



COMUNE DI FORMELLO

Area Finanza e Cultura

Ufficio Servizi Scolastici

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 per gestire la prenotazione, effettuare i pagamenti e identificare i canali di comunicazione con l'Ente.

Le sezioni che tratteremo sono principalmente:

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

ATTENZIONE

Per 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.

Servizio prenotazione mensa scolastica

A partire dall'anno scolastico 2019/2020, il servizio di refezione scolastica è stato oggetto di un'importante novità organizzativa legata alla prenotazione e al pagamento dei pasti. Con il nuovo sistema, potrete acquistare per ogni componente della Vostra famiglia un credito che verrà decurtato automaticamente a ogni pasto consumato.

MODALITA' DI RILEVAZIONE

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

TECNOLOGIA SET

Le presenze in mensa verranno prenotate **automaticamente a ogni rientro previsto (tempo pieno o moduli) senza ulteriore comunicazione da parte del genitore/tutore rispetto a quanto già indicato nella domanda di iscrizione.**

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 Formello, o in alternativa disponibile al seguente link: <https://www1.itcloudweb.com/formelloportalegen>
- **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, è nella LETTERA CREDENZIALI. 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 preimpostato dall'Ente erogatore del servizio, in relazione alle comunicazioni annuali dell'Istituto Scolastico locale. 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 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, né 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 DISDETTA TRAMITE TECNOLOGIA SET*).



COMUNE DI FORMELLO

Area Finanza e Cultura

Ufficio Servizi Scolastici

APPROFONDIMENTO MODALITA' DI 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 CREDENZIALI. In tutti gli altri casi le suddette operazioni saranno gratuite solo se previste dal piano tariffario del proprio operatore telefonico.

Il genitore/tutore 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/tutore 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.

Telefonata tramite Voce Guidata

Il genitore/tutore, componendo il **numero evidenziato nella LETTERA CREDENZIALI, contenente i codici di accesso e 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 agli 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: <https://www1.itcloudweb.com/formelloportalegen>

Per il genitore/tutore sarà possibile compiere le medesime operazioni sopra descritte accedendo, tramite qualsiasi computer connesso ad internet, al Portale Genitori, previa identificazione con codice identificativo e password (per i quali si rimanda alla LETTERA 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 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 a 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 FORMELLO

Area Finanza e Cultura

Ufficio Servizi Scolastici



LOGO



Login e scelta comune



Home Page



Calendario



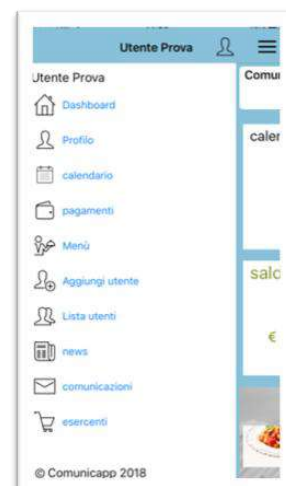
Scelta disdetta, pasto in bianco,
Attivazione/disattivazione servizio



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 nella LETTERA 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 a ridosso degli orari limite indicati onde evitare eventuali non sincronizzazioni tra l'orologio del sistema di gestione dell'APP e il sistema centralizzato di validazione, che potrebbero causare la mancata presa in considerazione della vostra disdetta.

Telefonata tramite Voce Guidata

L'utente dovrà semplicemente chiamare il numero evidenziato nella LETTERA CREDENZIALI e seguire la voce preregistrata che lo indirizzerà e lo accompagnerà durante le diverse operazioni. Le operazioni possibili sono mostrate nella figura esplicativa seguente.



COMUNE DI FORMELLO

Area Finanza e Cultura

Ufficio Servizi Scolastici



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 nella LETTERA CREDENZIALI 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 a ridosso 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 potrebbero causare la mancata presa in considerazione della vostra disdetta.

Portale Genitori: <https://www1.itcloudweb.com/formelloportalegen>

E' necessario un PC collegato ad internet e accedere al Portale Genitori da un qualsiasi Browser Internet (si consigliano le versioni più recenti). Le credenziali di accesso al portale genitori sono disponibili nella LETTERA CREDENZIALI.

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 FORMELLO

Area Finanza e Cultura

Ufficio Servizi Scolastici

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 – Menù delle operazioni possibili per il giorno di calendario selezionato



COMUNE DI FORMELLO

Area Finanza e Cultura

Ufficio Servizi Scolastici

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 nella LETTERA 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 a ridosso degli orari limite indicati onde evitare eventuali non sincronizzazioni tra l'orologio del sistema di gestione del Portale Genitori e il sistema centralizzato di validazione, che potrebbero causare la mancata 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, che comportano la chiusura dell'intero plesso e quindi del servizio di refezione, 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.), oppure 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?

Particolari intolleranze alimentari o patologie con definito vincolo dietetico devono essere rese note all'ufficio scuola comunale attraverso la presentazione di un certificato medico specialistico (il certificato del medico di base sarà accettato solo in via provvisoria, per non oltre mesi due), avendo cura di consegnarne una copia al personale assegnato al servizio di refezione.

