



# COMUNE DI CASALE CORTE CERRO

Provincia del Verbano Cusio Ossola

**SERVIZI SCOLASTICI**

Servizio Mensa

## MANUALE DI UTILIZZO

Con il presente documento si intende spiegare il funzionamento del nuovo sistema informatizzato per la rilevazione delle presenze ed il pagamento dei pasti della mensa scolastica. In questo manuale sono esposte le informazioni necessarie all'utenza per registrare le assenze, effettuare i pagamenti ed identificare i canali di comunicazione a disposizione delle famiglie

Il manuale è articolato in tre sezioni:

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

### ATTENZIONE:

Per le credenziali di accesso al portale di comunicazione con le famiglie (Portale Genitori), il link al portale ed i codici personali, si rimanda alla LETTERA CODICI E CREDENZIALI. Qualora l'utenza non ne sia in possesso, potrà rivolgersi al Comune di Casale Corte Cerro per ottenerne una copia

## MODALITA' DI RILEVAZIONE

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

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 attraverso il "Portale Genitori"**, disponibile nell'area dedicata all'interno del sito del Comune, o in alternativa disponibile all'indirizzo internet indicato nella LETTERA CODICI E CREDENZIALI
- **Tramite chiamata con Voce Guida** da telefono fisso o cellulare ai numeri riportati nella LETTERA CODICI E 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 CODICI E 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 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. 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 inseriti dall'ente erogatore del servizio REFEZIONE come chiusura del servizio nel CALENDARIO DI UTILIZZO DEL SERVIZIO MENSA, 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, nè per la domenica, ma direttamente per il lunedì successivo.

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

### APPROFONDIMENTO MODALITA' DI DISDETТА 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)

Servizi Scolastici 0323.692109

Via Gravellona Toce, 2 – cap 28881 Comune di Casale Corte Cerro

www.comune.casalecortecerro.vb.it- e-mail: [protocollo@comune.casalecortecerro.vb.it](mailto:protocollo@comune.casalecortecerro.vb.it)



# COMUNE DI CASALE CORTE CERRO

Provincia del Verbano Cusio Ossola

## SERVIZI SCOLASTICI

Servizio Mensa

- 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:

### **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. In aggiunta, tramite applicazione sarà possibile visualizzare presenze/assenze del proprio figlio, effettuare una ricarica 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" 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.

### **Nota:**

Sottolineiamo che le operazioni effettuate tramite telefono possono subire ritardi nella visualizzazione su 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 (per i quali si rimanda alla "Lettera Codici e Credenziali" distribuita all'utenza), 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 DI DISDETTA TRAMITE TECNOLOGIA SET**

### **Applicazione per Smartphone iOS, Android e Windows Phone**

In pochi semplici passaggi l'utente potrà richiedere il pasto in bianco, disdire il pasto, disdire il servizio per più giorni (assenza lunga) e riattivarlo nuovamente in caso di necessità. Basterà scaricare l'applicazione "**ComunicApp**" direttamente sul proprio Smartphone iOS, Android e su tablet Android dotati di accesso ad Internet ed effettuare l'operazione scelta.

Si precisa che l'APP non è supportata su iPad per sistemi iOS e in generale su dispositivi Windows Phone: per questi dispositivi sarà comunque possibile accedere via browser (Google Chrome, Firefox, ecc..) al Portale Genitori per usufruire delle stesse funzionalità dell'APP (si veda a tal proposito il paragrafo Portale Genitori).

Di seguito, alcune immagini dell'APP "**ComunicApp**".



# COMUNE DI CASALE CORTE CERRO

Provincia del Verbano Cusio Ossola

## SERVIZI SCOLASTICI

Servizio Mensa



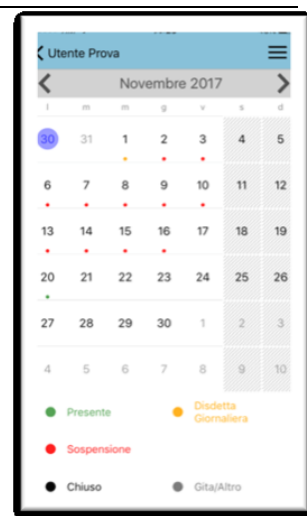
LOGO



Login e scelta comune



Home Page



Calendario



Scelta disdetta, pasto in bianco,  
Attivazione/disattivazione servizio



Dati Utente



Esercenti



Menu di  
navigazione

### 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 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 l'orario limite indicato sulla "Lettera Codici e Credenziali" del mattino dell'assenza. Nel caso appena citato, oltre l'orario limite, la disdetta non sarà processata e quindi contabilizzata a sistema. Si sconsiglia di non ridursi a procedere alla disdetta nell'intorno degli orari limite comunicati, onde evitare eventuali non sincronizzazioni tra l'orologio del vostro dispositivo mobile e il sistema centralizzato di validazione che potrebbero causare la non presa in considerazione della vostra disdetta.



