



Palosco Servizi S.r.l.

Soggetta alla direzione e coordinamento del Comune di Palosco
P.zza Castello, 8 - 24050 Palosco (BG)
Tel. 035/845046 - Fax 035/846639
C.F., P.IVA e N. Iscrizione Reg. Imprese di BG 03301700161
PEC paloscoservizisrl@pec.it

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 la Palosco Servizi Srl e la SerCar 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 alla Palosco Servizi Srl per il tramite del Comune di Palosco per ottenerne una copia in caso questi ultimi abbiano già provveduto alla distribuzione.

Servizio prenotazione mensa scolastica

A partire dal corrente anno scolastico il servizio di ristorazione sarà oggetto di un'importante novità organizzativa legata alla prenotazione ed al pagamento dei pasti. Con il nuovo sistema, potrete acquistare per ogni figlio iscritto al servizio 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.

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. 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 del Comune di PALOSCO, 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 (ORE 9:30). L'orario limite per la disdetta è stato riportato anche 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 nei modi che verranno esposti nei capitoli successivi, produrrà l'effetto sul primo giorno utile in base al CALENDARIO DI UTILIZZO DEL SERVIZIO pre-impostato dall'ente erogatore. A tal proposito, si precisa che il primo giorno utile



Palosco Servizi S.r.l.

Soggetta alla direzione e coordinamento del Comune di Palosco

P.zza Castello, 8 - 24050 Palosco (BG)

Tel. 035/845046 - Fax 035/846639

C.F., P.IVA e N. Iscrizione Reg. Imprese di BG 03301700161

PEC paloscoservizisrl@pec.it

esclude tutte le vacanze e le chiusure della scuola già inserite all'inizio dell'anno. A titolo di esempio esplicativo: se oggi è lunedì e tentiamo di effettuare una disdetta per domani martedì, ma il martedì era stato inserito dall'ente erogatore del servizio come giorno di chiusura, la disdetta verrà imputata al mercoledì, in qualità di primo giorno utile. Allo stesso modo una disdetta fatta di venerdì per il giorno successivo, non produrrà la disdetta per il sabato, né 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 (massimo due giorni consecutivi);
- 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". 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

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, 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"**, 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 agli 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 (per i quali si rimanda alla "Lettera Codici e Credenziali"), 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.



Palosco Servizi S.r.l.

Soggetta alla direzione e coordinamento del Comune di Palosco
 P.zza Castello, 8 - 24050 Palosco (BG)
 Tel. 035/845046 - Fax 035/846639
 C.F., P.IVA e N. Iscrizione Reg. Imprese di BG 03301700161
 PEC paloscoservizisrl@pec.it

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).

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



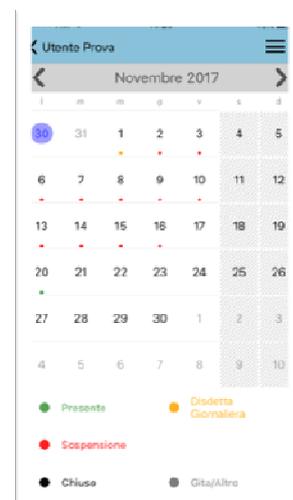
LOGO



Login e scelta comune



Home Page



Calendario



Sce ta disdetta, pasto in bianco, Attivazione/disattivazione servizio



Dati Utente



Esercenti



Menu di navigazione



Palosco Servizi S.r.l.

Soggetta alla direzione e coordinamento del Comune di Palosco
P.zza Castello, 8 - 24050 Palosco (BG)
Tel. 035/845046 - Fax 035/846639
C.F., P.IVA e N. Iscrizione Reg. Imprese di BG 03301700161
PEC paloscoservizisrl@pec.it

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 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" (ore 9:30). Nel caso appena citato, oltre l'orario limite, la disdetta non sarà processata e quindi contabilizzata a sistema. Si consiglia quindi di non procedere alla disdetta intorno all'orario limite comunicato onde evitare eventuali non sincronizzazioni tra l'orologio del vostro dispositivo mobile e il sistema centralizzato di validazione che potrebbe causare la mancata presa in considerazione della vostra disdetta.

