



CITTÀ DI FIUMICINO

AREA SERVIZI AL CITTADINO E POLITICHE SCOLASTICHE

MANUALE DI UTILIZZO

Questo manuale contiene tutte le informazioni utili per la corretta gestione della piattaforma/App da parte del genitore ed ha lo scopo di spiegare all'utenza il funzionamento del sistema informatizzato relativo al servizio di refezione scolastica in merito alla prenotazione dei pasti, al pagamento ecc.

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 sopra descritte 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.

È 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 consiglia di non procedere alla disdetta a ridosso degli orari limite 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 mancata registrazione della richiesta.



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 devono essere richieste, successivamente all'accettazione dell'iscrizione da parte dell'Ufficio Refezione Scolastica, seguendo le istruzioni sottoindicate:

- per motivi di salute (intolleranze, allergie, patologie mediche): dietro presentazione di certificazione medica da caricare in formato pdf sul portale genitori
- per motivi religiosi/etici: tramite autocertificazione, che andrà caricata in formato pdf sul portale genitori, utilizzando il modulo scaricabile dal seguente link: <https://www.comune.fiumicino.rm.it/index.php/amm-com/modulistica-docman/scuola/refezione-scolastica/2022-motivi-etici-religiosi-1/file>

Per effettuare la richiesta online, accedere al Portale Genitori, entrare nella sezione Anagrafica > Utente e cliccare su MODIFICA in corrispondenza della voce DIETA.

Il requisito necessario per procedere con la richiesta è la presenza di un indirizzo e-mail valido registrato in anagrafica. Seguire le indicazioni sul portale per inserire un indirizzo e-mail.

Nella pagina che si apre compilare i dati richiesti:

Compila tutti i campi

In questa sezione è possibile richiedere la modifica della dieta attuale.

Dieta:

Il bambino è a rischio shock anafilattico?

Si No

Nessun file selezionato

Qualora si selezionasse una dieta per cui è necessario allegare anche il **certificato medico**, sarà possibile trasmetterlo cliccando sul pulsante **SCEGLI FILE** e selezionando il documento dal proprio dispositivo.

Una volta inviata la richiesta, l'ente provvederà al controllo e all'accettazione/rifiuto di essa; in seguito, riceverete un'e-mail di conferma o rifiuto.

Si potrà verificare inoltre lo stato della propria richiesta dalla sezione **Anagrafiche > Stato Richieste**.

Per avere conferma della ricezione della documentazione, contattare la dietista del Comune di Fiumicino ai seguenti recapiti: tel. 06 65 210 128 – e-mail: daniela.rubegni@comune.fiumicino.rm.it



CITTÀ DI FIUMICINO

AREA SERVIZI AL CITTADINO E POLITICHE SCOLASTICHE

MODALITA' DI PAGAMENTO:

L'utenza dovrà procedere al pagamento delle fatture che verranno emesse alle seguenti scadenze:

1^ scadenza:	20/12/2023 (contenente i pasti consumati fino al 30/11/2023)
2^ scadenza:	20/02/2024 (contenente i pasti consumati fino al 31/01/2024)
3^ scadenza:	20/04/2024 (contenente i pasti consumati fino al 31/03/2024)
4^ scadenza (conguaglio fine anno):	20/07/2024 (contenente i pasti consumati fino alla fine dell'anno scolastico)

Nella sezione **Pagamenti > Elenco Pagamenti**, sarà possibile prender visione di tutte le fatture emesse con il relativo stato (Pagato/Non Pagato).

Il pagamento potrà avvenire con le seguenti modalità:

1. PAGAMENTO TRAMITE BOLLETTA

Sarà possibile eseguire il pagamento delle fatture utilizzando la bolletta che da sistema sarà inviata a tutti gli utenti a mezzo e-mail, a ridosso della scadenza.

2. PAGAMENTO TRAMITE PIATTAFORMA PagoPA

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

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

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

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".



CITTÀ DI FIUMICINO

AREA SERVIZI AL CITTADINO E POLITICHE SCOLASTICHE

A questo punto procedere al *Pagamento on-line* tramite carte:

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".

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

Eseguendo il Pagamento Online, il Portale Genitori si collegherà alla Piattaforma PagoPA.

Sarà 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.

Sarà possibile, inoltre, 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 indirizzati nella pagina della Piattaforma PagoPA dalla quale sarà poi possibile portare a compimento l'operazione.



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 ulteriore chiarimento in merito al sistema ed alla situazione contabile, contattare l'Ufficio Refezione Scolastica del Comune di Fiumicino ai seguenti recapiti telefonici: 06/65 210 127 - 129 - 130 - 942, oppure inviando un'e-mail al seguente indirizzo: servizi.refezione@comune.fiumicino.rm.it