



COMUNE DI RUEGLIO
CITTÀ METROPOLITANA TORINO

ANNO SCOLASTICO 2021-2022 SCUOLA DELL'INFANZIA E SCUOLA PRIMARIA GESTIONE ELETTRONICA DEI BUONI MENSA PORTALE DEI GENITORI: GUIDA DI UTILIZZO

In questo documento viene presentata la modalità di rilevazione delle presenze al servizio di refezione scolastica, e gli strumenti di gestione a disposizione degli utenti della piattaforma.

● 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 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, né per la domenica, ma direttamente per il lunedì successivo.

● APPROFONDIMENTO MODALITÀ 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



COMUNE DI RUEGLIO
CITTÀ METROPOLITANA TORINO

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, visualizzare gli esercenti (se disponibili sul territorio) 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: si sottolinea 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.

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.

● MODALITÀ OPERATIVE DI DISDETTA TRAMITE TECNOLOGIA SET: STRUMENTI ●

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).

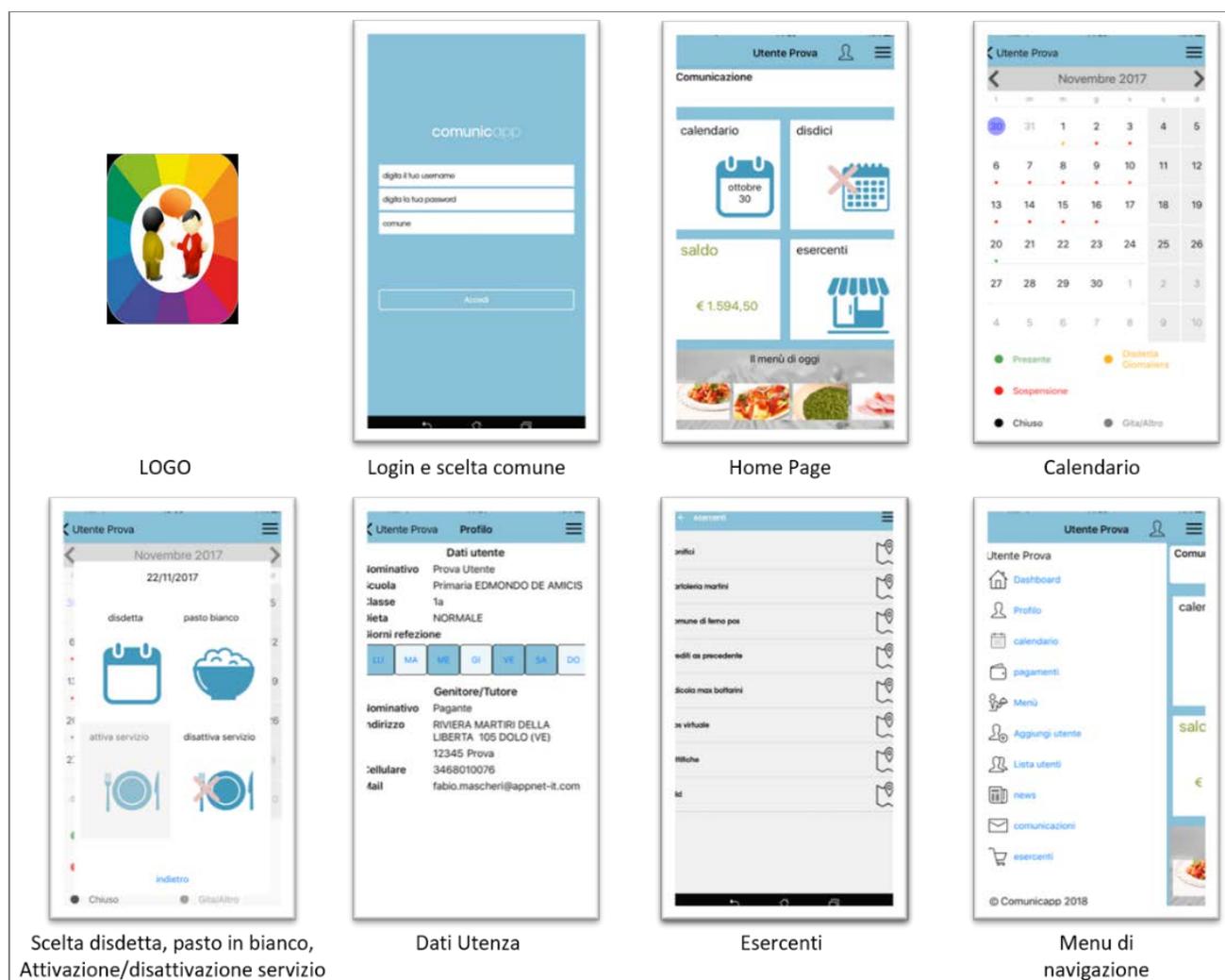
Download e Upgrade App: Le applicazioni sono soggette a compatibilità: prima di effettuare il Download dell'applicazione accertarsi che il terminale utilizzato sia compatibile. I dettagli sono disponibili direttamente sugli Store. Le tempistiche di Upgrade dell'App sono soggette a variabili direttamente 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.



