



PORTALE GENITORI - MANUALE DI UTILIZZO

Questo Manuale ha lo scopo di spiegare agli iscritti il funzionamento del nuovo sistema informatizzato per la fruizione dei servizi scolastici di refezione e trasporto.

Le novità più importanti introdotte sono legate alla gestione integrata dei seguenti aspetti: iscrizione on line, pagamento dei servizi, richiesta diete speciali/sanitarie, prenotazione del pasto, fruizione e disdetta dei pasti.

*Per **eventuali chiarimenti** è sempre possibile contattare l'Ufficio dedicato ai Servizi scolastici:*

Tel. 075 9460721 Int. 4, dal lunedì al venerdì, dalle ore 10:00 alle ore 12:00.

SOMMARIO

1. CARICAMENTO DEL BORSELLINO VIRTUALE	2
2. MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLE PRESENZE IN MENSA	5
3. MODALITÀ DI DISDETTA DEI PASTI DELLA MENSA	6
4. TRASPORTO SCOLASTICO	8
5. APPROFONDIMENTI	9
<i>Altre funzioni del Portale Genitori</i>	<i>9</i>
<i>Altre funzioni dell 'app ComunicApp</i>	<i>9</i>
<i>Gestione delle richieste di diete speciali e/o sanitarie</i>	<i>10</i>
<i>Modulo 730</i>	<i>11</i>



1. CARICAMENTO DEL BORSELLINO VIRTUALE

Per ogni bambino iscritto al servizio è necessario caricare un borsellino virtuale acquistando in anticipo un credito che verrà decurtato automaticamente ad ogni pasto consumato e/o ad ogni mensilità del trasporto scolastico. Il genitore/tutore potrà effettuare ricariche del borsellino selezionando il servizio scelto (mensa o trasporto) e l'importo di ricarica fra le scelte proposte (es. *ricarica da 30 euro*) oppure, in alternativa, inserire un importo a piacere nella sezione **Ricarica Personalizzata**.

ATTENZIONE!

*Ad ogni bambino iscritto è associato un solo borsellino virtuale. In presenza di due o più figli iscritti al servizio, il genitore/tutore dovrà ricaricare separatamente il borsellino virtuale di ogni bambino. **Non è possibile effettuare pagamenti cumulativi per più bambini.***

Per effettuare la ricarica del borsellino virtuale è necessario accedere al Portale Genitori al Link: <https://www1.itcloudweb.com/pietralungaportalegen>, entrare nella sezione **Pagamenti -> Effettua una ricarica** e indicare il servizio (**mensa o trasporto**) e l'importo che si desidera ricaricare.

Una volta effettuata la scelta o inserito l'importo, premere su **Ricarica¹**. A questo punto, sarà necessario **scegliere** se procedere con un pagamento on line (CASO A), oppure generare un avviso di pagamento (CASO B).

¹ 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; 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**.



COMUNE DI PIETRALUNGA
Area Finanziaria ed Amministrativa
Servizi Scolastici

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: denis.bertonzi@gmail.com
Per modificare la mail [Clicca qui](#)

Servizio:

Refezione

Scegli La Modalità Di Pagamento



☐ Pagamento OnLine ☐ Genera avviso pagamento

INDIETRO

PROSEGUI

Riepilogo Pagamento



15/04/2023
50044
Totale Pagamento: €10

Scegliere:
Refezione
oppure
Trasporto

CASO A. Pagamento on-line (es. carta di credito, home banking, Satispay, PayPal, ecc.). Se viene scelta questa modalità, 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.

CASO B. Generazione Avviso di pagamento (IUV). Se viene scelta questa modalità, il sistema riporta il riepilogo dei dati della ricarica, quindi premere il tasto "Genera Avviso di pagamento" per proseguire. Una volta generato l'avviso di pagamento (IUV), è possibile decidere di **pagarlo subito online** oppure **di stamparlo e pagarlo** successivamente, attraverso i canali abilitati sul territorio (es. Banche, sportelli



COMUNE DI PIETRALUNGA
Area Finanziaria ed Amministrativa
Servizi Scolastici

ATM, punti vendita SISAL, Lottomatica, Banca 5 e Uffici Postali)². Se necessario, è possibile **eliminare l'avviso di pagamento** tramite i tasti appositi presenti sul portale.

NOTA BENE: è possibile effettuare il pagamento da **smartphone o tablet** utilizzando l'applicazione **ComunicApp**. In questo caso, accedere alla sezione "Saldo" o "Pagamenti", premere sul tasto **Ricarica Ora**, ed effettuare le operazioni come sul Portale Genitori.

ATTENZIONE!

Non è più possibile effettuare pagamenti con bonifici bancari o bollettini postali a favore del Comune di Pietralunga.

Ogni borsellino virtuale è dotato di due tasche, una dedicata alla mensa e una al trasporto scolastico. Ogni tasca va ricaricata separatamente.

² Sul sito ufficiale di PagoPA trovi l'elenco aggiornato di tutti i Prestatori di Servizi più vicini a te.



