



CARATTERISTICHE GENERALI DEL SISTEMA di GESTIONE DEL SERVIZIO DI RISTORAZIONE SCOLASTICA

ANNO SCOLASTICO 2018/2019

La regola principale su cui si basa il Servizio di gestione dei pasti della mensa scolastica è che il pasto per ciascun utente (alunno/a) risulterà prenotato automaticamente per ogni rientro (lezioni pomeridiane) previsto dalla scuola e comunicato dalle competenti Istituzioni Scolastiche.

Rimane a carico della famiglia l'onere di comunicare l'assenza del proprio figlio/a utilizzando una delle seguenti possibili modalità:

1. OnLine dal portale genitori, disponibile nell'area dedicata all'interno del sito del Comune di **GRAFFIGNANA** **www.comune.graffignana.lo.it HOME PAGE " SERVIZIO MENSA SCOLASTICA PORTALE DEI GENITORI"**
2. Tramite chiamata da telefono fisso o cellulare ai numeri riportati nelle pagine di seguito.
3. Tramite un SMS, seguendo le istruzioni riportate nelle pagine di seguito.
4. Tramite APP compatibile con la maggior parte dei dispositivi iOS, ANDROID e Windows Phone scaricabile dallo Store sul proprio Cellulare e/o Tablet.

L'assenza dovrà essere comunicata/registrata entro e non oltre le ore **09.30 del giorno stesso. Le comunicazioni/registrazioni effettuate oltre l'orario sopra indicato non saranno accettate e daranno luogo all'addebito automatico del pasto.**



FUNZIONALITA' DEL SISTEMA DI PRENOTAZIONE PASTI

Il sistema di gestione pasti è molto semplice e 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 dell'utente (alunno/a) dopo il periodo di disdetta prolungata-.
- Annullo disdetta pasto (giornaliera o assenza lunga).

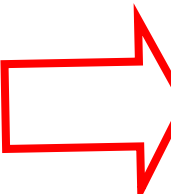
Il sistema permette inoltre di

- Consultare avvisi e comunicazioni relativi al servizio;
- Verificare il saldo a disposizione dell'utente (alunno/a);
- Consultare e stampare l'estratto conto;
- Verificare le presenze.

Le operazioni sopra elencate saranno GRATUITE ad esclusione della telefonata fatta da telefono cellulare a cui saranno applicati i costi previsti dell'operatore telefonico di riferimento.

CREDENZIALI DI ACCESSO AL SISTEMA

- **Codice Identificativo = Codice Utente:**
- **Password per accesso al sistema (da Internet o APP)**
Da modificare al primo accesso :
- **Codice Disdetta Pasto :**



E' importante conservare questi dati perché sono il riferimento per tutto il percorso scolastico obbligatorio di vostro figlio.



COMUNE DI GRAFFIGNANA

ISTRUZIONE PUBBLICA

Servizio Ristorazione Mensa

- 1) **Accesso da PC tramite Internet:** sarà possibile accedere al sito di gestione mensa tramite il portale genitori, WWW.COMUNE.GRAFFIGNANA.LO.IT HOME PAGE "**SERVIZIO MENSA SCOLASTICA PORTALE DEI GENITORI**", previa identificazione attraverso l'utilizzo del codice utente e password assegnati.

Una volta effettuato l'accesso, potranno essere utilizzate le seguenti funzionalità:

DISDETTA PASTO

Sarà sufficiente togliere il simbolo di selezione dalla casellina relativa al giorno di refezione per il quale si intende effettuare la disdetta.

PASTO IN BIANCO

Nella schermata "presenze" del portale genitori, oltre ad avere il calendario con le presenze ed il calendario con le disdette, se l'utente attiva la richiesta del pasto bianco, compare un terzo calendario dove è possibile spuntare i giorni per cui si richiede il pasto in bianco. Sul portale compaiono comunque le istruzioni, a fondo pagina, su come utilizzare la funzione.

