

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 degli Istituti Comprensivi Scolastici del Comune di Quartu S. Elena. La gestione delle prenotazioni potrà avvenire tramite il "Portale Genitori" oppure tramite l'App mobile "ComunicApp" come di seguito indicato.

ATTENZIONE:

Per le credenziali di accesso al Portale Genitori e all'App ComunicApp si rimanda alla LETTERA CODICI E CREDENZIALI distribuita all'utenza. Coloro che non sono ancora in possesso, potranno effettuare richiesta presso lo **Sportello Informativo** sito al Piano Terra del Palazzo Comunale di Via E. Porcu, 141 - Quartu S. Elena, nei giorni martedì e giovedì, dalle ore 15 alle ore 18 o via email a ufficio_quartu@cateringpiu.it o contattando il numero telefonico **070/15252309**.

A partire dal **9 Gennaio 2023**, il servizio di ristorazione scolastica sarà oggetto di una novità organizzativa legata alla prenotazione e al pagamento dei pasti. Con il nuovo sistema si potrà acquistare per ogni studente iscritto un credito che verrà decurtato automaticamente ad ogni pasto consumato.

1) MODALITÀ 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 dello studente dal giorno prima a partire dalle ore 18.00 entro e non oltre le ore 9.00 del giorno stesso in cui si intende disdire il pasto**. Le eventuali disdette inviate in ritardo non saranno processate e daranno luogo all'addebito automatico del pasto.

Attraverso i canali di seguito indicati è possibile 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 dello studente dopo il periodo di disdetta prolungata) e la **prenotazione del pasto in bianco** per un giorno specifico.

Si potranno utilizzare i seguenti canali:

a) App "ComunicApp" compatibile con la maggior parte dei dispositivi iOS e ANDROID, scaricabile su AppStore al seguente link <https://apps.apple.com/it/app/comunicapp/id721697517> e su GooglePlay al seguente link: <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.eticasoluzioni.comunicApp&hl=it&gl=US>

Si precisa che l'App non è supportata su iPad per sistemi iOS e non è disponibile su dispositivi Windows Phone

b) Portale Genitori all'indirizzo internet <https://www1.itcloudweb.com/quartusantelenaportalegen>

c) Telefonata con Voce Guidata da telefono fisso al numero **800135577** o dal cellulare al **070/15252309**

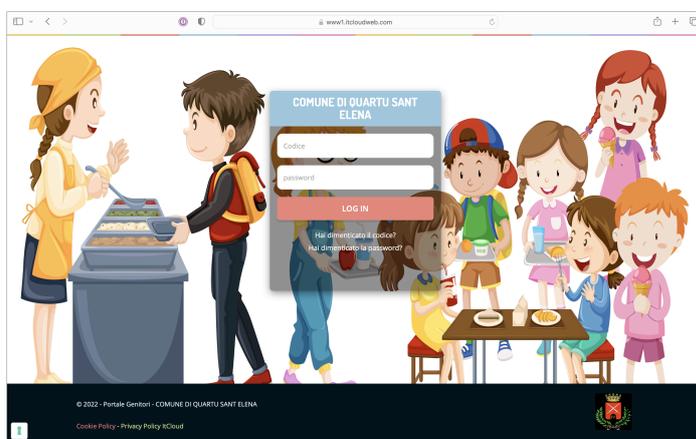
a) App "ComunicApp"

È possibile scaricare gratuitamente l'App **ComunicApp** per Smartphone e Tablet ai link di cui sopra direttamente dallo Store del dispositivo utilizzato accedendo con **codice utente e password** (si rimanda alla LETTERA CODICI E CREDENZIALI distribuita all'utenza). Nella sezione **Calendario** si potrà cliccare sul giorno di refezione per cui si vuole effettuare la disdetta o la prenotazione del pasto in bianco. Le modifiche vengono registrate dal sistema in tempo reale. Nell'App è possibile, inoltre, visualizzare le presenze e le assenze dello studente, effettuare una ricarica e rimanere aggiornati sul servizio tramite la sezione Avvisi e News.



b) Portale Genitori

È possibile compiere le operazioni sopra descritte sul Portale Genitori al link di cui sopra tramite qualsiasi computer connesso ad internet, accedendo con **codice utente e password** (si rimanda alla LETTERA CODICI E CREDENZIALI distribuita all'utenza). Cliccare sulla sezione **Presenze** e sul **Calendario** per indicare il 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 dal sistema in tempo reale.



c) Telefonata con Voce Guidata

Effettuando una chiamata da telefono fisso al numero **800135577** o dal cellulare al 070/15252309 e inserendo il "Codice Disdetta Pasti" (si rimanda alla LETTERA CODICI E CREDENZIALI distribuita all'utenza), il genitore/tutore, sarà guidato da una voce automatica per disdire il pasto, richiedere il pasto in bianco, sospendere per più giorni il servizio e riprendere il servizio a partire dal giorno stabilito.

Si dovrà seguire la voce guida durante le operazioni:



La telefonata al numero verde è gratuita se effettuata da telefono fisso, da cellulare secondo il proprio piano tariffario-
La disdetta produrrà effetti sul **primo giorno utile in base al CALENDARIO DI UTILIZZO DEL SERVIZIO MENSA** concordato tra i Responsabili del servizio mensa e le Istituzioni Scolastiche. 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 (esempio: la disdetta effettuata di venerdì non produrrà la disdetta per il sabato o la domenica, ma direttamente per il lunedì successivo).

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 giorno dell'assenza**, da telefono fisso al numero **800135577** o dal cellulare al 070/15252309. Al di fuori di tale orario la disdetta non sarà processata: verrà inserita la presenza e addebitato il pasto in automatico.

