



Comune di Pianiga



COME FUNZIONA IL SISTEMA INFORMATIZZATO DEI BUONI MENSA

Il sistema è molto semplice e si basa sul fatto che ogni giorno il programma gestionale propone una prenotazione per tutti gli iscritti al servizio, secondo il calendario scolastico e i rientri comunicati dalle competenti Istituzioni Scolastiche.

Ad ogni alunno iscritto al servizio di refezione vengono forniti un **codice utente** ed una **password** che lo identificheranno all'interno del sistema. L'anagrafica del bambino conterrà tutte le informazioni per gestire la presenza a scuola (tipo di scuola, classe, giornate di servizio mensa, ecc.), la produzione in cucina (dieta) e la documentazione (dichiarazione per il 730, estratti conto ecc.). Il genitore dovrà effettuare i pagamenti utilizzando il **codice utente**, dal credito verrà decurtato automaticamente il costo del buono mensa elettronico.

Le credenziali fornite a seguito dell'iscrizione saranno valide per tutto il percorso scolastico del bambino.

Il sistema informatizzato di gestione della mensa **prenota automaticamente il pasto per Vostro figlio per ogni rientro previsto dalla scuola, pertanto è indispensabile, in caso di assenza inviare una comunicazione per la disdetta del pasto** entro le ore 9.00 del giorno dell'assenza **salvo disdetta, quindi, IL BAMBINO RISULTERÀ SEMPRE PRESENTE.**

La comunicazione dell'assenza deve essere segnalata attraverso i seguenti canali:

- 1. Applicazione per Smartphone o Tablet iOS, Android e Windows Phone:** il genitore potrà scaricare gratuitamente l'applicazione "**ComunicApp**" per Smartphone e Tablet direttamente dallo Store presente sul telefono/tablet. Tramite tale applicativo sarà possibile effettuare la disdetta del pasto, sospendere per più giorni il servizio e riprendere il servizio a partire dal giorno stabilito.
- 2. Sms:** per il genitore sarà sufficiente inviare un sms **al numero 3202041913** con il **codice disdetta pasti di otto cifre assegnato** al proprio figlio e automaticamente il pasto sarà disdetto. **Un sms di conferma arriverà entro il minuto successivo alla richiesta da parte del genitore. Qualora il genitore non riceva il messaggio di conferma, la disdetta tramite sms dovrà ritenersi non convalidata; il genitore potrà effettuare un ulteriore tentativo di disdetta da sms oppure utilizzare le altre modalità di disdetta.** Il genitore potrà altresì gestire la prenotazione del pasto in bianco. Orario di invio sms: dalle 18.00 del giorno precedente ed entro le 9.00 del giorno dell'assenza.
- 3. Telefonata con centralino automatizzato:** il genitore, componendo il **numero verde 800.688.838** gratuito per i numeri di telefonia fissa (o il **numero a pagamento 02.94754018 accessibile dai telefoni cellulari**), 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. L'utente dovrà ascoltare tutte le opzioni proposte dalla voce guida prima di effettuare la scelta e utilizzare il **codice disdetta pasti di otto cifre** Orario di ricezione telefonate al centralino automatizzato: dalle 18.00 del giorno precedente ed entro le 9.00 del giorno dell'assenza.
- 4. Sito Web:** per il genitore sarà possibile compiere le medesime operazioni sopradescritte accedendo al Portale Genitori Pianiga <https://www3.eticasoluzioni.com/pianigaportalegen/>, previa identificazione con **codice utente e password**



Comune di Pianiga



MODALITA' OPERATIVE DI DISDETTA

Applicazione per Smartphone o Tablet iOS, Android e Windows Phone

Accesso con codice utente, password e scelta del Comune

In pochi semplici passaggi l'utente potrà richiedere il pasto in bianco, disdire il pasto, disdire il servizio per più giorni (assenza prolungata) e riattivarlo nuovamente in caso di necessità. Basterà scaricare l'applicazione "ComunicApp" direttamente sul proprio Smartphone, Tablet iOS, Android o Windows Phone dotati di accesso ad Internet ed effettuare l'operazione scelta.

