



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.

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.

ATTENZIONE: ALLA STESSA MAIL SI DEVE COMUNICARE L'USCITA DALLA MENSA PER TRASFERIMENTO O SOSPENSIONE PASTI.

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 (icona della mensa nel sito del Comune o dal link riportato nella lettera credenziali)
- Tramite chiamata con Voce Guida da telefono fisso o cellulare ai numeri riportati nella lettera credenziali.
- 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.

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, 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 ad 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"**), selezionando il 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.

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



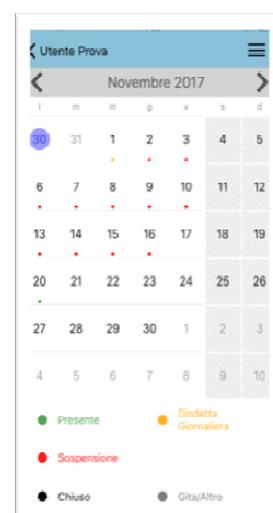
LOGO



Login e scelta comune



Home Page



Calendario



Scelta disdetta, pasto in bianco, Attivazione/disattivazione servizio



Dati Utente



Esercenti



Menu di navigazione

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 **entro le ore 8:50 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 il 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 illustrate nella figura 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 8:50 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

PORTALE GENITORI

E' necessario un PC collegato ad internet e accedere al Portale Genitori da un qualsiasi Browser Internet (si consigliano le versioni più recenti). Le login di accesso al portale genitori sono disponibili nella lettera distribuita all'utenza dal comune e/o società di ristorazione.

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 selezionare le date future disponibili su calendario in cui vostro figlio sarà assente. Selezionando la data, vi verranno proposte diverse funzionalità tra cui la 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.

Di seguito proponiamo le immagini della sezione del portale genitori in cui è possibile effettuare quanto sopra menzionato:

Servizio:

Mese: Anno:

Sospendi Servizio

Num. Presenze

LU	MA	ME	GI	VE	SA	DO
				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	30	

Portale Genitori 1: Visualizzazione del calendario per effettuare disdette o altre operazioni

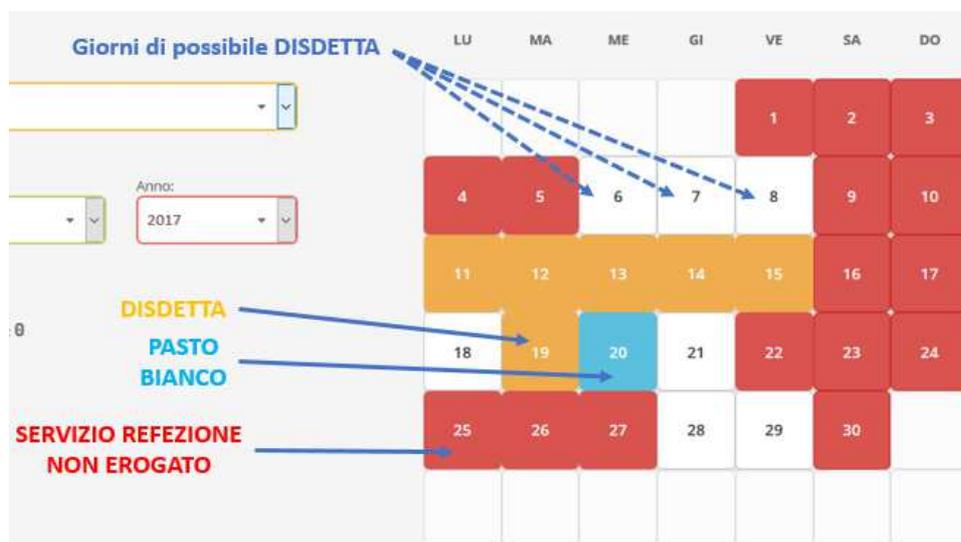
Operazioni Presenze GIORNO: 19/09/2017

Disdetta **Pasto Bianco**

Rimuovi Disdetta Elimina Bianco

Sospendi Servizio Riattiva Servizio

Portale Genitori 2: Menu delle operazioni possibili per il giorno di calendario selezionato



