



CITTÀ DI SALUZZO

Servizio MENSA SCOLASTICA



MANUALE DI UTILIZZO SISTEMA INFORMATIZZATO

PREMESSA

Il presente documento ha lo scopo di spiegare all'utenza il funzionamento del sistema informatizzato per la prenotazione dei pasti della mensa scolastica, i pagamenti e i canali di comunicazione con il Comune e con la ditta di ristorazione.

Le sezioni trattate sono:

1. Modalità di rilevazione delle presenze
2. Modalità di pagamento
3. Riepilogo

!!ATTENZIONE!!

Per accedere al portale di comunicazione con le famiglie (Portale Genitori) e/o invio link e/o codici personali è necessario avere le **credenziali** contenute nella "Lettera Codici e Credeniali", distribuita all'utenza all'inizio dell'anno scolastico. Qualora l'utenza non ne sia in possesso, potrà rivolgersi al Comune di Saluzzo per ottenerne una copia, mediante richiesta all'indirizzo mail: servizi.scolastici@comune.saluzzo.cn.it.

1. Modalità di rilevazione delle presenze

Attraverso il programma gestionale, il sistema prenota **automaticamente** il pasto per tutti gli iscritti al servizio, secondo il calendario scolastico e i rientri comunicati dalle competenti Istituzioni Scolastiche, **senza nessuna necessità di comunicazione da parte del genitore/tutore alla scuola/comune**. Con il **nuovo sistema**, è possibile acquistare per ogni bambino/a un credito che verrà decurtato automaticamente ad ogni pasto consumato. *Si considera consumato ogni pasto NON DISDETTO entro i termini stabiliti (ore 9.00 del giorno stesso)*

Il sistema informatizzato permette le seguenti operazioni:

- Disdetta giornaliera del pasto;
- Annullamento della disdetta giornaliera;
- Disdetta prolungata o comunicazione dell'assenza lunga (così da non dover disdire il pasto ogni giorno);
- Riattivazione del servizio dopo l'assenza lunga (operazione necessaria per ripristinare la presenza del bambino dopo il periodo di disdetta prolungata).

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 dai competenti uffici comunali (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.

L'eventuale ASSENZA al servizio REFEZIONE dovrà, invece, essere segnalata dal genitore/tutore.

La comunicazione dell'assenza giornaliera, dell'assenza lunga o della riattivazione del servizio si possono effettuare attraverso i seguenti canali:

- **Tramite APP "ComunicApp"**, compatibile con la maggior parte dei dispositivi iOS, ANDROID e Windows Phone e scaricabile dallo Store del proprio Cellulare e/o Tablet
- **Tramite chiamata con Voce Guida, da telefono fisso o cellulare, ai numeri riportati nella "Lettera Codici e Credeniali"**
- **Tramite PC, da Portale Genitori**, disponibile nell'area dedicata all'interno del sito del Comune di Saluzzo.

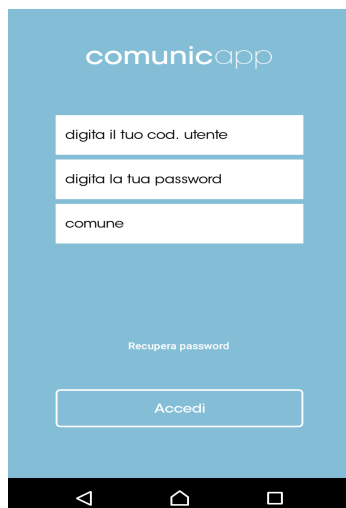
La comunicazione di assenza dovrà essere inviata entro e non oltre l'orario limite del giorno stesso in cui si intende disdire il pasto. L'orario limite per la disdetta viene riportato nella "Lettera Codici e Credeniali" distribuita all'utenza all'inizio dell'anno scolastico. **Le eventuali disdette 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. Ad esempio, una disdetta fatta di venerdì, non produrrà la disdetta per il sabato, né per la domenica, ma direttamente per il lunedì successivo.

• **ComunicApp: applicazione per smartphone e tablet, iOS, Android e Windows Phone¹**

È possibile scaricare gratuitamente l'applicazione “**ComunicApp**”, direttamente dallo Store del proprio smartphone e/o tablet. Tramite tale applicazione è possibile effettuare la disdetta del pasto, sospendere per più giorni il servizio e riprendere il servizio a partire dal giorno stabilito. Le modifiche vengono registrate **in tempo reale** dal sistema. In aggiunta, è possibile visualizzare presenze/assenze del proprio figlio/a, generare il codice MAV per le ricariche, visualizzare gli esercenti e rimanere aggiornati sul servizio tramite la sezione “Avvisi e News”.

