

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**.

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 CREDENZIALI**.

Qualora non ne siate in possesso, rivolgersi a Sodexo per ottenerne una copia.

Servizio prenotazione mensa scolastica

A partire dal nuovo anno scolastico il servizio di ristorazione scolastica sarà oggetto di una novità organizzativa legata alla prenotazione dei pasti.

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 nell'area dedicata all'interno del sito del Comune e all'indirizzo internet indicato nella LETTERA CREDENZIALI
- **Tramite chiamata con Voce Guida** da telefono fisso o cellulare al numero riportato nella LETTERA 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 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)

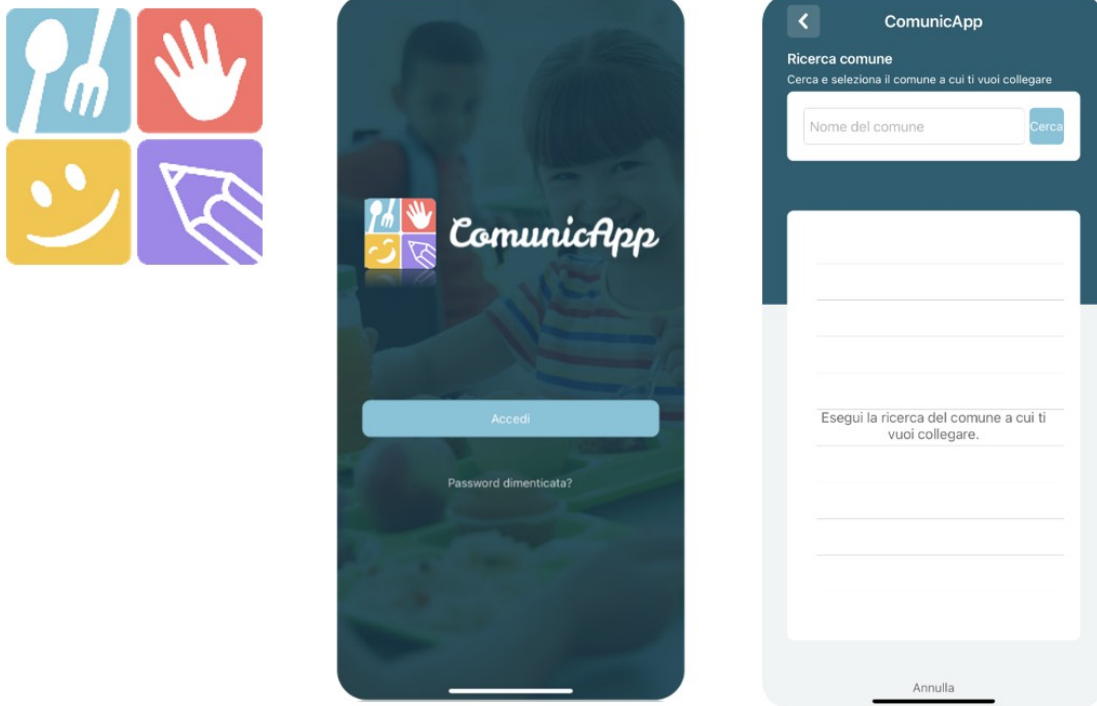
Inoltre, se necessario, è possibile effettuare la **prenotazione del pasto in bianco** per un giorno specifico (il pasto in bianco potrà essere prenotato per un massimo di tre giorni consecutivi, dopodiché sarà necessario, in caso di prolungamento del periodo, inviare un certificato medico a Sodexo e Servizi Scolastici).

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 un pagamento 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 Credenziali" distribuita all'utenza), o tramite SPID o CIE.

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 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 "**0294757575**", sarà guidato da una voce automatica tramite la quale gli verrà chiesto di inserire il proprio codice disdetta di 10 cifre assegnato al proprio figlio. Una volta riconosciuto il codice disdetta, il genitore potrà effettuare la disdetta del pasto giornaliera, richiedere il pasto in bianco, sospendere per più giorni il servizio e riprendere il servizio a partire dal giorno stabilito.

La voce guidata sarà multilingua. Nello specifico, il genitore potrà selezionare:

1. Italiano
2. Altre lingue.

Premendo il numero 2 – altre lingue, la voce proporrà, nella lingua madre, di selezionare una fra le seguenti lingue:

1. Inglese
2. Arabo
3. Cinese
4. Italiano

Una volta selezionata la lingua, seguire la voce guida per effettuare l'operazione desiderata.

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 qualche esempio:

Disdetta posticipata in caso di giorni di chiusura:

Se oggi è lunedì e viene inserita una disdetta per il giorno successivo (martedì), ma il calendario del servizio mensa indica che il servizio è chiuso sia martedì che mercoledì, la disdetta sarà automaticamente posticipata al primo giorno utile, ovvero giovedì.

