



## MANUALE DI UTILIZZO “PORTALE GENITORI”

Questo manuale ha lo scopo di spiegare all’utenza il funzionamento del sistema informatizzato per la prenotazione dei pasti della mensa scolastica. Verranno quindi illustrate tutte le informazioni utili per gestire la **prenotazione**, **effettuare i pagamenti** e identificare i canali di comunicazione con il Comune.

### ATTENZIONE:

Per le indicazioni delle credenziali di accesso al portale di comunicazione con le famiglie (Portale Genitori), link d’accesso e codici personali si rimanda alla **LETTERA CODICI E CREDENZIALI**.

Qualora non ne siate in possesso, rivolgersi al Comune per ottenerne una copia.

## MODALITA’ DI RILEVAZIONE DELLE PRESENZE

### 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 o al Comune. **Il genitore/tutore dovrà invece segnalare l’eventuale ASSENZA al servizio REFEZIONE del proprio bambino (utente).**

### *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 Ploaghe e 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 disdetta del pasto può essere quindi effettuata tramite uno di questi metodi a proprio piacere.

La comunicazione di assenza dovrà essere inviata **entro e non oltre l’orario limite del giorno stesso** in cui si intende disdire il pasto, che viene riportato nella “LETTERA CODICI E CREDENZIALI” distribuita all’utenza. Le eventuali disdette inviate in ritardo non saranno processate e daranno luogo all’addebito automatico del pasto.

Responsabile del servizio: Settore Socio-assistenziale

Tel. 079 4479928 – 079 4479901

Sito web: [www.comune.ploaghe.ss.it](http://www.comune.ploaghe.ss.it)

e-mail: [serviziomensa@comune.ploaghe.ss.it](mailto:serviziomensa@comune.ploaghe.ss.it) – [servizi sociali@comune.ploaghe.ss.it](mailto:servizi sociali@comune.ploaghe.ss.it)



## COMUNE DI PLOAGHE

### ISTRUZIONE PUBBLICA

#### Servizio Ristorazione Mensa

### **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 comunicarlo.

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 e per determinate esigenze, è possibile effettuare in via eccezionale la **prenotazione del pasto in bianco** per un giorno specifico.

### **Portale Genitori**

Per il genitore è possibile compiere le operazioni sopradescritte tramite "Portale Genitori" su qualsiasi computer connesso ad internet, accedendo con **codice utente e password** (si rimanda alla "Lettera Codici e Credenziali" distribuita all'utenza).

Accedere alla sezione **Presenze** e premere nel calendario sul giorno di refezione per il quale si intende effettuare la disdetta.

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**

La disdetta del pasto tramite **ComunicApp** e **Portale Genitori** può essere effettuata **in qualsiasi momento** (anche **in anticipo** per i giorni successivi) entro l'orario limite del giorno stesso di disdetta (indicato sulla "Lettera Codici e Credenziali"). Ad esempio, a inizio mese è già possibile pianificare in quali giorni sarà presente il bambino e in quali giorni non usufruirà del servizio. Basterà selezionare le date future disponibili sul calendario in cui vostro figlio sarà assente.

Responsabile del servizio: Settore Socio-assistenziale

Tel. 079 4479928 – 079 4479901

Sito web: [www.comune.ploaghe.ss.it](http://www.comune.ploaghe.ss.it)

e-mail: [serviziomensa@comune.ploaghe.ss.it](mailto:serviziomensa@comune.ploaghe.ss.it) – [servizi sociali@comune.ploaghe.ss.it](mailto:servizi sociali@comune.ploaghe.ss.it)



## COMUNE DI PLOAGHE

### ISTRUZIONE PUBBLICA

#### Servizio Ristorazione Mensa

#### 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, 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.

Responsabile del servizio: Settore Socio-assistenziale

Tel. 079 4479928 – 079 4479901

Sito web: [www.comune.ploaghe.ss.it](http://www.comune.ploaghe.ss.it)

e-mail: [serviziomensa@comune.ploaghe.ss.it](mailto:serviziomensa@comune.ploaghe.ss.it) – [servizi sociali@comune.ploaghe.ss.it](mailto:servizi sociali@comune.ploaghe.ss.it)



## COMUNE DI PLOAGHE

ISTRUZIONE PUBBLICA

*Servizio Ristorazione Mensa*

### **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:**

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 verrà quindi inserita la presenza.

