MANUALE DI UTILIZZO

PREMESSA

Il presente documento è redatto con lo scopo di spiegare all'utenza il funzionamento del sistema informatizzato per la rilevazione dei pasti della mensa scolastica e del trasporto scoalstico. In questo manuale esporremo tutte le informazioni necessarie all'utenza per gestire la prenotazione, effettuare i pagamenti ed identificare i canali di comunicazione con l'Ente.
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 all'Ente presso l'ufficio Scuola di Cisterna di Latina ai numeri 0696834230/0696834351 per ottenerne una copia in caso questi ultimi abbiano già provveduto alla distribuzione.

Servizio prenotazione mensa scolastica

A partire dal 01/05/2018 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

Le presenze in mensa verranno rilevate direttamente dalla scuola interessata e dalla Società di Ristorazione ITALREST srl. Tutti i genitori, ogni avranno la possibilità di visualizzare il dettaglio presenze del proprio bambino collegandosi al Portale Genitori ad essi dedicato o anche attraverso un'apposita applicazione, chiamata "**ComunicApp**", compatibile con la maggior parte dei dispositivi iOS e ANDROID, scaricabile dallo Store del proprio Cellulare e/o Tablet. Si precisa che l'APP non è supportata su iPad per sistemi iOs e in generale su dispositivi Windows Phone (per la descrizione sul funzionamento si faccia riferimento in seguito alla sezione *COMUNICAZIONE CON LE* FAMIGLIE all'interno del presente documento).

