



MANUALE DI UTILIZZO

Portale e app Refezione

A partire dall'Anno Scolastico 2024/2025

Questo manuale ha lo scopo di spiegare all'utenza il funzionamento del sistema informatizzato:

1. **del pagamento post pagato**
2. **della disdetta dei pasti della mensa scolastica**

Gli iscritti al Servizio Refezione riceveranno, prima di Ottobre 2024, le NUOVE CREDENZIALI e CODICI di accesso via mail.

1. MODALITA' DI PAGAMENTO POST PAGATO

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

Dal prossimo anno scolastico 2024/2025, i pasti consumati da ogni singolo utente si pagheranno, esclusivamente, tramite la piattaforma PagoPA, a consuntivo, DOPO essere stati consumati. Considerato che la refezione scolastica inizierà ad Ottobre 2024, gli utenti troveranno, ad inizio del mese di Novembre 2024, accedendo al Portale Genitori/App, gli avvisi di pagamento relativi ai pasti consumati nel mese di Ottobre 2024, da saldare come di seguito specificato:

PAGAMENTO TRAMITE PIATTAFORMA PagoPA

Sarà possibile effettuare i pagamenti tramite la Piattaforma PagoPA accedendo all'area web dedicata sul Portale Genitori entrando nella sezione **Pagamenti > Elenco Pagamenti**.

In tale sezione è possibile prendere visione di tutte le fatture emesse con il relativo stato (Pagato/Non Pagato):

CODICE	IMPORTO	STATO	EMISSIONE	DATA SCAD	DESCRIZIONE	
78013050	58,5	● Non Pagato	01/06/2017	20/06/2017	Fatturazione mese Maggio 2017 REFEZIONE	>
78012562	31,5	● Non Pagato	02/05/2017	19/05/2017	Fatturazione mese Aprile 2017 REFEZIONE	>
78012074	58,5	● Pagato	03/04/2017	20/04/2017	Fatturazione mese Marzo 2017 REFEZIONE	>
78011583	45	● Pagato	02/03/2017	17/03/2017	Fatturazione mese Febbraio 2017 REFEZIONE	>

Per effettuare il pagamento sarà sufficiente cliccare sulla fattura che si desidera pagare, entrando così nella schermata del dettaglio della fattura:

Dettaglio Pagamento

Stato Pagamento: ● Non Pagato
Codice Fattura: 78012894
Data Emissione: 09/09/2022
Importo: 230,20 €
Data Scadenza: 30/09/2022

Per pagare online premere su “PAGAMENTO ON-LINE”. A questo punto potrete decidere se procedere al **Pagamento on-line** (i metodi messi a disposizione da pagoPA come carte di credito/internet banking) o se invece generare un **Avviso di Pagamento**, da poter pagare successivamente attraverso i canali abilitati sul territorio:

Scelta Pagamento

Scegli La Modalità Di Pagamento



☐ Pagamento OnLine
☐ Genera avviso pagamento

Dati obbligatori per proseguire con il pagamento:

Per poter proseguire con la ricarica, il sistema verifica inoltre che siano presenti i seguenti dati nel portale:

- **Indirizzo e-mail**
- **Codice Fiscale** dell'utente
- **Codice Fiscale** del **Genitore** associato all'utente

Qualora uno o più dati fossero mancanti, il portale permette di inserirli premendo il tasto **Clicca qui** in corrispondenza dell'avviso di “Attenzione”.

Responsabile: Barbara Faccini
Incaricato del procedimento:
Gianna Mattosio

Partita IVA – C.F. 00229160098
Sito internet www.comune.borghettosantospirito.sv.it
e-mail protocollo: comune@comune.borghettosantospirito.sv.it
e-mail: pubblicaistruzione@comune.borghettosantospirito.sv.it
Pec: comuneborghettoss@postecert.it
Tel diretto 0182 1920326
Tel. centralino 0182/970000-5-3 Fax 0182/940988

Indirizzo: P.zza Libertà n. 1
17052 Borghetto Santo Spirito
Orario apertura al pubblico:
Lunedì – Mercoledì 10.00-12.00 e
14.30 -16.30
Venerdì 10.00-12.00

Una volta inseriti i dati mancanti, è necessario ripetere la procedura di ricarica accedendo alla sezione **Pagamenti > Elenco pagamenti**.