COMUNE DI RUEGLIO
CITTÀ METROPOLITANA TORINO

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.

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



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 che chiude il presente paragrafo.

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



COMUNE DI RUEGLIO
CITTÀ METROPOLITANA TORINO

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

È necessario un PC collegato ad internet e accedere al Portale Genitori da un qualsiasi Browser Internet (si consigliano le versioni più recenti). Le 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.

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 sconsiglia 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.

Di seguito si riportano le immagini della sezione del portale genitori in cui è possibile effettuare quanto sopra descritto:



COMUNE DI RUEGLIO
CITTÀ METROPOLITANA TORINO

Servizio:

Mese: Anno:

Sospendi Servizio

Num. Presenze

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	

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

Menu delle operazioni possibili per il giorno di calendario selezionato

Giorni di possibile DISDETTA

Disdetta

Pasto Bianco

SERVIZIO REFEZIONE NON EROGATO

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	

Esempio di situazione presenze e disdette in calendario



COMUNE DI RUEGLIO
CITTÀ METROPOLITANA TORINO

● **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 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.) 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.

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 presentazione di autocertificazione per le prime e di certificato medico per le seconde allo sportello del Servizio Pubblica Istruzione

Per quanto tempo posso utilizzare il pasto in bianco?

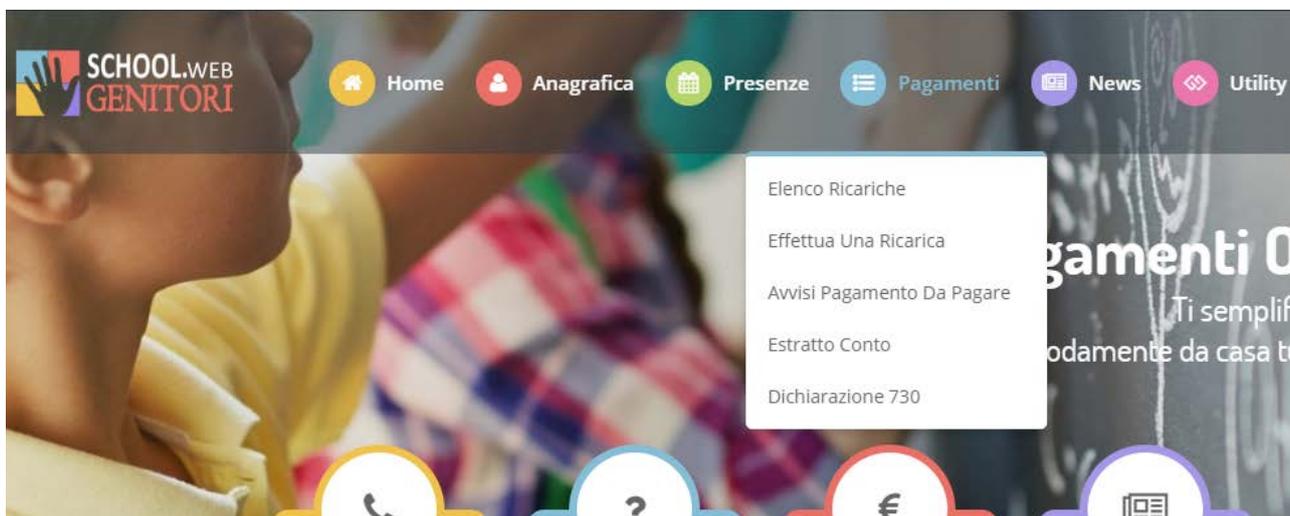
Il pasto in bianco per indisposizione del bambino può essere richiesto al massimo per n. 3 rientri consecutivi. Le richieste per periodi superiori verranno automaticamente rifiutate dal sistema.