Analogamente, una disdetta effettuata di venerdì non avrà effetto su sabato o domenica (giorni solitamente non operativi), ma sarà applicata al lunedì successivo.

Gestione delle disdette già registrate e giorni di consumo

Oggi è giovedì 03/04/2025 e il servizio mensa non è ancora stato erogato; quindi, la disdetta può ancora essere modificata. Supponiamo che l'utente abbia già inserito una disdetta per la giornata odierna.

- Se l'utente è iscritto al servizio tutti i giorni, utilizzando la voce guida telefonica, il sistema proporrà come prossimo giorno utile per una nuova disdetta venerdì 04/04/2025.
- Se invece l'utente usufruisce del servizio solo nei giorni di lunedì e giovedì, la prossima data disponibile per una disdetta sarà lunedì 07/04/2025.

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

Annullamento delle operazioni:

È sempre possibile annullare le operazioni effettuate 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 potrà essere **effettuata in qualsiasi orario della giornata ed entro l'orario limite** indicato sulla "Lettera Credenziali" per il giorno stesso.

Se per esempio l'operazione selezionata dal genitore avviene anche un minuto dopo l'orario limite di disdetta, il sistema proporrà tale operazione sul primo giorno disponibile per l'utente.

Si sconsiglia di non ridursi a procedere alla disdetta nell'intorno dell'orario limite indicato 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

Addebito SDD - pagamento automatico su c/c bancario

I pasti potranno essere pagati mediante addebito sul proprio conto corrente bancario tramite l'addebito SDD (con una commissione pari a euro 1 per ogni SDD emesso). L'attivazione del servizio SDD può essere effettuata in fase di iscrizione on-line. Il servizio SDD può essere attivato anche successivamente accedendo al Portale Genitori cliccare su ANAGRAFICA → GENITORE/TUTORE → DATI BANCARI → MODIFICA.

Si prega di prestare la massima attenzione nell'inserire i dati bancari, perché nel caso il pagamento venga respinto dalla Banca, la relativa commissione applicata al Comune (pari a 1,50 euro) verrà addebitata all'utente il mese successivo. Inoltre, nel caso il pagamento venga respinto per mancanza di fondi sul conto il Comune, da quel momento, avrà la possibilità di emettere sempre e solo bollettino Pago Pa.

PAGAMENTO TRAMITE PagoPA

Nell'ottica di adempiere alle direttive della Pubblica Amministrazione in merito all'adesione della piattaforma PagopPA (art. 5 del codice dell'amministrazione digitale), la modalità di pagamento del servizio di refezione scolastica consiste nell'elaborazione e nell'invio all'indirizzo e-mail da voi indicato in fase di iscrizione, di un avviso di pagamento con periodicità mensile.

Il portale web dedicato alle famiglie permetterà agli utenti di pagare in modalità elettronica, tramite il portale genitori, e garantirà al cittadino sicurezza e affidabilità nei pagamenti, semplicità nella scelta delle modalità di pagamento e trasparenza nei costi di commissione.



Per effettuare il pagamento on-line, digitare sulla barra degli indirizzi per esteso il seguente indirizzo: <https://www3.eticasoluzioni.com/senagoportalegen/> (si consiglia di non utilizzare Google o simili come motore di ricerca, ma di inserire l'indirizzo web segnalato, direttamente nella barra degli indirizzi in alto a sinistra dello schermo)

Effettuare l'accesso utilizzando le vostre credenziali di accesso oppure con SPID.

Cliccare sulla sezione Pagamenti selezionare "Elenco Pagamenti", selezionare il bollettino da pagare.

SCEGLIERE LA MODALITA' DI PAGAMENTO PAGOPA desiderata:

- CARTA DI CREDITO o CARTA PREPAGATA: Selezionando Pagamento OnLine e cliccando AVANTI, potrà effettuare il pagamento con carte di credito o carta prepagata sul quale il proprio Istituto di Credito o il Prestatore dei Servizi di Pagamento (PSP) potrebbe applicare una commissione;
- AVVISO DI PAGAMENTO: selezionando Avviso di Pagamento e cliccando AVANTI, sarà generato un avviso di pagamento che potrà essere pagato presso i punti vendita convenzionati PagoPA

COMUNICAZIONE CON LE FAMIGLIE

PORTALE GENITORI

Tramite le credenziali d'accesso in vostro possesso potrete accedere:

- al PORTALE WEB raggiungibile tramite il link: <https://www3.eticasoluzioni.com/senagoportalegen/>
- all'APP dedicata alle famiglie scaricando da Play Store (per dispositivi Android) o da Apple Store (per dispositivi Apple IOS) l'applicazione COMUNICAPP. Selezionando "comune di Senago".