✓ **Scelta Pagamento Online**

Se viene scelta la modalità di Pagamento Online, il Portale Genitori si collegherà alla Piattaforma PagoPA alla quale dovrete accedere secondo le modalità indicate; è necessario **non chiudere il vostro Browser fino a quando non avrete terminato le operazioni di ricarica e non sarete rimandati al sito del Portale Genitori**. Solo quando si ritornerà sulla pagina del Portale Genitori si potrà ritenere conclusa l'operazione.

✓ **Scelta Generazione Avviso di pagamento (IUV)**

Se viene scelta la modalità "Generazione Avviso di pagamento", il sistema riporta il riepilogo dei dati della ricarica. Premere il tasto **"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.

Si informa inoltre l'utenza, che è possibile effettuare il pagamento della fattura emessa tramite Piattaforma PagoPA direttamente dall'applicazione ComunicApp su smartphone e tablet. Per effettuare il pagamento, infatti, basterà:

- accedere alla sezione "Pagamenti" – "Ricariche" dal menu laterale e individuare la fattura da pagare tra quelle dell'elenco ("**da pagare**")
- entrare nel dettaglio della fattura cliccando sull'icona 
- una volta entrati nel dettaglio fattura premere sul simbolo 

Come per il Portale dei genitori, sarete re-diretti nella pagina della Piattaforma PagoPA dalla quale sarà poi possibile portare a compimento l'operazione.

PUNTI DI PAGAMENTO SUL TERRITORIO

La possibilità di utilizzare ancora il metodo di pagamento precedente, in contanti presso la Farmacia San Carlo o la Tabaccheria Baruscotto, resterà valida SOLO ed ESCLUSIVAMENTE per il pagamento di eventuali debiti pregressi (con o senza rateizzazione) e per quanto dovuto anche per l'anno scolastico in corso 2023/2024. Si precisa che per questi pagamenti restano inoltre validi i metodi tracciati, ai fini della detraibilità.

2. DISDETTA DEL PASTO

Le presenze in mensa, degli utenti iscritti, verranno conteggiate **automaticamente dal sistema nei giorni di rientro previsti**, 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 del proprio bambino (utente) entro le ore 9.00 del giorno di assenza, pena l'addebito del costo del pasto.**

Come comunicare l'assenza

la comunicazione dell'assenza può essere effettuata attraverso i seguenti canali:

- **Tramite PC da Portale Genitori**, disponibile nell'area dedicata all'interno del sito del Comune di **BORGHETTO SANTO SPIRITO** e all'indirizzo internet indicato nella LETTERA CODICI E CREDENZIALI, che vi sarà inviata prima dell'inizio del Servizio Refezione A.S. 2024/25;
- **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 dal genitore/tutore **entro e non oltre le ore 9.00 del giorno**

in cui si intende disdire il pasto. **Le eventuali disdette inviate in ritardo non saranno tenute in considerazione e daranno luogo all'addebito automatico del pasto.**

APPROFONDIMENTO MODALITA' DI DISDETTA TRAMITE TECNOLOGIA SET

Il sistema è molto semplice e si basa sul fatto che ogni giorno il sistema automatico effettua una prenotazione per tutti gli iscritti al servizio, secondo il calendario scolastico e i rientri comunicati dalle competenti Istituzioni Scolastiche. In caso di assenza, **il Genitore dovrà quindi comunicarlo al sistema entro l'orario sopra indicato (ore 9.00). In caso di mancata disdetta il pasto verrà addebitato.**

Il sistema permette quindi di 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 del bambino dopo il periodo di disdetta prolungata)

Inoltre, se necessario, è possibile effettuare la **prenotazione del pasto in bianco** per un giorno specifico, in caso di indisposizione del bambino.

La disdetta del pasto può essere effettuata tramite uno dei seguenti metodi a proprio piacere.

Applicazione per Smartphone o Tablet iOS, Android

È possibile scaricare gratuitamente l'applicazione "**ComunicApp**" per Smartphone e Tablet direttamente dallo Store del dispositivo utilizzato ed effettuare le operazioni sopra descritte. Accedere alla sezione **Calendario** e premere nel calendario sul giorno di refezione per cui si vuole effettuare la disdetta o la prenotazione del pasto in bianco. Le modifiche sono registrate in tempo reale dal sistema.

Sull'applicazione è possibile, inoltre, visualizzare presenze/assenze del proprio figlio e rimanere aggiornati sul servizio tramite la sezione Avvisi e News.



