



# CITTA' DI MONTE PORZIO CATONE

## Area Politiche Sociali e Culturali

Città metropolitana di Roma Capitale

00078 - via Roma, 5

### **AVVISO A TUTTI I GENITORI**

**NUOVE MODALITA' DI GESTIONE DEL SERVIZIO DI REFEZIONE SCOLASTICA A PARTIRE DAL 9.1.2023**



## MANUALE DI UTILIZZO

Questo manuale ha lo scopo di spiegare all'utenza il funzionamento del sistema informatizzato per la prenotazione dei pasti della mensa scolastica. Verranno quindi illustrate tutte le informazioni utili per gestire la **prenotazione**, **effettuare i pagamenti** ed identificare i canali di comunicazione con l'Ente e la Società di Ristorazione.

#### **ATTENZIONE:**

Per le indicazioni delle credenziali di accesso al portale di comunicazione con le famiglie (Portale Genitori), link d'accesso e codici personali si rimanda al **TESTO DELL'E-MAIL inviate a tutti i genitori da parte della Ditta**.

### **Servizio prenotazione mensa scolastica**

A partire dal 09/01/2023 il servizio di ristorazione scolastica sarà oggetto di una novità organizzativa legata alla prenotazione dei pasti. Il costo del pasto, a partire dal mese di gennaio 2023, non sarà più pagato dalle famiglie con il canone mensile, bensì sarà a consumo, in base alle presenze giornaliere dell'alunno. Le famiglie pagheranno **SOLO** i pasti effettivamente fruiti dal proprio figlio/a con le seguenti modalità:

- le famiglie pagheranno solo i pasti effettivamente fruiti dal figlio/a con modalità post pagato;
- i pasti sono automaticamente prenotati per ogni giorno del calendario scolastico in cui è prevista la mensa;
- in caso di assenza dell'alunno/a da mensa, il genitore deve disdire, tramite l'applicazione e tutte le modalità previste nella nuova concessione, la prenotazione per pasto affinché non gli sia addebitato;
- i pasti effettivamente fruiti sono quelli **non disdetti** dai genitori.

**Per il conteggio delle assenze verranno effettuati controlli incrociati con il registro elettronico scolastico.**

Con Delibera di Giunta comunale n. 116 dell'1.12.2022 sono state approvate le tariffe di contribuzione da parte degli utenti per l'A.S. 2022/2023 (periodo gennaio – giugno 2023) come di seguito riportato:

RESIDENTI / NON RESIDENTI	SCUOLA	Costo del singolo pasto (IVA COMPRESA)
Residenti	Infanzia e Primaria	€ 3,90
Non residenti	Infanzia e Primaria	€ 5,00

Per gli alunni residenti nel Comune di Monte Porzio Catone e in regola con i pagamenti relativi all'A.S. 2021/2022, sono state approvate, inoltre, le seguenti agevolazioni tariffarie che verranno applicate a partire dal mese di gennaio 2023:

- riduzione del 50% del costo del servizio per gli utenti residenti con ISEE compreso tra 0 (zero) e 4.000,00 Euro (costo pasto IVA compresa € 1,95);
- riduzione del 30% del costo del servizio per gli utenti residenti con ISEE compreso tra 4.000,01 e 8.000,00 Euro (costo pasto IVA compresa € 2,73).

## MODALITA' DI RILEVAZIONE DELLE PRESENZE

### **TECNOLOGIA SET**

Le presenze in mensa verranno prenotate **automaticamente per ogni giorno di servizio** senza nessuna necessità di comunicazione da parte del genitore/tutore alla scuola o al Comune. Il **genitore/tutore dovrà invece segnalare l'eventuale ASSENZA al servizio REFEZIONE del proprio bambino (utente)**.

## Come comunicare l'assenza:

la comunicazione dell'assenza può essere effettuata attraverso i seguenti canali:

- **Tramite PC da Portale Genitori**, disponibile nell'area dedicata all'interno del sito del Comune e all'indirizzo internet indicato nel testo dell'e-mail
- **Tramite chiamata con Voce Guida** da telefono fisso o cellulare ai numeri riportati nel testo dell'e-mail.
- **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, che viene riportato nel testo dell'e-mail inviata all'utenza. Le eventuali disdette inviate in ritardo non saranno processate e daranno luogo all'addebito automatico del pasto.

