



COMUNE DI TELGATE

PROVINCIA DI BERGAMO

UFFICIO SEGRETERIA

24060- PIAZZA VITTORIO VENETO, 42
Codice Fiscale - Partita Iva: 00240940163

Tel. 035830121 – Fax 0354421101
E-mail: protocollo@comune.telgate.bg.it
PEC: comune.telgate@pec.it

MANUALE DI UTILIZZO

PREMESSA

Il presente documento è redatto con lo scopo di spiegare all'utenza il funzionamento del sistema informatizzato per la prenotazione dei pasti della mensa scolastica. 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 o Società di Ristorazione.

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 o alla Società di Ristorazione per ottenerne una copia in caso questi ultimi abbiano già provveduto alla distribuzione.

Servizio prenotazione mensa scolastica

A partire dal 15/01/2018 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

In questa sezione verrà presentata la modalità di rilevazione delle presenze al servizio REFEZIONE.

PRENOTAZIONE DA PARTE DELL'ENTE

Le presenze in mensa verranno effettuate dalla società di ristorazione attraverso strumenti informatizzati. Tutti i genitori, ogni giorno 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, 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 .



COMUNE DI TELGATE

PROVINCIA DI BERGAMO

UFFICIO SEGRETERIA

24060- PIAZZA VITTORIO VENETO, 42
Codice Fiscale - Partita Iva: 00240940163

Tel. 035830121 – Fax 0354421101
E-mail: protocollo@comune.telgate.bg.it
PEC: comune.telgate@pec.it

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 Telgate.
- **Tramite chiamata con Voce Guida** da telefono fisso o cellulare ai numeri riportati nella lettera con le credenziali che Vi verrà consegnata in seguito.
- **Tramite APP "ComunicApp"** 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 supportato su iPad per sistemi iOS e in generale 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. L'orario limite per la disdetta viene riportato nella "Lettera Codici e Credenziali" distribuita all'utenza all'inizio dell'anno scolastico. Le eventuali disdette inviate in ritardo non saranno processate e daranno luogo all'addebito automatico del 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, 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*).

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 nella "Lettera Codici e Credenziali" distribuita all'utenza contenente le singole informazioni personali di accesso al sistema. In tutti gli altri casi le suddette operazioni saranno gratuite solo se previste dal piano tariffario del proprio operatore telefonico.

La dieta in bianco generalmente è rivolta a coloro che soffrono di stati di chetosi (acetone), gastriti o gastroduodeniti, di enteriti in via di risoluzione (non deve essere più presente diarrea) o stati post influenzali che richiedono un periodo di cautela nella rialimentazione.

- La richiesta di dieta in bianco DI NORMA deve essere effettuata dal Pediatra o Medico di base, il quale rilascerà un certificato da consegnare alla scuola/comune, che lo tratterà agli atti.
- La dieta in bianco potrà essere richiesta per iscritto e, solo per due giorni, anche dal genitore stesso nel caso di un



COMUNE DI TELGATE

PROVINCIA DI BERGAMO

UFFICIO SEGRETERIA

24060- PIAZZA VITTORIO VENETO, 42
Codice Fiscale - Partita Iva: 00240940163

Tel. 035830121 – Fax 0354421101
E-mail: protocollo@comune.telgate.bg.it
PEC: comune.telgate@pec.it

evento acuto.

Generalmente si tratta di confezionare una dieta quasi priva di grassi animali (vanno eliminati burro, uova, latte intero e latticini ad esclusione di Parmigiano Reggiano e ricotta magra di vacca), salumi, carni grasse, dolci come budini, creme, gelati, panna, cioccolato, ecc.

