

Servizio II

Ufficio Pubblica Istruzione Diritto Allo Studio Servizi Sociali Cultura Turismo Sport

## MANUALE DI UTILIZZO PORTALE GENITORI

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 il servizio.

Le sezioni che tratteremo sono principalmente:

- Modalità di rilevazione
- 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'Unione dei Comuni Montani Amiata Grossetana ( in seguito U.C.M.A.G) oppure all'ufficio Scuola del Comune di appartenenza per ottenerne una copia

A partire dall'a.s **2020-2021** il servizio di ristorazione scolastica sarà oggetto di un'importante novità organizzativa legata alla prenotazione ed al pagamento dei pasti.

## MODALITA' DI RILEVAZIONE - 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. 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 sito dell'U.C.M.A.G o in alternativa disponibile all'indirizzo internet:  
**<https://www1.eticasoluzioni.com/ucmamiatagrossetanaportalegen/>**
- **Tramite chiamata con Voce Guida** da telefono fisso al numero Verde 800728802 o cellulare al numero 0294754020
- **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, ossia **entro le ore 09:30. 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 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.

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).

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:

**Servizio II**

*Ufficio Pubblica Istruzione Diritto Allo Studio Servizi Sociali Cultura Turismo Sport*

- 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:

**1) 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. 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 ricarica e rimanere aggiornati sul servizio tramite la sezione Avvisi e News.

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).

**2) 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.

**3) 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.

**Servizio II**

Ufficio Pubblica Istruzione Diritto Allo Studio Servizi Sociali Cultura Turismo Sport

**MODALITA' OPERATIVE DI DISDETTA**

**1) Applicazione per Smartphone iOS, Android e Windows Phone**

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".



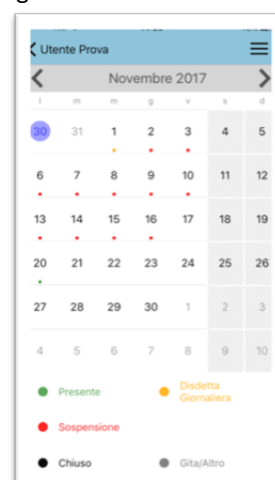
LOGO



Login e scelta comune



Home Page



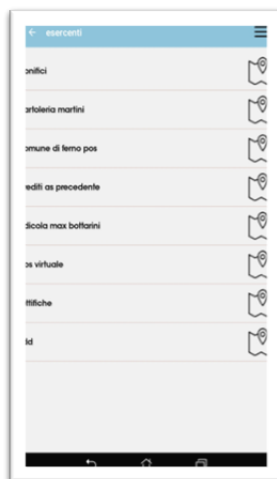
Calendario



Scelta disdetta, pasto in bianco, Attivazione/disattivazione servizio



Dati Utente



Esercenti



Menu di navigazione

Per accedere occorre inserire quanto segue:

- **CODICE UTENTE:** codice numerico personale rilasciato al momento dell'iscrizione nella lettera credenziali
- **PASSWORD:** rilasciata al momento dell'iscrizione nella lettera credenziali da modificare al primo accesso
- **COMUNE:** Unione comuni amiata

# UNIONE DEI COMUNI MONTANI AMIATA GROSSETANA

Comuni di: Arcidosso – Castel del Piano - Castell'Azzara – Roccalbegna - Santa Fiora - Seggiano – Semproniano



## Servizio II

Ufficio Pubblica Istruzione Diritto Allo Studio Servizi Sociali Cultura Turismo Sport

### 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 le ore 9:30 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.

### 2) Telefonata tramite Voce Guidata

L'utente dovrà semplicemente chiamare numero evidenziato nella "Lettera Codici e Credenziali" distribuita all'utenza:

Codice Disdetta pasti: (codice individuale da fornire per effettuare una disdetta del pasto)	XXXXXXX
Numero disdetta telefonica cellulari: (numero telefonico a pagamento secondo il proprio piano tariffario da comporre per disdire il pasto, entro l'orario limite consentito. Una voce guida condurrà l'utente nell'effettuazione della disdetta)	0294754020
Numero VERDE di disdetta telefonica da telefonia fissa: (numero telefonico non a pagamento da comporre da telefono fisso per disdire il pasto, entro l'orario limite consentito. Una voce guida condurrà l'utente nell'effettuazione della disdetta)	800728802

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, ossia **ore 09:30**. 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.

