



Comune
di
Caldogno

Servizio Refezione Scolastica

MANUALE DI UTILIZZO

Sistema Informatizzato per la prenotazione dei pasti della Mensa Scolastica

Serenissima Ristorazione Spa
tel. 0444-348400
Viale Della Scienza 26 – Vicenza

Ufficio Istruzione e sport
tel. 0444 901520/901529
e-mail: scuolesport@comune.caldogno.vi.it

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 la Società di Ristorazione.

Le sezioni che tratteremo sono principalmente:

- Modalità di rilevazione
- Modalità di pagamento
- Comunicazione con le famiglie

ATTENZIONE:

Per quanto concerne le indicazioni delle credenziali di accesso al portale di comunicazione con le famiglie (Portale Genitori) e/o invio link e/o codici personali, si rimanda alla LETTERA CREDENZIALI. Qualora l'utenza non ne sia in possesso, potrà rivolgersi alla Società di Ristorazione per ottenerne una copia in caso questi ultimi abbiano già provveduto alla distribuzione.

Servizio prenotazione mensa scolastica

A partire dall'Anno Scolastico 2018/2019 il servizio di ristorazione scolastica sarà oggetto di un'importante novità organizzativa legata alla prenotazione ed al pagamento dei pasti. Con il nuovo sistema potrete acquistare per ogni componente della Vostra famiglia un credito che verrà decurtato automaticamente ad ogni pasto consumato.

Per fare ciò, vi verranno consegnati dei CODICI e delle PASSWORD che vi permetteranno di accedere ai canali a voi dedicati dove sarà possibile verificare la situazione aggiornata del credito e il dettaglio dei pasti addebitati ai vostri figli.

MODALITÀ DI PRENOTAZIONE DEL PASTO

In questa sezione verrà presentata la modalità di rilevazione delle presenze al servizio REFEZIONE.

“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/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 del Comune di Caldogno o in alternativa disponibile all'indirizzo internet indicato 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 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. L'orario limite per la disdetta, se richiesto dal canale di disdetta prescelto, viene riportato nella “LETTERA 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 varrà per il primo giorno utile in base al CALENDARIO DI UTILIZZO DEL SERVIZIO MENSA pre-impostato dall'ente erogatore del servizio, escluse tutte le vacanze e le chiusure previste dal calendario scolastico.

A titolo di esempio esplicativo, se oggi è lunedì e tentiamo di effettuare una disdetta per il giorno successivo, ma il martedì e mercoledì successivi sono stati impostati come chiusura del servizio refezione, 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.

DISDETTA TRAMITE TECNOLOGIA SET

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" distribuita all'utenza 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:

**1 - Applicazione per Smartphone
o Tablet iOS, Android**

2 - Telefonata tramite Voce Guidata

3 - Portale Genitori

1 - 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. Tramite tale 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.

La disdetta del pasto tramite APP non ha orari di operatività predefiniti in quanto la disdetta può essere effettuata 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 le ore 9 del mattino. Oltre l'orario limite, la disdetta non sarà processata e quindi contabilizzata a sistema.

In aggiunta, tramite applicazione sarà possibile visualizzare presenze/assenze del proprio figlio, effettuare una ricarica (se il servizio è abilitato), visualizzare gli esercenti disponibili sul territorio e rimanere aggiornati sul servizio tramite la sezione Avvisi e News.



LOGO



Login e scelta comune



Home Page



Calendario



Sceita disdetta, pasto in bianco, Attivazione/disattivazione servizio



Dati Utenza



Esercenti



Menu di navigazione

2 - Telefonata tramite Voce Guidata

Il genitore, componendo il numero evidenziato nella “Lettera 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.

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 delle 9.00 del mattino dell’assenza. Al di fuori di tale orario la disdetta non sarà processata e quindi contabilizzata a sistema.



Nota:

Sottolineiamo che le operazioni effettuate tramite telefono possono subire ritardi nella visualizzazione su portale Genitori rispetto degli altri metodi di disdetta.