(NB: usufruire delle grammature indicate nella tabella dietetica in uso presso la scuola)

Utilizzare come condimento olio extra vergine d'oliva (EVO) da consumarsi CRUDO Primi piatti

- Pasta o riso asciutti conditi con olio extra vergine d'oliva (EVO) o salsa di pomodoro
- Polenta condita con salsa di pomodoro ed eventualmente poco Parmigiano Reggiano ben stagionato

Secondi piatti

- Pesce al vapore, lessato, alla piastra
- Carne magra al vapore, alla piastra, lessata
- Ricotta magra di vacca (con una percentuale di grasso uguale od inferiore all'8%)

Contorni

- Verdura cruda o cotta, lessata o stufata, condita con olio extra vergine d'oliva (EVO) crudo, poco sale ed eventualmente limone

Frutta

- Libera a parte nei casi in cui viene consigliata la mela o la pera cotta

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, 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 "Lettera Codici e Credenziali" consegnata all'utenza, contenente i codici di accesso ed utilizzo del sistema**, 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 rimanda alla "Lettera Codici e Credenziali" distribuita all'utenza), 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.



COMUNE DI TELGATE

PROVINCIA DI BERGAMO

UFFICIO SEGRETERIA

24060- PIAZZA VITTORIO VENETO, 42
Codice Fiscale - Partita Iva: 00240940163

Tel. 035830121 – Fax 0354421101
E-mail: protocollo@comune.telgate.bg.it
PEC: comune.telgate@pec.it

MODALITA' OPERATIVE DI DISDETTA TRAMITE TECNOLOGIA SET

Applicazione per Smartphone iOS, Android e 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 e su tablet Android dotati di accesso ad Internet ed effettuare l'operazione scelta.

Si precisa che l'APP non è supportata su iPad per sistemi iOS e in generale su dispositivi Windows Phone: per questi dispositivi sarà comunque possibile accedere via browser (Google Chrome, Firefox, ecc..) al Portale Genitori per usufruire delle stesse funzionalità dell'APP (si veda a tal proposito il paragrafo Portale Genitori).

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



Logo



Login e scelta del comune



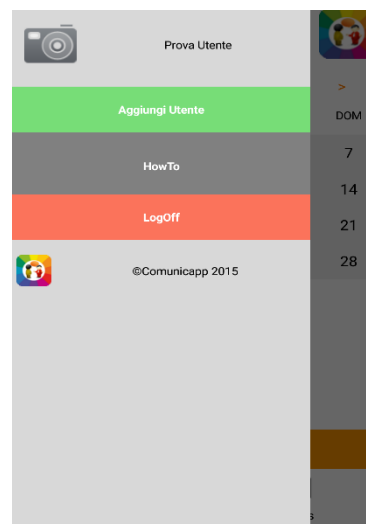
Calendario



Scelta disdetta, pasto in bianco, Attivazione/disattivazione servizio



Ricariche, estratto conto



Utility



COMUNE DI TELGATE

PROVINCIA DI BERGAMO

UFFICIO SEGRETERIA

24060- PIAZZA VITTORIO VENETO, 42
Codice Fiscale - Partita Iva: 00240940163

Tel. 035830121 – Fax 0354421101
E-mail: protocollo@comune.telgate.bg.it
PEC: comune.telgate@pec.it

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 l'orario limite(9:00) indicato sulla "Lettera Codici e Credenziali" del mattino dell'assenza. Al di fuori di tale orario la disdetta non sarà processata e quindi contabilizzata a sistema. Si consiglia di non ridursi a 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 "Lettera Codici e Credenziali" distribuita all'utenza e seguire la voce preregistrata che lo indirizzerà e lo seguirà durante le diverse operazioni.

Numero verde 800911194 da telefono fisso

Numero 0294755308 da telefono cellulare

Le operazioni possibili sono mostrate nella figura esplicativa seguente:



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 l'orario limite indicato sulla "Lettera Codici e Credenziali" del mattino dell'assenza. Al di fuori di tale orario la disdetta non sarà processata e quindi contabilizzata a sistema. Si consiglia 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.