Portale Genitori 3: Esempio di situazione presenze e disdette in calendario

Orari di operatività:

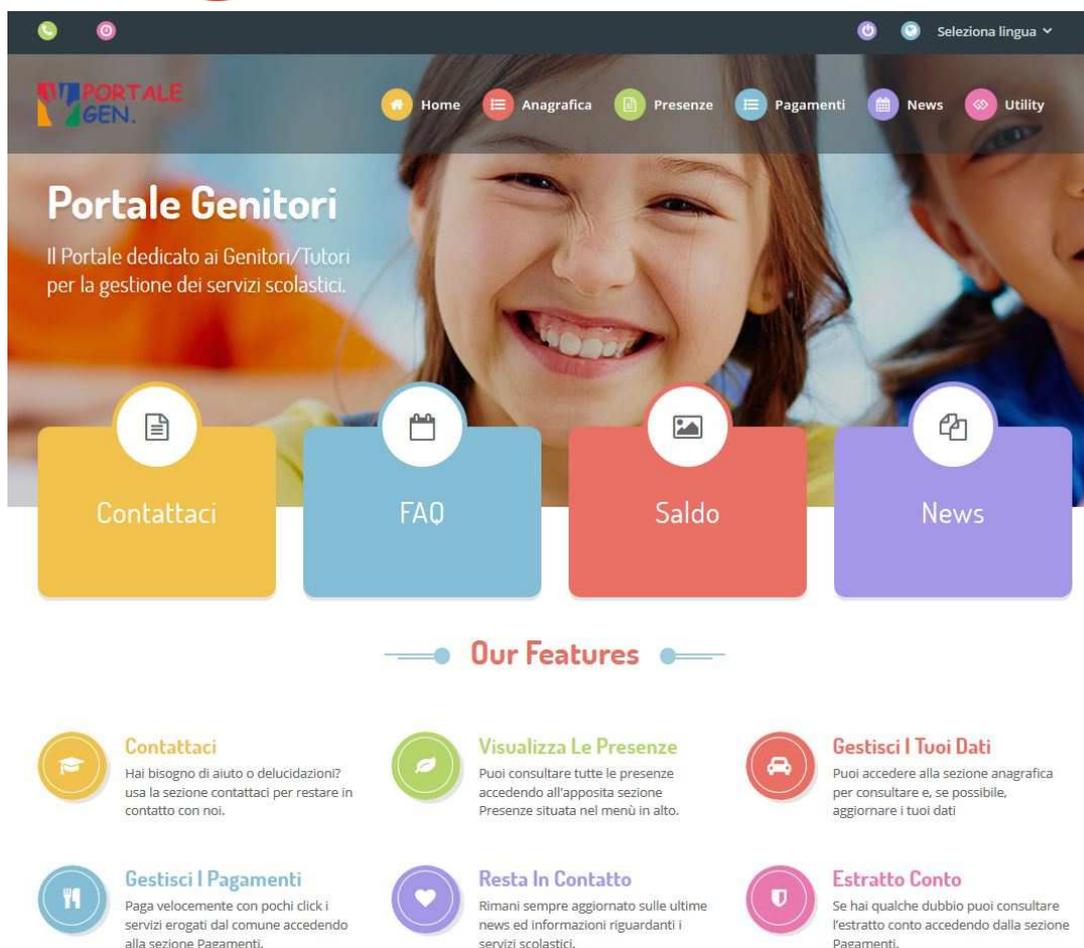
Tramite il Portale Genitori, come succede per l'APP, la disdetta del pasto non ha orari di operatività in quanto è possibile effettuarla in qualsiasi momento, ad eccezione del caso in cui si voglia disdire un pasto per il giorno stesso: in tale caso la disdetta dovrà essere effettuata entro l'orario limite indicato sulla "Lettera Codici e Credenziali" del mattino dell'assenza. Nel caso appena citato, oltre l'orario limite, la disdetta non sarà processata e quindi contabilizzata a sistema. 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.

