

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** e identificare i canali di comunicazione con la Società di Ristorazione.

ATTENZIONE:

Per le indicazioni delle credenziali di accesso al portale di comunicazione con le famiglie (Portale Genitori e APP ComunicApp), link d'accesso e codici personali si rimanda alla **LETTERA CODICI E CREDENZIALI**.

Qualora non ne siate in possesso, rivolgersi alla Società di Ristorazione per ottenerne una copia.

Servizio prenotazione mensa scolastica

A partire dal mese di gennaio il servizio di ristorazione scolastica sarà gestito dalla ditta dalla Società di Ristorazione **SARCA-GMA srl**. Con il nuovo sistema, potrete acquistare per ogni utente (bambino) iscritto un credito che verrà decurtato automaticamente ad ogni pasto consumato.

MODALITA' 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 all'indirizzo <https://www3.eticasoluzioni.com/albiateportalegen>
- **Tramite chiamata con Voce Guida** da telefono fisso o cellulare ai numeri riportati nella LETTERA CODICI E CREDENZIALI.
- **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 nella "LETTERA CODICI E CREDENZIALI" distribuita all'utenza. 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 bambino dopo il periodo di disdetta prolungata)

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

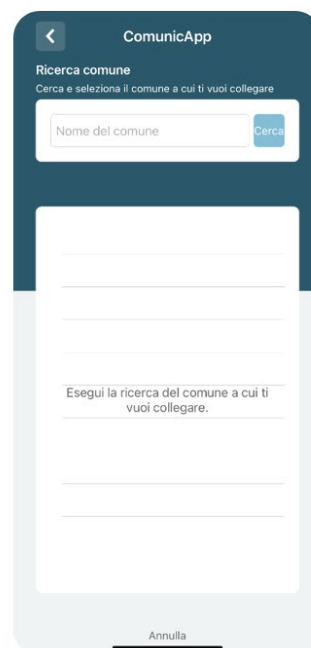
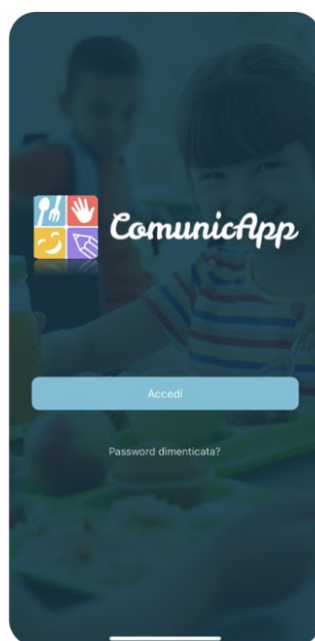
La disdetta del pasto può essere effettuata tramite uno dei seguenti metodi a proprio piacere.

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.

Tramite l'applicazione è possibile, inoltre, visualizzare presenze/assenze del proprio figlio, effettuare una ricarica e rimanere aggiornati sul servizio tramite la sezione Avvisi e News.



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 alla “Lettera Codici e Credenziali” 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 sulla “Lettera Codici e Credenziali”). 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.

Telefonata tramite Voce Guidata

Il genitore, componendo il numero evidenziato nella “Lettera Codici e Credenziali” consegnata 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, né per la domenica, ma direttamente per il lunedì successivo.

Le modalità di disdetta nello specifico verranno descritte dettagliatamente in seguito (si veda *APPROFONDIMENTO MODALITA' 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.

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 l'orario limite** indicato sulla "Lettera Codici e Credenziali" 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.

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.

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**" 

MODALITA' DI PAGAMENTO

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

ESERCENTI SUL TERRITORIO

PAGAMENTO CARTA DI CREDITO/PAGOBANCOMAT

Sarà possibile pagare recandosi presso i seguenti punti vendita ed effettuare una ricarica in contanti e tramite carta PagoBancomat:

- Esercente 1 – Cartoleria La Carta – Piazza Conciliazione 52 Albiate secondo gli orari di apertura dell'esercente
- Punto comune – tutti i sabato mattina dalle ore 09:00 alle ore 11:00 presso gli Uffici Demografici di P.zza Vittorino Colombo angolo Via Giotto Albiate (il primo sabato sarà il 13.01.24)

Per effettuare l'operazione sarà sufficiente comunicare il **codice utente** indicato nella lettera credenziali e il valore che si desidera ricaricare.

Al termine dell'operazione riceverete, a conferma dell'avvenuta ricarica, uno scontrino contenente i dati principali di ricarica.

✔ Ottimo! Pagamento avvenuto con successo



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 (es. *Ricarica da 10 euro*) 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:

Inoltre, qualora siano gestiti diversi servizi scolastici sul portale, è necessario **scegliere attentamente il servizio 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.

The image shows two screenshots from a web portal. The left screenshot, titled "Scelta Pagamento", contains an attention warning about browser settings, a note to wait for the procedure to complete, a confirmation that the email is correct, and a dropdown menu for "Servizio" with "Riscossione" selected. Below this is a section "Scegli La Modalità Di Pagamento" with the "pagoPA" logo and two radio buttons: "Pagamento OnLine" (selected) and "Genera avviso pagamento". The right screenshot, titled "Riepilogo Pagamento", shows a photo of a child, the date "15/04/2023", the ID "50044", and the total amount "Totale Pagamento: €10". At the bottom of both screenshots are "INDIETRO" and "PROSEGUI" buttons.

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

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 Società di Ristorazione
- Utility: per poter usufruire di utilità quali il “Cambio della password” e le **FAQ** per l’uso del portale.

Per qualsiasi eventuale chiarimento in merito al sistema ed alla situazione del proprio credito potrete sempre contattare il numero 030 2686111 dal lunedì al venerdì dalle ore 09:00 alle ore 11:00.

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 o tramite i canali di autenticazione SPID / CIE

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/ente di ristorazione.

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



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’accesso, 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.