COMUNE DI TELGATE

PROVINCIA DI BERGAMO

UFFICIO SEGRETERIA

24060- PIAZZA VITTORIO VENETO, 42
Codice Fiscale - Partita Iva: 00240940163

Tel. 035830121 – Fax 0354421101
E-mail: protocollo@comune.telgate.bg.it
PEC: comune.telgate@pec.it

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 lettera distribuita all'utenza dal comune e/o società di ristorazione.


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 selezionare le date future disponibili su calendario in cui vostro figlio sarà assente. Selezionando la data, vi verranno proposte diverse funzionalità tra cui la disdetta giornaliera, la disdetta prolungata e la prenotazione del pasto bianco. Le date con sfondo ROSSO non sono disponibili in quanto catalogate come SERVIZIO REFEZIONE NON EROGATO.

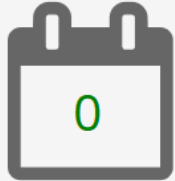
Di seguito proponiamo le immagini della sezione del portale genitori in cui è possibile effettuare quanto sopra menzionato:

Servizio:

Mese:

Anno:

 **Sospendi Servizio**

Num. Presenze
 **0**

LU	MA	ME	GI	VE	SA	DO
				1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	



COMUNE DI TELGATE

PROVINCIA DI BERGAMO

UFFICIO SEGRETERIA

24060- PIAZZA VITTORIO VENETO, 42
Codice Fiscale - Partita Iva: 00240940163

Tel. 035830121 – Fax 0354421101
E-mail: protocollo@comune.telgate.bg.it
PEC: comune.telgate@pec.it

Operazioni Presenze GIORNO: 19/09/2017

Disdetta

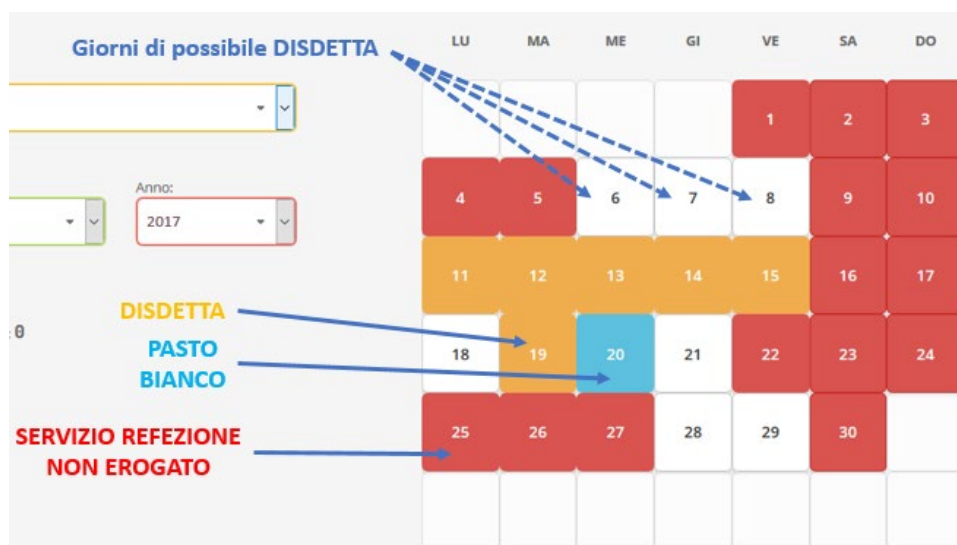
Pasto Bianco

Rimuovi Disdetta

Elimina Bianco

Sospendi Servizio

Riattiva Servizio



Orari di operatività:

Tramite il Portale Genitori, la disdetta del pasto dovrà essere effettuata entro l'orario limite indicato sulla "Lettera Codici e Credenziali" del mattino dell'assenza. Se la disdetta verrà imputata oltre l'orario limite indicato, 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.



COMUNE DI TELGATE

PROVINCIA DI BERGAMO

UFFICIO SEGRETERIA

24060- PIAZZA VITTORIO VENETO, 42
Codice Fiscale - Partita Iva: 00240940163

Tel. 035830121 – Fax 0354421101
E-mail: protocollo@comune.telgate.bg.it
PEC: comune.telgate@pec.it

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.

