



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 trasmessa con le modalità prescelte al momento della domanda (via mail o tramite la scuola). Qualora l'utenza non ne sia in possesso, potrà rivolgersi al Polisportello del Comune di Piove di Sacco per ottenerne una copia.

Restano confermate le credenziali consegnate agli utenti già iscritti al servizio. Va sempre comunicata la variazione di scuola frequentata per gli alunni che passano dalla scuola dell'infanzia alla scuola primaria o per gli alunni che cambiano scuola.

Servizio prenotazione mensa scolastica

Il servizio di ristorazione scolastica si avvale di un sistema informatizzato di prenotazione ed al pagamento dei pasti, grazie al quale 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**, disponibile nell'area dedicata all'interno del sito www.comune.piovedisacco.pd.it
- 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.

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" trasmessa dopo l'iscrizione al servizio. 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, né 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"**), cliccando con il mouse 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.



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):

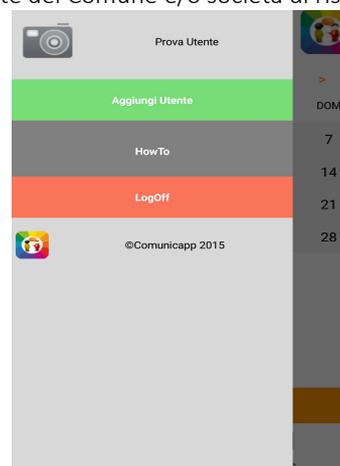
1. sezione Presenze – in cui è possibile visualizzare i giorni in cui il bambino ha usufruito del servizio di refezione
2. sezione Ricariche – in cui è possibile visualizzare la lista delle ricariche effettuate ed il saldo attuale
3. sezione Esercenti - in cui è possibile visualizzare dove poter effettuare 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



Saldo totale: -130 €



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.

PORTALE DELLA COMUNICAZIONE CON LE FAMIGLIE

Portale Genitori

E' necessario un PC collegato ad internet e accedere al "Portale Genitori" da un qualsiasi Browser Internet all'indirizzo www.comune.piovedisacco.pd.it (Sezione: "per il cittadino"- Area tematica "Educazione, sport e scuola"); per i codici personali di accesso, si rimanda alla **LETTERA CODICI E CREDENZIALI** che sarà consegnata o trasmessa con le modalità prescelte al momento dell'iscrizione (via mail o tramite la scuola).

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.

The screenshot shows the 'Portale Genitori' interface for the 'Comune di Piove di Sacco'. It features a navigation menu with 'Avvisi e News', 'Anagrafica', 'Presenze', 'Pagamenti', 'Contattaci', and 'Logout'. The main content area includes a header with the municipality logo and name. Below this, there are several sections:

- Servizio:** A dropdown menu set to 'Refezione'.
- Mese:** A dropdown menu set to 'febbraio'.
- Anno Es.:2012:** A text input field containing '2016'.
- Num.Presenze febbraio 2016:** A text input field containing '0'.
- Pasti Consumati:** A calendar grid for February 2016 with checkboxes for each day. Days 1-22 are empty, and days 23-29 are also empty.
- Disdetta Pasti:** A calendar grid for February 2016 with checkboxes for each day. Days 1-4 are empty, days 5-22 have checkboxes checked, and days 23-29 are empty.
- Pasto in bianco:** A calendar grid for February 2016 with checkboxes for each day. Days 1-22 are empty, and days 23-29 are also empty.

At the bottom, there is a small note: '* Togli la "spunta" dalle caselle abilitate, in corrispondenza del giorno desiderato, per disdire il pasto. Per annullare la disdetta inserisci nuovamente la "spunta".'



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

1. presso il **Polisportello** in Viale Alpini n. 1: in contanti o con Bancomat alla cassa automatica, comunicando il **"codice utente"** evidenziato nella "lettera codici e credenziali; al termine dell'operazione riceverete uno scontrino contenente i dati principali di ricarica.
2. mediante **bonifico bancario**: Intesa San Paolo IBAN: IT50F0306912117100000046038; è indispensabile nella causale indicare: il codice utente, il nome e cognome dell'alunno/a e la scuola frequentata.
3. mediante il **PagoPA** disponibile nel sito www.comune.piovedisacco.pd.it;

I tempi tecnici di registrazione dei pagamenti effettuati con le modalità di cui ai punti 2. e 3. sono più lunghi, pertanto si chiede di anticipare le ricevute del **PagoPA** o del **bonifico** trasmettendole al seguente indirizzo di posta elettronica: istruzione@comune.piove.pd.it

(A titolo di maggior tutela vi consigliamo di conservare le copie degli scontrini).

NOTA BENE: per poter usufruire del pasto è necessario avere un credito corrispondente ad almeno n.5 buoni pasto. Al di sotto di tale soglia la fornitura del servizio viene interrotta.

RECUPERO DEL CREDITO RESIDUO

E' possibile il rimborso dell'eventuale credito residuo per gli alunni che hanno terminato la frequenza al servizio mensa. Il modulo per richiederlo è disponibile presso il PoliSportello e scaricabile dal sito www.comune.piovedisacco.pd.it.

L'ufficio provvederà al rimborso secondo le modalità indicate nella domanda.



DOMANDE FREQUENTI:

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.

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) solo tramite presentazione di autocertificazione per le prime e di certificato medico per le seconde presso il Polisportello in Viale Alpini n. 1 .

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.