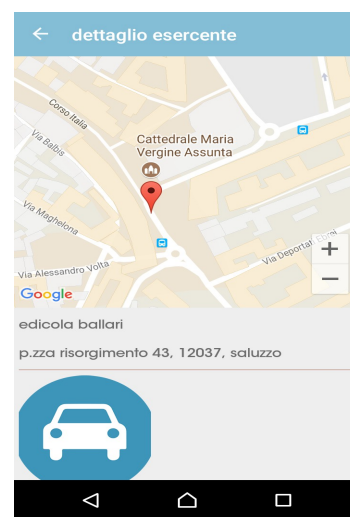
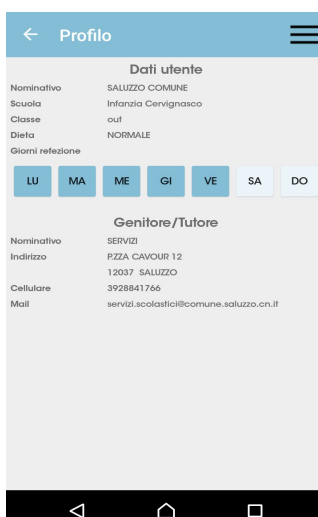
Di seguito, alcune immagini dell'app “**ComunicApp**”.



Login

Pannello di controllo

Calendario



Scelta disdetta, attivazione/disattivazione

Profilo utente

Posizione esercenti

Pasto in bianco.

Ad oggi non è prevista la possibilità di prenotazione del pasto in bianco. Qualora l'utente ne avesse l'esigenza, è necessario comunicarlo alle maestre, che provvederanno ad avvertire le cuoche. Non è, comunque, possibile richiedere il pasto in bianco per più di tre giorni consecutivi.

Aggiornamento dell'app.

Di tanto in tanto, l'applicazione subirà un **aggiornamento automatico**. Le tempistiche di aggiornamento dipendono dal sistema operativo del vostro dispositivo e, pertanto, possono avere tempistiche differenti. Ad ogni aggiornamento l'applicazione richiederà all'utente una nuova autenticazione.

Orari di operatività

La disdetta del pasto tramite APP dovrà essere effettuata **entro le ore 9.00** del mattino dell'assenza. Al di fuori di tale orario la disdetta non sarà processata e quindi contabilizzata a sistema. Si consiglia di non ridursi a procedere alla disdetta nell'intorno degli orari limite indicati, onde evitare eventuali non sincronizzazioni tra l'orologio del vostro dispositivo e del sistema centralizzato di validazione, che potrebbe causare la non presa in considerazione della vostra disdetta.

¹ Si precisa che attualmente l'applicazione ComunicApp non è supportata sui sistemi iOS per iPad.

- **Telefonata tramite Voce Guidata**

Il genitore, chiamando da fisso il numero 800 911 194 o da cellulare il 02 947 553 08, sarà guidato da una voce automatica e potrà effettuare la disdetta, annullarla, sospendere per più giorni il servizio e riattivarlo a partire dal giorno stabilito.

1- COMPORRE IL NUMERO DISDETTA TELEFONICA



800 911 194

02 947 553 08



2- DIGITARE IL "CODICE DISDETTA PASTI" sul tastierino numerico del proprio telefono



3- SELEZIONARE LA SCELTA DESIDERATA

Premi 1

per disdire il pasto

Premi 3

per interrompere il servizio

Premi 4

per riattivare il servizio

Premi 5

per annullare la disdetta

Pasto in bianco.

Ad oggi non è prevista la possibilità di prenotazione del pasto in bianco. Qualora l'utente ne avesse l'esigenza, è necessario comunicarlo alle maestre, che provvederanno ad avvertire le cuoche. Non è, comunque, possibile richiedere il pasto in bianco per più di tre giorni consecutivi.

Nota:

Si sottolinea che le operazioni effettuate tramite telefono possono subire ritardi nella visualizzazione su Portale Genitori, rispetto agli 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.

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 le ore 9.00 del mattino dell'assenza. Al di fuori di tale orario la disdetta non sarà processata e quindi contabilizzata dal sistema. Si consiglia 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, che potrebbe causare la non presa in considerazione della vostra disdetta.

