MANUALE DI UTILIZZO

Questo manuale ha lo scopo di spiegare all'utenza il funzionamento del sistema informatizzato dei servizi scolastici refezione e trasporto.

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, accesso che avverrà attraverso l'immissione delle credenziali a voi assegnate individualmente. Il link al Portale Genitori e le credenziali personali sono indicati nella "Lettera Codici e Credenziali".
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 e/o modificare i dati anagrafici dello studente e del genitore
- *Presenze:* per consultare lo storico delle presenze
- *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 Società di Ristorazione.
- *Utility:* per poter usufruire di utilità quali il "Cambio della password" e il servizio "Contattaci". Quest'ultima utility permette di comunicare direttamente con il referente del servizio di refezione scolastica, ovvero Comune e/o Società di Ristorazione.

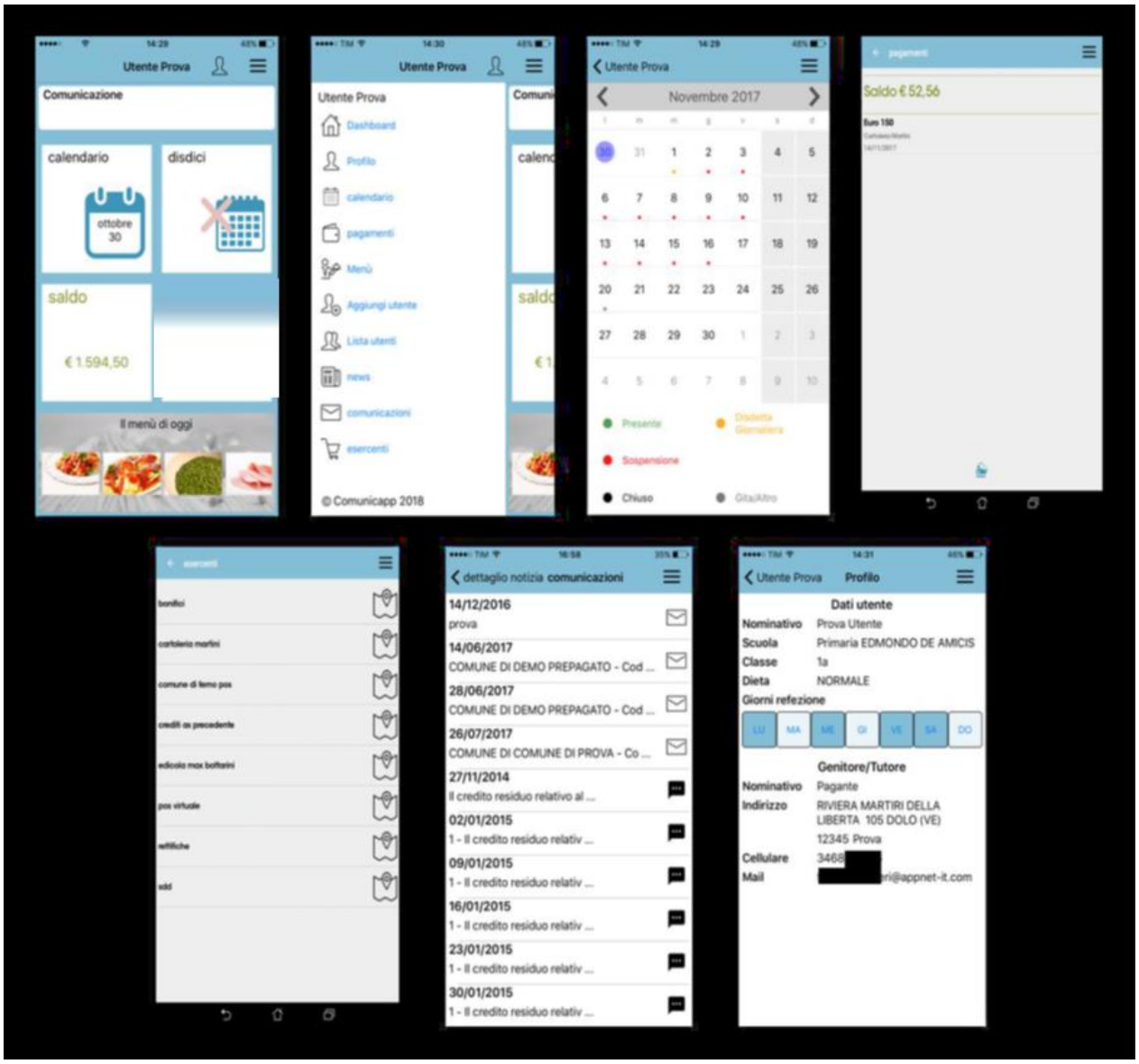
È possibile, altresì, contattare il Comune / Società di Ristorazione attraverso la sezione contattaci presente nel portale genitori.



