



CITTÀ DI FIUMICINO

AREA SERVIZI AL CITTADINO E POLITICHE SCOLASTICHE

MANUALE DI UTILIZZO

Questo manuale ha lo scopo di spiegare all'utenza il funzionamento del sistema informatizzato per la prenotazione dei pasti del servizio di refezione scolastica. Verranno quindi illustrate tutte le informazioni, utili per la corretta gestione della piattaforma/App da parte del genitore.

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 del proprio bambino (utente).**

MODALITA' DI DISDETTA PASTO

Il sistema è molto semplice e si basa sul fatto che ogni giorno, automaticamente, effettua una prenotazione per tutti gli iscritti al servizio secondo il calendario scolastico e i rientri, comunicati dagli Istituti Comprensivi.

Pertanto, in caso di assenza, sarà onere del Genitore comunicarlo.

La comunicazione dell'assenza potrà essere effettuata attraverso uno dei seguenti canali:

- **Tramite chiamata con Voce Guida** da telefono fisso o cellulare ai numeri indicati nella comunicazione che il genitore riceverà successivamente all'iscrizione
- **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.

Successivamente al suddetto orario, non sarà possibile inserire l'assenza e, pertanto, il pasto verrà addebitato automaticamente.

Il sistema permette di effettuare:

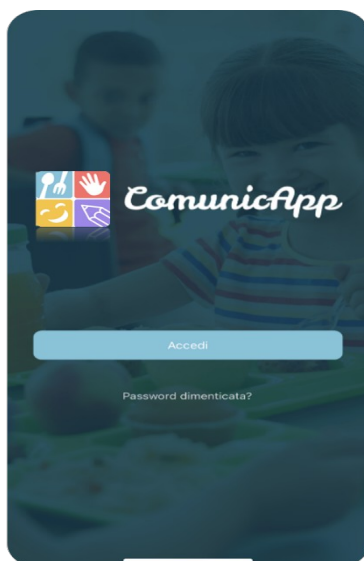
- ✓ la **disdetta giornaliera** del pasto
- ✓ l'**assenza prolungata** (così da non dover effettuare una comunicazione tutti i giorni)

Applicazione per Smartphone o Tablet iOS, Android

Per effettuare le suddette operazioni, è possibile scaricare gratuitamente l'applicazione "**ComunicApp**" per Smartphone e Tablet, direttamente dallo Store del dispositivo utilizzato, e successivamente accedere alla sezione **Calendario**, ove è possibile effettuare la disdetta.

Le modifiche vengono registrate in tempo reale dal sistema.

Inoltre, l'applicazione offre la possibilità di visualizzare presenze/assenze del proprio figlio, eseguire pagamenti tramite PagoPA, rimanere aggiornati sul servizio tramite la sezione Avvisi e News.





CITTÀ DI FIUMICINO

AREA SERVIZI AL CITTADINO E POLITICHE SCOLASTICHE

Portale Genitori

Per il genitore è possibile compiere le operazioni sopradescritte anche tramite il Portale Genitori, raggiungibile da qualsiasi computer connesso ad internet, seguendo le istruzioni di seguito riportate:

- ➔ Accedere alla sezione **Presenze** e cliccare sul giorno per il quale si intende comunicare l'assenza. Nel selezionare la data, sarà possibile effettuare la disdetta giornaliera o la disdetta prolungata.

Le date con sfondo ROSSO non sono disponibili in quanto catalogate come SERVIZIO REFEZIONE NON EROGATO.

Orari di operatività

La disdetta del pasto tramite **ComunicApp** e **Portale Genitori** può essere effettuata entro le ore 9:30 del giorno stesso di disdetta (indicato sulla "Lettera Codici").

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 nella "Lettera Codici" consegnata all'utenza a seguito di iscrizione al servizio, contenente i codici di utilizzo del sistema, sarà guidato da una voce automatica e potrà effettuare la disdetta. Seguire la voce guida durante le operazioni:

1. Comporre il numero verde assegnato
2. Digitare il proprio codice disdetta
3. Selezionare la scelta desidera (Disdire il pasto o Annullare la disdetta)

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.

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 giorno stesso di disdetta.**

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

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.



CITTÀ DI FIUMICINO

AREA SERVIZI AL CITTADINO E POLITICHE SCOLASTICHE

DOMANDE FREQUENTI SULLA TECNOLOGIA SET

Come devo fare per disdire i pasti nei giorni di sciopero, assemblea sindacale?

In occasione di scioperi, assemblea sindacale, ecc., è onere del genitore inserire le assenze.

Come posso richiedere una dieta speciale?

Le diete speciali per motivi di salute (intolleranze, allergie, patologie mediche), devono essere richieste tramite presentazione di certificazione medica alla dietista comunicandole al seguente indirizzo email:

daniela.rubegni@comune.fiumicino.rm.it,

utilizzando il modulo scaricabile sul sito:

<https://www.comune.fiumicino.rm.it/index.php/amm-com/modulistica-docman/scuola/refezione-scolastica/2024-modulo-intolleranze-allergie-scuole-1/file>.

Le richieste di diete alternative per motivi religiosi/etici possono essere richieste tramite apposito modulo scaricabile sul sito del Comune di Fiumicino: <https://www.comune.fiumicino.rm.it/index.php/amm-com/modulistica-docman/scuola/refezione-scolastica/2022-motivi-etici-religiosi-1/file>.

MODALITA'DI PAGAMENTO

Di seguito verranno illustrate le modalità di pagamento:

PAGAMENTO TRAMITE PIATTAFORMA PagoPA

Sarà possibile effettuare i pagamenti tramite la Piattaforma PagoPA, accedendo all'area web dedicata sul Portale Genitori e entrando nella sezione **Pagamenti > Elenco Pagamenti**.