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. Xxxxxxx2002).

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



IL PORTALE SI APRE SULLA SCHERMATA HOME

HOME : **contattaci** da qui si può inviare direttamente mail con le richieste o segnalazioni all'azienda erogatrice del servizio. **FAQ** troverete le domande più comuni. **SALDO** sempre aggiornato **NEWS** meù sempre aggiornati, notizie, variazioni e MODULI vari. IN ALTO POTETE SELEZIONARE:

ANAGRAFICA

contiene tutti i dati dell'alunno e genitore/tutore

PRESENZE da qui si può effettuare una disdetta del servizio per uno o più giorni, controllare le presenze/disdette.

PAGAMENTI

Si apre la tendina: elenco ricariche – effettua una ricarica (generare un mav da pagare home-banking) – genera estratto conto – “dichiarazione 730” potrete ottenere la dichiarazione valida ai fini fiscali per la detrazione dalle imposte sui redditi.

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 disp

Orari di operatività:

Tramite il Portale Genitori, la disdetta del pasto dovrà essere effettuata **entro le ore 8:50 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 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

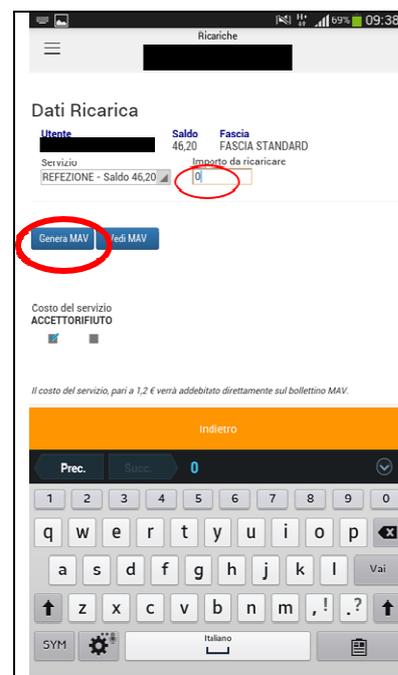
Qui di seguito verranno illustrate le modalità di pagamento messe a disposizione all'utenza per poter pagare il servizio REFEZIONE. Sarà possibile pagare recandosi presso i PUNTI RICARICA SUL TERRITORIO- OPPURE ON-LINE CON MAV, CARTA DI CREDITO E BONIFICO BANCARIO.

Per effettuare l'operazione nei punti vendita 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.**

APP




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 €



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** -> **Effettua una ricarica** e indicando l'importo che si desidera ricaricare.

- Elenco Ricariche
- Effettua Una Ricarica**
- Estratto Conto
- Dichiarazione 730

L'importo si potrà selezionare dalle scelte proposte ad importo prefissato (es. *Ricarica da 10 Euro*) oppure, in alternativa, inserendolo manualmente nella sezione della **Ricarica Personalizzata** come è possibile riscontrare dalla seguente immagine:

Ricarica Pre-Pagato



Ricarica Da 10 Euro.

📅 04/09/2017





Ricarica Da 20 Euro.

📅 04/09/2017





Ricarica Da 50 Euro.

📅 04/09/2017





Ricarica Da 100 Euro.

📅 04/09/2017



Ricarica Personalizzata

Euro



Una volta effettuata la scelta o imputato l'importo, premere su **Ricarica**: sarà necessario selezionare in seguito **Pagamento MAV**

Pagamento MAV e premere il tasto **Proseguì**.

Prima di confermare la generazione del MAV, verrà proposta una schermata di riepilogo dell'importo da ricaricare con le informazioni relative all'utente sul quale si intende effettuare l'operazione. Per finalizzare la generazione del MAV, sarà necessario accettare il costo del servizio laddove previsto e premere il tasto **Genera Mav**.

Dati Ricarica

Utente: Prova Prova
Saldo: 1309,5
Fascia: Fascia esente alunno

Il costo del servizio a carico dell'utente pari a €, verrà detratto dopo la registrazione del pagamento nel sistema.

