



COMUNE DI CERANO

Provincia di Novara

piazza Crespi n. 11 - 28065 Cerano (No), P. Iva 00199730037
tel. 0321771411 - fax 0321728005 – www.comune.cerano.no.it
p.e.c. comune@pec.comune.cerano.no.it e-mail affarigenerali@comune.cerano.no.it

RILEVAZIONE PRESENZE PRESSO LA MENSA E PRENOTAZIONE PASTI

A partire dal 01/09/2018 il servizio di ristorazione scolastica sarà oggetto di un'importante novità organizzativa legata alla modalità di rilevazione presenze in mensa e prenotazione dei pasti.

Il presente documento è redatto con lo scopo di spiegare all'utenza il funzionamento del sistema informatizzato per la rilevazione/prenotazione dei pasti della mensa scolastica che entrerà in vigore dal prossimo 15 gennaio.

In questo manuale esporremo tutte le informazioni necessarie all'utenza per gestire la prenotazione del pasto ed identificare i canali di comunicazione con la Società di Ristorazione, SIR Srl.

Le sezioni che tratteremo sono principalmente:

- Modalità di rilevazione della presenza in mensa ai fini del conteggio del pasto;
- 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 codici personali, si rimanda alla LETTERA CODICI E CREDENZIALI. Qualora l'utenza non ne sia in possesso, potrà rivolgersi alla Società di Ristorazione: SIR RISTORAZIONE SRL per ottenerne una copia, tramite mail all'indirizzo info@sirristorazione.it o contattando il numero telefonico 035 0386182 dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 13:00 oppure via email a: s.gatti@sirristorazione.it

MODALITA' DI RILEVAZIONE

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

Le presenze in mensa verranno rilevate dalla società di ristorazione, SIR Sistemi Italiani Ristorazione Srl, attraverso strumenti informatizzati.

Le presenze in mensa verranno prenotate **automaticamente ad ogni rientro previsto dalla scuola, senza nessuna necessità di comunicazione da parte del genitore. Il genitore dovrà, invece, segnalare l'eventuale assenza direttamente alla SIR srl.**

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

- **Tramite APP "ComunicApp"** 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 supportato su iPad per sistemi iOS e in generale su dispositivi Windows Phone
- **Tramite chiamata con Voce Guida** da telefono fisso o cellulare ai numeri riportati nelle pagine di seguito.
- **Tramite PC da Portale Genitori**

La comunicazione di assenza dovrà essere inviata dalle ore 18:00 del giorno prima ed entro e non oltre l'orario limite del giorno stesso in cui si intende disdire il pasto, ossia entro le ore:9:00

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 ossia la Sir Srl. 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



COMUNE DI CERANO

Provincia di Novara

piazza Crespi n. 11 - 28065 Cerano (No), P. Iva 00199730037
tel. 0321771411 - fax 0321728005 – www.comune.cerano.no.it
p.e.c. comune@pec.comune.cerano.no.it e-mail affarigenerali@comune.cerano.no.it

modo una disdetta fatta di venerdì, non produrrà la disdetta per il sabato, né per la domenica, ma direttamente per il lunedì successivo.

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**".

APPROFONDIMENTO MODALITA' DI DISDETTA

Il sistema è molto semplice e si basa sul fatto che ogni giorno il programma gestionale propone in automatico 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 800911194. In tutti gli altri casi, per le suddette operazioni, si applicherà il piano tariffario previsto dal 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:

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. 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 e rimanere aggiornati sul servizio tramite la sezione Avvisi e News.

Telefonata tramite Voce Guidata

Il genitore, componendo il **numero verde** 800911194 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. E' sempre possibile annullare la disdetta effettuata tramite Telefonata con Voce Guidata utilizzando nuovamente ed esclusivamente il metodo della Telefonata con Voce Guidata.

Nota:

Sottolineiamo che le operazioni effettuate tramite telefono possono subire ritardi nella visualizzazione su portale Genitori rispetto degli altri metodi di 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 (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.



COMUNE DI CERANO

Provincia di Novara

piazza Crespi n. 11 - 28065 Cerano (No), P. Iva 00199730037
tel. 0321771411 - fax 0321728005 – www.comune.cerano.no.it
p.e.c. comune@pec.comune.cerano.no.it e-mail affarigenerali@comune.cerano.no.it

MODALITA' OPERATIVE DI DISDETTA

Applicazione per Smartphone 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. 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).

Sarà possibile, una volta installato, effettuare la login inserendo le credenziali fornite con "Lettera Codici e Credenziali" distribuita all'utenza da parte della Società Sir S.r.l..

Attraverso la ComunicApp verrà messo a disposizione del genitore uno strumento informativo a 360 gradi che permetterà allo stesso non solo di richiedere il pasto in bianco, disdire il pasto, disdire il servizio per più giorni (assenza lunga) e riattivarlo nuovamente in caso di necessità, ma anche di essere sempre informato sulla situazione del proprio bambino, in termini di presenze in mensa, di pagamenti effettuati, di comunicazioni ufficiali da parte dell'ente di ristorazione, Sir Srl. (Sono previste, infatti, diverse sezioni).

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

LOGO



Login e scelta del comune

CALENDARIO

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						

Calendario



COMUNE DI CERANO

Provincia di Novara

piazza Crespi n. 11 - 28065 Cerano (No), P. Iva 00199730037
tel. 0321771411 - fax 0321728005 – www.comune.cerano.no.it

p.e.c. comune@pec.comune.cerano.no.it e-mail affarigenerali@comune.cerano.no.it



Scelta disdetta, pasto in bianco,
Attivazione/disattivazione servizio



Utility

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 dovrà essere effettuata dalle ore 18.00 del giorno precedente ed entro l'orario limite delle ore 9:00 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 vostro terminale e il sistema centralizzato di validazione che potrebbero causare la non presa in considerazione della vostra disdetta.