APPLICAZIONE "COMUNICAPP"

Applicazione per Smartphone o Tablet iOs, Android.
Il genitore potrà scaricare gratuitamente l'applicazione **"ComunicApp"** per Smartphone e Tablet direttamente dallo Store del terminale utilizzato, compatibile con la maggior parte dei dispositivi iOs, ANDROID scaricabile dallo Store del proprio Cellulare e/o Tablet. Si precisa che l'APP non è supportata su iPad per sistemi iOs su dispositivi Windows Phone.

Sarà possibile, una volta installata l'APP, effettuare il login inserendo le credenziali fornite con "Lettera Codici e Credenziali".
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 figlio, in termini di presenze in mensa e pagamenti effettuati, oltre che per le comunicazioni ufficiali da parte del Comune/ente di ristorazione.
La "ComunicApp", infatti, permette di accedere a tutte le informazioni possibili tramite apposite sezioni.
Le sezioni di suddetta applicazione sono 3 (come possibile vedere nella serie di immagini sottostanti):
1. sezione Calendario → visualizzazione dei giorni in cui l'utente ha usufruito del servizio di refezione;
2. sezione Pagamenti o "Saldo" → visualizzazione della lista delle ricariche effettuate ed il saldo attuale;
3. sezione Comunicazioni → visualizzazione di eventuali comunicazioni da parte dell'Ente e/o Società di Ristorazione.



SERVIZIO REFEZIONE

TECNOLOGIA SET

Dal 07/01/2025, le presenze in mensa vengono 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 figlio (utente), anche per gite scolastiche.

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 dell'e-mail.
- **Tramite chiamata con Voce Guida** da telefono fisso o cellulare ai numeri riportati nel testo dell'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 dell'e-mail. Le eventuali disdette inviate in ritardo non saranno processate e daranno luogo all'addebito automatico del pasto.

APPROFONDIMENTO MODALITA' 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 figlio 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.

Applicazione per Smartphone o Tablet iOs, Android

È possibile effettuare le operazioni sopra descritte utilizzando l'applicazione "**ComunicApp**" per Smartphone e Tablet direttamente dallo Store del dispositivo utilizzato, 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.

Portale Genitori

Per il genitore è possibile compiere le operazioni sopradescritte attraverso il Portale Genitori tramite qualsiasi computer connesso ad internet, accedendo con **codice utente e password** (si rimanda al testo dell'e-mail), 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 dell'e-mail). Ad esempio, a inizio mese è già possibile pianificare quali giorni sarà presente il ragazzo e quali giorni non usufruirà del servizio.

Basterà selezionare le date future disponibili su calendario in cui vostro figlio sarà assente.

Telefonata tramite Voce Guidata
Il genitore, componendo **il numero, da telefono fisso 02.40042064 o da Numero Verde 800.770291, digitando il proprio CODICE DISDETTA (reperibile al seguente percorso: Portale Genitori -> Anagrafica -> Utente -> Codice Disdetta)** 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, né per la domenica, ma direttamente per il lunedì successivo.

Nota:
Le operazioni effettuate tramite telefono possono subire ritardi nella visualizzazione su portale Genitori rispetto degli altri metodi di disdetta. 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 9.30** del mattino dell'assenza.
Al di fuori di tale orario la disdetta non sarà processata e verrà quindi inserita la presenza.
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.

- *COSTO*

Il costo vigente del singolo pasto è di **€ 5,79**; il costo del buono pasto per il prossimo anno scolastico verrà determinato a conclusione della nuova procedura di affidamento del servizio. **I pasti devono essere pagati anticipatamente.**
L'importo **minimo di ricarica** dovrà essere di € 20,00. Solo verso fine anno sarà possibile effettuare ricariche di importi inferiori al fine di poter coprire in modo esatto il costo dei pasti usufruiti.
Si precisa, altresì, che l'eventuale credito residuo, risultante a fine anno scolastico, potrà essere utilizzato per il successivo anno.

SERVIZIO TRASPORTO

- *COSTO*

Il costo del servizio trasporto è di € 45,00 mensili (ridotta per i fratelli € 36,00) (Deliberazione della G.C. n. 87 del 21/12/2024).

- *SCADENZE*

Le rate trimestrali dell'importo di **€ 135,00** (ridotta per i fratelli di **€ 108,00**) dovranno essere versate come segue:
1 ª rata: entro il **15 ottobre 2025**;
2 ª rata: entro il **16 febbraio 2026**;
3 ª rata: entro il **15 maggio 2026**.