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

Fig 1

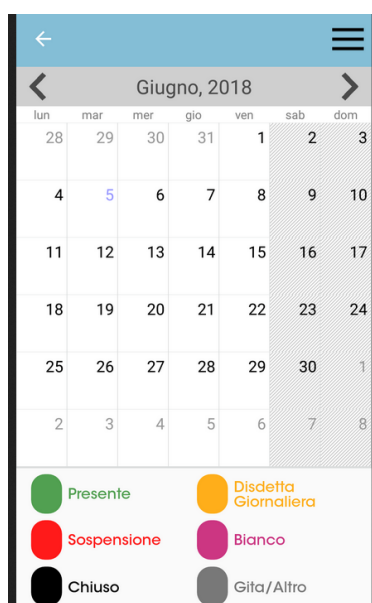
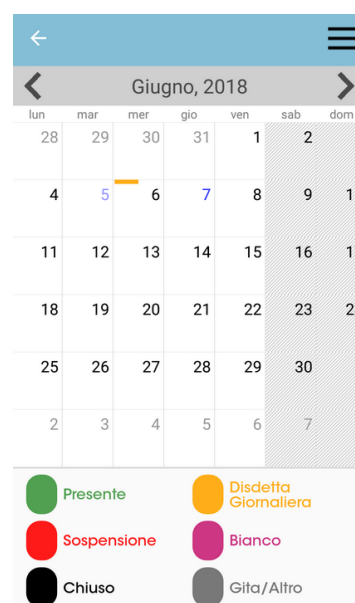


Fig.2



Fig.3



Sarà sufficiente cliccare sul giorno per il quale si intende disdire il pasto, nella schermata successiva(fig2) la APP proporrà le possibili operazioni, cliccando su disdetta giornaliera verrà disdetto il pasto(ad esempio il giorno 06/06/18 in fig.2) terminata la scelta, la APP tornerà al calendario, inserendo il trattino giallo sul giorno disdetto (fig.3). E' necessario fare attenzione a non cliccare su sospensione se non strettamente necessario, in quanto tramite questa procedura il portale sospenderà il servizio e non verrà più prenotato il pasto per vostro figlio fino a nuova attivazione

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.



Comune di Pianiga



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.

Orari di operatività

La disdetta del pasto tramite APP dovrà essere effettuata entro le ore 09.00 del mattino dell'assenza. Al di fuori di tale orario la disdetta non sarà processata e quindi contabilizzata a sistema.

DISDETTA PASTI DA SMS

Per effettuare in modo corretto la disdetta da sms sarà necessario inviare come testo del messaggio solo ed esclusivamente il **codice disdetta pasti di otto cifre** (come nell'esempio), eventualmente seguito da uno spazio vuoto e dal numero di giorni d'assenza. **Se l'invio del messaggio SMS è stato eseguito in maniera corretta dopo pochi minuti si riceverà un SMS di conferma**

ALCUNI ESEMPI PER IL CODICE PERSONALE DI DISDETTA PASTI 1156



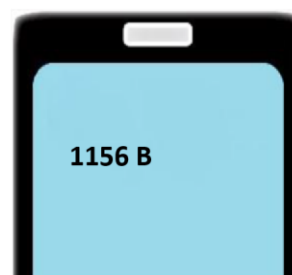
Viene disdetto il pasto per il giorno



Viene disdetto il pasto per 4 giorni



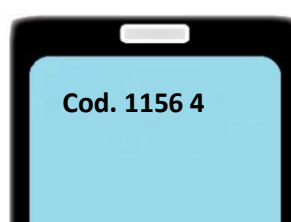
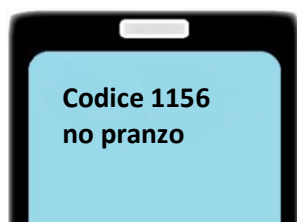
Viene annullata l'operazione di disdetta pasto



Viene prenotato il pasto in bianco

ATTENZIONE: nel messaggio al codice disdetta pasti non vanno aggiunti altri caratteri o parole, diversamente l'operazione non andrà a buon fine.

ESEMPI DI MESSAGGIO ERRATO:



I messaggi dell'esempio sono tutti NON VALIDI in quanto contengono caratteri non ammissibili.

Si ricorda che il sistema di lettura è automatico e non necessita di aiuti o spiegazioni per effettuare la disdetta.

Orari di operatività:



Comune di Pianiga



La disdetta del pasto da sms dovrà essere **effettuata dalle ore 18.00 del giorno precedente ed entro le ore 09.00 del mattino dell'assenza.**

Al di fuori di tale orario la disdetta non sarà processata e quindi contabilizzata a sistema.

