



COMUNE DI NOVI LIGURE

NUOVO SISTEMA DI PRENOTAZIONE DEL PASTO IN MENSA

Da questo anno scolastico 2019/20, è stata attivata un'importante innovazione del Servizio di Refezione Scolastica del Comune di Novi Ligure.

Da quest'anno i genitori gestiranno in autonomia la presenza a mensa dei propri figli. Nelle Scuole dell'Infanzia non saranno più presenti gli elenchi cartacei dove veniva segnalata la presenza a mensa. Nelle Scuole Primarie non sarà più l'insegnante a rilevare la presenza mediante appello.

Come posso prenotare il pasto di mio figlio?

Il programma prevede automaticamente che tutti gli alunni siano presenti in mensa.

Se vostro figlio/a mangia in mensa, non dovete fare nulla.

Dovete invece **segnalare l'ASSENZA** al servizio di refezione attraverso i seguenti canali:

- Tramite APP "ComunicaApp" su smartphone. L'APP è gratuita e si può scaricare dallo Store del terminale utilizzato.
- Tramite PC da Portale Genitori all'indirizzo web <http://noviligure.scuoledussmann.it> accedendo alla sezione riservata del menù "STATO PRESENZE E PAGAMENTI"
- Tramite telefonata con Voce Guida al **NUMERO VERDE 800728802** (gratuito da rete fissa) oppure **0294754020** (numero urbano per telefonate da cellulare) indicando il **CODICE UNIVOCO DI DISDETTA PASTI** che vi verrà assegnato prossimamente.

Il pasto si può disdire dalle ore 18:00 del giorno precedente all'assenza entro e non oltre le ore 9:00 del giorno stesso in cui l'alunno resta assente. Oltre tale orario il pasto verrà addebitato in automatico.

Dopo le ore 9.00 non è più possibile effettuare modifiche sulla prenotazione del giorno tramite i canali automatici. In caso di uscita anticipata da scuola (es. per indisposizione dell'alunno) si deve effettuare la cancellazione **entro e non oltre le 10.45** al call center del Servizio Mensa 0143 741282. Oltre tale orario il pasto verrà comunque addebitato.

Quali altre operazioni mi permette di eseguire questo nuovo sistema?

Il sistema permette le seguenti operazioni:

- Disdetta giornaliera del pasto
- Prenotazione del pasto in bianco (massimo tre giorni consecutivi)
- Comunicazione dell'assenza lunga (così da non dover effettuare una comunicazione tutti i giorni)
- Riattivazione del servizio dopo una assenza lunga (operazione necessaria per ripristinare la presenza del bambino dopo il periodo di disdetta prolungata)

Quali altre funzioni ha l'app?

Oltre che per effettuare la disdetta, l'APP che viene messa a disposizione permette di:

- Visionare il proprio saldo
- Effettuare i pagamenti tramite carta di credito
- Visionare le proprie presenze e le proprie ricariche
- Ricevere news e comunicazioni
- Visionare i dati anagrafici e tariffari dell'utente e del pagante

Come avviene l'addebito del pasto?

Il costo del pasto viene decurtato dal conto di ogni genitore per ogni giorno di presenza alla mensa.

I genitori che non disdicono in anticipo la presenza in mensa, riceveranno l'addebito del pasto.

NB: al fine di introdurre il nuovo sistema i codici utente saranno modificati leggermente, con la logica seguente: verrà aggiunto il numero fisso 40000 ad ogni codice utente. Esempio: se avevate il codice 123, dal giorno 2 settembre il vostro codice diventerà 40123 e così via. Tale nuovo codice andrà usato sia per fare le ricariche presso gli esercenti, sia per accedere all'APP ed all'area riservata genitore.

POTRETE TROVARE IL MANUALE DEL NUOVO SISTEMA DI PRENOTAZIONE AUTOMATICA SUL PORTALE GENITORI SUL SITO WEB
<http://noviligure.scuoledusmann.it>

PER INFORMAZIONI RIVOLGERSI

Call Center Servizio Mensa

Da lunedì a venerdì

dalle ore 8.00 alle ore 16.00

0143 741282

MANUALE SISTEMA DI PRENOTAZIONE AUTOMATICA CON DISDETTA SET

MODALITA' DI RILEVAZIONE

In questa sezione verrà presentata la modalità di rilevazione delle presenze al servizio REFEZIONE.

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 portale scolastico, 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.
- 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 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.

Le modalità di disdetta nello specifico verranno descritte dettagliatamente in seguito (si veda *APPROFONDIMENTO MODALITA' DI DISDETTA TRAMITE TECNOLOGIA SET*).