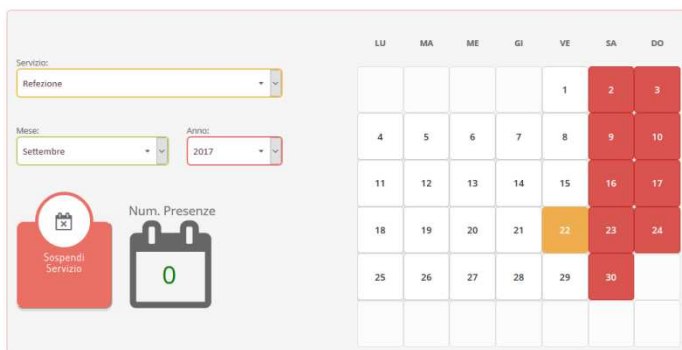
È sempre possibile annullare la disdetta effettuata tramite Telefonata con Voce Guidata, utilizzando nuovamente ed esclusivamente il metodo della Telefonata con Voce Guidata.

3 - 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 utente e password (per i quali si rimanda alla “Lettera Codici e Credenziali”).

Le disdette dei pasti dal sito potranno essere effettuate anche con largo anticipo: ad esempio a inizio mese sarà già possibile impostare in quali giorni il bambino non usufruirà del servizio. Basterà selezionare le date future disponibili sul 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.

PORTALE GENITORI 2: Visualizzazione del calendario per effettuare disdette o altre operazioni.



Servizio: Refezione

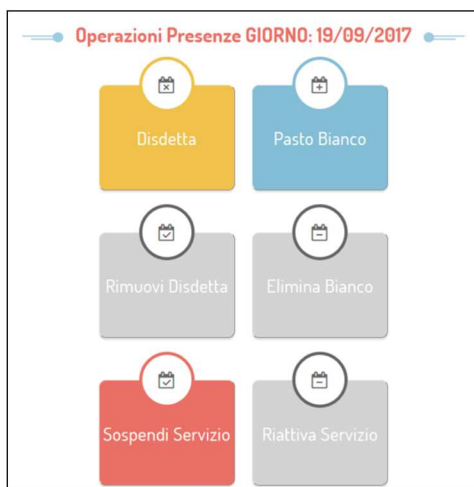
Mese: Settembre Anno: 2017

Sospendi Servizio

Num. Presenze 0

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: Menu delle operazioni possibili per il giorno di calendario selezionato.



Operazioni Presenze GIORNO: 19/09/2017

Disdetta

Pasto Bianco

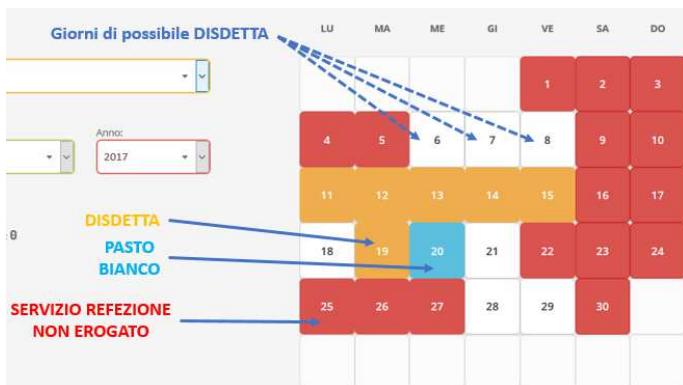
Rimuovi Disdetta

Elimina Bianco

Sospendi Servizio

Riattiva Servizio

PORTALE GENITORI 3: Esempio di situazione presenze e disdette in calendario



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 delle 9.00.

DOMANDE FREQUENTI SULLA TECNOLOGIA SET

Come devo fare per disdire i pasti nei giorni di sciopero, assemblea sindacale, gite scolastiche?

In occasione di uscite didattiche non è necessario disdire il pasto: la comunicazione verrà inviata tempestivamente dall'Istituzione Scolastica competente.

Al contrario, in caso di scioperi la disdetta è a carico del genitore.

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 invio di autocertificazione per le prime e di certificato medico per le seconde all'indirizzo mail dietista.vicenza@grupposerenissima.it.

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.

MODALITÀ DI PAGAMENTO

Qui di seguito verranno illustrate le modalità di pagamento messe a disposizione dell'utente per poter pagare il servizio REFEZIONE.

