



## 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'Ufficio Segreteria 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'Ufficio Segreteria 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 01/02/2018 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

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

#### ***PRENOTAZIONE DA PARTE DELL'ENTE***

Le presenze in mensa verranno effettuate dalla Scuola di ristorazione attraverso strumenti informatizzati. Tutti i genitori, ogni giorno avranno la possibilità di visualizzare il dettaglio presenze del proprio bambino collegandosi al Portale Genitori ad essi dedicato o anche attraverso un'apposita applicazione, chiamata "**ComunicApp**", compatibile con la maggior parte dei dispositivi iOS e ANDROID scaricabile dallo Store del proprio Cellulare e/o Tablet. Si precisa che l'APP non è supportata su iPad per sistemi iOS e in generale su dispositivi Windows Phone (per la descrizione sul funzionamento si faccia riferimento in seguito alla sezione **COMUNICAZIONE CON LE FAMIGLIE** all'interno del presente documento).

### MODALITA' DI PAGAMENTO

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

#### ***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 CERCENASCO

Città Metropolitana di Torino



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 Da 10 Euro.

04/09/2017

RICARICA

Ricarica Da 20 Euro.

04/09/2017

RICARICA

Ricarica Da 50 Euro.

04/09/2017

RICARICA

Ricarica Da 100 Euro.

04/09/2017

RICARICA

### Ricarica Personalizzata

Euro

RICARICA

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**.

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**.



**COMUNE DI CERCENASCO**  
Città Metropolitana di Torino

### 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. X

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 accedere alla sezione "Ricariche" della ComunicApp, premere "Effettua una ricarica" e generare un Mav di pagamento compilando i campi richiesti come illustrato sotto.



# COMUNE DI CERCENASCO

Città Metropolitana di Torino

**Comunicapp**

Febbraio 2016

LUN	MAR	MER	GIO	VEN	SAB	DOM
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						

Presenze, Disdetta, Pasto bianco, Servizio disattivato

Aggiorna calendario

Presenze, **Ricariche**, Esercenti, News

**Ricariche**

Effettuata il	Negozio	Importo
03/01/2017	Comune di Armeno	42 €
26/01/2017	MAV	43,2 €
26/01/2017	MAV	-1,2 €
15/02/2017	MAV	43,2 €
15/02/2017	MAV	-1,2 €
14/03/2017	MAV	43,2 €
14/03/2017	MAV	-1,2 €
07/04/2017	MAV	43,2 €
07/04/2017	MAV	-1,2 €
05/05/2017	MAV	43,2 €
05/05/2017	MAV	-1,2 €

Saldo totale: 46,2 €

Effettua una ricarica

Presenze, **Ricariche**, Esercenti, News

**Dati Ricarica**

Utente: [redacted] Saldo: 46,20 Fascia: STANDARD

Servizio: REFEZIONE - Saldo 46,20 Importo da ricaricare: 0

Genera MAV, vedi MAV

Costo del servizio: ACCETTORIFIUTO

Il costo del servizio, pari a 1,2 € verrà addebitato direttamente sul bollettino MAV.

Indietro

Prec. 0

1 2 3 4 5 6 7 8 9 0

q w e r t y u i o p

a s d f g h j k l

z x c v b n m , ! . ?

Italiano

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 (anche senza essere correntista)
- tramite Home Banking personale alla sezione "pagamento MAV"
- tramite ATM bancari alla sezione "Pagamento MAV" se disponibile

## RECUPERO DEI BUONI MENSA CARTACEI ANCORA IN POSSESSO DELLE FAMIGLIE

I genitori che sono ancora in possesso di buoni mensa cartacei acquistati nell'Anno Scolastico 2017 /2018 e comunque entro la data 29/01/2018 potranno convertire l'equivalente in denaro dei buoni in una ricarica a sistema.

Per fare ciò, a partire dal giorno 29/01/2018 ed entro la data 31/01/2018, i genitori interessati dovranno restituire all'Ufficio Segreteria nei giorni Lunedì, giovedì, venerdì con i seguenti orari : dalle ore 9,00 alle 11,00 – martedì dalle ore 15,00 alle 18,00 i buoni cartacei avanzati. L'ufficio provvederà contestualmente alla conversione dell'equivalente in denaro dei buoni, in credito virtuale dei buoni consegnati, rilasciando apposita ricevuta.



## 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 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. E' possibile altresì raggiungere tale area attraverso il link messo a disposizione nel sito del Comune e reperibile anch'esso nella "Lettera Codici e Credenziali".

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 e/o modificare i dati anagrafici del bambino e del genitore
- Presenze: per consultare lo storico delle presenze
- 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" e il servizio "Contattaci". Quest'ultima utility permette di comunicare direttamente con il referente del servizio di refezione scolastica, ovvero Comune e/o Società di Ristorazione.

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

Contattaci   FAQ   Saldo   News

### Our Features

- Contattaci**  
Hai bisogno di aiuto o delucidazioni? usa la sezione contattaci per restare 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**  
Paga 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 contattare i numeri 0119809227 – 0119801874 nei giorni dal lunedì al venerdì dalle ore 8:30 alle ore 11:00 .

Altresì è possibile contattare il Comune / Società di Ristorazione attraverso la sezione contattaci presente nel portale genitori.



## COMUNE DI CERCENASCO

Città Metropolitana di Torino

### Applicazione per Smartphone o Tablet iOS, Android

Il genitore potrà scaricare gratuitamente l'applicazione "ComunicApp" per Smartphone e Tablet direttamente dallo Store del terminale utilizzato, compatibile con la maggior parte dei dispositivi iOS, ANDROID scaricabile dallo Store del proprio Cellulare e/o Tablet. Si precisa che l'APP non è supportata su iPad per sistemi iOS e in generale su dispositivi Windows Phone.

Sarà possibile, una volta installato, effettuare la 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 permetterà al genitore 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/ente di ristorazione.

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

Le sezioni di suddetta applicazione sono 4 (come possibile vedere nell'immagine sottostante):

1. sezione Presenze – in cui è possibile visualizzare i giorni in cui il bambino ha usufruito del servizio di refezione
2. sezione Ricariche – in cui è possibile visualizzare la lista delle ricariche effettuate ed il saldo attuale
3. sezione Esercenti - in cui è possibile visualizzare l'elenco degli esercenti sul territorio nei quali poter effettuare una ricarica
4. sezione News - in cui è possibile visualizzare eventuali comunicazioni da parte del Comune e/o società di ristorazione

