



Comune di Due Carrare
Istruzione Pubblica
Via Roma, 74
35020 Due Carrare (PD)
C.F.: 00490180288

Ristorazione Forcellini
Work Crossing c. s. p. a.
Via Forcellini, 172
35128 Padova (PD)
C.F.: 00952040293 - P.I.: 03264730288



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 Ristorazione Forcellini.

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 a Ristorazione Forcellini per ottenerne copia.

Servizio prenotazione mensa scolastica

A partire dal 8/1/2018 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 PRESENZE

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. 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 riservata del sito <https://www2.eticasoluzioni.com/duecarrareportalegen>.
- **Tramite chiamata con Voce Guida** da telefono fisso o cellulare ai numeri riportati nelle pagine di seguito.
- **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

La comunicazione di assenza dovrà essere inviata **dalle ore 18.00** del giorno precedente ed **entro le ore 9:00** del mattino dell'assenza. 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*).



Comune di Due Carrare
Istruzione Pubblica
Via Roma, 74
35020 Due Carrare (PD)
C.F.: 00490180288

Ristorazione Forcellini
Work Crossing c. s. p. a.
Via Forcellini, 172
35128 Padova (PD)
C.F.: 00952040293 - P.I.: 03264730288



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:

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

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.

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.

MODALITA' OPERATIVE DI DISDETTA TRAMITE TECNOLOGIA SET

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).



Comune di Due Carrare

Istruzione Pubblica
Via Roma, 74
35020 Due Carrare (PD)
C.F.: 00490180288

Ristorazione Forcellini

Work Crossing c. s. p. a.
Via Forcellini, 172
35128 Padova (PD)
C.F.: 00952040293 - P.I.: 03264730288



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



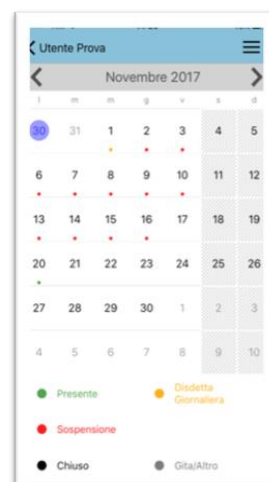
LOGO



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 dovrà essere effettuata **dalle ore 18.00** del giorno precedente ed **entro le 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.



Comune di Due Carrare
Istruzione Pubblica
Via Roma, 74
35020 Due Carrare (PD)
C.F.: 00490180288

Ristorazione Forcellini
Work Crossing c. s. p. a.
Via Forcellini, 172
35128 Padova (PD)
C.F.: 00952040293 - P.I.: 03264730288



Telefonata tramite 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 le 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 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 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:

Orari di operatività

La disdetta del pasto tramite il sito dovrà essere effettuata **dalle ore 18.00** del giorno precedente ed **entro le 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.



Comune di Due Carrare

Istruzione Pubblica
Via Roma, 74
35020 Due Carrare (PD)
C.F.: 00490180288

Ristorazione Forcellini

Work Crossing c. s. p. a.
Via Forcellini, 172
35128 Padova (PD)
C.F.: 00952040293 - P.I.: 03264730288



Servizio:
Refezione

Mese:
Settembre

Anno:
2017

Num. Presenze
0

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

Giorni di possibile DISDETTA

Anno:
2017

DISDETTA

PASTO BIANCO

SERVIZIO REFEZIONE NON EROGATO

| 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 | |
| | | | | | | |



Comune di Due Carrare
Istruzione Pubblica
Via Roma, 74
35020 Due Carrare (PD)
C.F.: 00490180288

Ristorazione Forcellini
Work Crossing c. s. p. a.
Via Forcellini, 172
35128 Padova (PD)
C.F.: 00952040293 - P.I.: 03264730288



MODALITA' DI PAGAMENTO

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

PAGAMENTO IN CONTANTI PRESSO ESERCENTI SUL TERRITORIO

Sarà possibile ricaricare il proprio borsellino elettronico recandosi presso:

➔ **Cartoleria Primavera** sita in Via Roma, 44 – Due Carrare – tel. 049/525299.