In tale sezione è possibile prender visione di tutte le fatture emesse con il relativo stato (Pagato/Non Pagato).

Le fatture verranno emesse con le seguenti scadenze:

- | | |
|-------------------------------------|--|
| 1^ scadenza : | 20/12/2022 (per i pasti consumati fino al 30/11/2022) |
| 2^ scadenza: | 20/02/2023 (per i pasti consumati fino al 31/01/2023) |
| 3^ scadenza: | 20/04/2023 (per i pasti consumati fino al 31/03/2023) |
| 4^ scadenza (conguaglio fine anno): | 20/07/2023 (per i pasti consumati fino alla fine dell'anno scolastico) |

Per effettuare il pagamento sarà sufficiente cliccare sulla fattura che si desidera pagare, entrando così nella schermata del dettaglio della fattura:



CITTÀ DI FIUMICINO

AREA SERVIZI AL CITTADINO E POLITICHE SCOLASTICHE

Dettaglio Pagamento

☒ PAGAMENTO ON-LINE

Stato Pagamento: ● **Non Pagato**

Codice Fattura: 78013050

Data Emissione: 01/06/2017

Importo: 58,5

Data Scadenza: 20/06/2017


Dettaglio:

NOME COMPLETO	FASCIA	PREZZO	QUANTITÀ	IMPORTO	SERVIZIO
Mario Rossi	FASCIA F4 4,55€	4,5	13	58,5	REFEZIONE

Per pagare cliccare su “PAGAMENTO ON-LINE”. A questo punto potrete decidere se procedere al *Pagamento on-line* tramite carte o se generare un *Avviso di Pagamento*, da poter pagare successivamente attraverso i canali abilitati:

Scelta Pagamento

Scegli La Modalità Di Pagamento



☒ Pagamento OnLine

☐ Genera avviso pagamento

INDIETRO

PROSEGUI

Per poter proseguire con il pagamento, il sistema verifica inoltre che siano presenti i seguenti dati nel portale:

- **Indirizzo e-mail**
- **Codice Fiscale dell'utente**
- **Codice Fiscale del Genitore** associato all'utente

Qualora uno o più dati fossero mancanti, il portale permette di inserirli premendo il tasto **Clicca qui** in corrispondenza dell'avviso di “Attenzione”.



CITTÀ DI FIUMICINO

AREA SERVIZI AL CITTADINO E POLITICHE SCOLASTICHE

Una volta inseriti i dati mancanti, è necessario ripetere la procedura di pagamento accedendo alla sezione **Pagamenti > Elenco pagamenti**.

✓ **Scelta Pagamento Online**

Se viene scelta la modalità di Pagamento Online, il Portale Genitori si collegherà alla Piattaforma PagoPA; è necessario **non chiudere il Browser fino a quando non sarà terminata l'operazione di pagamento**. Solo quando si ritornerà sulla pagina del Portale Genitori si potrà ritenere conclusa l'operazione.



✓ **Scelta Generazione Avviso di pagamento (IUV)**

Se viene scelta la modalità "Generazione Avviso di pagamento", il sistema riporta il riepilogo dei dati per i quali si intende procedere al pagamento. Premere il tasto **"Genera Avviso di pagamento"** per proseguire.

Una volta generato l'avviso di pagamento (IUV), è possibile decidere di **pagarlo online, stamparlo o eventualmente eliminarlo** tramite i tasti indicati sul portale.

Si informa inoltre l'utenza, che è possibile effettuare il pagamento della fattura emessa tramite Piattaforma PagoPA direttamente dall'applicazione ComunicAPP su smartphone e tablet.

In questo caso, per effettuare il pagamento, basterà:

- accedere alla sezione "Pagamenti" dal menu laterale e individuare la fattura da pagare tra quelle dell'elenco ("da pagare")
- entrare nel dettaglio della fattura cliccando sull'icona ,
- una volta entrati nel dettaglio fattura premere sul simbolo 

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

PAGAMENTO TRAMITE ADDEBITO IN CONTO CORRENTE (SDD)

Per effettuare i pagamenti sarà possibile utilizzare la modalità SDD (ex RID).

Ogni mese verrà automaticamente addebitato l'importo pari al numero dei pasti consumati nel mese precedente.

Inoltre, accedendo al portale, nella sezione pagamenti, potrete verificare il dettaglio del bollettino.

Per poter usufruire di tale servizio, i genitori interessati dovranno fornire al Comune i riferimenti bancari del proprio conto, in particolare:

- IBAN (ABI, CAB, CIN, CC)
- CODICE FISCALE INTESTATARIO CONTO CORRENTE
- CODICE FISCALE BAMBINO



CITTÀ DI FIUMICINO

AREA SERVIZI AL CITTADINO E POLITICHE SCOLASTICHE

COMUNICAZIONE CON LE FAMIGLIE

PORTALE GENITORI

Sarà possibile verificare la situazione contabile aggiornata, nonché i giorni di presenza, accedendo all'area "Portale dei Genitori".

Il link al Portale Genitori è riportato nella "**Lettera Codici**" 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 e per poter effettuare un pagamento attraverso i canali di pagamento abilitati
- News: per accedere alle comunicazioni e notifiche pubblicate dal Comune di Fiumicino
- Utility: per poter usufruire di utilità quali il servizio "*Contattaci*" che permette di comunicare direttamente con il referente del servizio di refezione scolastica del Comune.

Per qualsiasi eventuale chiarimento in merito al sistema ed alla situazione contabile sarà possibile contattare il seguenti telefoni:

06/65 210 127/129/130.