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
- 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 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 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:

MODALITA' OPERATIVE DI DISDETTA TRAMITE TECNOLOGIA SET

Applicazione per Smartphone iOS, Android e Windows Phone

Il genitore potrà scaricare gratuitamente l'applicazione "ComunicApp" per Smartphone e Tablet direttamente dallo Store del terminale utilizzato. Tramite tale applicativo sarà possibile effettuare la disdetta del pasto, richiedere il pasto in bianco, sospendere per più giorni il servizio e riprendere il servizio a partire dal giorno stabilito. Le modifiche sono registrate in tempo reale dal sistema. In aggiunta, tramite applicazione sarà possibile visualizzare presenze/assenze del proprio figlio, effettuare una

MANUALE SISTEMA DI PRENOTAZIONE AUTOMATICA CON DISDETTA SET

ricarica (se il servizio è abilitato), visualizzare gli esercenti (se disponibili sul territorio) e rimanere aggiornati sul servizio tramite la sezione Avvisi e News.

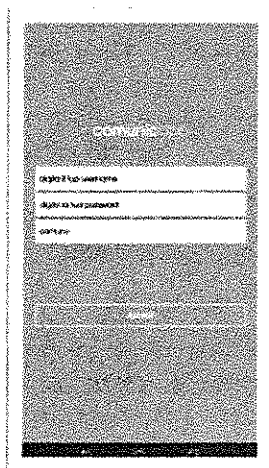
In pochi semplici passaggi l'utente potrà richiedere il pasto in bianco, disdire il pasto, disdire il servizio per più giorni (assenza lunga) e riattivarlo nuovamente in caso di necessità. Basterà scaricare l'applicazione "ComunicApp" direttamente sul proprio Smartphone iOS, Android e su tablet Android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

Si precisa che l'APP non è supportata su iPad per sistemi iOS e in generale su dispositivi Windows Phone: per questi dispositivi sarà comunque possibile accedere via browser (Google Chrome, Firefox, ecc..) al Portale Genitori per usufruire delle stesse funzionalità dell'APP (si veda a tal proposito il paragrafo Portale Genitori).

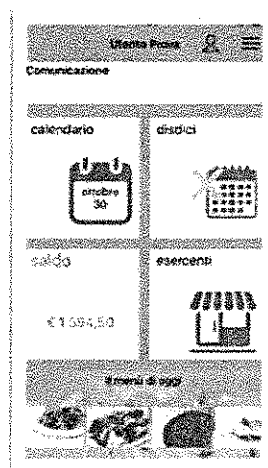
Di seguito, alcune immagini dell'APP "ComunicApp".



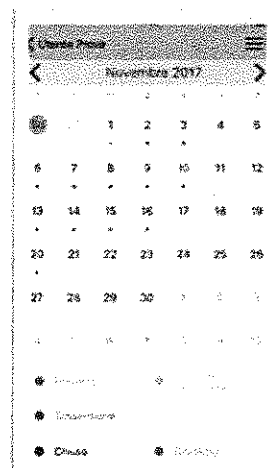
LOGO



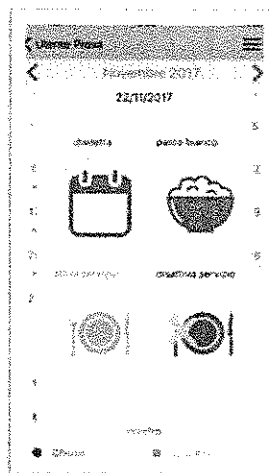
Login e scelta comune



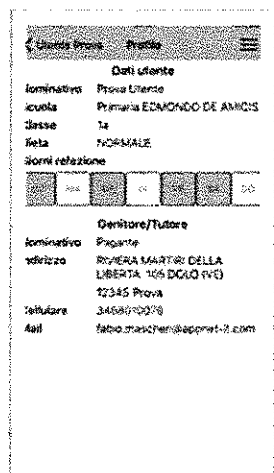
Home Page



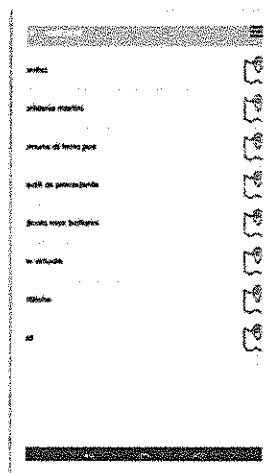
Calendario



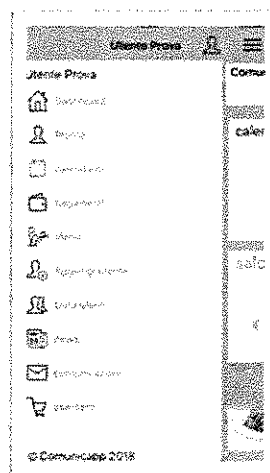
Scelta disdetta, pasto in bianco, Attivazione/disattivazione servizio



Dati Utente



Esercenti



Menu di navigazione

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.

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 non ha orari di operatività predefiniti in quanto la disdetta può essere effettuata 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 comunicati, onde evitare eventuali non sincronizzazioni tra l'orologio del vostro dispositivo mobile e il sistema centralizzato di validazione che potrebbero causare la non presa in considerazione della vostra disdetta.