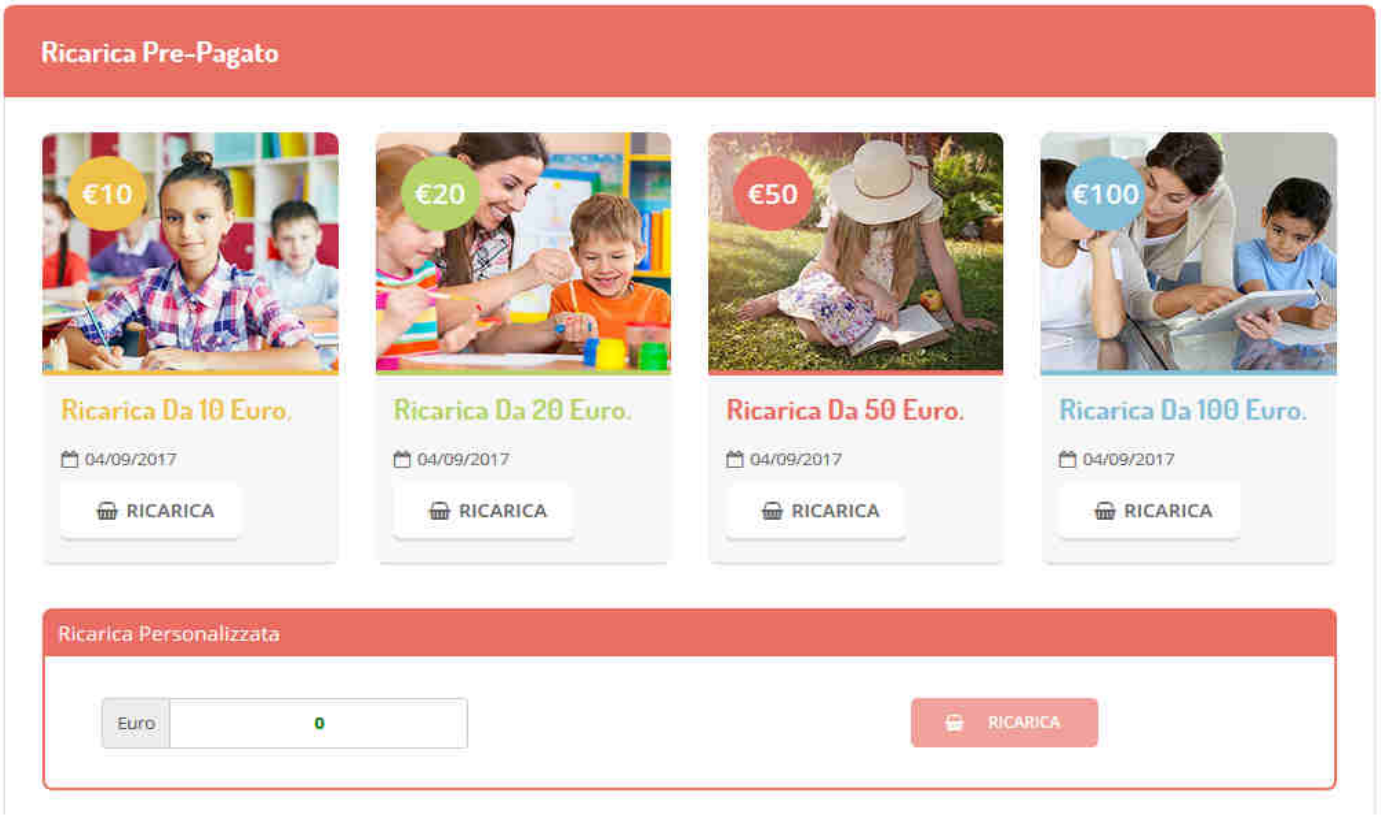
MODALITA'DI PAGAMENTO

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

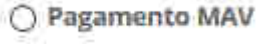
PAGAMENTO MAV

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 -> 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:

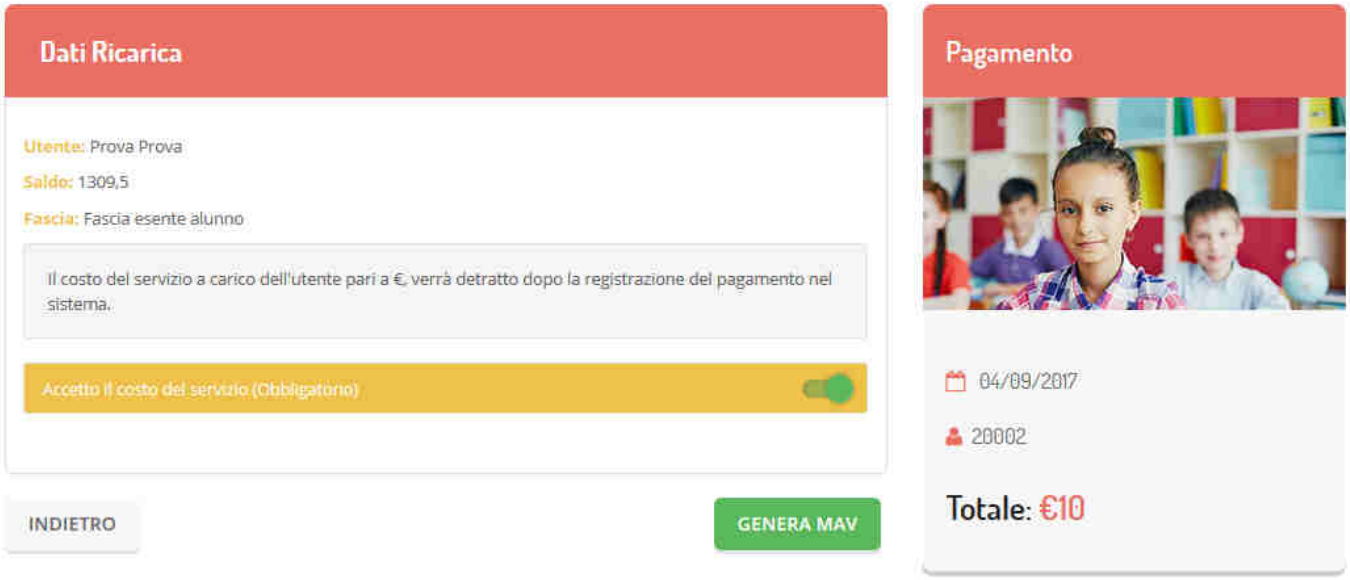


Una volta effettuata la scelta o imputato l'importo, premere su ***Ricarica***: sarà necessario selezionare in seguito **Pagamento MAV**



e premere il tasto ***Prosegui***.

Prima di confermare la generazione del MAV, verrà proposta una schermata di riepilogo dell'importo da ricaricare con le informazioni relative all'utente sul quale si intende effettuare l'operazione. Per finalizzare la generazione del MAV, sarà necessario accettare il costo del servizio laddove previsto e premere il tasto ***Genera Mav*.**



A questo punto, come riportato nell'immagine che segue, il sistema genererà un codice (**CODICE MAV**) necessario per effettuare il pagamento. All'occorrenza è possibile stampare il bollettino MAV: sarà sufficiente cliccare sul MAV appena generato per visualizzarlo e stamparlo tramite tasto di stampa preposto.