MODALITA' DI PAGAMENTO

Qui di seguito verranno illustrate le modalità di pagamento messe a disposizione dell'utenza per poter pagare i servizi offerti.

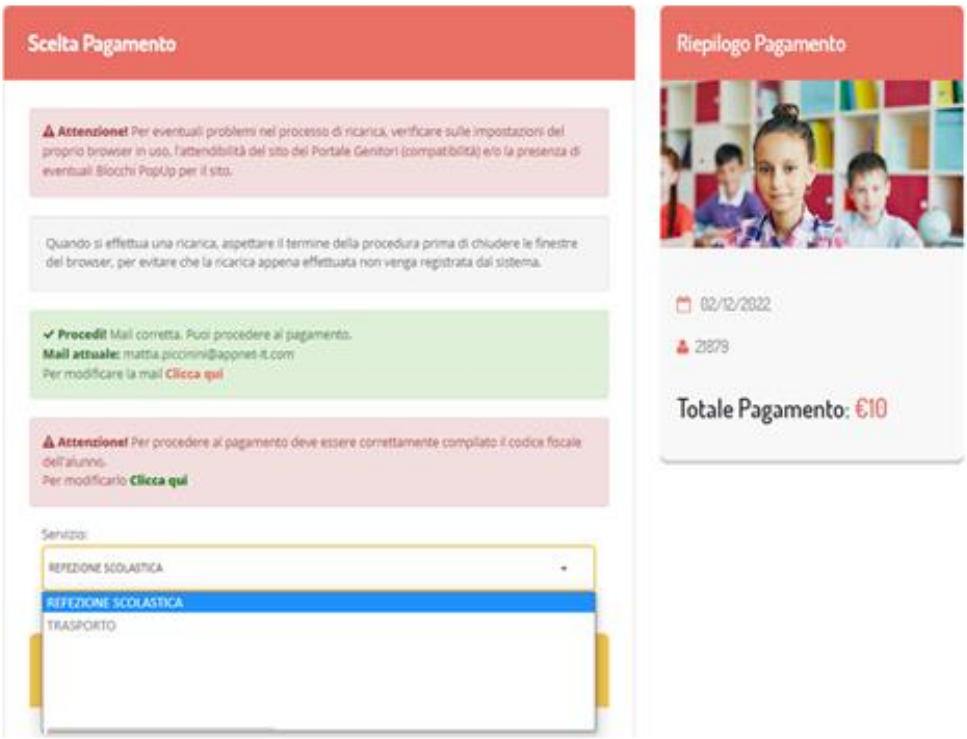
PAGAMENTO TRAMITE PIATTAFORMA PagoPA

Sarà possibile effettuare ricariche tramite la Piattaforma PagoPA accedendo all'area web dedicata sul Portale Genitori entrando nella sezione **Pagamenti -> Effettua una ricarica** e indicando l'importo che si desidera ricaricare.
È possibile selezionare l'importo di ricarica fra le scelte proposte oppure, in alternativa, inserendolo a piacere nella sezione ***Ricarica Personalizzata.***



Una volta effettuata la scelta o inserito l'importo, premere su ***Ricarica:*** sarà necessario indicare se procedere al ***Pagamento on-line*** (es carta di credito, home banking, Satispay, PayPal ecc.) o se generare un ***Avviso di Pagamento***, da poter pagare successivamente attraverso i canali abilitati sul territorio (come Banche, sportelli ATM, punti vendita SISAL, Lottomatica e Banca 5 e Uffici Postali) o online.
Sul sito ufficiale di PagoPA trovi l'elenco aggiornato di tutti i Prestatori di Servizi più vicini a te.

Scelta del servizio da ricaricare:
È necessario **scegliere attentamente il SERVIZIO (Refezione o Trasporto) da ricaricare** dall'apposito menù a tendina.