Si sconsiglia di procedere alla disdetta in prossimità 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 non presa in considerazione della vostra disdetta.

Responsabile del servizio: Settore Socio-assistenziale

Tel. 079 4479928 – 079 4479901

Sito web: [www.comune.ploaghe.ss.it](http://www.comune.ploaghe.ss.it)

e-mail: [serviziomensa@comune.ploaghe.ss.it](mailto:serviziomensa@comune.ploaghe.ss.it) – [servizi sociali@comune.ploaghe.ss.it](mailto:servizi sociali@comune.ploaghe.ss.it)



## COMUNE DI PLOAGHE

ISTRUZIONE PUBBLICA

*Servizio Ristorazione Mensa*

---

### **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.

Responsabile del servizio: Settore Socio-assistenziale

Tel. 079 4479928 – 079 4479901

Sito web: [www.comune.ploaghe.ss.it](http://www.comune.ploaghe.ss.it)

e-mail: [serviziomensa@comune.ploaghe.ss.it](mailto:serviziomensa@comune.ploaghe.ss.it) – [servizi sociali@comune.ploaghe.ss.it](mailto:servizi sociali@comune.ploaghe.ss.it)



## MODALITA' DI PAGAMENTO

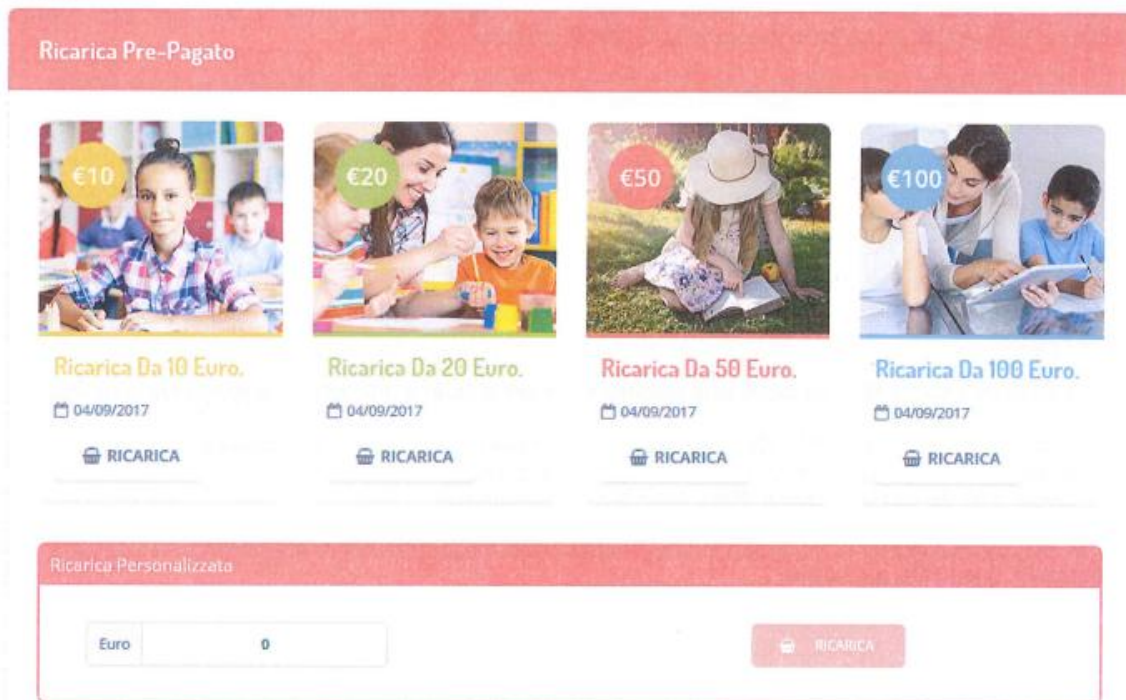
Qui di seguito verranno illustrate le modalità di pagamento messe a disposizione dell'utenza per poter pagare i servizi offerti.

### 1) PAGAMENTO MAV ONLINE MULTICANALE

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.



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:



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 **Prosegui**.