SOSPENSIONE PER PIU' GIORNI

Sarà sufficiente togliere il simbolo di selezione dalla casellina relativa ai giorni di refezione per i quali si intende effettuare la disdetta.

RIATTIVAZIONE DEL SERVIZIO DOPO ASSENZA LUNGA

La riattivazione del servizio dopo sospensione per assenza lunga (oltre 3 giorni) .

Se il genitore ha selezionato per il proprio figlio l'assenza prolungata deve poi riattivare il proprio figlio. Se l'operazione è stata fatta da App c'è un apposito tasto, vicino a quello per richiedere l'assenza prolungata, per riattivare l'utente. Se si utilizza il portale genitori, c'è un menù a tendina dove selezionare se l'utente è attivo oppure in assenza prolungata.

ANNULLO DISDETTA PASTO

Sarà sufficiente reinserire il simbolo di selezione della casellina relativa ai giorni di refezione per il quale si intende effettuare l'annullo della disdetta.

Le disdette dei pasti dal sito potranno essere effettuate anche con largo anticipo. Ad esempio a inizio mese è già possibile pianificare in quali giorni l'alunno/a non usufruirà del servizio mensa.



COMUNE DI GRAFFIGNANA
ISTRUZIONE PUBBLICA
Servizio Ristorazione Mensa

2) Tramite telefonata a centralino automatizzato: L'utente potrà chiamare il **numero verde 800688838** da **telefono fisso** o il **numero 0294754018** da **cellulare** e seguire la voce preregistrata che lo guiderà durante le diverse operazioni. Con la telefonata il centralino conferma l'operazione scelta dal genitore e riaggancia automaticamente la chiamata. Se il genitore non sente la conferma significa che l'operazione non è andata a buon fine.



Evidenziamo che le operazioni effettuate tramite telefono possono subire ritardi nella visualizzazione sul portale.

3) Tramite Invio Sms: l'utente potrà inviare un messaggio Sms al **numero 320 2041913** avendo cura di attenersi scrupolosamente alle modalità di compilazione del testo secondo le specifiche che riportiamo di seguito:

➤ **MODALITA' DI COMPILAZIONE SMS**

Per utilizzare correttamente il servizio via SMS sarà necessario inviare come testo del messaggio **solo ed esclusivamente il codice personale "disdetta pasti"** eventualmente seguito da uno spazio vuoto e dal numero di giorni d'assenza o inserendo le lettere corrispondenti al servizio da richiedere:

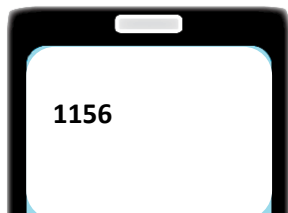
B = pasto in bianco

A= annulla disdetta



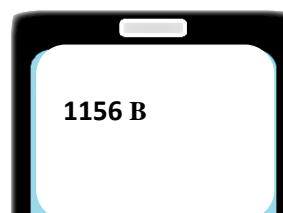
ESEMPI DI COMPILAZIONE MESSAGGI SMS CORRETTI

DISDETTA PASTO



Viene disdetto il pasto per il giorno corrente

PASTO IN BIANCO



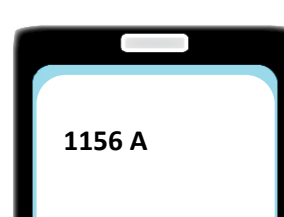
Viene prenotato il pasto "bianco" per il giorno corrente

DISDETTA PASTO PER PIU' GIORNI CONSECUTIVI



Viene disdetto il pasto per i 4 giorni successivi

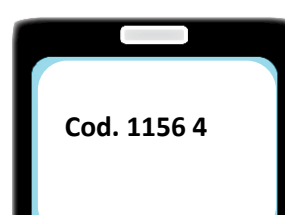
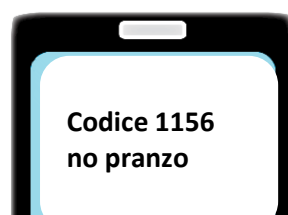
ANNULLO DISDETTA PASTO



Viene **ANNULLATA** l'operazione di disdetta pasto

N.B. Ogni carattere inserito oltre quelli sopra indicati non verrà riconosciuto e invaliderà la richiesta di annullamento.