Telefonata tramite Voce Guidata

L'utente dovrà semplicemente chiamare numero evidenziato nella "Lettera Codici e Credenziali" 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 (ore 9:30). Al di fuori di tale orario la disdetta non sarà processata e quindi contabilizzata a sistema.

Portale Genitori

E' necessario un PC collegato ad internet e accedere al Portale Genitori da un qualsiasi Browser (si consigliano le versioni più recenti). Le login di accesso al portale genitori sono disponibili nella "Lettera Codici e Credenziali".

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.



Palosco Servizi S.r.l.

Soggetta alla direzione e coordinamento del Comune di Palosco
P.zza Castello, 8 - 24050 Palosco (BG)
Tel. 035/845046 - Fax 035/846639
C.F., P.IVA e N. Iscrizione Reg. Imprese di BG 03301700161
PEC paloscoservizisrl@pec.it

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

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

Operazioni Presenze GIORNO: 19/09/2017

- Disdetta
- Pasto Bianco
- Rimuovi Disdetta
- Elimina Bianco
- Sospendi Servizio
- Riattiva Servizio

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



Palosco Servizi S.r.l.

Soggetta alla direzione e coordinamento del Comune di Palosco
P.zza Castello, 8 - 24050 Palosco (BG)
Tel. 035/845046 - Fax 035/846639
C.F., P.IVA e N. Iscrizione Reg. Imprese di BG 03301700161
PEC paloscoservizisrl@pec.it



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 (ore 9:30). Nel caso appena citato, oltre l'orario limite, la disdetta non sarà processata e quindi contabilizzata a sistema.

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.

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 Servizio Pubblica Istruzione (Ufficio Segreteria del Comune di Palosco)

Per quanto tempo posso utilizzare il pasto in bianco?

Il pasto in bianco per indisposizione del bambino può essere richiesto al massimo per n. 2 rientri consecutivi. Le richieste per periodi superiori verranno automaticamente rifiutate dal sistema.



Palosco Servizi s.r.l.

Soggetta alla direzione e coordinamento del Comune di Palosco
P.zza Castello, 8 - 24050 Palosco (BG)
Tel. 035/845046 - Fax 035/846639
C.F., P.IVA e N. Iscrizione Reg. Imprese di BG 03301700161
PEC paloscoservizisrl@pec.it

MODALITA' DI PAGAMENTO

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

PAGAMENTO TRAMITE PIATTAFORMA PagoPA

Sarà possibile effettuare ricariche tramite la Piattaforma PagoPA accedendo all'area web dedicata sul Portale Genitori andando nella sezione **Pagamenti** -> **Effettua una ricarica** e indicando l'importo che si desidera ricaricare.



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:



Una volta effettuata la scelta o imputato l'importo, premere su **Ricarica**: sarà necessario indicare se procedere al *Pagamento on-line* tramite carte o se generare un *Avviso di Pagamento*, da poter pagare successivamente attraverso i canali abilitati:



Palosco Servizi S.r.l.

Soggetta alla direzione e coordinamento del Comune di Palosco
P.zza Castello, 8 - 24050 Palosco (BG)
Tel. 035/845046 - Fax 035/846639
C.F., P.IVA e N. Iscrizione Reg. Imprese di BG 03301700161
PEC paloscoservizisrl@pec.it

Scelta Pagamento

⚠ Attenzione! Per eventuali problemi nel processo di ricarica, verificare sulle impostazioni del proprio browser in uso, l'attendibilità del sito del Portale Genitori (compatibilità) e/o la presenza di eventuali Blocchi PopUp per il sito.

Quando si effettua una ricarica, aspettare il termine della procedura prima di chiudere le finestre del browser, per evitare che la ricarica appena effettuata non venga registrata dal sistema.