SERVIZIO II Ufficio Pubblica Istruzione, loc. la Colonia n. 1-58031 Arcidosso (GR)

C.F e P. Iva 01499380531- Tel. 0564/965224-965246

web. [www.uc-amiata.gr.it](http://www.uc-amiata.gr.it) email: [s.demasi@uc-amiata.gr.it](mailto:s.demasi@uc-amiata.gr.it) [b.pastorelli@uc-amiata.gr.it](mailto:b.pastorelli@uc-amiata.gr.it) PEC [unione.amiata.gr@postacert.toscana.it](mailto:unione.amiata.gr@postacert.toscana.it)

**Servizio II**

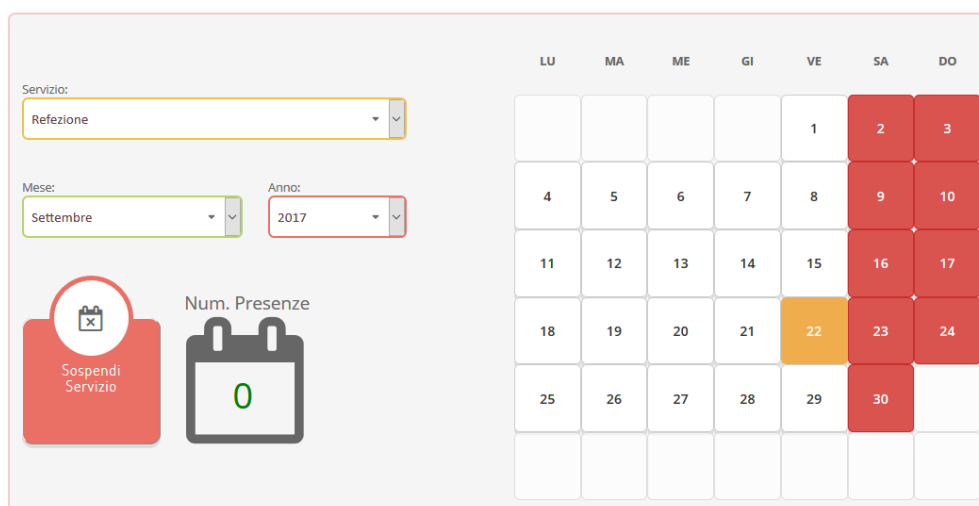
Ufficio Pubblica Istruzione Diritto Allo Studio Servizi Sociali Cultura Turismo Sport

**3) Portale Genitori**

È necessario un PC collegato ad internet e accedere al Portale Genitori da un qualsiasi Browser Internet (si consigliano le versioni più recenti). I 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.

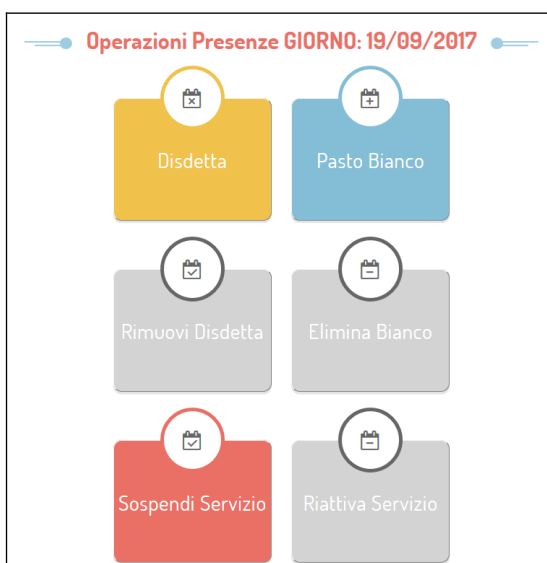
Di seguito proponiamo le immagini della sezione del portale genitori in cui è possibile effettuare quanto sopra menzionato:



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

**Servizio II**

Ufficio Pubblica Istruzione Diritto Allo Studio Servizi Sociali Cultura Turismo Sport



**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.

**DOMANDE FREQUENTI SULLA TECNOLOGIA SET**

## UNIONE DEI COMUNI MONTANI AMIATA GROSSETANA

Comuni di: Arcidosso – Castel del Piano - Castell'Azzara – Roccalbegna - Santa Fiora - Seggiano – Semproniano



### Servizio II

Ufficio Pubblica Istruzione Diritto Allo Studio Servizi Sociali Cultura Turismo Sport

#### **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) possono essere richieste ed attivate (e successivamente disdette) direttamente dal Portale dei Genitori al momento dell'iscrizione. Nel caso in cui la richiesta venga inoltrata successivamente occorrerà presentare all'Ufficio Scuola del Comune di Residenza il relativo modulo cartaceo

Le diete speciali per motivi di salute (intolleranze, allergie, malattie metaboliche) possono essere richieste ed attivate, invece, solo tramite presentazione di certificato medico per le seconde allo sportello del Servizio Pubblica Istruzione dell'U.C.M.A.G o del Comune di appartenenza.

#### **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.

SERVIZIO II Ufficio Pubblica Istruzione, loc. la Colonia n. 1-58031 Arcidosso (GR)

C.F e P. Iva 01499380531- Tel. 0564/965224-965246

web. [www.uc-amiata.gr.it](http://www.uc-amiata.gr.it) email: [s.demasi@uc-amiata.gr.it](mailto:s.demasi@uc-amiata.gr.it) [b.pastorelli@uc-amiata.gr.it](mailto:b.pastorelli@uc-amiata.gr.it) PEC [unione.amiata.gr@postacert.toscana.it](mailto:unione.amiata.gr@postacert.toscana.it)