2. MODALITÀ DI RILEVAZIONE DELLE PRESENZE IN MENSA

Modalità di rilevazione delle presenze in mensa

Ogni giorno il sistema effettua una prenotazione automatica del pasto per tutti gli iscritti al servizio, secondo il calendario scolastico comunicato dalle competenti Istituzioni Scolastiche. Il sistema, quindi, considera automaticamente presente in mensa ogni bambino iscritto al servizio di refezione scolastica, senza nessuna necessità di comunicazione da parte del genitore/tutore alla Scuola o al Comune.

Per ogni iscritto alla scuola dell'infanzia e primaria saranno conteggiati n. 6 pasti a settimana, mentre per ogni iscritto alla scuola secondaria saranno conteggiati n. 3 pasti a settimana.

MASSIMA ATTENZIONE!

*Il genitore/tutore **deve segnalare l'assenza** del proprio bambino dal servizio di refezione. In caso di assenza, **ogni pasto non disdetto** secondo le modalità di seguito previste, **sarà addebitato**.*



3. MODALITÀ DI DISDETTA DEI PASTI DELLA MENSA

Il sistema permette di effettuare:

- la **disdetta giornaliera** del pasto;
- la **disdetta per assenza prolungata** (così da non dover effettuare una comunicazione tutti i giorni)
- la **riattivazione del servizio** dopo un'assenza prolungata (es. per malattia, ecc.). Se necessario, è possibile effettuare la **prenotazione del pasto in bianco** per un giorno specifico, o per più giorni in caso di particolari necessità alimentari.

La comunicazione dell'assenza può essere effettuata tramite una delle seguenti tre modalità:

- collegandosi da PC tramite il **Portale Genitori**;
- utilizzando l'app "**ComunicApp**";
- chiamando da **telefono** fisso o cellulare.

Il genitore/tutore può sempre scegliere liberamente mediante quale metodo preferisce effettuare l'eventuale disdetta del pasto.

In occasione di scioperi, seggi elettorali, assemblea sindacale e 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, ecc.) o dagli Uffici comunali (ad esempio per elezioni, scioperi, ecc.).

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.

MASSIMA ATTENZIONE!

*Il genitore/tutore **deve segnalare l'assenza** del proprio bambino dal servizio di refezione. In caso di assenza, **ogni pasto non disdetto** secondo le modalità di seguito previste, **sarà addebitato**.*

Come effettuare la disdetta tramite il Portale Genitori

Il genitore/tutore, utilizzando un qualsiasi computer connesso ad internet, deve accedere al Portale Genitori al Link: <https://www1.itcloudweb.com/pietralungaportalegen> o all'area dedicata all'interno



COMUNE DI PIETRALUNGA
Area Finanziaria ed Amministrativa
Servizi Scolastici

del sito del Comune di PIETRALUNGA (sezione SERVIZI SCOLASTICI -> PORTALE DEI GENITORI) tramite il **codice utente e la password** (si rimanda alla "LETTERA CODICI E CREDENZIALI" distribuita all'utenza).

Nella sezione **Presenze**, premere nel calendario sul giorno di refezione per il quale si intende effettuare la disdetta o la prenotazione del pasto in bianco. Selezionando la data, verranno proposte le scelte: disdetta giornaliera, disdetta prolungata e prenotazione del pasto bianco. Le modifiche vengono registrate in tempo reale dal sistema.

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

Come effettuare la disdetta mediante 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. L'APP "ComunicApp" è compatibile con la maggior parte dei dispositivi iOS e ANDROID. È scaricabile dallo Store del proprio Cellulare e/o Tablet, mentre non è supportata su iPad per sistemi iOS e non è disponibile su dispositivi Windows Phone.

Accedere alla sezione **Calendario** e premere nel calendario sul giorno di refezione per cui si vuole effettuare la disdetta o la prenotazione del pasto in bianco. Le modifiche sono registrate in tempo reale dal sistema.

Le istruzioni dettagliate e gli orari entro cui effettuare la disdetta sono riportate di seguito e nella LETTERA CODICI E CREDENZIALI.

Come effettuare la disdetta tramite chiamata da telefono fisso o cellulare

È possibile effettuare la disdetta anche tramite chiamata da telefono fisso o cellulare, **seguendo le istruzioni della Voce Guida**. Il genitore/tutore, componendo il **numero telefonico indicato** nella "LETTERA CODICI E CREDENZIALI", contenente anche 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.



COMUNE DI PIETRALUNGA
Area Finanziaria ed Amministrativa
Servizi Scolastici



Le operazioni sono **gratuite** solo in caso di chiamata 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.