Nota:
Le operazioni effettuate tramite Telefonata con Voce Guidata 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 il metodo della Telefonata con Voce Guidata.
Si sconsiglia di effettuare la disdetta nell'orario limite indicato: l'eventuale mancata sincronizzazione tra sistema di gestione della chiamata telefonica e sistema centralizzato di validazione potrebbe non prendere in carico la richiesta.

Domande frequenti - FAQ:

- *Come comportarsi in caso 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, scioperi etc.) o dagli Uffici Comunali (ad esempio per elezioni o lavori da eseguire).

- *Come posso richiedere una dieta speciale?*

Le diete speciali per motivi religiosi o per filosofia di vita (es. per vegetariani) e le diete speciali per motivi di salute (intolleranze, allergie, malattie metaboliche) possono essere richieste ed attivate (e successivamente disdette) tramite presentazione di autocertificazione per le prime e di certificato medico per le seconde, da allegare tramite il Portale Genitori.

2) MODALITÀ DI PAGAMENTO

Il pagamento delle rette si effettua esclusivamente tramite la **Piattaforma PagoPA**, accedendo all'area web dedicata sul Portale Genitori dalla sezione **Pagamenti** -> **Effettua una Ricarica**, indicando l'importo da versare.



Si potrà selezionare l'importo di Ricarica fra le scelte proposte (es. Ricarica da 10 euro)



In alternativa, si potrà inserire manualmente l'importo nella sezione **Ricarica Personalizzata**



Una volta effettuata la scelta, cliccare su **Ricarica** e indicare se procedere al **Pagamento on-line** (es carta di credito, home banking, Satispay, PayPal, etc.) o se generare un **Avviso di Pagamento** in modo da effettuare il pagamento tramite sportelli abilitati PagoPA (es. Banche, sportelli ATM, punti vendita SISAL, Lottomatica e Banca 5 e Uffici Postali) o online. Sul sito ufficiale di PagoPA è disponibile l'elenco aggiornato di tutti i Prestatori di Servizi della propria zona.

Per poter proseguire l'operazione di Ricarica, il sistema verifica che siano presenti i seguenti dati:

Indirizzo e-mail

Codice Fiscale dell'utente (studente)

Codice Fiscale del genitore/tutore associato all'utente

In caso di uno o più dati mancanti, il Portale Genitori consente l'inserimento cliccando **Clicca qui** in corrispondenza dell'avviso di **Attenzione**. Una volta completato l'inserimento, è necessario ripetere la procedura di ricarica accedendo alla sezione **Pagamenti -> Effettua una Ricarica**.

Scelta Pagamento Online

Se viene scelta l'opzione Pagamento Online, il Portale Genitori si collegherà alla Piattaforma PagoPA alla quale si dovrà accedere secondo le modalità indicate; è necessario **non chiudere il browser fino a quando non saranno terminate le operazioni di ricarica e finché non si è riportati sul Portale Genitori**. Una volta rientrati sulla pagina del Portale Genitori si potrà ritenere conclusa l'operazione.

Scelta Generazione Avviso di pagamento (IUV)

Se viene scelta l'opzione "Generazione Avviso di pagamento", il sistema riporterà il riepilogo dei dati della ricarica. Cliccare il su **"Genera Avviso di Pagamento"** per proseguire. Una volta generato l'Avviso di Pagamento (IUV), è possibile decidere di **pagarlo online, stamparlo** o eventualmente **eliminarlo** tramite i tasti indicati sul Portale Genitori.

Le operazioni di ricarica potranno essere effettuate anche tramite l'App **ComunicApp** accedendo alla sezione **Saldo** o alla sezione **Pagamenti**, cliccando su **Ricarica Ora** e seguendo le indicazioni di cui sopra.

N.B.: LA MANCATA RICARICA DEL CREDITO GENERA LA NON EROGAZIONE DEL PASTO.

3) COMUNICAZIONE CON LE FAMIGLIE

Tramite **Portale Genitori** sarà possibile verificare la situazione aggiornata del credito e dei relativi giorni di presenza accedendo all'area dedicata tramite le credenziali assegnate individualmente nella LETTERA CODICI E CREDENZIALI distribuita all'utenza.

Dall'home page del Portale Genitori è possibile visualizzare le sezioni a cui si può aver accesso:

Anagrafica: per visualizzare i dati anagrafici dello studente e del genitore/tutore

Presenze: per consultare lo storico delle presenze

Pagamenti: per consultare lo storico dei pagamenti avvenuti ed effettuare una ricarica attraverso i canali di pagamento abilitati

News: per accedere alle comunicazioni

Utility: per utilità quali il "cambio della password", le FAQ per l'utilizzo del servizio o "Contattaci" per comunicare direttamente con il referente del servizio di refezione scolastica.

Tramite **App "ComunicApp"** sarà possibile verificare la situazione aggiornata del credito e dei relativi giorni di presenza accedendo con le credenziali di cui alla LETTERA CODICI E CREDENZIALI distribuita all'utenza. Il genitore/tutore potrà, inoltre, ricevere comunicazioni ufficiali da parte del servizio mensa scolastica.

Qualunque informazione, inoltre, potrà essere richiesta presso lo **Sportello Informativo** sito al Piano Terra del Palazzo Comunale di Via E. Porcu, 141 - Quartu S. Elena, nei giorni martedì e giovedì, dalle ore 15 alle ore 18 o via email a **ufficio_quartu@cateringpiu.it** o contattando il numero telefonico 070/15252309 nei giorni martedì e giovedì, dalle ore 15 alle ore 18.