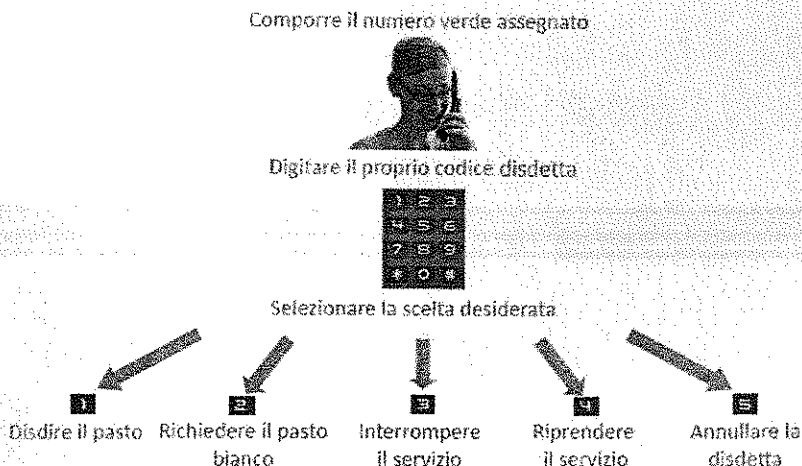
MANUALE SISTEMA DI PRENOTAZIONE AUTOMATICA CON DISDETTA SET

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.



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

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.

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.:

Servizio:

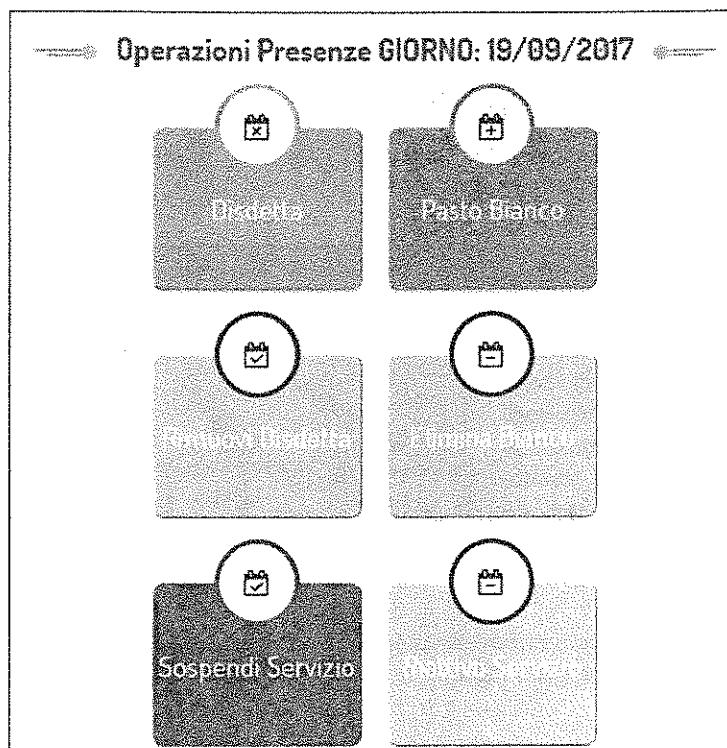
Mese: Anno:

Num. Presenze

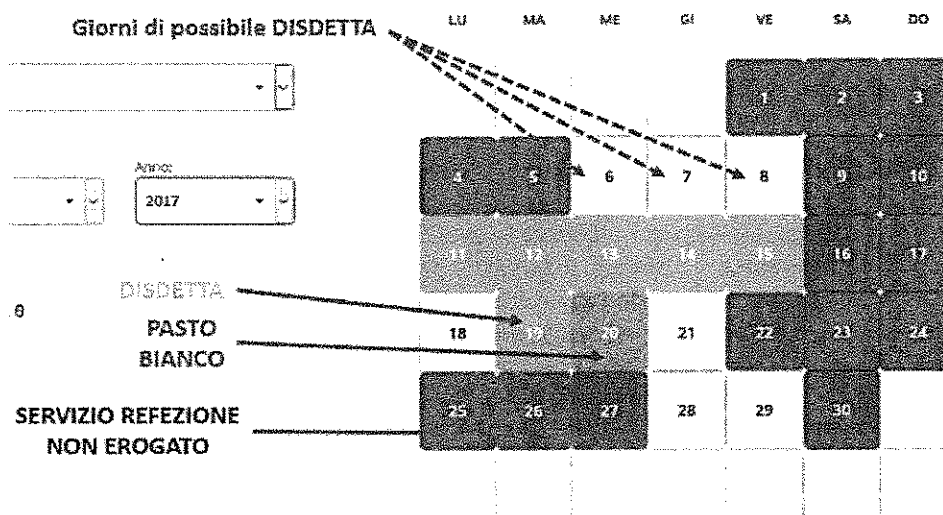
LU	MA	ME	GI	VE	SA	DO
				1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	

Portale Genitori 1: Visualizzazione del calendario per effettuare disdette o altre operazioni

MANUALE SISTEMA DI PRENOTAZIONE AUTOMATICA CON DISDETTA SET



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



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

Orari di operatività:

Tramite il Portale Genitori, come succede per l'APP, 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.