Sarà possibile effettuare la ricarica di **qualsiasi importo** comunicando il codice utente indicato nella lettera credenziali e il valore che si desidera ricaricare. Al termine dell'operazione riceverete, a conferma dell'avvenuta ricarica, uno scontrino contenente i dati principali di ricarica. (A titolo di maggior tutela vi consigliamo di conservare le copie degli scontrini).

PAGAMENTO TRAMITE BONIFICO BANCARIO

È possibile inoltre ricaricare il proprio borsellino elettronico effettuando **un bonifico di minimo € 40,00** con la seguente modalità:

INTESTATARIO: Work Crossing Coop. Soc. p. A.

IBAN: IT 97 J 01030 12124 000000250366

CAUSALE: PAGAMENTO MENSA [COGNOME NOME ALUNNO] + [CODICE UTENTE]

Si sottolinea che la riconciliazione del pagamento sul borsellino virtuale non sarà immediata; di conseguenza il saldo non verrà aggiornato in tempo reale sul Portale genitori e sull'APP per Smartphone.

RECUPERO DEI BUONI MENSA CARTACEI ANCORA IN POSSESSO DELLE FAMIGLIE

I genitori che sono ancora in possesso di buoni mensa cartacei acquistati nel corrente anno scolastico potranno convertire l'equivalente in una ricarica a sistema sul proprio borsellino virtuale.

Per fare ciò, **a partire dal giorno 8/1/2018 ed entro la data del 30/1/2018** i genitori interessati dovranno recarsi presso la Cartoleria Primavera sita in Via Roma, 44 – Due Carrare – tel. 049/525299 che provvederà al relativo accredito, 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.

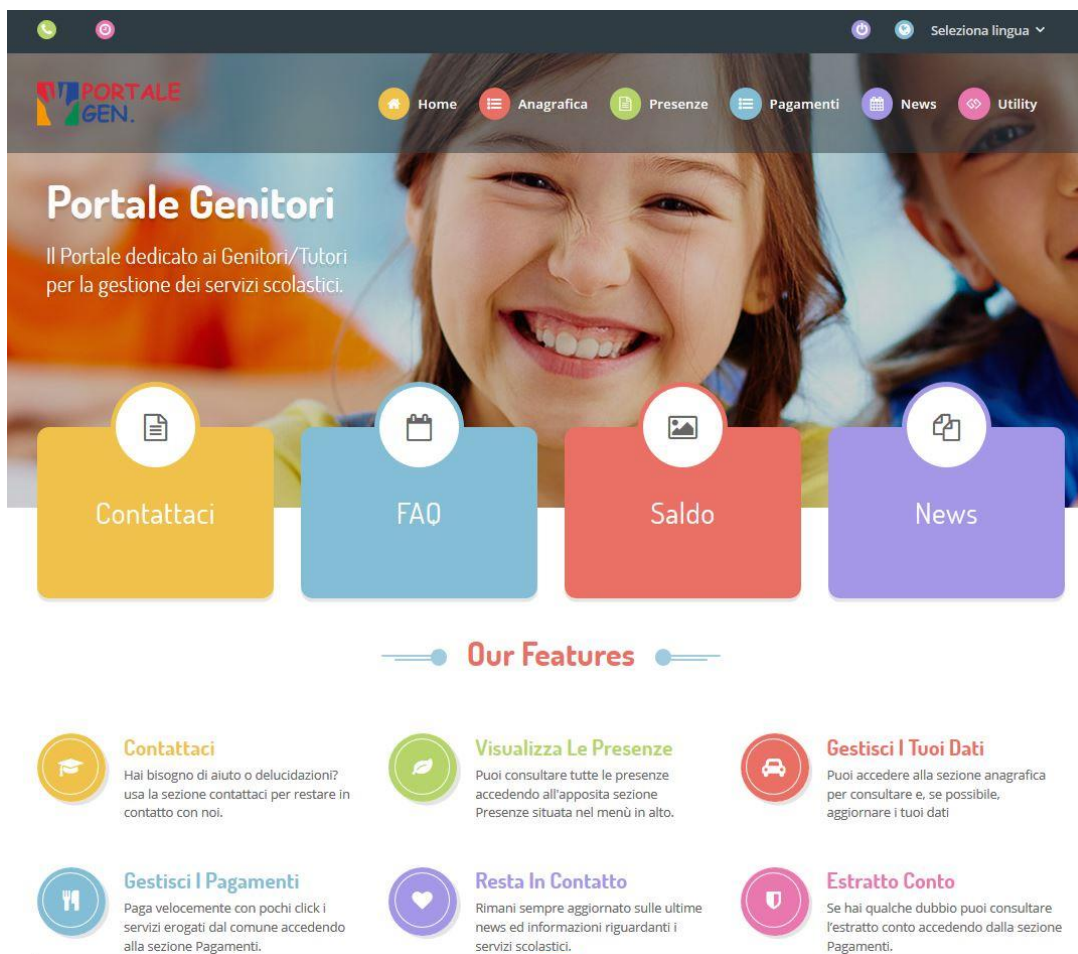
Riportiamo di seguito l'home page del portale genitori, dalla quale è possibile riscontrare le sezioni a cui si può aver accesso:

- **Anagrafica:** per visualizzare 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 Ristorazione Forcellini
- **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 dalla Ristorazione Forcellini.



Comune di Due Carrare
Istruzione Pubblica
Via Roma, 74
35020 Due Carrare (PD)
C.F.: 00490180288

Ristorazione Forcellini
Work Crossing c. s. p. a.
Via Forcellini, 172
35128 Padova (PD)
C.F.: 00952040293 - P.I.: 03264730288



Per qualsiasi eventuale chiarimento in merito al sistema, alla situazione del proprio credito o modifica della propria anagrafica potrete sempre inviare una email all'indirizzo buonipasto@forcellini.it o tramite la sezione contattaci presente nel portale genitori.

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 della Ristorazione Forcellini.

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 **Calendario** -> in cui è possibile visualizzare i giorni in cui il bambino ha usufruito del servizio di refezione
2. sezione **Pagamenti** o **"Saldo"** -> 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 con la possibilità di individuare ogni esercente su una mappa Google
4. sezione **Comunicazioni** -> in cui è possibile visualizzare eventuali comunicazioni da parte della Ristorazione Forcellini

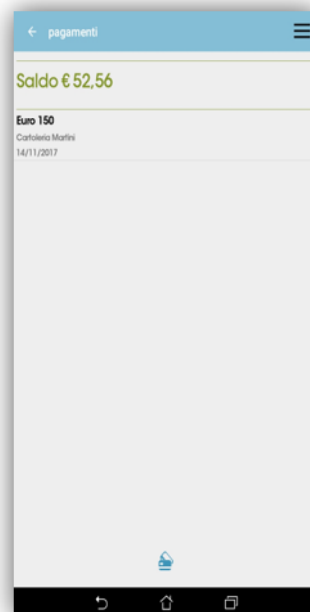


Comune di Due Carrare

Istruzione Pubblica
Via Roma, 74
35020 Due Carrare (PD)
C.F.: 00490180288

Ristorazione Forcellini

Work Crossing c. s. p. a.
Via Forcellini, 172
35128 Padova (PD)
C.F.: 00952040293 - P.I.: 03264730288





Comune di Due Carrare
Istruzione Pubblica
Via Roma, 74
35020 Due Carrare (PD)
C.F.: 00490180288

Ristorazione Forcellini
Work Crossing c. s. p. a.
Via Forcellini, 172
35128 Padova (PD)
C.F.: 00952040293 - P.I.: 03264730288



Ricevuta dettaglio spesa mensa per Dichiarazione dei Redditi

Sarà possibile scaricare dal portale genitori la ricevuta utile per la detrazione fiscale in sede di dichiarazione dei redditi direttamente dalla propria area riservata. Ulteriori dettagli verranno comunicati direttamente alla mail rilasciata al momento dell'iscrizione.

Invio notifiche esaurimento del credito

Con frequenza settimanale la Ristorazione Forcellini invierà email e/o SMS a tutti gli utenti che avranno raggiunto basse soglie di credito depositate nel borsellino virtuale in modo tale da facilitare il pronto riaccredito di ciascuna posizione. Tali segnalazioni verranno inviate ai riferimenti depositati al momento dell'iscrizione.

Qualora il credito sia esaurito Ristorazione Forcellini provvederà, oltre alla comunicazione al genitore/tutore, a comunicare il nominativo alla scuola/comune per la sospensione del servizio.

DOMANDE FREQUENTI SULLA TECNOLOGIA SET

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.

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.