



COMUNE DI ISOLA DELLA SCALA

C.A.P. 37063 - PROVINCIA di VERONA - ☎ 045/663 19 11 - Fax 045/663 01 70

Cod. Fisc. 00457160232 www.comune.isoladellascala.vr.it

UFFICIO ISTRUZIONE ☎ 045/663 19 35 - roveda@comune.isoladellascala.vr.it
Servizio Refezione

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 l'Ente o Società di Ristorazione.

Le sezioni che tratteremo sono principalmente:

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

ATTENZIONE:

Per quanto concerne 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 CODICI E CREDENZIALI. Qualora l'utenza non ne sia in possesso, potrà rivolgersi all'Ente o alla Società di Ristorazione per ottenerne una copia in caso questi ultimi abbiano già provveduto alla distribuzione.

Servizio prenotazione mensa scolastica

A partire dal 12/09/2018 il servizio di ristorazione scolastica sarà oggetto di un'importante novità organizzativa legata alla prenotazione ed al pagamento dei pasti. Con il nuovo sistema, potrete acquistare per ogni componente della Vostra famiglia un credito che verrà decurtato automaticamente ad ogni pasto consumato.

MODALITA' DI RILEVAZIONE

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 nell'area dedicata all'interno del sito del Comune di Isola della Scala, 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.

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.

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
- 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 Codici e Credenziali" distribuita all'utenza contenente le singole informazioni



COMUNE DI ISOLA DELLA SCALA

C.A.P. 37063 - PROVINCIA di VERONA - ☎ 045/663 19 11 - Fax 045/663 01 70

Cod. Fisc. 00457160232 www.comune.isoladellascala.vr.it

UFFICIO ISTRUZIONE ☎ 045/663 19 35 - roveda@comune.isoladellascala.vr.it
Servizio Refezione

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:

- **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

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



COMUNE DI ISOLA DELLA SCALA

C.A.P. 37063 - PROVINCIA di VERONA - ☎ 045/663 19 11 - Fax 045/663 01 70

Cod. Fisc. 00457160232 www.comune.isoladellascala.vr.it

UFFICIO ISTRUZIONE ☎ 045/663 19 35 - roveda@comune.isoladellascala.vr.it
Servizio Refezione

E' 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.

Portale Genitori 1: Visualizzazione del calendario per effettuare disdette

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

Operazioni Presenze GIORNO: 19/09/2017

- Disdetta
- Pasto Bianco
- Rimuovi Disdetta
- Elimina Bianco
- Sospendi Servizio
- Riattiva Servizio

Si ricorda alle Gentili Famiglie che il servizio pasto in bianco NON è ATTIVO

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



COMUNE DI ISOLA DELLA SCALA

C.A.P. 37063 - PROVINCIA di VERONA - ☎ 045/663 19 11 - Fax 045/663 01 70

Cod. Fisc. 00457160232 www.comune.isoladellascala.vr.it

UFFICIO ISTRUZIONE ☎ 045/663 19 35 - roveda@comune.isoladellascala.vr.it
Servizio Refezione



Orari di operatività:

Tramite il Portale Genitori, 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.

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.

MODALITA' DI PAGAMENTO

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

A titolo di maggior tutela vi consigliamo di conservare le copie degli scontrini).

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** e indicando l'importo che si desidera ricaricare.





COMUNE DI ISOLA DELLA SCALA

C.A.P. 37063 - PROVINCIA di VERONA - ☎ 045/663 19 11 - Fax 045/663 01 70

Cod. Fisc. 00457160232 www.comune.isoladellascala.vr.it

UFFICIO ISTRUZIONE ☎ **045/663 19 35** - roveda@comune.isoladellascala.vr.it
Servizio Refezione

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

Ricarica Personalizzata

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

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 laddove previsto e premere il tasto **Genera Mav**.

Dati Ricarica

Pagamento

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**

Una volta generato il codice MAV da subito sarà possibile effettuare la ricarica attraverso una delle seguenti modalità:

- tramite Home Banking personale alla sezione "pagamento MAV"
- tramite ATM bancari alla sezione "Pagamento MAV" se disponibile

Una volta effettuato il pagamento, la registrazione sul Portale Genitori della transazione economica avvenuta verrà visualizzata entro le 48 ore successive.

COMUNICAZIONE CON LE FAMIGLIE



COMUNE DI ISOLA DELLA SCALA

C.A.P. 37063 - PROVINCIA di VERONA - ☎ 045/663 19 11 - Fax 045/663 01 70

Cod. Fisc. 00457160232 www.comune.isoladellascala.vr.it

UFFICIO ISTRUZIONE ☎ **045/663 19 35** - roveda@comune.isoladellascala.vr.it
Servizio Refezione



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.

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
- **News:** per accedere alle comunicazioni e notifiche pubblicate dal Comune e/o Società di Ristorazione
- **Utility:** per poter usufruire di utilità quali il "*Cambio della password*"