● **MODALITÀ DI PAGAMENTO** ●

Qui di seguito verranno illustrate le modalità di pagamento messe a disposizione dell'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 (sono previste ricariche da 10, 20, 50 o 100 euro) oppure, in alternativa, inserendolo manualmente nel campo "Ricarica Personalizzata".

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

Sarà poi necessario indicare se procedere al Pagamento on-line tramite carte o se generare un Avviso di Pagamento, da poter pagare successivamente attraverso i consueti canali abilitati (ad esempio bollettino postale) secondo i riferimenti riportati in calce al presente documento. Di seguito si riportano le immagini della sezione del portale genitori in cui è possibile effettuare quanto sopra descritto:



COMUNE DI RUEGLIO
CITTÀ METROPOLITANA TORINO

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

RICARICA

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:

Scegli La Modalità Di Pagamento



Pagamento OnLine Genera avviso pagamento

INDIETRO **PROSEGUI**

Riepilogo Pagamento



27/06/2019
5439

Totale Pagamento: €0,01

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 RUEGLIO CITTÀ METROPOLITANA TORINO

● 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 riportate nella "Lettera Codici e Credenziali" distribuita all'utenza. Si riporta di seguito l'immagine dell'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 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.



Our Features



Contattaci

Hai bisogno di aiuto o delucidazioni? usa la sezione contattaci per restare in contatto con noi.



Visualizza Le Presenze

Puoi consultare tutte le presenze accedendo all'apposita sezione Presenze situata nel menù in alto.



Gestisci I Tuoi Dati

Puoi accedere alla sezione anagrafica per consultare e, se possibile, aggiornare i tuoi dati



Gestisci I Pagamenti

Paga velocemente con pochi click i servizi erogati dal comune accedendo alla sezione Pagamenti.



Resta In Contatto

Rimani sempre aggiornato sulle ultime news ed informazioni riguardanti i servizi scolastici.



Estratto Conto

Se hai qualche dubbio puoi consultare l'estratto conto accedendo dalla sezione Pagamenti.



COMUNE DI RUEGLIO
CITTÀ METROPOLITANA TORINO

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 da parte del Comune.

La ComunicApp, infatti, permette di accedere a tutte le informazioni possibili tramite le apposite sezioni dell'applicazione:

- sezione Calendario: visualizzazione dei giorni in cui l'utente ha usufruito del servizio di refezione;
- sezione Pagamenti o "Saldo": visualizzazione della lista delle ricariche effettuate ed il saldo attuale;
- sezione Esercenti: visualizzazione dell'elenco degli esercenti sul territorio nei quali poter effettuare una ricarica con la possibilità di individuare ogni esercente su mappa;
- sezione Comunicazioni: visualizzazione di eventuali comunicazioni da parte dell'Ente e/o Società di Ristorazione.

Riferimenti per il pagamento dei buoni mensa tramite "Avviso di Pagamento"

Il versamento per la ricarica del sistema di gestione e erogazione dei buoni mensa può essere effettuato, a seguito della generazione dell'Avviso di Pagamento da parte del sistema, con le seguenti modalità:

- Con bonifico bancario: presso Unicredit Banca Agenzia di Vistrorio al seguente IBAN:
IT 47 S 02008 31210 000 000 601 960
- Con bollettino di c.c. postale: presso qualsiasi Ufficio Postale intestato a:
Comune di Rueglio - C.C. n. 30925101
- Tramite i servizi del portale "pagoPA", raggiungibile dalla home page del sito web comunale, alla sezione "accesso rapido"

In entrambi i casi deve essere indicata la seguente causale:

SERVIZIO MENSA SCUOLA PRIMARIA/INFANZIA A.S. 2020/2021 - ALUNNO: «Cognome e Nome» - «riferimenti dell'Avviso di Pagamento generato dal sistema».