# COMUNE DI CASALE CORTE CERRO

Provincia del Verbano Cusio Ossola

## SERVIZI SCOLASTICI

Servizio Mensa

### Telefonata tramite Voce Guidata

L'utente dovrà semplicemente chiamare numero evidenziato nella "Lettera Codici e Credenziali" distribuita all'utenza 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 a partire dalle ore 18.00 del giorno precedente ed entro l'orario limite indicato sulla "Lettera Codici e Credenziali" del mattino dell'assenza. Al di fuori di tale orario la disdetta non sarà processata e quindi contabilizzata a sistema. 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 Genitori

E' necessario un PC collegato ad internet e accedere al Portale Genitori da un qualsiasi Browser Internet (si consigliano le versioni più recenti). I login di accesso al portale genitori sono disponibili nella lettera distribuita all'utenza dal comune e/o società di ristorazione.

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 selezionare le date future disponibili su 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.

Di seguito proponiamo le immagini della sezione del portale genitori in cui è possibile effettuare quanto sopra menzionato:



# COMUNE DI CASALE CORTE CERRO

Provincia del Verbano Cusio Ossola

## SERVIZI SCOLASTICI

Servizio Mensa

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: Visualizzazione del calendario per effettuare disdette o altre operazioni

Operazioni Presenze GIORNO: 19/09/2017

Disdetta

Pasto Bianco

Rimuovi Disdetta

Elimina Bianco

Sospendi Servizio

Riattiva Servizio

Portale Genitori 2: Menu delle operazioni possibili per il giorno di calendario selezionato



# COMUNE DI CASALE CORTE CERRO

Provincia del Verbano Cusio Ossola

## SERVIZI SCOLASTICI

Servizio Mensa



Portale Genitori 3: Esempio di situazione presenze e disdette in calendario

### Orari di operatività:

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 indicato sulla "Lettera Codici e Credenziali" del mattino dell'assenza. Nel caso appena citato, oltre l'orario limite, 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 PC e il sistema centralizzato di validazione che 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, gite, è necessario disdire il pasto nelle stesse modalità indicatavi per la disdetta giornaliera entro le 9,00 del mattino medesimo, questo perché il programma è predisposto come da calendario scolastico dell'Istituto di inizio anno, non legge e non è a conoscenza di variabili durante l'a.s. in corso.

In caso superamento dell'orario indicato per la disdetta o di dimenticanza scrivere a una delle seguenti email: Sir-Ristorazione [s.gatti@sirristorazione.it](mailto:s.gatti@sirristorazione.it) Comune di Casale Corte Cerro [protocollo@comune.casalecortecerro.vb.it](mailto:protocollo@comune.casalecortecerro.vb.it)

### Come posso richiedere una dieta speciale?

Le diete speciali devono seguire le seguenti procedure:

1 - tramite presentazione di domanda al Comune di Casale Corte Cerro scaricabile dal sito del Comune nella sezione dedicata ai servizi scolastici (percorso-sito del Comune-servizi-studiare-strutture educative)

2 - per motivi di salute scaricare e compilare (modello A) e allegare certificazione medica che il Comune invierà all'ASL-VCO per la dieta speciale

3 - per motivi etico religiosi o per filosofia di vita (ad es. per vegetariani) scaricare e compilare (modello B)

Tutte le tipologie di richieste sono da inviare all'Ufficio di Protocollo del Comune di Casale Corte Cerro tramite la email di [protocollo@comune.casalecortecerro.vb.it](mailto:protocollo@comune.casalecortecerro.vb.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.