Orari di operatività per effettuare la disdetta

- Disdetta tramite **Portale Genitori** e **ComunicApp**: la disdetta dovrà essere effettuata **entro le ore 10.00 (orario limite) del giorno di assenza**. Oltre tale orario, la disdetta non sarà processata, verrà quindi considerata la presenza e il pasto verrà scalato dal borsellino virtuale. In caso di dubbio, verificare sempre l'orario indicato nella "LETTERA CODICI E CREDENZIALI". Tramite questo metodo, la disdetta del pasto può essere effettuata **in qualsiasi momento**, anche con diversi giorni di **anticipo** rispetto alla data che si intende disdire.
- Disdetta tramite **telefonata con Voce Guidata**: la disdetta del dovrà essere effettuata a partire **dalle ore 18.00 del giorno precedente ed entro le ore 10.00 (orario limite) del giorno di assenza**. Al di fuori di tale orario, la disdetta non sarà processata, verrà quindi considerata la presenza e il pasto verrà scalato dal borsellino virtuale. In caso di dubbio, verificare sempre l'orario indicato nella "LETTERA CODICI E CREDENZIALI".
- Sono escluse da disdetta tutte le vacanze e chiusure della scuola inserite sul CALENDARIO DI UTILIZZO DEL SERVIZIO MENSA.



ATTENZIONE!

*Le eventuali disdette inviate al di **fuori degli orari consentiti** non saranno processate e daranno luogo **all'addebito automatico** del pasto.³*

4. TRASPORTO SCOLASTICO

Il costo del trasporto scolastico verrà addebitato automaticamente su base mensile anticipata. A differenza del servizio di mensa scolastica, per il trasporto non sono previste né la rilevazione delle presenze, né la disdetta del servizio in caso di assenza.

5. APPROFONDIMENTI

Altre funzioni del Portale Genitori

Il link al Portale Genitori e le credenziali personali sono riportati nella “**LETTERA CODICI E CREDENZIALI**” distribuita all'utenza.

Nell'home page del Portale Genitori, accedendo all'area dedicata tramite le credenziali assegnate individualmente, sono disponibili le seguenti sezioni:

- 6. Anagrafica:** per visualizzare e/o modificare i dati anagrafici del bambino e del genitore;
- 7. Presenze:** per consultare lo storico delle presenze in mensa e per effettuare una disdetta del pasto;
- 8. Pagamenti:** per verificare la situazione aggiornata del credito, consultare lo storico dei pagamenti avvenuti ed effettuare una ricarica attraverso i canali di pagamento abilitati;
- 9. News:** per accedere alle comunicazioni e notifiche pubblicate dal Comune

³ Si segnala che 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 il metodo della Telefonata con Voce Guidata. In tutti i casi (Portale Genitori, ComunicApp e Telefono), si consiglia di evitare disdette a ridosso dell'orario limite, al fine di non incorrere in eventuali disallineamenti tra la sincronizzazione dell'orologio del sistema di gestione, della chiamata telefonica e del sistema centralizzato di validazione.



COMUNE DI PIETRALUNGA
Area Finanziaria ed Amministrativa
Servizi Scolastici

10. Utility: per poter usufruire di utilità quali il “Cambio della password”, le **FAQ** per l’uso del portale e il servizio “Contattaci”.

Altre funzioni dell’app 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. L’APP non è supportata su dispositivi Windows Phone.

Una volta installata l’APP è necessario effettuare il login inserendo le credenziali fornite con “**LETTERA CODICI E CREDENZIALI**” distribuita all’utenza.

Attraverso ComunicApp il genitore/tutore può essere sempre informato sulla situazione relativa ai **pagamenti effettuati**, oltre che ricevere le comunicazioni ufficiali da parte del Comune. Mediante l’applicazione “**ComunicApp**”, inoltre, è possibile effettuare una ricarica, visualizzare presenze/assenze in mensa del proprio figlio, rimanere aggiornati sui servizi tramite la sezione Avvisi e News, consultare il menù stagionale della mensa.



Gestione delle richieste di diete speciali e/o sanitarie

Le diete speciali per **motivi di salute** (es. intolleranze, allergie, malattie metaboliche) possono essere richieste e disdette solo tramite presentazione di certificato medico allo sportello dell’ufficio servizi scolastici.



COMUNE DI PIETRALUNGA
Area Finanziaria ed Amministrativa
Servizi Scolastici

Le diete speciali per **motivi etici/religiosi** possono essere richieste e disdette solo tramite presentazione di **autocertificazione** allo sportello dell'Ufficio Servizi scolastici.

Per la loro attivazione/disattivazione è necessario attendere la conferma da parte dell'Ufficio e la trasmissione della nuova dieta, elaborata in ordine alle necessità del singolo utente, da parte della Dietista dell'azienda erogatrice del servizio.

Modulo 730

In un determinato periodo dell'anno, sarà possibile scaricare un'**attestazione delle spese sostenute per la refezione e/o il trasporto scolastico** utile alla dichiarazione 730, accedendo all'area web dedicata sul Portale Genitori nella sezione **Pagamenti -> Dichiarazione 730**.

Il genitore/tutore potrà scaricare tale documento 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**".

ATTENZIONE!

Per qualsiasi eventuale chiarimento in merito al sistema e alla situazione del proprio credito, è sempre possibile contattare il **numero 075 9460721** Int. 4 tutti i giorni dalle ore 10:00 alle ore 12:00.