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

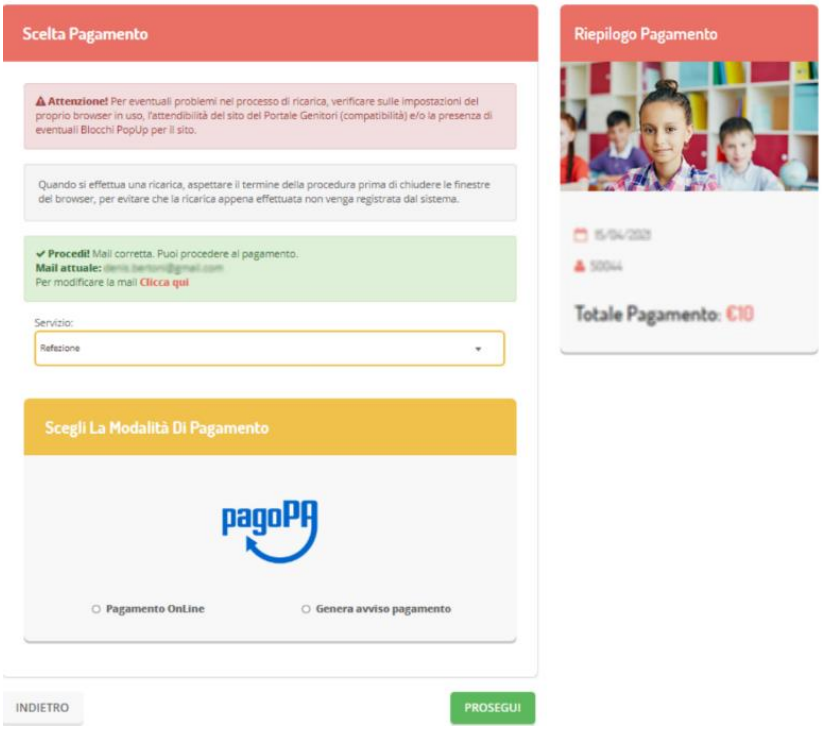
- **Indirizzo e-mail**;
- **Codice Fiscale** dell'**utente**;
- **Codice Fiscale** del **Genitore** associato all'utente.

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 -> Effettua una ricarica.**

✓ **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 pagare tramite l'applicazione "ComunicApp" su smartphone e tablet: basterà accedere alla sezione "Saldo" o parimenti alla sezione "Pagamenti" -> "Ricariche", premere sul tasto **Ricarica Ora**, ed effettuare le operazioni come sul Portale Genitori.

VIDEO TUTORIAL DI SUPPORTO

Per avere ulteriore supporto sulle operazioni da fare, guarda i video tutorial che ti illustrano passo-passo le funzionalità:

- Su **Portale Genitori** all'interno della sezione **PRESENZE,** tramite il tasto "Guarda i video tutorial dedicati" oppure nella sezione generale **"Utility > Video Tutorial"**;
- Su **APP ComunicApp** all'interno della sezione **CALENDARIO** del menù laterale, tramite il tasto ▷ in alto a destra oppure nella sezione generale del menù laterale "**Video Tutorial".**

ASSISTENTE VIRTUALE

Per eventuale necessità di supporto e informazioni sui servizi scolastici e sull'utilizzo dei portali, sarà possibile utilizzare la nuova sezione dedicata su Portale Genitori e APP "ComunicApp".

PORTALE GENITORI

Nel Portale Genitori, infatti, sarà a disposizione l'Assistente Virtuale riconoscibile tramite il logo:

Premendo sull'icona, quindi, sarà possibile interagire con l'Assistente Virtuale, che potrà fornire le risposte alle vostre domande su tutti gli ambiti del portale. Potrete infatti scegliere l'argomento di cui necessitate supporto e l'Assistente Virtuale vi risponderà con informazioni utili, come per esempio effettuare un pagamento, scaricare l'estratto conto o accedere al portale o in caso di ulteriore necessità, sarà possibile aprire una segnalazione al gestore del servizio tramite la procedura guidata in pochi semplici passaggi.

APPLICAZIONE PER SMARTPHONE O TABLET IOS, ANDROID

Sull'APP "ComunicApp", invece, sarà disponibile la voce "Assistenza" nel menù laterale. Una volta premuto sul tasto, si aprirà la stessa schermata in cui procedere con la richiesta.

L'Assistente Virtuale, col tempo, verrà reso sempre più performante e potrà fornire il supporto professionale al pari di un operatore, assistendovi e rispondendo direttamente alle vostre necessità e domande tramite chat.
Il servizio sarà attivo in qualsiasi momento della giornata 7 giorni su 7.

DELEGATI ALL'ACCESSO AI PORTALI TRAMITE SPID

Al fine di agevolare le famiglie ad accedere ai portali tramite credenziali SPID, è possibile registrare ulteriori anagrafiche di adulti "delegati" all'accesso, oltre al genitore "pagante" associato all'alunno.
L'accesso tramite SPID avviene infatti tramite riconoscimento del Codice Fiscale del genitore.
Per registrare nuovi delegati all'acceso, entrare alla sezione **Anagrafica > Elenco Delegati Accesso** del Portale Genitori o dalla sezione **Delegati Accesso** nel menù laterale della "ComunicApp".

Gli adulti delegati all'accesso potranno effettuare tutte le operazioni consentite al genitore pagante associato all'alunno (per esempio visualizzare le presenze, gli avvisi, i pagamenti ecc.). Verranno invece esclusi dalla ricezione di e-mail/SMS.