- **Portale Genitori**

Collegandosi da PC al Portale Genitori, all'indirizzo web <https://www1.eticasoluzioni.com/saluzzoportalegen/login.aspx>, previa identificazione con codice utente e password (si veda la "Lettera Codici e Credenziali" distribuita all'utenza), è possibile effettuare la disdetta, anche con largo anticipo, cliccando con il mouse sulla casella relativa al giorno di refezione per il quale lo studente sarà assente. Le modifiche sono registrate in tempo reale dal sistema.

Il portale permette, inoltre, di consultare avvisi e comunicazioni relativi al servizio, verificare il saldo a disposizione, consultare e stampare l'estratto conto e verificare le presenze.



Portale Genitori- Login

Avvisi e News **Anagrafica** **Presenze** **Pagamenti** **Contattaci** **Logout**

Servizio: Refezione Mese: febbraio Anno Es: 2012 Num. Presenze febbraio 2016: 0

Pasti Consumati

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															
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐															

Disdetta Pasti

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															
☒	☒	☒	☒	☐	☐	☒															

* Togli la "spunta" dalle caselle abilitate, in corrispondenza del giorno desiderato, per disdire il pasto. Per annullare la disdetta inserisci nuovamente la "spunta".

Portale Genitori- pagina utente

Pasto in bianco.

Ad oggi non è prevista la possibilità di prenotazione del pasto in bianco. Qualora l'utente ne avesse l'esigenza, è necessario comunicarlo alle maestre, che provvederanno ad avvertire le cuoche. Non è, comunque, possibile richiedere il pasto in bianco per più di tre giorni consecutivi.

Orari di operatività:

Tramite il Portale Genitori, la disdetta del pasto dovrà essere effettuata entro le ore 9.00 del mattino dell'assenza. Oltre tale orario la disdetta non sarà processata e quindi contabilizzata dal sistema. Si consiglia 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 potrebbe causare la non presa in considerazione della vostra disdetta.

2. Modalità di pagamento

I PASTI DEVONO ESSERE PAGATI ANTICIPATAMENTE, caricando il “conto personale” di minimo 20 pasti (10 per le mense Musso e Costa).

Solamente nel **mese di giugno** non ci saranno limiti minimi di versamento, per evitare l’acquisto di pasti in eccedenza.

A conclusione dell’anno scolastico, le eventuali somme residue resteranno disponibili per l’anno scolastico successivo. Nel caso, invece, di cessazione definitiva di utilizzo del servizio, il credito residuo sarà rimborsato, previa domanda tramite email a servizi.scolastici@comune.saluzzo.cn.it.

!!ATTENZIONE!!

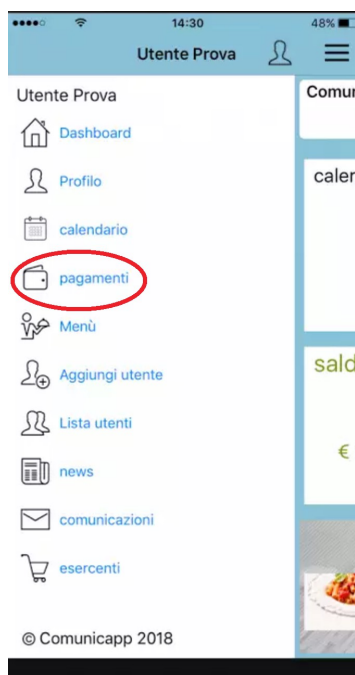
Chi usufruisce di agevolazioni tariffarie e non provvederà in tempo ad effettuare la ricarica e, quindi, risulterà a debito, **PERDERÀ** l'agevolazione, che verrà sostituita con la fascia a prezzo pieno.

Le modalità di pagamento sono:

- **Ricarica presso i punti convenzionati;**
- **Pagamento MAV.**

Modalità di pagamento	Pagamento presso i PUNTI RICARICA CONVENZIONATI	• <u>Pagamento presso i punti ricarica convenzionati</u> (in CONTANTI e SENZA ONERI per gli utenti) Per pagare occorre: 1) recarsi “al punto di ricarica”; 2) comunicare il codice utente contenuto nella “Lettera Codici e Credenziali”; 3) comunicare la somma che si intende versare. L'esercente effettua la ricarica accreditandola sul codice utente e <u>rilascia una ricevuta</u>, su cui risultano il versamento effettuato, e il saldo precedente l'ultima ricarica. NB: al termine dell’operazione è importante controllare che il codice personale digitato e la somma versata siano corretti. I <i>punti convenzionati e autorizzati</i> per effettuare la ricarica sono: • Edicola Ballari - Piazza Risorgimento, 43; • Edicola Saluzzo - Via Silvio Pellico, 2A .
Modalità di pagamento	PAGAMENTO MAV	• <u>Pagamento MAV</u> Per effettuare le ricariche è possibile utilizzare la modalità MAV ONLINE al costo di € 1,20 a ricarica. Per generare il codice MAV di pagamento si può scegliere tra le seguenti modalità: • Accedendo alla “sezione pagamenti” del Portale Genitori, accettando il costo del servizio e inserendo l’importo desiderato. A questo punto, si genera il MAV tramite apposito pulsante “Genera MAV”. Per ulteriore chiarezza si veda la figura di seguito: 