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 allo sportello del Servizio Pubblica Istruzione, Piazza Vittorio Veneto 42.

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.



COMUNE DI TELGATE

PROVINCIA DI BERGAMO

UFFICIO SEGRETERIA

24060- PIAZZA VITTORIO VENETO, 42
Codice Fiscale - Partita Iva: 00240940163

Tel. 035830121 – Fax 0354421101
E-mail: protocollo@comune.telgate.bg.it
PEC: comune.telgate@pec.it

MODALITA' DI PAGAMENTO

Qui di seguito verranno illustrate le modalità di pagamento messe a disposizione dell'utenza per poter pagare i servizi offerti.

PAGAMENTO TRAMITE PIATTAFORMA PagoPA

Sarà possibile effettuare ricariche tramite la Piattaforma PagoPA accedendo all'area web dedicata sul Portale Genitori entrando nella sezione **Pagamenti** -> **Effettua una ricarica** e indicando l'importo che si desidera ricaricare.

È possibile selezionare l'importo di ricarica fra le scelte proposte (es. *Ricarica da 10 euro*) oppure, in alternativa, inserendolo a piacere nella sezione **Ricarica Personalizzata**

Ricarica Personalizzata

Euro

 RICARICA

Una volta effettuata la scelta o inserito l'importo, premere su **Ricarica**: sarà necessario indicare se procedere al **Pagamento on-line** (es carta di credito, home banking, Satispay, PayPal ecc.) o se generare un **Avviso di Pagamento**, da poter pagare successivamente attraverso i canali abilitati sul territorio (come Banche, sportelli ATM, punti vendita SISAL, Lottomatica e Banca 5 e Uffici Postali) o online.

Sul sito ufficiale di PagoPA trovi l'elenco aggiornato di tutti i Prestatori di Servizi più vicini a te.

Scelta del servizio da ricaricare:

Inoltre, qualora siano gestiti diversi servizi scolastici sul portale, è necessario **scegliere attentamente il servizio da ricaricare** dall'apposito menù a tendina.

Scelta Pagamento

⚠ Attenzione! Per eventuali problemi nel processo di ricarica, verificare sulle impostazioni del proprio browser in uso, l'attendibilità del sito del Portale Genitori (compatibilità) e/o la presenza di eventuali Blocchi PopUp per il sito.


Quando si effettua una ricarica, aspettare il termine della procedura prima di chiudere le finestre del browser, per evitare che la ricarica appena effettuata non venga registrata dal sistema.


✓ **Procedi!** Mail corretta. Puoi procedere al pagamento.
Mail attuale: mattia.piccinini@appnet-it.com
Per modificare la mail [Clicca qui](#)


⚠ Attenzione! Per procedere al pagamento deve essere correttamente compilato il codice fiscale dell'alunno.
Per modificarlo [Clicca qui](#)

Servizio:
REFEZIONE SCOLASTICA
REFEZIONE SCOLASTICA
TRASPORTO
POST SCUOLA
PRE SCUOLA

Riepilogo Pagamento



 02/12/2022

 21879

Totale Pagamento: €10

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

- **Indirizzo e-mail**
- **Codice Fiscale dell'utente**



COMUNE DI TELGATE

PROVINCIA DI BERGAMO

UFFICIO SEGRETERIA

24060- PIAZZA VITTORIO VENETO, 42
Codice Fiscale - Partita Iva: 00240940163

Tel. 035830121 – Fax 0354421101
E-mail: protocollo@comune.telgate.bg.it
PEC: comune.telgate@pec.it

- **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 ricarica accedendo alla sezione **Pagamenti -> Effettua una ricarica**.