# COMUNE DI CASALE CORTE CERRO

Provincia del Verbano Cusio Ossola

## SERVIZI SCOLASTICI

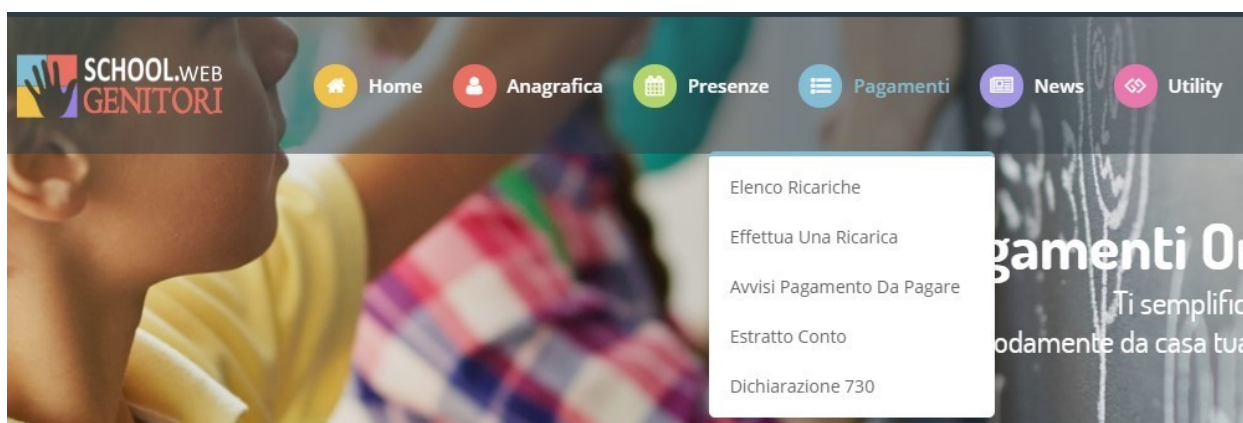
Servizio Mensa

### MODALITA'DI PAGAMENTO

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

#### PAGAMENTO TRAMITE PIATTAFORMA PagoPA

Sarà possibile effettuare ricariche tramite la Piattaforma PagoPA accedendo all'area web dedicata sul Portale Genitori 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 Personalizzata** come è possibile riscontrare dalla seguente immagine:

#### Ricarica Pre-Pagato

€10

**Ricarica Da 10 Euro.**

04/09/2017

RICARICA

€20

**Ricarica Da 20 Euro.**

04/09/2017

RICARICA

€50

**Ricarica Da 50 Euro.**

04/09/2017

RICARICA

€100

**Ricarica Da 100 Euro.**

04/09/2017

RICARICA

#### Ricarica Personalizzata

Euro

0

RICARICA



# COMUNE DI CASALE CORTE CERRO

Provincia del Verbano Cusio Ossola

## SERVIZI SCOLASTICI

Servizio Mensa

Una volta effettuata la scelta o imputato l'importo, premere su **Ricarica**: sarà necessario indicare se procedere al *Pagamento on-line* tramite carte o se generare un *Avviso di Pagamento*, da poter pagare successivamente attraverso i canali

### Scelta Pagamento

**⚠ Attenzione!** Per eventuali problemi nel processo di ricarica, verificare sulle impostazioni del proprio browser in uso, l'attendibilità del sito del Portale Genitori (compatibilità) e/o la presenza di eventuali Blocchi PopUp per il sito.

Quando si effettua una ricarica, aspettare il termine della procedura prima di chiudere le finestre del browser, per evitare che la ricarica appena effettuata non venga registrata dal sistema.

✓ **Procedi!** Mail corretta. Puoi procedere al pagamento.  
Mail attuale: [REDACTED]@gmail.com  
Per modificare la mail [Clicca qui](#)

Servizio:  
Refezione

### Scegli La Modalità Di Pagamento



☒ Pagamento OnLine ☐ Genera avviso pagamento

### Riepilogo Pagamento



📅 27/06/2019

👤 5439

**Totale Pagamento: €0,01**

INDIETRO

PROSEGUI

abilitati:

**Attenzione:** nel corso dell'operazione sopra descritta, il Portale Genitori si collegherà alla Piattaforma PagoPA, sarà pertanto necessario **non chiudere il vostro Browser fin tanto che non avrete terminato le operazioni di ricarica e non sarete opportunamente rimandati al sito del Portale Genitori.** Solo quando si ritornerà sulla pagina del Portale Genitori si potrà ritenere conclusa l'operazione.