- Accedendo alla sezione “Ricariche” della ComunicApp, nella sezione pagamenti e selezionando l'importo desiderato. A questo punto, si genera il MAV tramite apposito pulsante “Genera MAV”. Per ulteriore chiarezza si vedano le figure sottostanti:



Una volta generato il codice MAV, è possibile effettuare la ricarica attraverso una delle seguenti modalità:

- Presso ogni sportello bancario d'Italia, anche fuori dal territorio comunale (anche senza essere correntista);
- Tramite Home Banking personale;
- Tramite ATM bancari, alla sezione “Pagamento MAV”, se disponibile.

3. Riepilogo

▪ **Sistemi di gestione e comunicazione con le famiglie**

Accedendo all'area dedicata sul Portale Genitori, al sito <https://www1.eticasoluzioni.com/saluzzoportalegen/login.aspx> oppure attraverso l'applicazione per smartphone ComunicApp (gratuita da Play Store e Apple Store), è possibile essere sempre informati sulla situazione del proprio bambino/a, in termini di:

- ✓ Presenze in mensa;
- ✓ Pagamenti effettuati e credito residuo;
- ✓ Elenco e posizione degli esercenti convenzionati, nei quali ricaricare;
- ✓ News e comunicazioni relative al servizio di refezione scolastica.

▪ **Credenziali di accesso**

Per accedere al Portale Genitori o su ComunicApp, nonché effettuare le operazioni di disdetta e pagamento, è necessario essere in possesso delle credenziali di accesso (codice utente e password) e del codice disdetta pasti contenuti nella "Lettera Codici e Credenziali", consegnata all'utenza all'inizio dell'anno scolastico.

In caso di smarrimento è possibile richiederne una copia via mail all'indirizzo servizi.scolastici@comune.saluzzo.cn.it, oppure recandosi in orario di apertura presso l'Ufficio Servizi Scolastici (P.zza Cavour 12, primo piano).

▪ **Metodi di disdetta semplice**

La disdetta di un pasto può essere effettuata in qualsiasi momento, entro le ore 9.00 del giorno dell'assenza, tramite:

- ✓ ComunicApp;
- ✓ Computer, accedendo al Portale Genitori;

oppure nell'orario compreso tra le ore 18.00 della sera prima e le ore 9.00 del giorno dell'assenza, tramite:

- ✓ Telefono fisso, chiamando al numero 800911194, oppure da mobile, chiamando lo 0294755308.

Si ricorda che si considera consumato, e quindi viene addebitato, ogni pasto NON disdetto.

▪ **Disdetta prolungata**

In caso di disdetta prolungata, è possibile riattivare il servizio **entro le ore 9.00** del giorno in cui intende usufruire della refezione mensa:

- ✓ Utilizzando la app "Comunicapp", cliccando sul giorno in questione e selezionando "Attiva il servizio";

oppure

- ✓ Telefonando al numero 024755308 (da cellulare) o 800911194 (da fisso,) inserendo il codice di disdetta pasto, contenuto nella "Lettera Codici e Credenziali", e seguendo le istruzioni della voce guida.

▪ **Pagamenti**

I pasti devono essere pagati ANTICIPATAMENTE, ricaricando di minimo 20 pasti (10 per Musso e Costa). È possibile ricaricare tramite:

- ✓ Pagamento presso i punti ricarica convenzionati (Edicola Ballari ed Edicola Saluzzo);
- ✓ Pagamento MAV.

Per ulteriori informazioni:

Ufficio Servizi Scolastici Comune di Saluzzo, P.zza Cavour 12 - tel. 0175 211396 –
email: servizi.scolastici@comune.saluzzo.cn.it

orario:	lunedì	09,00 – 12,30
	martedì	09,00 – 12,30 e 14,30 – 16,30
	mercoledì	09,00 – 12,30
	giovedì	09,00 – 12,30 e 14,30 – 16,30
	venerdì	09,00 – 12,30



Siamo su Telegram!
SEGUI @scolasticisaluzzo
per news e tanto altro!