Portale Genitori

Per il genitore è possibile compiere le operazioni sopradescritte tramite anche al Portale Genitori tramite qualsiasi computer connesso ad internet, accedendo con **codice utente e password** (si rimanda alla "Lettera Codici e Credenziali" che verrà distribuita all'utenza prima di Ottobre 2024), o tramite SPID, o tramite CIE.

Accedere alla sezione **Presenze** e premere nel calendario sul 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 in tempo reale dal sistema.

Orari di operatività

Responsabile: Barbara Faccini
Incaricato del procedimento:
Gianna Mattoscio

Partita IVA – C.F. 00229160098
Sito internet www.comune.borghettosantospirito.sv.it
e-mail protocollo: comune@comune.borghettosantospirito.sv.it
e-mail: pubblicaistruzione@comune.borghettosantospirito.sv.it
Pec: comuneborghettoss@postecert.it
Tel diretto 0182 1920326
Tel. centralino 0182/970000-5-3 Fax 0182/940988

Indirizzo: P.zza Libertà n. 1
17052 Borghetto Santo Spirito
Orario apertura al pubblico:
Lunedì – Mercoledì 10.00-12.00 e
14.30 -16.30
Venerdì 10.00-12.00

La disdetta del pasto tramite **ComunicApp** e **Portale Genitori** può essere effettuata **in qualsiasi momento** (anche **in anticipo** per i giorni successivi) entro le ore 9.00 del giorno stesso di disdetta.

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.

Telefonata tramite Voce Guidata

Il genitore, componendo **il numero evidenziato nella “Lettera Codici e Credenziali”** che sarà **consegnato 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. Seguire la voce guida durante le operazioni:



Le operazioni sono **gratuite** solo in caso di telefonata effettuata da telefono fisso componendo il numero verde. In tutti gli altri casi le operazioni saranno gratuite solo se previste dal piano tariffario del proprio operatore telefonico.

La disdetta effettuata produrrà una disdetta sul **primo giorno utile in base al CALENDARIO DI UTILIZZO DEL SERVIZIO MENSA** preimpostato 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.

Di seguito un esempio:

- 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.

Nota:

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 il metodo della Telefonata con Voce Guidata.

Orari di operatività:

Responsabile: Barbara Faccini
Incaricato del procedimento:
Gianna Mattoscio

Partita IVA – C.F. 00229160098
Sito internet www.comune.borghettosantospirito.sv.it
e-mail protocollo: comune@comune.borghettosantospirito.sv.it
e-mail pubblicaistruzione@comune.borghettosantospirito.sv.it
Pec: comuneborghettoss@postecert.it
Tel diretto 0182 1920326
Tel. centralino 0182/970000-5-3 Fax 0182/940988

Indirizzo: P.zza Libertà n. 1
17052 Borghetto Santo Spirito
Orario apertura al pubblico:
Lunedì – Mercoledì 10.00-12.00 e
14.30 -16.30
Venerdì 10.00-12.00

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 (ore 9.00)** del mattino dell'assenza.

Al di fuori di tale orario la disdetta non sarà processata e verrà quindi inserita la presenza.

Si sconsiglia di non ridursi a procedere alla disdetta negli orari immediatamente precedenti le ore 9.00 onde evitare eventuali non sincronizzazioni tra l'orologio del sistema di gestione della chiamata telefonica e il sistema centralizzato di validazione, in quanto potrebbe verificarsi la non presa in considerazione della vostra disdetta.

DOMANDE FREQUENTI SULLA TECNOLOGIA SET

Come devo fare per disdire i pasti nei giorni di chiusura della Scuola per Seggi elettorali e allerta meteo?

In occasione di seggi elettorali e allerta meteo non è necessario disdire il pasto.

Video Tutorial di supporto

Per avere ulteriore supporto sulle operazioni sopra indicate, è possibile guardare i video tutorial che ti illustrano passo-passo le funzionalità:

- Su **Portale Genitori** all'interno della sezione **PRESENZE**, tramite il tasto "Guarda i video tutorial dedicati" oppure nella sezione generale **"Utility > Video Tutorial"**
- Su **APP ComunicApp** all'interno della sezione **CALENDARIO** del menù laterale, tramite il tasto in alto a destra oppure nella sezione generale del menù laterale **"Video Tutorial"**



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, tramite le credenziali a voi assegnate individualmente. Il link al Portale Genitori e le credenziali personali sono riportati nella **"Lettera Codici e Credenziali"** che verrà inviata via mail entro Ottobre 2024.