Responsabile del servizio: Settore Socio-assistenziale

Tel. 079 4479928 – 079 4479901

Sito web: [www.comune.ploaghe.ss.it](http://www.comune.ploaghe.ss.it)

e-mail: [serviziomensa@comune.ploaghe.ss.it](mailto:serviziomensa@comune.ploaghe.ss.it) – [servizi sociali@comune.ploaghe.ss.it](mailto:servizi sociali@comune.ploaghe.ss.it)



## COMUNE DI PLOAGHE

### ISTRUZIONE PUBBLICA

#### Servizio Ristorazione Mensa

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**

**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.

Accetto il costo del servizio (Obbligatorio)

INDIETRO
GENERA MAV

**Pagamento**



**04/09/2017**  
**20002**

Totale: €10

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:

- 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

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

Potrete inoltre generare il codice MAV direttamente dall'applicazione ComunicAPP su smartphone e tablet, accedendo alla sezione "Saldo" o alla sezione "Pagamenti", premendo sul simbolo  , scegliendo o immettendo l'importo della ricarica ed infine selezionando il metodo di pagamento MAV:  **Pagamento MAV**

Responsabile del servizio: Settore Socio-assistenziale

Tel. 079 4479928 – 079 4479901

Sito web: [www.comune.ploaghe.ss.it](http://www.comune.ploaghe.ss.it)

e-mail: [serviziomensa@comune.ploaghe.ss.it](mailto:serviziomensa@comune.ploaghe.ss.it) – [servizi sociali@comune.ploaghe.ss.it](mailto:servizi sociali@comune.ploaghe.ss.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 Genitori, tramite le credenziali a voi assegnate individualmente. Il link al Portale Genitori è il seguente <https://www2.eticasoluzioni.com/ploagheportalegen> e le credenziali personali sono riportate nella "Lettera Codici e Credenziali" distribuita all'utenza. E' possibile raggiungere il Portale Genitori anche attraverso il collegamento presente sulla home page del sito web del Comune cliccando sul seguente pulsante:

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
- 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", le **FAQ** per l'uso del portale e il servizio "Contattaci" che permette di comunicare direttamente con il referente del servizio di refezione scolastica, ovvero il Comune.

Responsabile del servizio: Settore Socio-assistenziale

Tel. 079 4479928 – 079 4479901

Sito web: [www.comune.ploaghe.ss.it](http://www.comune.ploaghe.ss.it)

e-mail: [serviziomensa@comune.ploaghe.ss.it](mailto:serviziomensa@comune.ploaghe.ss.it) – [servizi sociali@comune.ploaghe.ss.it](mailto:servizi sociali@comune.ploaghe.ss.it)





## COMUNE DI PLOAGHE

### ISTRUZIONE PUBBLICA

#### Servizio Ristorazione Mensa

**Portale Genitori**  
Il Portale dedicato ai Genitori/Tutori per la gestione dei servizi scolastici.

**Funzionalità**

- T-Man**  
Hai bisogno di aiuto? Usa il chatbot in basso per cercare le soluzioni o per entrare 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**  
Se abiliti i pagamenti online, puoi pagare 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.

Per qualsiasi eventuale chiarimento in merito al sistema ed alla situazione del proprio credito potrete sempre scrivere una mail all'indirizzo [serviziomensa@comune.ploaghe.ss.it](mailto:serviziomensa@comune.ploaghe.ss.it) o contattare i Servizi Sociali.

Responsabile del servizio: Settore Socio-assistenziale

Tel. 079 4479928 – 079 4479901

Sito web: [www.comune.ploaghe.ss.it](http://www.comune.ploaghe.ss.it)

e-mail: [serviziomensa@comune.ploaghe.ss.it](mailto:serviziomensa@comune.ploaghe.ss.it) – [servizi sociali@comune.ploaghe.ss.it](mailto:servizi sociali@comune.ploaghe.ss.it)



## COMUNE DI PLOAGHE

### ISTRUZIONE PUBBLICA

#### Servizio Ristorazione Mensa

#### 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.

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.

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



Responsabile del servizio: Settore Socio-assistenziale

Tel. 079 4479928 – 079 4479901

Sito web: [www.comune.ploaghe.ss.it](http://www.comune.ploaghe.ss.it)

e-mail: [serviziomensa@comune.ploaghe.ss.it](mailto:serviziomensa@comune.ploaghe.ss.it) – [servizi sociali@comune.ploaghe.ss.it](mailto:servizi sociali@comune.ploaghe.ss.it)