✓ **Procedi!** Mail corretta. Puoi procedere al pagamento.
Mail attuale: [redacted]@gmail.com
Per modificare la mail [Clicca qui](#)

Servizio:
Refezione

Scegli La Modalità Di Pagamento



Pagamento OnLine Genera avviso pagamento

[INDIETRO](#) [PROSEGUI](#)

Riepilogo Pagamento



📅 27/06/2019

👤 5439

Totale Pagamento: €0,01

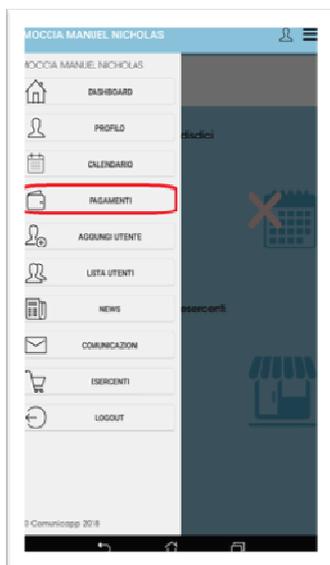
Attenzione: nel corso dell'operazione sopra descritta, il Portale Genitori si collegherà alla Piattaforma PagoPA, sarà pertanto necessario **non chiudere il vostro Browser fin tanto che non avrete terminato le operazioni di ricarica e non sarete opportunamente rimandati al sito del Portale Genitori.** Solo quando si ritornerà sulla pagina del Portale Genitori si potrà ritenere conclusa l'operazione.

Si informa inoltre l'utenza, che è possibile pagare tramite l'applicazione ComunicAPP su smartphone e tablet: basterà accedere alla sezione "Saldo" o parimenti alla sezione "Pagamenti", premere sul simbolo  , scegliere un importo predefinito o immettere l'importo personalizzato per il valore della ricarica che si intende effettuare ed infine scegliere il metodo di pagamento preferenziale.



Palosco Servizi S.r.l.

Soggetta alla direzione e coordinamento del Comune di Palosco
P.zza Castello, 8 - 24050 Palosco (BG)
Tel. 035/845046 - Fax 035/846639
C.F., P.IVA e N. Iscrizione Reg. Imprese di BG 03301700161
PEC paloscoservizisrl@pec.it



Come per il Portale dei genitori, sarete re-indirizzati nella pagina della Piattaforma PagoPA dalla quale sarà poi possibile portare a compimento l'operazione di ricarica.

COMUNICAZIONE CON LE FAMIGLIE

PORTALE GENITORI (<https://www3.itcloudweb.com/paloscoportalegen>)

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. 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 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 e per poter effettuare una ricarica attraverso i canali di pagamento abilitati
- News: per accedere alle comunicazioni e notifiche pubblicate Comune
- 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.



Palosco Servizi S.r.l.

Soggetta alla direzione e coordinamento del Comune di Palosco
P.zza Castello, 8 - 24050 Palosco (BG)
Tel. 035/845046 - Fax 035/846639
C.F., P.IVA e N. Iscrizione Reg. Imprese di BG 03301700161
PEC paloscoservizisrl@pec.it

PORTALE GEN.

Home Anagrafica Presenze Pagamenti News Utility

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 contattare il numero 035.845046 int. 3 (ufficio segreteria) o int. 4 (ufficio anagrafe) negli orari di apertura come indicati sul sito del Comune.

Altresì è possibile contattare il Comune / Società di Ristorazione attraverso 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 su dispositivi Windows Phone.

Sarà possibile, una volta installata l'APP, 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 gli permetterà di essere sempre informato sulla situazione del proprio figlio, in termini di presenze in mensa e pagamenti effettuati, oltre che per le comunicazioni ufficiali da parte dell'Ente gestore.

La ComunicApp, infatti, permette di accedere a tutte le informazioni possibili tramite 4 apposite sezioni (come possibile vedere nella serie di immagini sottostanti):

1. sezione "Calendario" → visualizzazione dei giorni in cui l'utente ha usufruito del servizio di refezione
2. sezione "Pagamenti" o "Saldo" → visualizzazione della lista delle ricariche effettuate ed il saldo attuale
3. sezione "Esercenti" → visualizzazione dell'elenco degli esercenti sul territorio nei quali poter effettuare una ricarica con la possibilità di individuare ogni esercente su mappa
4. sezione "Comunicazioni" → visualizzazione di eventuali comunicazioni da parte dell'Ente e/o Società di Ristorazione



Palosco Servizi S.r.l.

Soggetta alla direzione e coordinamento del Comune di Palosco
 P.zza Castello, 8 - 24050 Palosco (BG)
 Tel. 035/845046 - Fax 035/846639
 C.F., P.IVA e N. Iscrizione Reg. Imprese di BG 03301700161
 PEC paloscoservizisrl@pec.it

