

## 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 all'utenza per gestire la prenotazione, effettuare i pagamenti ed identificare i canali di comunicazione con Società di Ristorazione.

Le sezioni che tratteremo sono principalmente:

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

#### Servizio prenotazione mensa scolastica

Il servizio di ristorazione scolastica è stato oggetto di un'importante novità organizzativa legata alla prenotazione ed al pagamento dei pasti. Il sistema permette di acquistare per ogni componente della Vostra famiglia un credito che verrà decurtato automaticamente ad ogni pasto consumato.

Per utilizzare tutte le funzionalità del servizio accedere al Portale Genitori tramite il link:

<https://www6.eticasoluzioni.com/gruaroportalegen>

o scaricare l'app "ComunicApp".

Per quanto riguarda le credenziali, per gli utenti che erano già presenti sul gestionale, i codici e le password sono rimasti gli stessi; pertanto, potrete accedere al link con le vecchie credenziali.

### 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 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 al link <https://www6.eticasoluzioni.com/gruaroportalegen>
- **Tramite APP "ComunicApp"** compatibile con la maggior parte dei dispositivi iOS e ANDROID, e scaricabile dallo Store del proprio Cellulare e/o Tablet.

**La comunicazione di assenza dovrà essere inviata entro e non oltre le ore 8:30 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.**

N.B.: non è necessario disdire i pasti nelle giornate di sospensione dell'attività scolastica previste da CALENDARIO SCOLASTICO.

#### *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)

## COMUNE DI GRUARO

dopo il periodo di disdetta prolungata)

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 ComunicApp

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 tramite MAV o Carta attraverso un collegamento con il portale online dei genitori e rimanere aggiornati sul servizio tramite la sezione Avvisi e News.

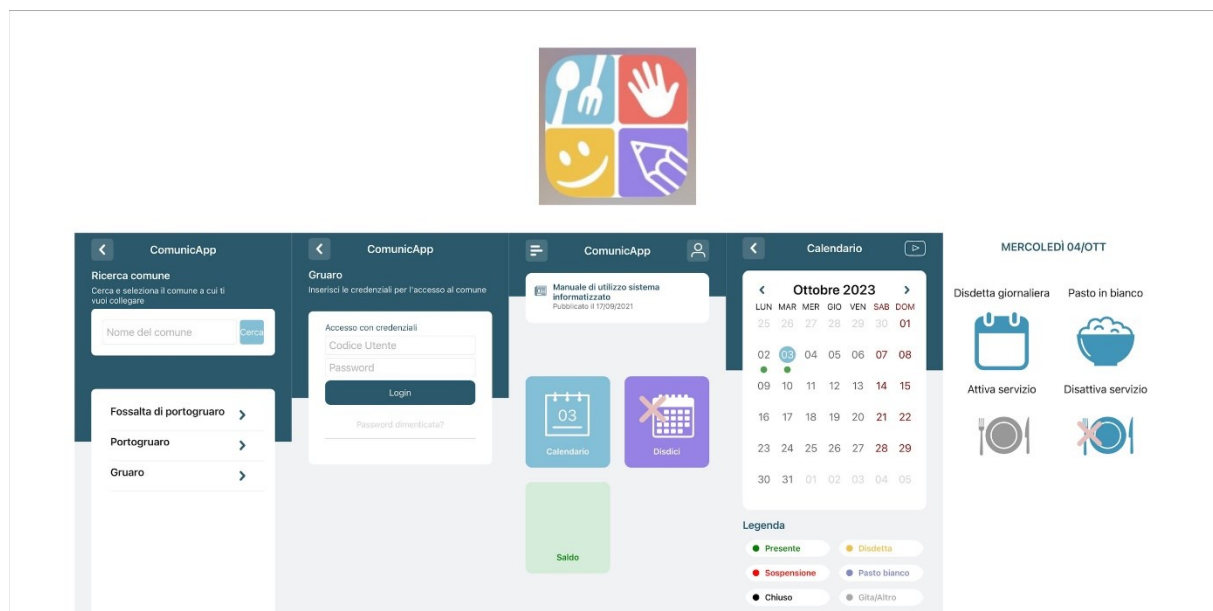
### Portale Genitori

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 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 ComunicApp

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"** ed effettuare l'operazione scelta. Di seguito, alcune immagini dell'APP **"ComunicApp"**.



### 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 le ore 8:30 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 vicino agli 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.

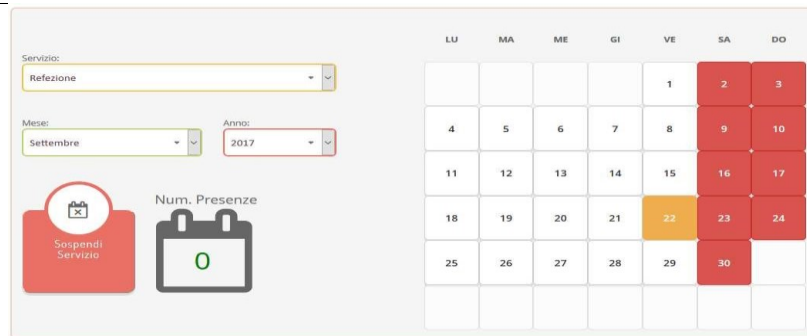
# COMUNE DI GRUARO

## 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). Tutte le funzionalità dell'app si trovano anche nel portale genitori.