DISDETTA PASTI DA CHIAMATA TELEFONICA

L'utente dovrà chiamare **il numero verde 800688838** oppure il numero a pagamento **02 94755308** accessibile anche dai telefoni cellulari e seguire la voce preregistrata che lo indirizzerà e lo seguirà durante le diverse operazioni vanno ascoltate tutte le opzioni proposte dalla voce guida prima di effettuare la scelta.

Le operazioni possibili sono mostrate nella figura esplicativa seguente:



Orari di operatività:

La disdetta del pasto tramite Telefonata con Voce Guida dovrà essere **effettuata dalle ore 18.00 del giorno precedente ed entro le ore 09.00 del mattino dell'assenza.**

Al di fuori di tale orario la disdetta non sarà processata e quindi contabilizzata a sistema.

DISDETTE PASTI DA PORTALE GENITORI

<https://www3.eticasoluzioni.com/pianigaportalegen>

accesso con codice utente e password



Comune di Pianiga



SERVIZIO: Rifezione

Mese: Giugno Anno: 2018

Numero presenze: 0

Legenda Calendario

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	

Operazioni Presenze GIORNO: 07/06/2018

Disdetta

Pasto Bianco

Rimuovi Disdetta

Elimina Bianco

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 cliccare in corrispondenza del giorno dell'assenza sul calendario e scegliere l'opzione corrispondente. Il portale permette di consultare avvisi e comunicazioni relativi al servizio, di gestire le richieste di pasto in bianco, verificare il saldo a disposizione, consultare e stampare l'estratto conto, verificare le presenze, effettuare pagamenti online; dal Portale Genitori Pianiga la disdetta del pasto dovrà essere effettuata entro **le ore 09.00 del mattino dell'assenza**.

Al di fuori di tale orario la disdetta non sarà processata e quindi contabilizzata a sistema.

DOMANDE FREQUENTI

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.



Comune di Pianiga



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; i documenti vanno consegnati alla segreteria **dell'ISTITUTO COMPRENSIVO "GIOVANNI XXIII" Via A. Vescovo, 3 Pianiga (VE)**

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.

MODALITA' DI PAGAMENTO

Il servizio deve essere prepagato ovvero pagato in anticipo prima di essere utilizzato.

Il credito residuo si conserverà per l'anno scolastico successivo. Se i bambini smettono di usufruire del servizio mensa il credito potrà essere sfruttato da eventuali fratelli o rimborsato (facendone richiesta a Camst entro il 15 luglio di ogni anno)

Un sms verrà inviato ogni volta che il credito sarà esaurito. Il genitore avrà la possibilità di controllare il credito residuo collegandosi al Portale dei Genitori Pianiga <https://www3.eticasoluzioni.com/pianigaportalegen>

Sarà possibile pagare recandosi presso i seguenti punti vendita

- "Il Giardino delle Meraviglie" - via Roma, 85 - Pianiga VE
- "Bar La Luna" - Piazza Generale Carlo Alberto dalla Chiesa, 14 - Cazzago di Pianiga VE (si può pagare anche con Bancomat)

Per effettuare l'operazione sarà sufficiente comunicare al gestore il codice utente di vostro figlio e il valore che si desidera ricaricare.

Al termine dell'operazione riceverete, a conferma dell'avvenuta ricarica, una ricevuta contenente i dati principali di ricarica, oppure potrete in autonomia verificare il buon fine direttamente dalla APP - COMUNICAPP

Altre modalità di pagamento attive:

MAV ON LINE: accedendo al portale dei genitori o alla APP con le proprie credenziali nella sezione PAGAMENTI premere sul tasto "Ricarica con Mav" il sistema richiederà l'importo per cui si vuole effettuare la ricarica e quindi rilascerà un codice, sarà possibile pagare il MAV con le seguenti modalità:

- presso ogni sportello bancario (anche non correntista)
- tramite Home Banking personale
- tramite ATM bancari (solo se abilitati)

Una volta effettuato il pagamento, il saldo a disposizione dell'utente sarà aggiornato entro le 48 ore successive



Comune di Pianiga



Per qualsiasi chiarimento in merito alla procedura e alla situazione del proprio credito potrete contattare i nostri uffici al numero 0432 528811 dal lunedì al venerdì negli orari 8.30-12.00 14.00-16.00 - Fax 0432 521927 mail: scuolenordest@camst.it

CAMST SOC. COOP A R.L. UFFICIO RETTE SCOLASTICHE