COMUNE DI CAGLIARI

SERVIZIO PUBBLICA ISTRUZIONE, POLITICHE GIOVANILI E PARI OPPORTUNITA'

GESTIONE INFORMATIZZATA SERVIZIO REFEZIONE SCOLASTICA

MODALITA' DI DISDETTA DEI PASTI E DI VERSAMENTO DELLE RETTE CON PAGOPA

La gestione informatizzata del servizio di refezione scolastica prevede, per gli alunni e le alunne regolarmente iscritti e iscritte al servizio, **la prenotazione automatica di ciascun pasto non disdetto entro le 9.30 del giorno di assenza** e, conseguentemente, **l'addebito all'utente del suo costo**. **Onde evitare ciò, il genitore/responsabile per il minore deve obbligatoriamente disdire il pasto entro e non oltre il limite orario sopra citato.**

Di seguito, si riportano le modalità di disdetta del pasto giornaliero e di versamento delle rette con PagoPA.

A) MODALITA' DI DISDETTA DEI PASTI

La disdetta del pasto giornaliero potrà essere effettuata tramite uno dei seguenti canali:

1- procedendo, dal primo giorno di erogazione del servizio di refezione, tramite accesso al link del Portale genitori: https://www4.eticasoluzioni.com/cagliariportalegen **con le credenziali già in possesso del genitore o scaricate subito dopo aver concluso la procedura di iscrizione, o ancora con le credenziali SPID o CIE del genitore/tutore inserito nell'anagrafica.**
E' possibile eseguire l'operazione con largo anticipo rispetto al giorno che si intende disdire, ma, comunque, entro le ore 9.30 del giorno di assenza.
Di seguito si propongono le immagini della sezione del portale genitori che descrivono come effettuare la disdetta del pasto giornaliero dal menù **PRESENZE**

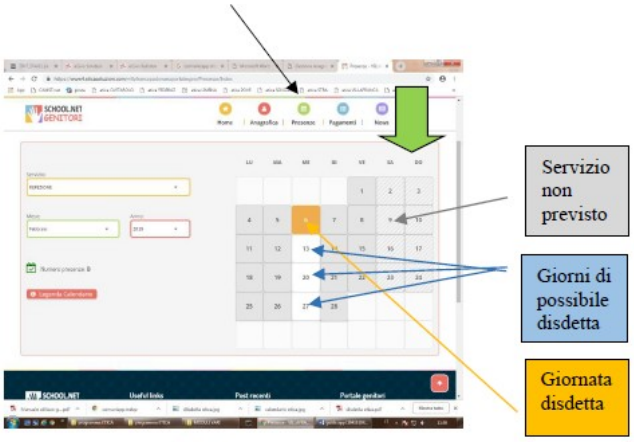


Fig. 1

Per accedere alle funzionalità seguenti (Fig. 2), occorre cliccare sul giorno interessato e selezionare **DISDETTA.** La data selezionata diventerà arancione (vedi legenda). Come detto si può ripetere questa operazione per più giorni, perfino andando a gestire un mese intero.

Per bambini convalescenti o con indisposizione temporanea, è possibile cliccare su **PASTO IN BIANCO** per ordinare un pasto di "transizione" **per un massimo di tre giorni consecutivi.** Il giorno interessato diventerà lilla (vedi legenda).



Fig. 2

Orari di operatività: Tramite il Portale Genitori la disdetta del pasto non ha orari di operatività in quanto è possibile effettuarla in qualsiasi momento, **ad eccezione del caso in cui si voglia disdire un pasto per il giorno stesso: in tale caso la disdetta dovrà essere effettuata entro l'orario limite delle 9.30 del giorno di assenza dal servizio**.

Nel caso appena citato, **oltre l'orario limite, la disdetta non sarà accettata dal sistema e quindi il pasto verrà addebitato all'utente**. 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, si consiglia di non ridursi a procedere alla disdetta a ridosso dell'orario limite stabilito e sopra indicato.

LINK VIDEO TUTORIAL PER DISDETTA DA PORTALE GENITORI:
https://www.youtube.com/embed/oCcACkd7-tU?si=b7Z_-TJGXlONZ25O

2- Utilizzando l'APP per smartphone "COMUNICAPP" compatibile con la maggior parte dei dispositivi IOS, ANDROID scaricabile dallo Store del proprio cellulare e/o Tablet.