## APPROFONDIMENTO MODALITA' DI DISDETTA TRAMITE TECNOLOGIA SET

Il sistema è molto semplice e si basa sul fatto che ogni giorno il sistema automatico effettua una prenotazione per tutti gli iscritti al servizio secondo il calendario scolastico e i rientri comunicati dalle competenti Istituzioni Scolastiche. In caso di assenza, il Genitore dovrà comunicarlo. Il sistema permette quindi di effettuare:

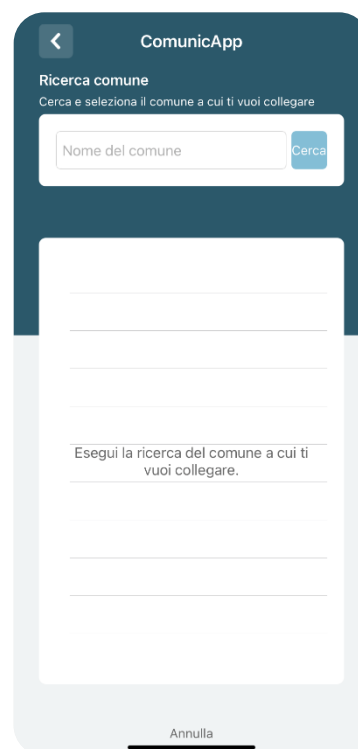
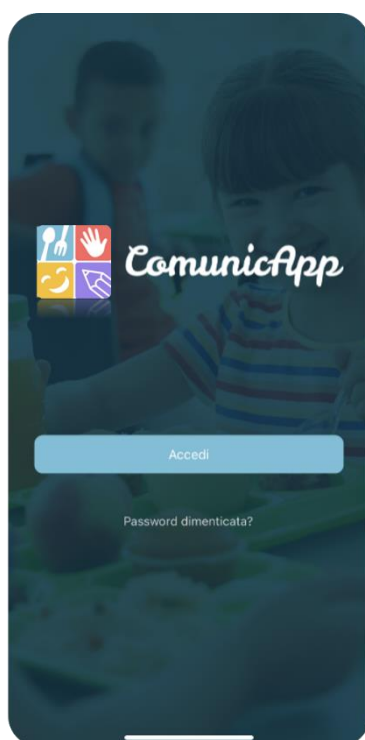
- ✓ la **disdetta giornaliera** del pasto
- ✓ la **prenotazione del pasto in bianco** per un giorno specifico

La disdetta del pasto può essere effettuata tramite uno dei seguenti metodi a proprio piacere.

## Applicazione per Smartphone o Tablet iOS, Android

E' possibile scaricare gratuitamente l'applicazione "**ComunicApp**" per Smartphone e Tablet direttamente dallo Store del dispositivo utilizzato ed effettuare le operazioni sopra descritte. Accedere alla sezione **Calendario** e premere nel calendario sul giorno di refezione per cui si vuole effettuare la disdetta o la prenotazione del pasto in bianco. Le modifiche sono registrate in tempo reale dal sistema.

Tra l'applicazione è possibile, inoltre, visualizzare presenze/assenze del proprio figlio e rimanere aggiornati sul servizio tramite la sezione Avvisi e News.



## Portale Genitori

Per il genitore è possibile compiere le operazioni sopradescritte tramite anche il Portale Genitori tramite qualsiasi computer connesso ad internet, accedendo con **codice utente e password** (si rimanda al testo dell'e-mail inviata all'utenza), o tramite SPID. Accedere alla sezione **Presenze** e premere nel calendario sul giorno di refezione per il quale si intende effettuare la disdetta o la prenotazione del pasto in bianco.