ESEMPI DI MESSAGGI ERRATI:



Queste tipologie di compilazione dei messaggi Sms risultano **NON VALIDE** in quanto contengono caratteri non ammissibili/non riconosciuti.

Pertanto sino al ricevimento del messaggio di conferma l'operazione si intende **NON ANDATA A BUON FINE**.

I messaggi Sms per la disdetta del pasto potranno essere inviati dalle ore 18.00 del giorno precedente sino alle ore 9.30 del mattino dell'assenza. **OLTRE A TALE ORARIO LA DISDETTA NON SARÀ ACCETTATA.**

Evidenziamo che le operazioni effettuate tramite telefono possono subire ritardi nella visualizzazione sul portale.



COMUNE DI GRAFFIGNANA
ISTRUZIONE PUBBLICA
Servizio Ristorazione Mensa

4) Tramite 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 del terminale utilizzato. In pochi semplici passaggi l'utente potrà richiedere il pasto in bianco (PASTO BIANCO), disdire il pasto (DISDETTA), disdire il servizio per più giorni (in caso di assenza lunga) (DISATTIVA) e riattivarlo nuovamente in caso di necessità (ATTIVA). Le modifiche sono registrate in tempo reale dal sistema. In aggiunta, tramite applicazione sarà possibile visualizzare presenze / assenze del proprio figlio e rimanere aggiornati sul servizio tramite la sezione Avvisi e News.

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



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.

Per qualsiasi eventuale chiarimento in merito alla nuova procedura potrete sempre contattare il numero 037188828 dal LUNEDI al VENERDI dalle ore 9:00 alle ore 12:00.



MODALITA' DI PAGAMENTO

La precostituzione del credito utilizzabile dal sistema per l'erogazione dei pasti potrà essere effettuata secondo le seguenti modalità:

- Pagamento per contanti;
- Pagamento tramite MAV.

PAGAMENTO PER CONTANTI

Sarà possibile pagare in contanti recandosi presso:

TESORERIA COMUNALE

BANCO B.P.M.

FILIALE DI GRAFFIGNANA

P.ZZA MAZZINI - GRAFFIGNANA tel. 0371209279

Per effettuare l'operazione sarà sufficiente comunicare allo sportello il codice utente e l'importo che si desidera ricaricare (le ricariche non hanno limiti sono a scelta dell'utente).

PAGAMENTO TRAMITE MAV

Per effettuare le ricariche sarà possibile utilizzare la modalità MAV ON-LINE:

Potrete generare il codice di pagamento accedendo al sito web del Comune di Graffignana nella procedura gestione pasti WWW.COMUNE.GRAFFIGNANA.LO.IT HOME PAGE "**SERVIZIO MENSA SCOLASTICA PORTALE DEI GENITORI**", nella sezione pagamenti, inserendo l'importo e generare il MAV tramite apposito pulsante.

Una volta generato il codice MAV, da subito sarà possibile effettuare la ricarica con le seguenti modalità:

- Presso ogni sportello bancario, anche non nel territorio comunale (anche senza essere correntista);
- Tramite Home Banking personale alla sezione "pagamento MAV";
- Tramite ATM bancari (sportelli bancomat) alla sezione "Pagamento MAV" (se disponibile).

Per qualsiasi eventuale chiarimento in merito alla nuova procedura potrete sempre contattare il numero 037188828 dal LUNEDI al VENERDI dalle ore 9:00 alle ore 12:00.



➤ **Domande frequenti su scioperi, gite, diete speciali e pasti in bianco**

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 (gite, ampliamento vacanze) o dagli uffici comunali (seggi, scioperi).

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 sito in via ROMA n. 1 - 26813 GRAFFIGNANA ufficio relazioni con il pubblico Comune di Graffignana - 037188828 fax 037188690 urp@comune.graffignana.lo.it.

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.