Il bollettino MAV sarà comunque sempre stampabile, fino a che non verrà pagato, attraverso la sezione **Pagamenti -> MAV da Pagare**

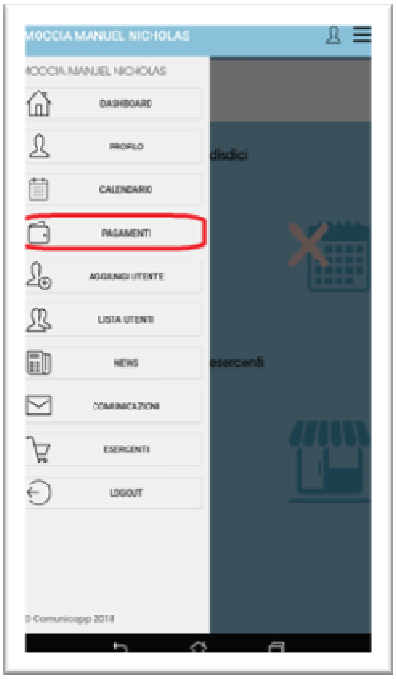
Una volta generato il codice MAV da subito sarà possibile effettuare la ricarica attraverso una delle seguenti modalità:

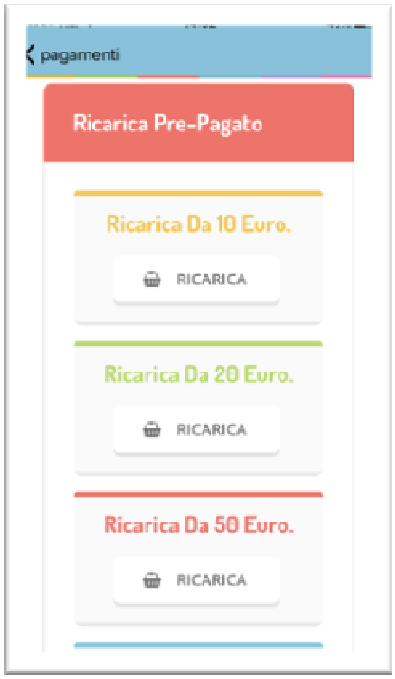
- presso ogni sportello bancario d'Italia, anche non nel territorio comunale e anche senza essere correntista
- tramite Home Banking personale alla sezione "pagamento MAV"
- tramite ATM bancari alla sezione "Pagamento MAV" se disponibile

Una volta effettuato il pagamento, la registrazione sul Portale Genitori della transazione economica avvenuta verrà visualizzata entro le 48 ore successive.

Potrete inoltre generare il codice MAV direttamente dall'applicazione ComunicAPP su smartphone e tablet, accedendo alla sezione "Saldo" o alla sezione "Pagamenti", premendo sul simbolo , scegliendo o immettendo l'importo della ricarica ed infine selezionando il metodo di pagamento MAV:

.