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 e/o Società di Ristorazione
- Utility: per poter usufruire di utilità come il “Cambio della password”.

Per qualsiasi eventuale chiarimento in merito al sistema ed alla situazione del proprio credito potrete sempre contattare l'Ufficio Pubblica Istruzione del Comune di Borghetto Santo Spirito al numero 0182.970000-5-3.

APPLICAZIONE PER SMARTPHONE O TABLET IOS, ANDROID

Ricordiamo che è possibile scaricare gratuitamente l'applicazione “**ComunicApp**” per Smartphone e Tablet direttamente dallo Store del dispositivo utilizzato, compatibile con la maggior parte dei dispositivi iOS e ANDROID. Si precisa che l'APP non è supportata su dispositivi Windows Phone.

Una volta installata l'APP è necessario effettuare il login inserendo le credenziali fornite con “Lettera Codici e Credenziali” distribuita all'utenza o tramite i canali di autenticazione SPID / CIE.

Attraverso la ComunicApp verrà messo a disposizione del genitore uno strumento informativo a 360 gradi che permette 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/ente di ristorazione.

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

ASSISTENTE VIRTUALE

Per eventuale necessità di supporto e informazioni sui servizi scolastici e sull'utilizzo dei portali, sarà possibile utilizzare la nuova sezione dedicata su Portale Genitori e APP ComunicApp.

PORTALE GENITORI

Nel Portale Genitori, infatti, sarà a disposizione l'Assistente Virtuale riconoscibile tramite il logo:



Premendo sull'icona, quindi, sarà possibile interagire con l'Assistente Virtuale, che potrà fornire le risposte alle vostre domande su tutti gli ambiti del portale. Potrete infatti scegliere l'argomento di cui necessitate supporto e l'Assistente Virtuale vi risponderà con informazioni utili, come per esempio effettuare un pagamento, scaricare l'estratto conto o accedere al portale o in caso di ulteriore necessità, sarà possibile aprire una segnalazione al gestore del servizio tramite la procedura guidata in pochi semplici passaggi.

APPLICAZIONE PER SMARTPHONE O TABLET IOS, ANDROID

Sull'APP ComunicApp, invece, sarà disponibile la voce "Assistenza" nel menù laterale. Una volta premuto sul tasto, si aprirà la stessa schermata in cui procedere con la richiesta.

L'Assistente Virtuale, col tempo, verrà reso sempre più performante e potrà fornire il supporto professionale al pari di un operatore, assistendovi e rispondendo direttamente alle vostre necessità e domande tramite chat.

Il servizio sarà attivo in qualsiasi momento della giornata 7 giorni su 7.

DELEGATI ALL'ACCESSO AI PORTALI TRAMITE SPID

Al fine di agevolare le famiglie ad accedere ai portali tramite credenziali SPID, è possibile registrare ulteriori anagrafiche di adulti "delegati" all'accesso, oltre al genitore "pagante" associato all'alunno.

L'accesso tramite SPID avviene infatti tramite riconoscimento del Codice Fiscale del genitore.

Per registrare nuovi delegati all'accesso, entrare alla sezione **Anagrafica > Elenco Delegati Accesso** del Portale Genitori o dalla sezione **Delegati Accesso** nel menù laterale della ComunicApp.

Gli adulti delegati all'accesso potranno effettuare tutte le operazioni consentite al genitore pagante associato all'alunno (per esempio visualizzare le presenze, gli avvisi, i pagamenti ecc). Verranno invece esclusi dalla ricezione di e-mail/SMS.

DELEGATI ALL'ACCESSO AI PORTALI TRAMITE CIE

Al fine di agevolare le famiglie ad accedere ai portali tramite credenziali CIE, è possibile registrare ulteriori anagrafiche di adulti "delegati" all'accesso, oltre al genitore "pagante" associato all'alunno.

L'accesso tramite CIE avviene infatti tramite riconoscimento del Codice Fiscale del genitore.

Per registrare nuovi delegati all'accesso, entrare alla sezione **Anagrafica > Elenco Delegati Accesso** del Portale Genitori o dalla sezione **Delegati Accesso** nel menù laterale della ComunicApp.

Gli adulti delegati all'accesso potranno effettuare tutte le operazioni consentite al genitore pagante associato all'alunno (per esempio visualizzare le presenze, gli avvisi, i pagamenti ecc). Verranno invece esclusi dalla ricezione di e-mail/SMS.