Accetto il costo del servizio (Obbligatorio)

INDIETRO
GENERA MAV

Pagamento



📅 04/09/2017

👤 20002

Totale: €10

A questo punto, come riportato nell'immagine che segue, il sistema genererà un codice (**CODICE MAV**) necessario per effettuare il pagamento. All'occorrenza è possibile stampare il bollettino MAV: sarà sufficiente cliccare sul MAV appena generato per visualizzarlo e stamparlo tramite tasto di stampa preposto.

✔ Ottimo! Mav generato correttamente, clicca sul MAV desiderato per stamparlo. ✕

DATA RICHIESTA	IMPORTO	CODICE MAV	SERVIZIO	STAMPA
05/09/2017	11,2	05000950791571904	REFEZIONE	

Il bollettino MAV sarà comunque sempre stampabile, fino a che non verrà pagato, attraverso la sezione **Pagamenti -> MAV da Pagare** Una volta generato il codice MAV da subito sarà possibile effettuare la ricarica attraverso una delle seguenti modalità:

- presso ogni sportello bancario d'Italia, anche non nel territorio comunale e anche senza essere correntista
- tramite Home Banking personale alla sezione "pagamento MAV"

Una volta effettuato il pagamento, la registrazione sul Portale Genitori della transazione economica avvenuta verrà visualizzata entro le 48 ore successive.

PAGAMENTO TRAMITE CARTA DI CREDITO ONLINE

Sarà possibile effettuare ricariche tramite il servizio di Carta di Credito Online accedendo all'area web dedicata sul Portale Genitori andando nella sezione **Pagamenti -> Effettua una ricarica** e indicando l'importo che si desidera ricaricare.



L'importo si potrà selezionare dalle scelte proposte ad importo prefissato (es. *Ricarica da 10 Euro*) oppure, in alternativa, inserendolo manualmente nella sezione della **Ricarica Personalizzata** come è possibile riscontrare dalla seguente immagine:

Ricarica Pre-Pagato



Ricarica Da 10 Euro.

04/09/2017

RICARICA



Ricarica Da 20 Euro.

04/09/2017

RICARICA



Ricarica Da 50 Euro.

04/09/2017

RICARICA



Ricarica Da 100 Euro.

04/09/2017

RICARICA

Ricarica Personalizzata

Euro

RICARICA

Una volta effettuata la scelta o imputato l'importo, premere su **Ricarica**: sarà necessario selezionare in seguito **Carta di Credito**

Carta di credito

e premere il tasto **Proseguì**.

Sarà necessario poi scegliere il proprio circuito da utilizzare tra quelli proposti/attivi, inserire gli estremi della propria carta di credito ed infine premere proseguì per finalizzare il pagamento.

Di seguito riportiamo le immagini relative alle operazioni appena descritte:

Seleziona la modalità di pagamento

Carta di credito



MySi



Altri Pagamenti / Other Payments



Importo 10,00 EUR

Codice d'ordine attribuito dall'esercente T126860409170104168

annulla

La sicurezza della transazione è garantita da X-Pay, il sistema di pagamento online di CartaSi