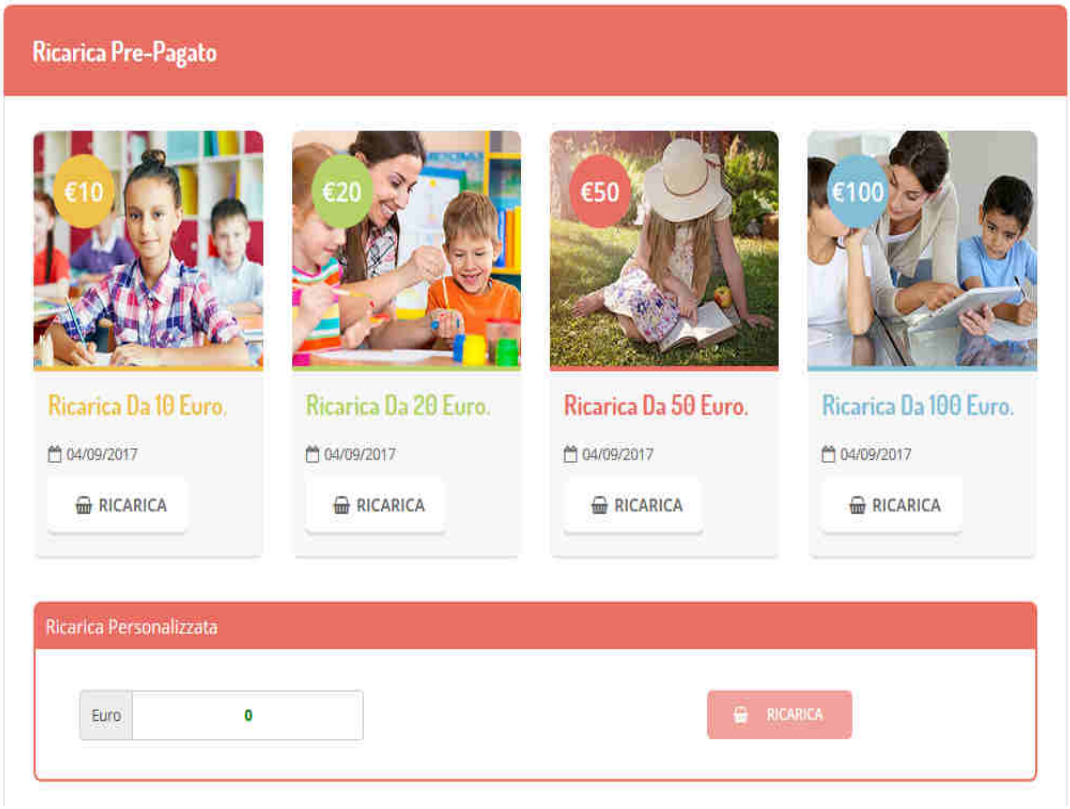


----------*FINE: Generazione MAV da COMUNICAPP*

PAGAMENTO TRAMITE CARTA DI CREDITO ONLINE

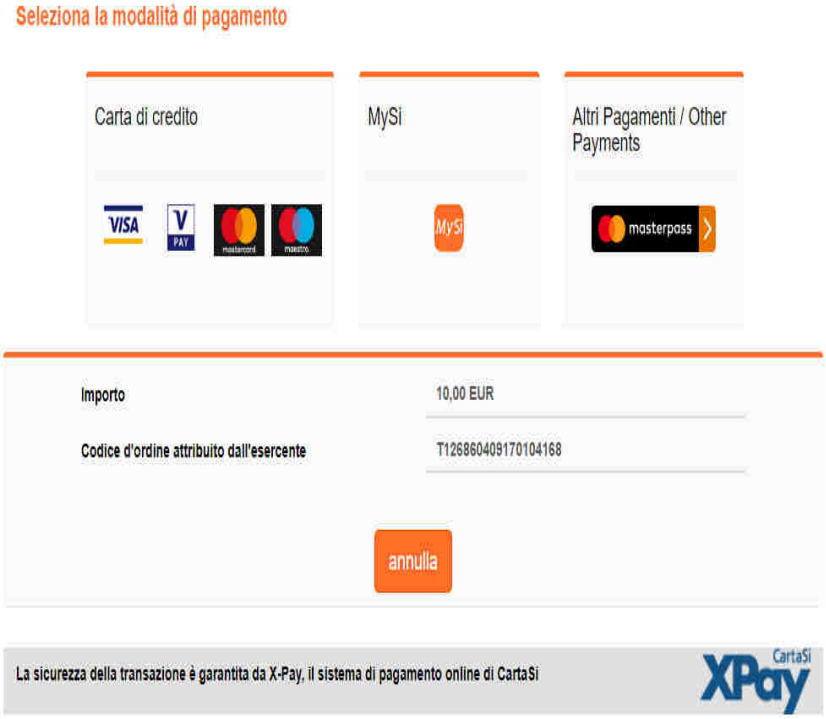
Sarà possibile effettuare ricariche tramite il servizio di Carta di Credito Online accedendo all'area web dedicata sul Portale Genitori andando nella sezione **Pagamenti -> Effettua una ricarica** e indicando l'importo che si desidera ricaricare.