APP COMUNICAPP

Di seguito le immagini dalla app:

- ✓ Scaricare l'APP gratuita "**COMUNICAPP**" dallo store del tuo smartphone (Fig.4)
- ✓ Aprire la app e cliccare su **ACCEDI** (Fig.5)
- ✓ Inserire le iniziali del Comune dove va a scuola il bambino/a e cliccare su **CERCA** (Fig.6) Attendere che la app carichi il Comune, e cliccarci sopra.
- ✓ Inserire le credenziali già in possesso del genitore o scaricate subito dopo aver concluso la procedura di iscrizione (**codice utente e password**) oppure le credenziali **Spid/Cie del genitore/tutore inserito nell'iscrizione** e cliccare su **LOGIN** (Fig.7)

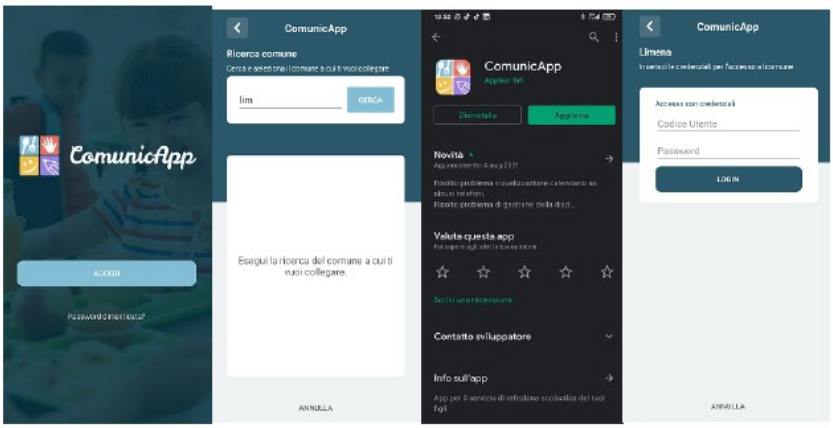


Fig. 4 Fig. 5 Fig. 6 Fig. 7

Una volta eseguito l'accesso, nella home page (Fig.8) sarà visibile il collegamento alle funzionalità principali:

- ✓ Calendario, dove potrete verificare le presenze addebitate e disdire il pasto;
- ✓ Saldo;
- ✓ Pagamenti, per eseguire i pagamenti on line

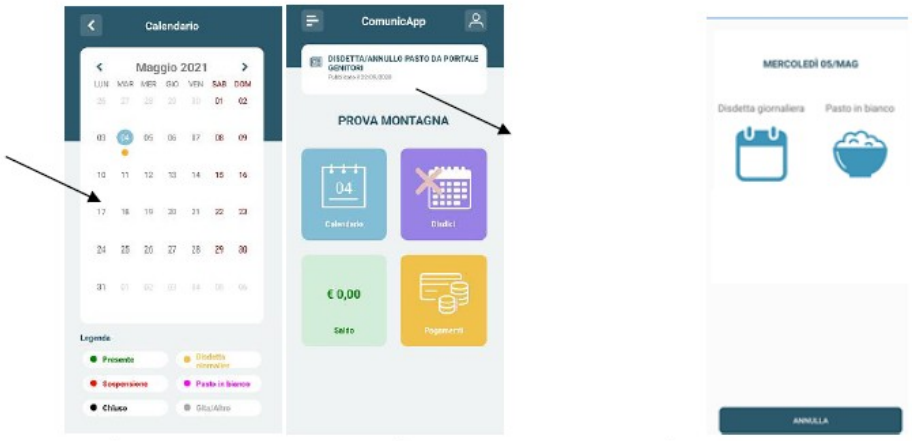


Fig. 8 Fig. 9 Fig. 10

Cliccare sul **CALENDARIO** (Fig. 8) poi sul **giorno da disdire** (Fig. 9) e poi su **DISDETTA GIORNALIERA** (Fig. 10) In questo modo la presenza è annullata per quel giorno. Sul calendario, sulla data selezionata verrà apposto un puntino arancione che segnala la disdetta (vedi legenda). E' possibile controllare il buon esito della disdetta anche dal menù della app, alla voce **STORICO EVENTI.** Si può ripetere questa operazione per più giorni.