1 - SPORTELLI DI RICARICA SUL TERRITORIO

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


1. CARTOLIBRERIA PUNTO VERDE SNC - Caldogno
2. CARTOLIBRERIA KARTIDEA - Caldogno

Per effettuare l'operazione sarà sufficiente comunicare il **codice utente** indicato nella lettera credenziali e **la somma** che si desidera ricaricare. Al termine dell'operazione riceverete, a conferma dell'avvenuta ricarica, uno scontrino contenente i dati principali di ricarica.

2 - PAGAMENTO TRAMITE MAV ONLINE MULTICANALE

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.



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**  **Pagamento MAV**

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

0



RICARICA

Personalizzata come è possibile riscontrare alla seguente immagine:

Una volta effettuata la scelta o imputato l'importo, premere su **Ricarica**:

sarà necessario selezionare in seguito **Pagamento MAV** e premere il tasto **Prosegui**.

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

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

effettuare l'operazione. Per finalizzare la generazione del MAV, sarà necessario accettare il costo del servizio laddove previsto e premere il tasto **Genera Mav**.

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**

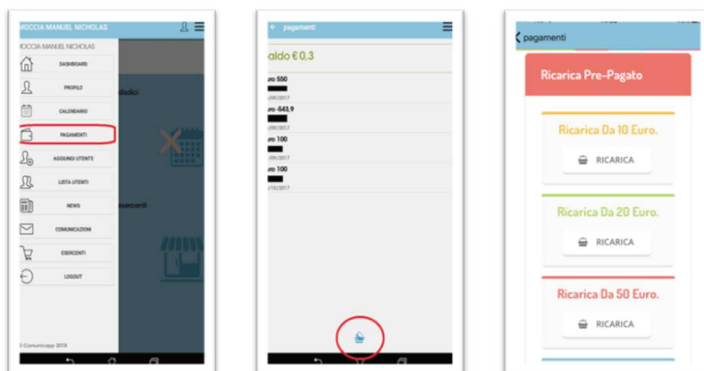
Una volta generato il codice MAV da subito sarà possibile effettuare la ricarica attraverso una delle seguenti modalità:

- **presso ogni sportello bancario d'Italia**, anche non nel territorio comunale e anche senza essere correntista;
- **tramite Home Banking** personale alla sezione "pagamento MAV";
- **tramite ATM bancari** alla sezione "Pagamento MAV" se disponibile.

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

Potrete inoltre generare il codice MAV direttamente dall'applicazione ComunicAPP su smartphone e tablet, accedendo alla sezione "Saldo" o alla sezione "Pagamenti",

premeendo sul simbolo , scegliendo o immettendo l'importo della ricarica ed infine selezionando il metodo di pagamento MAV:



COMUNICAZIONE CON LE FAMIGLIE

Con il nuovo sistema, verranno messi a disposizione delle famiglie:

1 - Portale Genitori multilingua

Sarà possibile verificare la situazione aggiornata del credito e dei relativi giorni di presenza accedendo all'area a voi dedicata sul Portale dei Genitori.

Il link al Portale Genitori e le credenziali personali sono riportate nella "Lettera Credenziali" distribuita all'utenza.

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 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 servizio "Contattaci" che permette di comunicare direttamente con Serenissima Ristorazione.



2 - App per Smartphone e Tablet “ComunicApp”

Sarà possibile accedere alla App “**ComunicApp**” inserendo le credenziali fornite a ogni famiglia con la “Lettera Credenziali”.

Essa permette di monitorare la situazione dell’utente tramite apposite sezioni che, nello specifico, risultano essere quattro:

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 Esercenti → visualizzazione dell’elenco degli esercenti sul territorio nei quali poter effettuare una ricarica con la possibilità di individuare ogni esercente su mappa
4. sezione Comunicazioni → visualizzazione di eventuali comunicazioni da parte dell’Ente e/o Società di Ristorazione

Per qualsiasi eventuale chiarimento in merito al sistema ed alla situazione del proprio credito potrete sempre contattare

il numero 0444-348400
dal lunedì al venerdì
dalle ore 9.00 alle ore 12.00.