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 FORMELLO

Area Finanza e Cultura

Ufficio Servizi Scolastici

MODALITA' DI PAGAMENTO

- bonifico intestato al Comune di Formello, circuito bancario, da effettuarsi anche online, causale *nome del bambino – servizio mensa, oppure servizio scuolabus, A.S. 2022/23*
IBAN IT 66F 08787 39090 000000081000
- c/c postale n. 72647084 intestato al Comune di Formello, utilizzando bollettini *in bianco* reperibili presso qualsiasi ufficio postale, causale *nome del bambino – servizio mensa, oppure servizio scuolabus, A.S. 2022/23*
- POS installato presso l'ufficio comunale servizi scolastici, per pagamenti in loco
- PagoPA direttamente dalla pagina personale dell'app "comunicapp" **(QUESTA MODALITA' DI PAGAMENTO E' ATTIVA ESCLUSIVAMENTE PER I PAGAMENTI DELLA REFEZIONE)**

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 Genitori, accesso che avverrà attraverso l'immissione delle credenziali a voi assegnate individualmente. Il link del Portale Genitori e le credenziali personali sono riportate nella LETTERA CREDENZIALI.

Riportiamo di seguito l'home page del Portale Genitori, dalla quale è possibile riscontrare le sezioni a cui si può aver accesso.

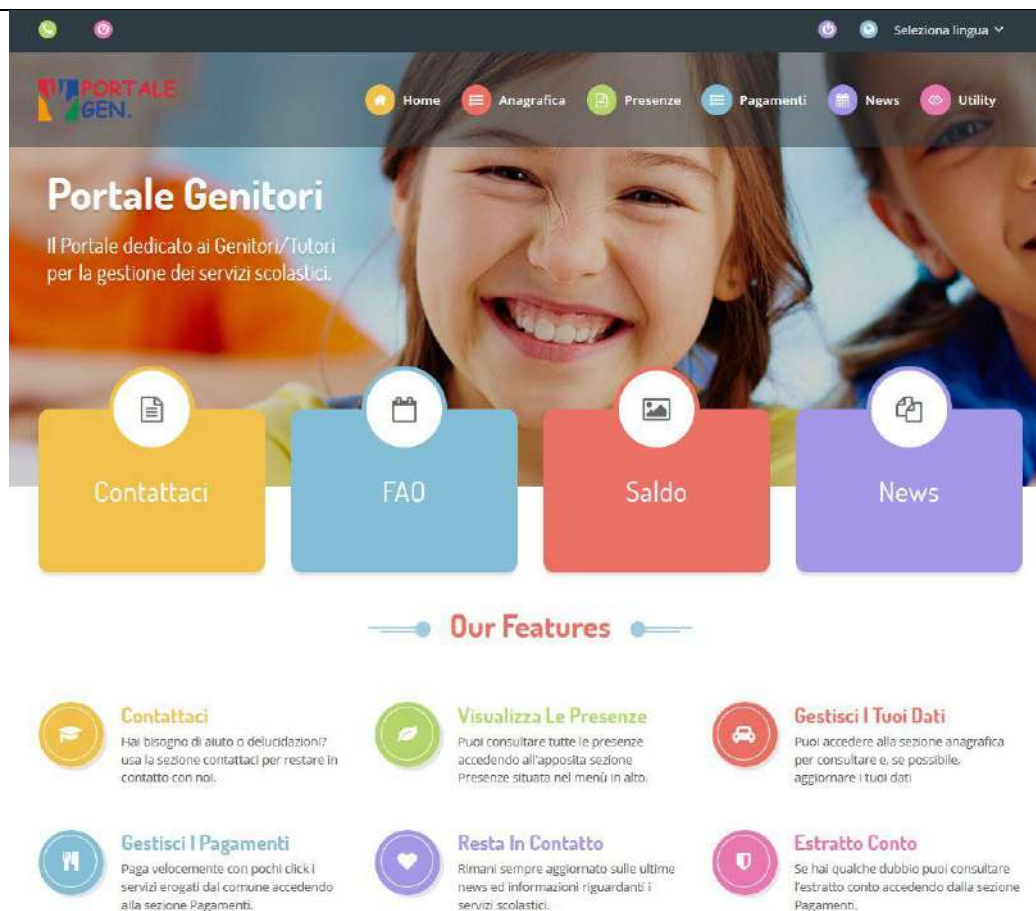
- Anagrafica: per visualizzare e/o modificare i dati anagrafici del bambino e del genitore
- Presenze: per consultare lo storico delle presenze e per effettuare una disdetta del pasto (Tecnologia Set)
- Pagamenti: per consultare lo storico dei pagamenti avvenuti e per poter effettuare una ricarica attraverso i canali di pagamento abilitati
- News: per accedere alle comunicazioni e notifiche pubblicate dal Comune
- Utility: per poter usufruire di utilità quali il *Cambio della password* e il servizio *Contattaci*. Quest'ultima utility permette di comunicare direttamente con il referente del servizio di refezione scolastica, ovvero Comune e/o Società di ristorazione.



COMUNE DI FORMELLO

Area Finanza e Cultura

Ufficio Servizi Scolastici



APPLICAZIONE PER SMARTPHONE O TABLET IOS, ANDROID

Il genitore/tutore potrà scaricare gratuitamente l'APP **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 il login inserendo le credenziali fornite con la LETTERA CREDENZIALI.

Attraverso la **ComunicApp** verrà messo a disposizione del genitore/tutore uno strumento informativo a 360 gradi che permetterà di essere sempre informato sulla situazione del proprio bambino, in termini di presenze in mensa e pagamenti effettuati, oltre che per le comunicazioni ufficiali da parte del Comune e/o Società di ristorazione.

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 e il saldo attuale
3. sezione Comunicazioni → visualizzazione di eventuali comunicazioni da parte del Comune e/o Società di ristorazione



COMUNE DI FORMELLO

Area Finanza e Cultura

Ufficio Servizi Scolastici