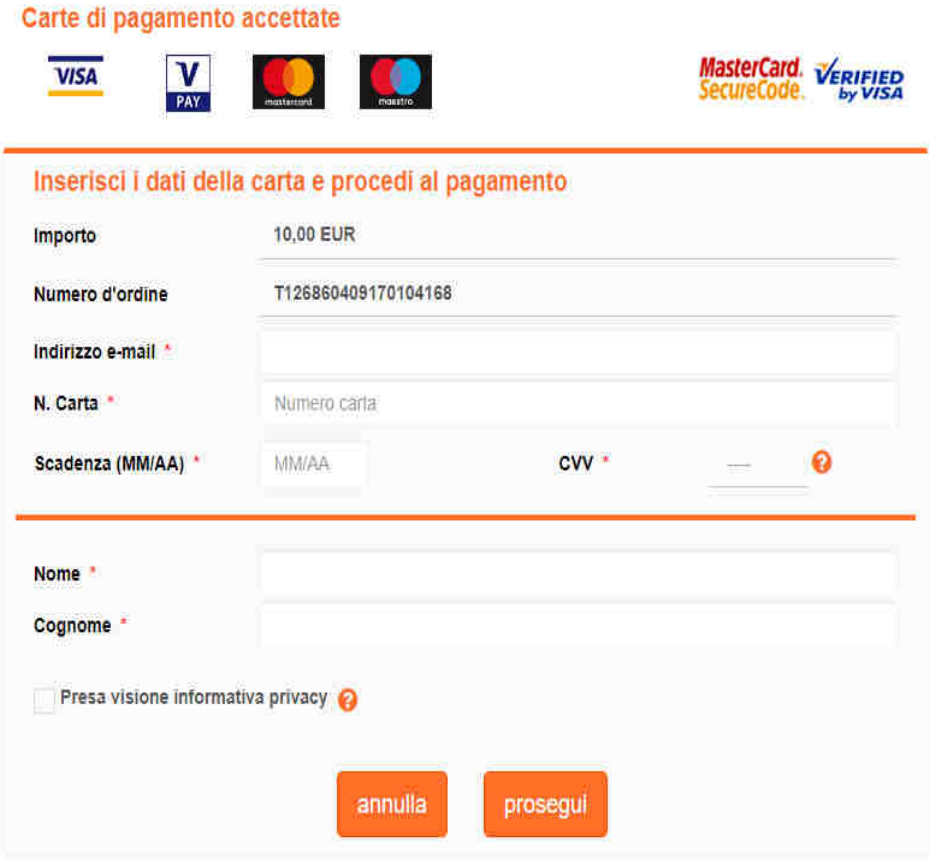
L'importo si potrà selezionare dalle scelte proposte ad importo prefissato (es. *Ricarica da 10 Euro*) oppure, in alternativa, inserendolo manualmente nella sezione della ***Ricarica Personalizzata*** come è possibile riscontrare dalla seguente immagine:



Una volta effettuata la scelta o imputato l'importo, premere su ***Ricarica***: sarà necessario selezionare in seguito **Carta di Credito**

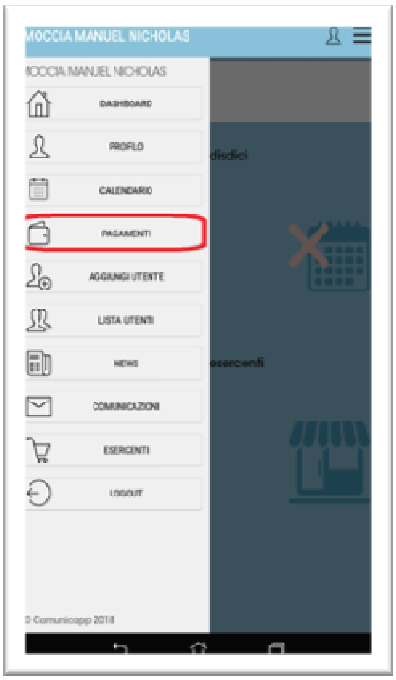
e premere il tasto ***Prosegui***.
Sarà necessario poi scegliere il proprio circuito da utilizzare tra quelli proposti/attivi, inserire gli estremi della propria carta di credito ed infine premere prosegui per finalizzare il pagamento.
Di seguito riportiamo le immagini relative alle operazioni appena descritte:

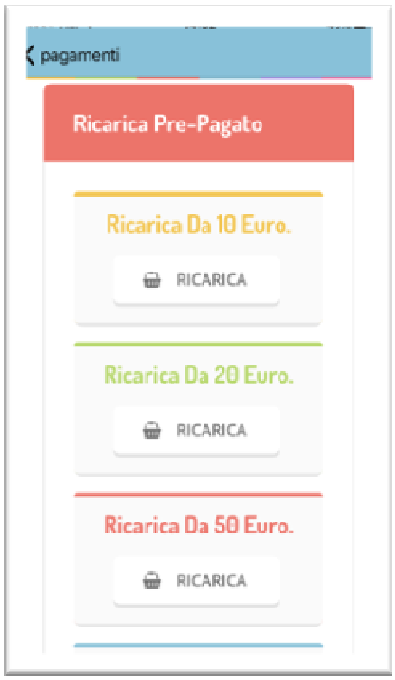

Seleziona la modalità di pagamento
Carta di credito
MySi
Altri Pagamenti / Other Payments
masterpass
Importo
10,00 EUR
Codice d'ordine attribuito dall'esercente
T126860409170104168
annulla
La sicurezza della transazione è garantita da X-Pay, il sistema di pagamento online di CartaSi
CartaSi
XPay


Carte di pagamento accettate
MasterCard SecureCode
VERIFIED by VISA
Inserisci i dati della carta e procedi al pagamento
Importo
10,00 EUR
Numero d'ordine
T126860409170104168
Indirizzo e-mail *
N. Carta *
Numero carta
Scadenza (MM/AA) *
MM/AA
CVV *
Nome *
Cognome *
Presa visione informativa privacy
annulla
prosegui

Attenzione: nel corso dell'operazione sopra descritta, il Portale Genitori si collegherà al sito e-commerce della banca. Sarà per tanto necessario ***non chiudere il Browser fin tanto che il sito e-commerce della banca non avrà terminato le operazioni di ricarica e opportunamente rimandato al sito del Portale Genitori***. Solo quando si ritornerà sulla pagina del Portale Genitori si potrà ritenere conclusa la transazione economica sia lato banca e-commerce che lato Portale Genitori. La registrazione sul Portale Genitori della transazione di pagamento avvenuta, verrà visualizzata entro le 24 ore successive.
Di seguito riportiamo il messaggio da visualizzare a transazione completata con successo sia lato banca e-commerce che lato Portale Genitori:

Si informa inoltre l'utenza, che è possibile pagare tramite carta di credito online direttamente dall'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 Carta di Credito: Carta di credito .





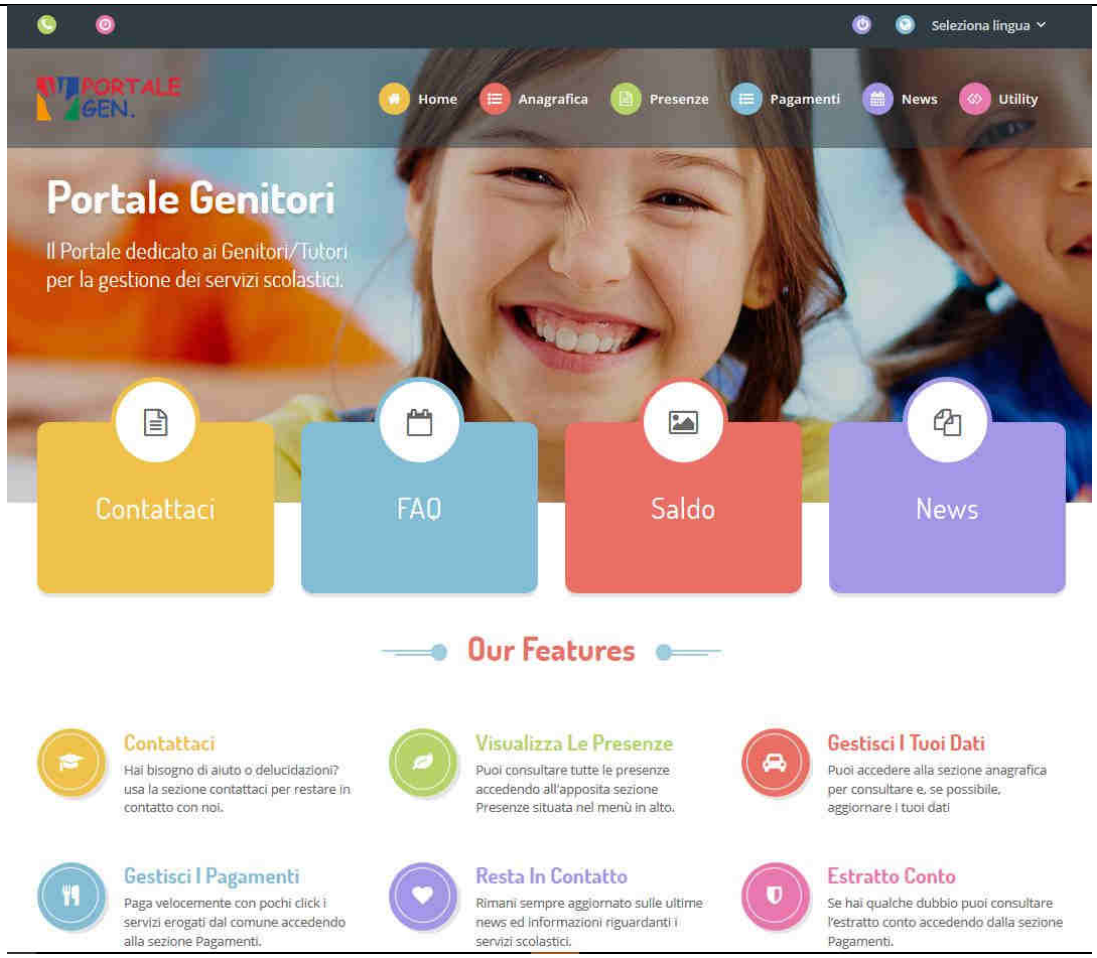
Come per il Portale dei genitori, sarete re-diretti nella pagina e-commerce della banca dalla quale sarà poi possibile scegliere il proprio circuito da utilizzare tra quelli proposti/attivi e portare a compimento l'operazione inserendo gli estremi della propria carta di credito e proseguendo fino alla finalizzazione del pagamento.