# COMUNE DI CASALE CORTE CERRO

Provincia del Verbano Cusio Ossola

## SERVIZI SCOLASTICI

Servizio Mensa

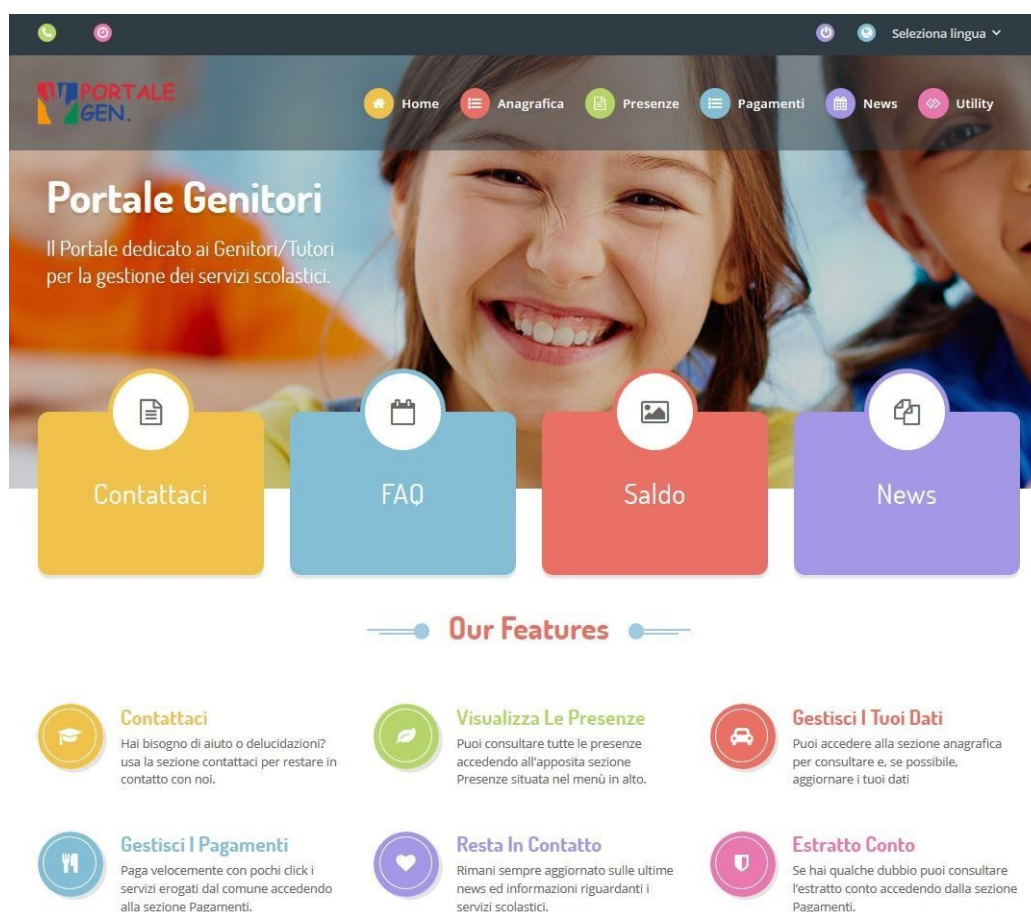
### COMUNICAZIONE CON LE FAMIGLIE

#### PORTALE GENITORI

Sarà possibile verificare la situazione aggiornata del credito e dei relativi giorni di presenza accedendo all'area a voi dedicata sul Portale dei Genitori, accesso che avverrà attraverso l'immissione delle credenziali a voi assegnate individualmente. Il link al Portale Genitori e le credenziali personali sono riportati nella "Lettera Codici e Credenziali" distribuita all'utenza. E' possibile altresì raggiungere tale area attraverso il link messo a disposizione nel sito del Comune e reperibile anch'esso nella "Lettera Codici e Credenziali".

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 i dati anagrafici del bambino e del genitore
- Presenze: per consultare lo storico delle presenze
- 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 a comunicazioni inerenti il servizio
- Utility: per poter usufruire di utilità quali il "Cambio della password" e il servizio "Contattaci". Quest'ultima utility permette di comunicare direttamente con i referenti del servizio di refezione scolastica



Per qualsiasi eventuale chiarimento in merito al sistema ed alla situazione del proprio credito potrete sempre comunicare tramite email: [s.gatti@sirristorazione.it](mailto:s.gatti@sirristorazione.it)



# COMUNE DI CASALE CORTE CERRO

Provincia del Verbano Cusio Ossola

## SERVIZI SCOLASTICI

Servizio Mensa

### 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, compatibile con la maggior parte dei dispositivi iOS, ANDROID scaricabile dallo Store del proprio Cellulare e/o Tablet. Si precisa che l'APP non è supportata su iPad per sistemi iOS su dispositivi Windows Phone.

Sarà possibile, una volta installata l'APP, 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, oltre che per le comunicazioni ufficiali inerenti il servizio.

La ComunicApp, infatti, permette di accedere a tutte le informazioni possibili tramite apposite sezioni.

Le sezioni di suddetta applicazione sono 4 (come possibile vedere nella serie di immagini sottostanti):

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

