetta inserisci nuovamente la "spunta".

Pasto in bianco

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
23	24	25	26	27	28	29															
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐															

* Tutti la "cassa" con i dati relativi al pasto in bianco. * Marca la "cassa" con i dati relativi al pasto in bianco. * Marca la "cassa" con i dati relativi al pasto in bianco.

Orari di operatività:

Tramite il Portale Genitori, la disdetta del pasto dovrà essere effettuata **entro le ore 8:45 del giorno dell'assenza**. Se la disdetta verrà imputata oltre l'orario limite indicato, non sarà processata e quindi contabilizzata a sistema con la decurtazione dell'importo del relativo al pasto. Si sconsiglia di non ridursi a procedere alla disdetta nell'intorno degli orari limite indicati onde evitare eventuali non sincronizzazioni tra l'orologio del vostro PC e il sistema centralizzato di validazione che potrebbero causare la non presa in considerazione della vostra disdetta.

MODALITA' DI PAGAMENTO

Qui di seguito verranno illustrate le modalità di pagamento messe a disposizione all'utenza per poter pagare il servizio REFEZIONE.

Sarà possibile pagare recandosi presso i PUNTI RICARICA O ON-LINE CON MAV.

Per effettuare l'operazione sarà sufficiente comunicare il **"codice utente"** evidenziato nella **"lettera codici e credenziali"** che sarà consegnata direttamente dal personale della Scuola non appena caricate tutte le domande al portale.

Al termine dell'operazione riceverete, a conferma dell'avvenuta ricarica uno scontrino contenente i dati principali di ricarica. **Conservare le copie degli scontrini.**

PAGAMENTO MAV

Per effettuare le ricariche sarà possibile utilizzare la modalità MAV ONLINE:

Potrete generare il codice MAV di pagamento accedendo al Portale Genitori a voi dedicato, andando nella sezione pagamenti, accettando il costo del servizio e inserendo infine l'importo desiderato. A questo punto generare il MAV tramite apposito pulsante "Genera MAV". Per ulteriore chiarezza si veda la figura di seguito:

Pagamenti

Elenco Ricariche

Data	Negozio	Importo (€)	Causale	Servizio	ID Ricarica
giovedì 15 settembre 2016	Tabaccheria da Koki	40	20009 RICARICA DA ESERCENTE 09:40	REFEZIONE	21689
venerdì 11 novembre 2016	Tabaccheria da Koki	40	20009 RICARICA DA ESERCENTE 17:29	REFEZIONE	32419

Ricarica con MAV!

Anno Scolastico: AS Corrente
Servizio: REFEZIONE

Potrete inoltre accedere alla sezione "Ricariche" della ComunicApp, premere "Effettua una ricarica" e generare un Mav di pagamento compilando i campi richiesti come illustrato sotto:

Comunicapp

Febbraio 2016

LUN MAR MER GIO VEN SAB DOM

1 2 3 4 5 6 7

8 9 10 11 12 13 14

15 16 17 18 19 20 21

22 23 24 25 26 27 28

29

Presenza Pasto bianco
Disdetta Servizio disattivato

Aggiorna calendario

Presenze **Ricariche** Esercenti News

Ricariche

Effettuata il	Negozio	Importo
03/01/2017	Comune di Armeno	42 €
26/01/2017	MAV	43,2 €
26/01/2017	MAV	-1,2 €
15/02/2017	MAV	43,2 €
15/02/2017	MAV	-1,2 €
14/03/2017	MAV	43,2 €
14/03/2017	MAV	-1,2 €
07/04/2017	MAV	43,2 €
07/04/2017	MAV	-1,2 €
05/05/2017	MAV	43,2 €
05/05/2017	MAV	-1,2 €

Saldo totale: 46,2 €

Effettua una ricarica

Presenze Ricariche Esercenti News

Ricariche

Dati Ricarica

Utente: [redacted] Saldo: 46,20 Fascia: FASCIA STANDARD

Servizio: REFEZIONE - Saldo 46,20 Importo da ricaricare: 0

Genera MAV Vedi MAV

Costo del servizio: ACCETTORI FIUTO

Il costo del servizio, pari a 1,2 € verrà addebitato direttamente sul bollettino MAV.

Indietro

Prec. Succ. 0

1 2 3 4 5 6 7 8 9 0

q w e r t y u i o p

a s d f g h j k l Vai

↑ z x c v b n m , ! . ? ↑

SYM Italiano

DOMANDE FREQUENTI:

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

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

Ogni variazione al calendario scolastico verrà tempestivamente comunicata al centro cottura dall'Istituto Comprensivo (gite, ampliamento vacanze, sospensione del servizio mensa) o dagli uffici comunali (seggi).

E' necessario disdire il pasto in caso di sciopero solo se il genitore sceglie di non mandare a scuola l'alunno/a ed il servizio mensa non sia stato sospeso dall'istituto comprensivo.

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 (tramite comunicazione scritta) solo tramite presentazione di autocertificazione per le prime e di certificato medico per le seconde da presentare all'Ufficio Pubblica Istruzione.

L'azienda si riserva 48 ore di tempo dal ricevimento del certificato all'emissione della dieta.

Per quanto tempo posso utilizzare il pasto in bianco?

Il pasto in bianco per indisposizione del bambino può essere richiesto al massimo per n. 3 rientri consecutivi. Le richieste per periodi superiori verranno automaticamente rifiutate dal sistema.

Per qualsiasi eventuale chiarimento in merito alla nuova procedura potrete sempre scrivere una mail: info@vegracamin.it all'attenzione Sig.ra Marcella.

Grazie per l'attenzione.