COMUNICAZIONE CON LE FAMIGLIE

Portale genitori

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. Il link al Portale Genitori e le credenziali personali sono riportate nella "Lettera Codici e Credenziali" distribuita all'utenza. 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
- 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 dal Comune e/o dalla Società di Ristorazione ITALREST srl
- 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, ovvero il Comune di Cisterna di Latina.



Per qualsiasi eventuale chiarimento in merito al sistema ed alla situazione del proprio credito potrete sempre contattare i numeri telefonici 0696834201/0696834230 nei giorni martedì e giovedì dalle ore 15:30 alle ore 17:30 e mercoledì dalle ore 09:00 alle ore 13:00 no alle mail l.cera@comune.cisterna.latina.it oppure m.iuculano@comune.cisterna.latina.it

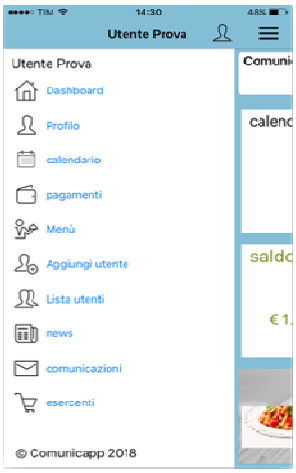
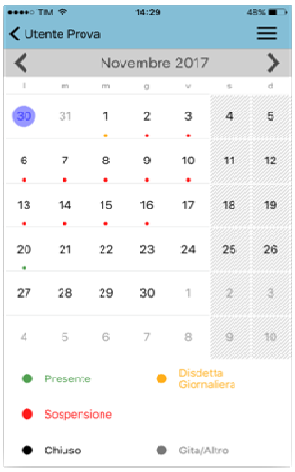
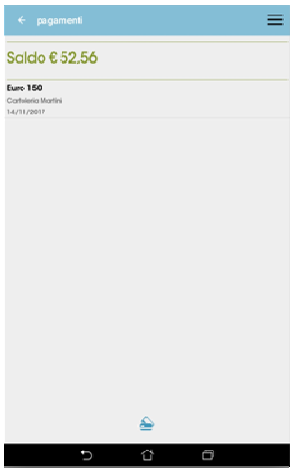
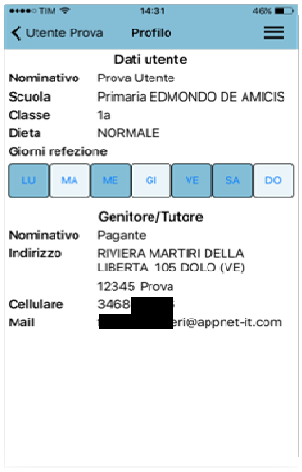
Applicazione per Smartphone o Tablet iOs, Android

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 permetterà al genitore 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 della Società di Ristorazione ITALREST srl.

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

Le sezioni di suddetta applicazione sono 4 (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