



**Comune di Lavagna**  
*Città Metropolitana di Genova*  
**Settore IV Servizi Generali e Polizia Municipale**  
*Ufficio Servizi Scolastici*

LAVAGNA, 01/06/2017

**Oggetto: Servizio prenotazione mensa scolastica a.s. 2017/18.**

A partire dall'anno scolastico 2017/2018 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

### 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/comune. 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 Lavagna.
- **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 e Windows Phone scaricabile dallo Store del proprio Cellulare e/o Tablet.

La comunicazione di assenza dovrà essere inviata entro e non oltre l'orario limite del giorno stesso in cui si intende disdire il pasto. L'orario limite per la disdetta verrà riportato nei capitoli successivi e verrà specificato in ogni paragrafo relativo ai canali di disdetta.

**Le eventuali disdette inviate in ritardo non saranno processate e daranno luogo all'addebito automatico del pasto.**

**In occasione di seggi elettorali ed allerte meteo non è necessario disdire il 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, né per la domenica, ma direttamente per il lunedì successivo.

### 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 in fondo alla lettera (si veda la sezione Errore: sorgente del riferimento non



**Comune di Lavagna**  
*Città Metropolitana di Genova*  
**Settore IV Servizi Generali e Polizia Municipale**  
*Ufficio Servizi Scolastici*

trovata). 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, effettuare una ricarica (se il servizio è abilitato dal comune), 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 sezione Errore: sorgente del riferimento non trovata**, 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 veda sezione **Errore: sorgente del riferimento non trovata**), 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 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 o Windows Phone e su tablet Android dotati di accesso ad Internet ed effettuare l'operazione scelta. Si precisa che attualmente l'applicativo non è supportato su iPad per sistemi IOS.

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



**Comune di Lavagna**  
Città Metropolitana di Genova  
**Settore IV Servizi Generali e Polizia Municipale**  
Ufficio Servizi Scolastici



Logo



Login e scelta del comune



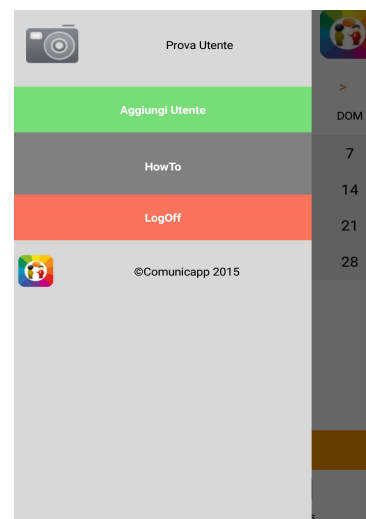
Calendario



Sceita disdetta, pasto in bianco,  
Attivazione/disattivazione servizio



Ricariche, estratto conto



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 le ore **10.00** 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

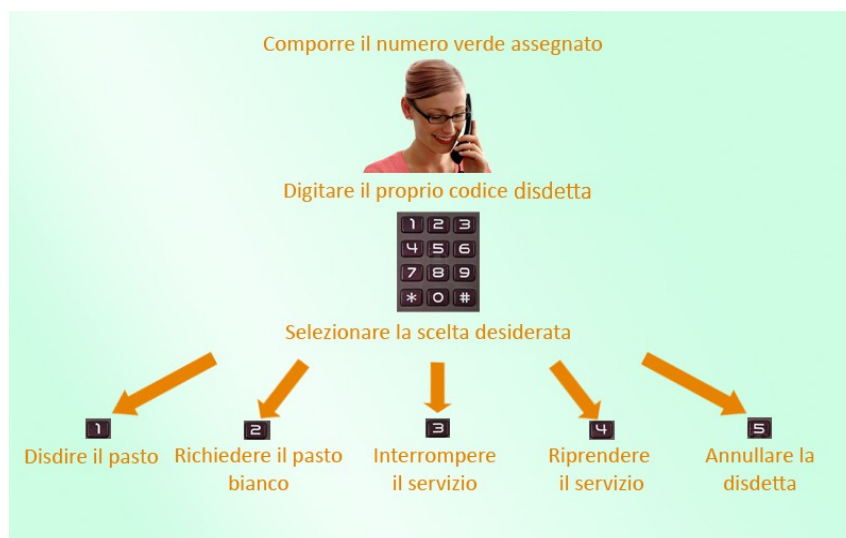


**Comune di Lavagna**  
Città Metropolitana di Genova  
**Settore IV Servizi Generali e Polizia Municipale**  
Ufficio Servizi Scolastici

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 numero evidenziato nella sezione **Errore: sorgente del riferimento non trovata** 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 dalle ore 18.00 del giorno precedente ed entro le ore **10.00** 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 sezione **Errore: sorgente del riferimento non trovata**. 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 togliere la spunta al giorno in cui vostro figlio sarà assente. Il portale permette di consultare avvisi e comunicazioni relativi al servizio, di gestire le richieste di pasto in bianco, verificare il saldo a disposizione del bambino, consultare e stampare l'estratto conto, verificare le presenze.