Carte di pagamento accettate



Inserisci i dati della carta e procedi al pagamento

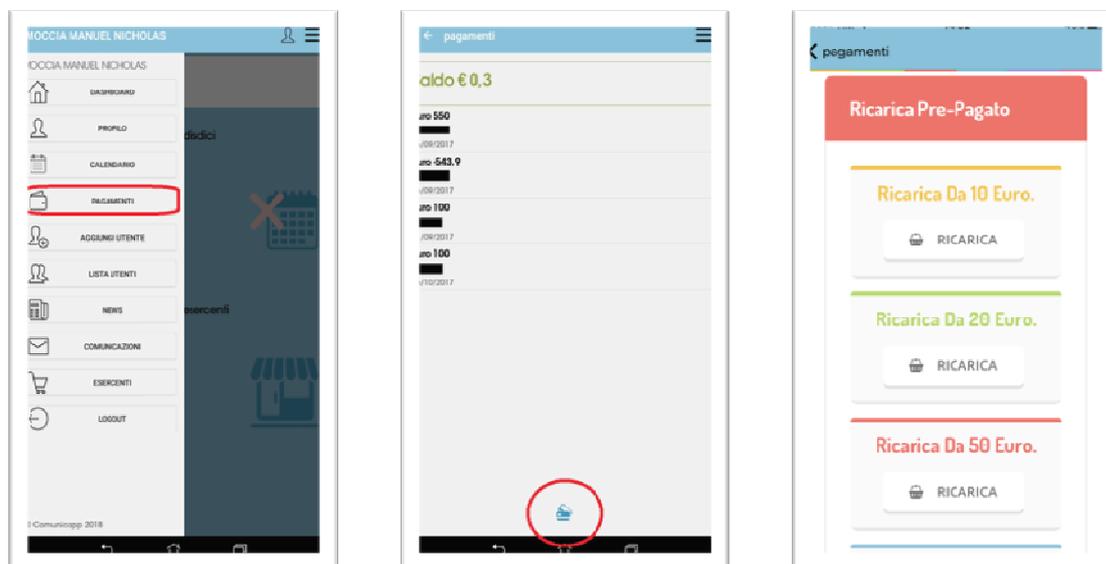
Importo	10,00 EUR		
Numero d'ordine	T126860409170104168		
Indirizzo e-mail *	<input type="text"/>		
N. Carta *	<input type="text" value="Numero carta"/>		
Scadenza (MM/AA) *	<input type="text" value="MM/AA"/>	CVV *	<input type="text" value="---"/>
Nome *	<input type="text"/>		
Cognome *	<input type="text"/>		
<input type="checkbox"/> Presa visione informativa privacy ?			
<input type="button" value="annulla"/>		<input type="button" value="prosegui"/>	

Attenzione: nel corso dell'operazione sopra descritta, il Portale Genitori si collegherà al sito e-commerce della banca. Sarà per tanto necessario **non chiudere il vostro Browser fin tanto che il sito e-commerce della banca non avrà terminato le operazioni di ricarica e opportunamente rimandato al sito del Portale Genitori.** Solo quando si ritornerà sulla pagina del Portale Genitori si potrà ritenere conclusa la transazione economica sia lato banca e-commerce che lato Portale Genitori. La registrazione sul Portale Genitori della transazione di pagamento avvenuta, verrà visualizzata entro le 24 ore successive.

Di seguito riportiamo il messaggio da visualizzare a transazione completata con successo sia lato banca e-commerce che lato Portale Genitori:

✓ Ottimo! Pagamento avvenuto con successo

Si informa inoltre l'utenza, che è possibile pagare tramite carta di credito online direttamente dall'applicazione ComunicAPP su smartphone e tablet: basterà accedere alla sezione "Saldo" o parimenti alla sezione "Pagamenti", premere sul simbolo , scegliere un importo predefinito o immettere l'importo personalizzato per il valore della ricarica che si intende effettuare ed infine scegliere il metodo di pagamento Carta di Credito: **Carta di credito**



Come per il Portale dei genitori, sarete re-diretti nella pagina e-commerce della banca dalla quale sarà poi possibile scegliere il proprio circuito da utilizzare tra quelli proposti/attivi e portare a compimento l'operazione inserendo gli estremi della propria carta di credito e proseguendo fino alla finalizzazione del pagamento.

ATTENZIONE

In occasione di seggi elettorali, uscite didattiche o sospensione servizio mensa non è necessario disdire il pasto, tali comunicazioni saranno effettuate dalla scuola o dal Comune. In caso di sciopero i genitori devono disdire il pasto se il figlio non entra alla prima ora per assenza dell'insegnante.

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

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/ segreteria istituto comprensivo.

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 procedura potete inviare una mail all'attenzione Sig.ra Marcella: info@vegracamin.it