Selezionando la data, come anche nell'App, 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:



Portale Genitori 1: Visualizzazione del calendario per effettuare disdette o altre operazioni



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



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

## COMUNE DI GRUARO

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 le ore 8:30 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 vicino agli 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 e assemblea sindacale?

In occasione di scioperi, seggi elettorali e assemblea sindacale non è necessario disdire il pasto.

Ogni variazione al calendario scolastico verrà tempestivamente comunicata al centro cottura dall'Istituzione Scolastica competente o dagli uffici comunali.

## MODALITA' DI PAGAMENTO

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

### PAGAMENTO MAV

Per effettuare le ricariche sarà possibile utilizzare la modalità MAV ONLINE.

Potrete generare il codice MAV di pagamento accedendo al Portale Genitori a voi dedicato, andando nella sezione **Pagamenti** -> **Effettua una ricarica** indicando l'importo che si desidera ricaricare. Si può procedere allo stesso modo anche da App attraverso un collegamento diretto con il portale genitori.

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**.

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  RICARICA

Una volta effettuata la scelta o imputato l'importo, premere su **Ricarica**: sarà necessario selezionare in seguito **Pagamento MAV** e premere il tasto **Proseguì**.

Prima di confermare la generazione del MAV, verrà proposta una schermata di riepilogo dell'importo da ricaricare con le informazioni relative all'utente sul quale si intende effettuare l'operazione. Per finalizzare la generazione del MAV, sarà necessario accettare il costo del servizio e premere il tasto **Genera Mav**.

Dati Ricarica

Utente: Prova Prova  
Saldo: 1309,5  
Fascia: Fascia esente alunno

Il costo del servizio a carico dell'utente pari a €, verrà detratto dopo la registrazione del pagamento nel sistema.

Accetta il costo del servizio (Obbligatorio) ☒

INDIETRO GENERA MAV

Pagamento

04/09/2017  
20002  
Totale: €10

## COMUNE DI GRUARO

A questo punto, come riportato nell'immagine che segue, il sistema genererà un codice (**CODICE MAV**) necessario per effettuare il pagamento. All'occorrenza è possibile stampare il bollettino MAV: sarà sufficiente cliccare sul MAV appena generato per visualizzarlo e stamparlo tramite tasto di stampa preposto.

✔ Ottimo! Mav generato correttamente, clicca sul MAV desiderato per stamparlo.

DATA RICHIESTA	IMPORTO	CODICE MAV	SERVIZIO	STAMPA
05/09/2017	11,2	05000950791571904	REFEZIONE	

Il bollettino MAV sarà comunque sempre stampabile, fino a che non verrà pagato, attraverso la sezione **Pagamenti -> MAV da Pagare**

Con il codice MAV generato è possibile effettuare la ricarica attraverso una delle seguenti modalità:

- presso ogni sportello bancario d'Italia, anche non nel territorio comunale e anche senza essere correntista
- tramite Home Banking personale alla sezione "pagamento MAV"
- tramite ATM bancari alla sezione "Pagamento MAV" se disponibile

A pagamento effettuato, la registrazione sul Portale Genitori della transazione economica avvenuta verrà visualizzata entro le 48 oresuccessive.

### PAGAMENTO CON CARTA

Per effettuare le ricariche sarà possibile utilizzare la modalità PAGAMENTO ONLINE (Con Carte)

**Effettua una ricarica** indicando l'importo che si desidera ricaricare. Si può procedere allo stesso modo anche da App attraverso un collegamento diretto con il portale genitori.

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**.

Una volta effettuata la scelta o imputato l'importo, premere su **Ricarica**: sarà necessario selezionare in seguito **Pagamento Online** e premere il tasto **Proseguì**.

### PAGAMENTO CON ADDEBITO IN CONTO CORRENTE

È possibile richiedere l'addebito in conto corrente attraverso la compilazione e l'invio del modulo SEPA. Il modulo che si trova nel sito del Comune di Gruaro nella sezione *news*, debitamente compilato va inviato alla mail [assistenzagruaroatyristorazione.it](mailto:assistenzagruaroatyristorazione.it).

## 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.



## COMUNE DI GRUARO

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 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. Alla sezione "Pagamenti" è inoltre possibile scaricare "Estratto conto" e "Modulo per la dichiarazione 730"
- News: per accedere alle comunicazioni e notifiche pubblicate Società di Ristorazione
- Utility: per poter usufruire di utilità quali il "Cambio della password", "video tutorial" e "FAQ"

### APPLICAZIONE COMUNICAPP

Il genitore potrà scaricare gratuitamente l'applicazione "**ComunicApp**" ed effettuare la login inserendo le credenziali fornite.

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 della società di ristorazione

La ComunicApp, infatti, permette di accedere a tutte le informazioni possibili tramite apposite sezioni. Le sezioni di suddetta applicazione sono :

1. sezione Calendario -> visualizzazione dei giorni in cui l'utente ha usufruito del servizio di refezione e disdetta pasti/prenotazione pasto in bianco.
2. sezione Pagamenti o "Saldo" -> visualizzazione della lista delle ricariche effettuate ed il saldo attuale
3. sezione Comunicazioni -> visualizzazione di eventuali comunicazioni da parte dell'Ente e/o Società di Ristorazione