✓ **Scelta Pagamento Online**

Se viene scelta la modalità di Pagamento Online, il Portale Genitori si collegherà alla Piattaforma PagoPA alla quale dovrete accedere secondo le modalità indicate; è necessario **non chiudere il vostro Browser fino a quando non avrete terminato le operazioni di ricarica e non sarete rimandati al sito del Portale Genitori**. 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 della ricarica. 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.

Scelta Pagamento

Attenzione! Per eventuali problemi nel processo di ricarica, verificare sulle impostazioni del proprio browser in uso, l'attendibilità del sito del Portale Genitori (compatibilità) e/o la presenza di eventuali Blocchi PopUp per il sito.

Quando si effettua una ricarica, aspettare il termine della procedura prima di chiudere le finestre del browser, per evitare che la ricarica appena effettuata non venga registrata dal sistema.

✓ **Procedi!** Mail corretta. Puoi procedere al pagamento.
Mail attuale: genitori@comune.telgate.it
Per modificare la mail **Clicca qui**

Servizio:
Ricezione


Scegli La Modalità Di Pagamento

pagoPA

Pagamento OnLine Genera avviso pagamento

INDIETRO PROSEGUI

Riepilogo Pagamento



15/04/2023
50344

Totale Pagamento: €10

Si informa inoltre l'utente, che è possibile pagare tramite l'applicazione ComunicApp su smartphone e tablet: basterà accedere alla sezione "Saldo" o parimenti alla sezione "Pagamenti" -> "Ricariche", premere sul tasto **Ricarica Ora**, ed effettuare le operazioni come sul Portale Genitori.

Video Tutorial di supporto

Per avere ulteriore supporto sulle operazioni da fare, guarda i video tutorial che ti illustrano passo-passo le funzionalità:

- Su **Portale Genitori** all'interno della sezione **PRESENZE**, tramite il tasto "Guarda i video tutorial dedicati" oppure nella sezione generale "**Utility > Video Tutorial**"




COMUNE DI TELGATE

PROVINCIA DI BERGAMO

UFFICIO SEGRETERIA

24060- PIAZZA VITTORIO VENETO, 42
Codice Fiscale - Partita Iva: 00240940163

Tel. 035830121 – Fax 0354421101
E-mail: protocollo@comune.telgate.bg.it
PEC: comune.telgate@pec.it

- Su **APP ComunicApp** all'interno della sezione **CALENDARIO** del menù laterale, tramite il tasto  in alto a destra oppure nella sezione generale del menù laterale **"Video Tutorial"**

PAGAMENTO TRAMITE ADDEBITO AUTOMATICO IN C/C

Compilando il format che trovate sul portale iscrizioni si potrà attivare l'addebito automatico in conto corrente.

Qualora decidiate in corso anno di attivare tale modalità di pagamento potete accedere al portale, nella sezione anagrafiche – dati genitore – dati bancari – modifica. In alternativa potete compilare il modulo di attivazione che trovate nella sezione news.

L'addebito avverrà tra il 13 e il 18 del mese successivo a quello in cui verranno effettivamente consumati i pasti.

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.

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 e/o modificare 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 una ricarica attraverso i canali di pagamento abilitati
- News: per accedere alle comunicazioni e notifiche pubblicate dal Comune e/o Società di Ristorazione
- 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.

Per qualsiasi eventuale chiarimento in merito al sistema ed alla situazione del proprio credito potrete sempre contattare il numero 0350386182 nei giorni da lunedì a venerdì dalle ore 9:00 alle ore 13:30.

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 e in generale su dispositivi Windows Phone.

Sarà possibile, una volta installato, 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/ente di ristorazione.

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



COMUNE DI TELGATE

PROVINCIA DI BERGAMO

UFFICIO SEGRETERIA

24060- PIAZZA VITTORIO VENETO, 42
Codice Fiscale - Partita Iva: 00240940163

Tel. 035830121 – Fax 0354421101
E-mail: protocollo@comune.telgate.bg.it
PEC: comune.telgate@pec.it

4. sezione News - in cui è possibile visualizzare eventuali comunicazioni da parte del Comune e/o società di ristorazione