

## MANUALE DI UTILIZZO

Questo manuale ha lo scopo di spiegare 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** e identificare i canali di comunicazione con Dussmann Service S.r.l.

A partire dall'anno scolastico 2025/26 il servizio di ristorazione scolastica sarà oggetto di una novità organizzativa legata alla prenotazione ed al pagamento dei pasti, attraverso l'introduzione del **buono digitale**. Con il nuovo sistema, potrete acquistare per ogni bambino iscritto un credito che verrà decurtato automaticamente ad ogni pasto consumato.

### MODALITA' DI RILEVAZIONE DELLE PRESENZE

Le presenze in mensa verranno inserite automaticamente ad ogni inizio dell'anno scolastico 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.

### COME COMUNICARE L'ASSENZA

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

- ✓ 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
- ✓ Tramite PC utilizzano il [Portale Genitori](#);
- ✓ Tramite **chiamata con Voce Guida** da telefono fisso o cellulare al numero dedicato che verrà comunicato in seguito all'iscrizione.

La comunicazione di assenza dovrà essere inviata **entro e non oltre le ore 9 del giorno** in cui si intende disdire il pasto. Le eventuali disdette inviate in ritardo non saranno processate e daranno luogo all'addebito automatico del pasto.

Il sistema è molto semplice e si basa sul fatto che ogni giorno in 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
- ✓ l'**assenza prolungata** (così da non dover effettuare una comunicazione tutti i giorni)
- ✓ la **riattivazione del servizio** dopo l'assenza prolungata (operazione obbligatoria per ripristinare la presenza del bambino dopo il periodo di disdetta prolungata).

Inoltre, se necessario, è possibile effettuare 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:

## 1. Applicazione per Smartphone o Tablet iOS, Android

È 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 sul giorno per cui si vuole effettuare la disdetta o la prenotazione del pasto in bianco.

Le modifiche sono registrate in tempo reale dal sistema.

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



## 2. Portale Genitori

Per il genitore è possibile compiere le operazioni sopradescritte utilizzando il [Portale Genitori](#), accedendo tramite SPID o CIE.

Una volta effettuato il login sarà possibile accedere alla sezione “**Presenze**” e indicare nel calendario il giorno per il quale si intende effettuare la disdetta o la prenotazione del pasto in bianco.

Selezionando la data, verranno proposte le scelte: 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.*”

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.

Ad esempio, a inizio mese è già possibile pianificare quali giorni sarà presente il bambino e quali giorni non usufruirà del servizio semplicemente selezionando le date future disponibili su calendario in cui sarà assente.

### 3. Telefonata tramite Voce Guidata

Al genitore, a seguito dell'iscrizione, verrà comunicato un **codice disdetta** e, componendo il numero dedicato che verrà comunicato agli utenti dopo la convalida dell'iscrizione, 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. Seguire la voce guida durante le operazioni:



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, né per la domenica, ma direttamente per il lunedì successivo.

Le operazioni effettuate tramite telefono possono subire **ritardi** nella visualizzazione su portale Genitori rispetto degli altri metodi di disdetta.

È sempre possibile annullare la disdetta effettuata tramite telefonata con Voce Guidata, utilizzando nuovamente lo stesso metodo.

#### 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 delle ore 9** del mattino dell'assenza.

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

Si consiglia di non ridursi a procedere alla disdetta in concomitanza dell'orario limite indicato.

In occasione di **scioperi e seggi** elettorali non è necessario disdire il pasto mentre è necessario inserire l'assenza nel giorno di **uscita didattica (gita scolastica)**.

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.

## MODALITA' DI PAGAMENTO

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".



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).

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

Per poter proseguire con la ricarica, il sistema verifica 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 ricarica accedendo alla sezione **Pagamenti** → **Effettua una ricarica**.

Il pagamento può essere effettuato tramite:

- ✓ **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.

The image shows two screenshots of a web portal. The left screenshot, titled 'Scelta Pagamento', contains an attention warning, a success message with email details, a service dropdown menu set to 'Refezione', and a 'Scegli La Modalità Di Pagamento' section with radio buttons for 'Pagamento OnLine' and 'Genera avviso pagamento'. The right screenshot, titled 'Riepilogo Pagamento', shows a date of 15/04/2025, a user ID of 50044, and a total payment amount of €10. Navigation buttons 'INDIETRO' and 'PROSEGUI' are visible at the bottom.

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

## RECUPERO DEI BUONI MENSA CARTACEI ANCORA IN POSSESSO DELLE FAMIGLIE

I genitori che sono ancora in possesso di buoni mensa cartacei acquistati nell'anno scolastico 2024/2025 e comunque entro la data 30/06/2025 vedranno tali buoni convertiti automaticamente in saldo disponibile.

## COMUNICAZIONE CON LE FAMIGLIE

### 1. 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, tramite spid/CIE.

Nell'home page del portale genitori è possibile visionare il seguente menù:

- ✓ Anagrafica: per visualizzare i dati anagrafici del bambino e del genitore;
- ✓ Presenze: per consultare lo storico ed inserire disdette del pasto;
- ✓ 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 da Dussmann Service Srl

Per qualsiasi chiarimento in merito al sistema ed alla situazione del proprio credito potrete sempre contattare il numero **0341-365690** dal lunedì al venerdì dalle ore 7.30 alle ore 14.00, giovedì anche dalle 15 alle 18 e sabato dalle 9 alle 12.

## 2. Applicazione ComunicApp

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 il login attraverso SPID o CIE.

Attraverso la ComunicApp verrà messo a disposizione del genitore uno strumento informativo a 360 gradi che permette di essere sempre aggiornato sulla situazione del proprio bambino, in termini di **presenze in mensa e pagamenti effettuati**, oltre che per le **comunicazioni** ufficiali da parte dei Dussmann Service Srl.

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

## MODULO 730

A partire dal mese di marzo sarà possibile scaricare **un'attestazione delle spese sostenute** per la refezione e servizi secondari utile alla dichiarazione 730, accedendo all'area web dedicata sul Portale Genitori nella sezione **Pagamenti** → **Dichiarazione 730**.

L'utente potrà scaricare tale documento dichiarativo premendo su "**Scarica dichiarazione per il 730**".

Prima di scaricare la dichiarazione consigliamo di verificare che i codici fiscali del Genitore/Tutore e dell'alunno siano corretti, controllando nella sezione "**Verifica i codici Fiscali**".

The screenshot shows the 'SCHOOLNET GENITORI' website interface. At the top, there is a navigation menu with icons for Home, Anagrafica, Presenze, Pagamenti, News, and Utility. Below the menu is a banner for 'Dichiarazione 730' with a breadcrumb trail 'Home > Dichiarazione 730'. The main content area features a heading 'ATTESTAZIONE DI PAGAMENTO DELLE RETTE SCOLASTICHE' and a sub-heading 'Dichiarazione 730'. Below this, there is a text block explaining that users can download the 730 declaration module and are advised to verify fiscal codes. A blue button labeled 'Scarica!' is present. Below this is a section titled 'VERIFICA I CODICI FISCALI' containing two checked checkboxes for 'Codice Fiscale Alunno: CQVLRD15514A359K' and 'Codice Fiscale Pagante: CQVCSMB6A16F153K'. At the bottom, there is a red button labeled 'SCARICA DICHIARAZIONE 730'.