**Comune di Lavagna**  
Città Metropolitana di Genova  
**Settore IV Servizi Generali e Polizia Municipale**  
Ufficio Servizi Scolastici

**Orari di operatività:**

Tramite il Portale Genitori la disdetta del pasto dovrà essere effettuata entro le ore **10.00** 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 PC e il sistema centralizzato di validazione che potrebbero causare la non presa in considerazione della vostra disdetta.

**DOMANDE FREQUENTI SULLA TECNOLOGIA SET**

**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 agli sportelli URP siti al piano terra del Palazzo Comunale.

**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.

**MODALITA' DI PAGAMENTO**

**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, accettando il costo del servizio e inserendo infine l'importo desiderato. A questo punto generare il MAV tramite apposito pulsante "Genera MAV". Per ulteriore chiarezza si veda la figura di seguito:





**Comune di Lavagna**  
Città Metropolitana di Genova  
**Settore IV Servizi Generali e Polizia Municipale**  
Ufficio Servizi Scolastici

Avvisi e News   Anagrafica   Presenze   **Pagamenti**   Logout

### Pagamenti

#### Elenco Ricariche

Data	Negozio	Importo (€)	Causale	Servizio	ID Ricarica
giovedì 15 settembre 2016	Tabaccheria da Koki	40	20009 RICARICA DA ESERCENTE 09:40	REFEZIONE	21689
venerdì 11 novembre 2016	Tabaccheria da Koki	40	20009 RICARICA DA ESERCENTE 17:29	REFEZIONE	32419

Ricarica Credito   **Ricarica con MAV!**

Anno Scolastico: AS Corrente ▾   Servizio: REFEZIONE ▾

## 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 2016/2017 potranno convertire l'equivalente in denaro dei buoni in una ricarica a sistema.

Per fare ciò, a partire dal giorno 01/09/2017 ed entro la data 31/10/2017, i genitori interessati dovranno restituire all'Ufficio Relazioni con il Pubblico, 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.

### Portale del genitore

Sarà possibile verificare la situazione aggiornata del credito e dei relativi giorni di presenza digitando le credenziali di seguito fornite nell'area a voi dedicata accessibile all'indirizzo web <https://www4.eticasoluzioni.com/lavagnaportalegen>

E' possibile altresì raggiungere tale area attraverso il link **BUONI MENSA SCOLASTICA** messo a disposizione nel sito del Comune <http://www.comune.lavagna.ge.it/>

Per qualsiasi eventuale chiarimento in merito alla nuova procedura ed alla situazione del proprio credito potrete sempre contattare i numeri 0185 367313 – 316 - 317 – 262 dal lunedì al sabato dalle ore 08.30 alle ore 13.00.

### 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. Si precisa che l'applicazione per sistemi iOS è compatibile con iPhone e non con iPad. Sarà possibile, una volta installato, effettuare la login inserendo le credenziali fornite con la presente comunicazione e visualizzabili nella sezione successiva.

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.

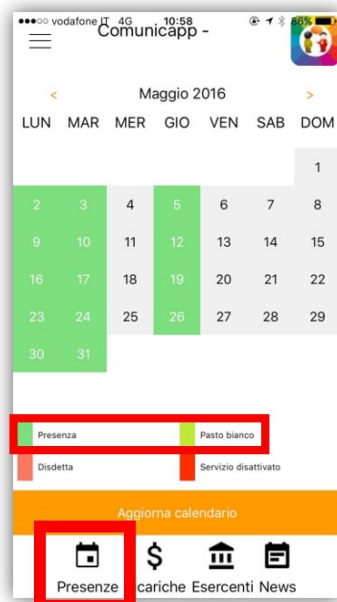
La ComunicApp, infatti, permette di accedere a tutte le informazioni possibili tramite apposite sezioni.

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



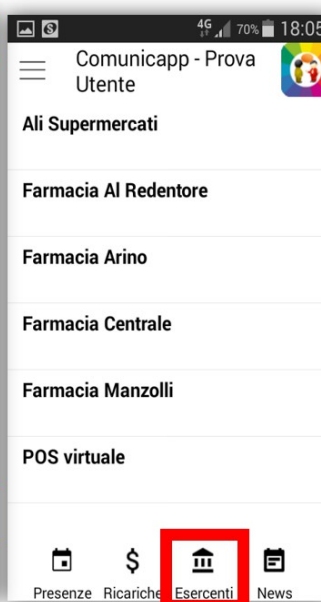
**Comune di Lavagna**  
Città Metropolitana di Genova  
**Settore IV Servizi Generali e Polizia Municipale**  
Ufficio Servizi Scolastici



Sezione Presenze



Sezione Ricariche



Sezione Lista Esercenti



Sezione Notizie

IL DIRIGENTE DEL SETTORE IV  
Dott. Fabio Terrile