Telefonata tramite Voce Guidata

L'utente dovrà semplicemente chiamare il numero verde 800911194 e seguire la voce preregistrata che lo indirizzerà e lo seguirà durante le diverse operazioni.

Le operazioni possibili sono mostrate nella figura esplicativa seguente:



COMUNE DI CERANO

Provincia di Novara

piazza Crespi n. 11 - 28065 Cerano (No), P. Iva 00199730037
tel. 0321771411 - fax 0321728005 – www.comune.cerano.no.it
p.e.c. comune@pec.comune.cerano.no.it e-mail affarigenerali@comune.cerano.no.it



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 delle ore 9:00 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 che potrebbero causare la non presa in considerazione della vostra disdetta.

Portale Genitori

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 dalla 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:



COMUNE DI CERANO

Provincia di Novara

piazza Crespi n. 11 - 28065 Cerano (No), P. Iva 00199730037
tel. 0321771411 - fax 0321728005 – www.comune.cerano.no.it
p.e.c. comune@pec.comune.cerano.no.it e-mail affarigenerali@comune.cerano.no.it

Servizio:
Refezione







Mese: Settembre Anno: 2017

Num. Presenze

Sospendi Servizio

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: 19/09/2017

 Disdetta	 Pasto Bianco
 Rimuovi Disdetta	 Elimina Bianco
 Sospendi Servizio	 Riattiva Servizio

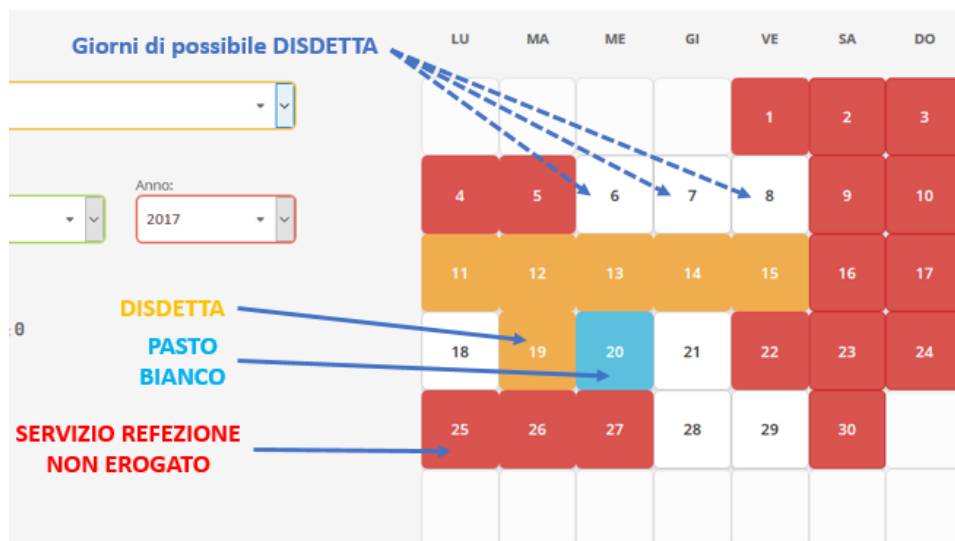


COMUNE DI CERANO

Provincia di Novara

piazza Crespi n. 11 - 28065 Cerano (No), P. Iva 00199730037
tel. 0321771411 - fax 0321728005 – www.comune.cerano.no.it

p.e.c. comune@pec.comune.cerano.no.it e-mail affarigenerali@comune.cerano.no.it



Orari di operatività:

tramite il Portale Genitori, la disdetta del pasto dovrà essere effettuata entro l'orario limite delle ore 9:00 del mattino dell'assenza. Se la disdetta verrà effettuata oltre l'orario limite indicato, 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

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, scioperi etc.) o dagli uffici comunali (ad esempio per elezioni, 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 ossia Sir Srl.

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 competente ufficio dell'ATS di Bergamo o al Comune che provvederà alla trasmissione all'ATS di Bergamo.

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.



COMUNE DI CERANO

Provincia di Novara

piazza Crespi n. 11 - 28065 Cerano (No), P. Iva 00199730037

tel. 0321771411 - fax 0321728005 – www.comune.cerano.no.it

p.e.c. comune@pec.comune.cerano.no.it e-mail affarigenerali@comune.cerano.no.it

COMUNICAZIONE CON LE FAMIGLIE

Portale genitori

Sarà possibile verificare la situazione aggiornata dei pagamenti 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 è il seguente www4.eticasoluzioni.com/levateportalegen e le credenziali personali sono riportate nella "Lettera Codici e Credenziali" che verrà successivamente distribuita all'utenza.

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 e per effettuare una disdetta del pasto (Tecnologia Set)
- Pagamenti: per consultare lo storico dei pagamenti avvenuti
- News: per accedere alle comunicazioni e notifiche pubblicate dalla 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 la Società di Ristorazione, Sir Srl

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

Home Anagrafica Presenze Pagamenti News Utility

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 e alla propria situazione potrete contattare il numero 0350386182 nei giorni dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 13:00. oppure è possibile contattare la Società di Ristorazione attraverso la sezione contattaci presente nel portale genitori.

Il Comune di Levate - Servizio Affari Generali
Dott.ssa Angelamaria Gallicchio