Selezionando la data, verranno proposte le scelte: disdetta giornaliera e la prenotazione del pasto bianco. Le date con sfondo **ROSSO** non sono disponibili in quanto catalogate come **SERVIZIO REFEZIONE NON EROGATO**. Le modifiche vengono registrate in tempo reale dal sistema.

## Orari di operatività

La disdetta del pasto tramite **ComunicApp** e **Portale Genitori** può essere effettuata **in qualsiasi momento** (anche **in anticipo** per i giorni successivi) entro l'orario limite del giorno stesso di disdetta (indicato nel testo dell'e-mail). 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.

## Telefonata tramite Voce Guidata

Il genitore, componendo il numero evidenziato nel testo dell'e-mail consegnata all'utenza, contenente i codici di accesso ed utilizzo del sistema, sarà guidato da una voce automatica e potrà effettuare la disdetta o richiedere il pasto in bianco:



Le operazioni sono **gratuite** solo in caso di telefonata effettuata da telefono fisso componendo il numero verde. In tutti gli altri casi le operazioni saranno gratuite solo se previste dal piano tariffario del proprio operatore telefonico.

La disdetta effettuata 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.

Di seguito un **esempio**:

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*).

### Nota:

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 il metodo della Telefonata con Voce Guidata.

## 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 9.30 DEL MATTINO DELL'ASSENZA.**

Al di fuori di tale orario la disdetta non sarà processata e verrà quindi inserita la presenza.

Si sconsiglia di procedere alla disdetta a ridosso degli orari indicati onde evitare che eventuali non sincronizzazioni tra l'orologio del sistema di gestione della chiamata telefonica e il sistema centralizzato di validazione possano causare la non presa in considerazione della vostra disdetta.

## 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.

### 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, tramite le credenziali a voi assegnate individualmente. Il link al Portale Genitori e le credenziali personali sono riportati nel testo dell'e-mail inviata all'utenza. È possibile, inoltre, raggiungere tale area attraverso il link messo a disposizione nel sito del Comune e reperibile anch'esso nel testo dell'e-mail.

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 un pagamento attraverso i canali abilitati
- News: per accedere alle comunicazioni e notifiche pubblicate dal Comune e/o da Sodexo
- Utility: per poter usufruire di utilità quali il "Cambio della password", le **FAQ** per l'uso del portale e il servizio "Contattaci" che permette di comunicare direttamente con il referente del servizio di refezione scolastica, ovvero Sodexo.

Per qualsiasi eventuale chiarimento in merito al sistema ed alla situazione del proprio credito potrete sempre contattare il numero verde degli uffici Sodexo 800.363.203 il martedì e il giovedì dalle ore 14.00 alle ore 15.30 e il mercoledì dalle 09.00 alle 12.00 oppure scrivere alla casella di posta [inforette.scolastiche.FMS.IT@sodexo.com](mailto:inforette.scolastiche.FMS.IT@sodexo.com) indicando nell'oggetto della comunicazione COMUNE DI MONTE PORZIO CATONE.

Altresì è possibile contattare il Sodexo attraverso la sezione contattaci presente nel portale genitori.

### APPLICAZIONE PER SMARTPHONE O TABLET IOS, ANDROID

Ricordiamo che è possibile scaricare gratuitamente l'applicazione "ComunicApp" per Smartphone e Tablet direttamente dallo Store del dispositivo utilizzato, compatibile con la maggior parte dei dispositivi iOS e ANDROID. Si precisa che l'APP non è supportata su dispositivi Windows Phone.

Una volta installata l'APP è necessario effettuare la login inserendo le credenziali fornite nel testo dell'e-mail inviata all'utenza.

Attraverso la ComunicApp verrà messo a disposizione del genitore uno strumento informativo a 360 gradi che permette 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 del Comune e/o di Sodexo.

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

### NOTE FINALI

Si comunica che a partire dal giorno 9.1.2023 ci sarà una persona della Ditta preposta a dare informazioni agli utenti

Info: Area Politiche sociali e Culturali – Ufficio Pubblica Istruzione

Tel. 069428342 – mail: [c.catervi@comune.monteporzio.catone.rm.it](mailto:c.catervi@comune.monteporzio.catone.rm.it)