Per bambini convalescenti o con indisposizione temporanea, è possibile cliccare su **PASTO IN BIANCO** per ordinare un pasto di "transizione" **per un massimo di tre giorni consecutivi**. Sul calendario, sulla data prescelta, verrà apposto un puntino lilla che segna il pasto in bianco (vedi legenda).

LINK VIDEO TUORIAL PER DISDETTA DA APP PER SMARTPHONE:
https://www.youtube.com/embed/q4VpzfUXHSY?si=ISnSuVnPsYutZO8X

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: Tramite il Portale Genitori la disdetta del pasto non ha orari di operatività in quanto è possibile effettuarla in qualsiasi momento, **ad eccezione del caso in cui si voglia disdire un pasto per il giorno stesso: in tale caso la disdetta dovrà essere effettuata entro l'orario limite delle 9.30 del giorno di assenza dal servizio**.
Nel caso appena citato, **oltre l'orario limite, la disdetta non sarà accettata dal sistema e quindi il pasto verrà addebitato all'utente**. 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, si consiglia di non ridursi a procedere alla disdetta a ridosso dell'orario limite indicato (ore 9.30).

DOMANDE FREQUENTI

Come devo fare per disdire i pasti nei giorni di sciopero, assemblea sindacale, gite scolastiche?

- Per quanto riguarda i giorni di **sciopero e assemblea sindacale**, l'inserimento della disdetta verrà effettuata massivamente direttamente dalla Ditta erogatrice del servizio.
- Invece, per le **gite scolastiche o ampliamento vacanze della famiglia**, e altri motivi di assenza preventivati, il genitore, come di consueto, dovrà effettuare la disdetta entro le 9.30 del giorno di assenza dal servizio.

Come posso effettuare la rinuncia definitiva al servizio di refezione scolastica?

Qualora, per qualsiasi motivo (es.: trasferimento ad altra città, ad altra scuola che non prevedesse il servizio di mensa scolastica, ecc..), fosse necessario effettuare la **rinuncia definitiva al servizio di refezione scolastica**, **il genitore dovrà obbligatoriamente comunicarlo con tempestività alla mail** mensascolastica@comune.cagliari.it indicando, oltre ai dati del minore e del genitore responsabile, l'esatta data di interruzione della fruizione dei pasti. **In caso di mancata comunicazione, il costo dei pasti continuerà ad essere addebitato.**

Come posso segnalare eventuali malfunzionamenti di sistema nella disdetta?

Qualora, a causa di **eventuali malfunzionamenti della piattaforma**, la tempestiva disdetta non sia stata effettuata, si invita l'utenza a segnalare il problema fornendo opportuno riscontro (ad esempio, screenshot della schermata di errore), **entro e non oltre le 9.30 del giorno in questione, all'indirizzo email istituzionale** mensascolastica@comune.cagliari.it

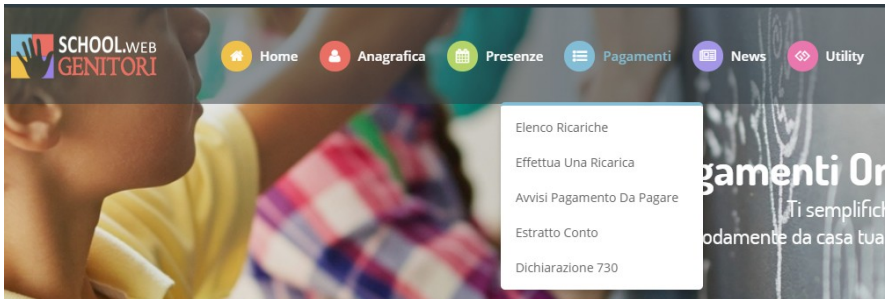
MODALITA' DI VERSAMENTO DELLE RETTE CON PAGOPA

Premesso che i versamenti per il servizio di refezione scolastica sono da intendersi **prepagati**, in quanto, nel momento in cui il pasto viene consumato, l'utente deve essere a credito, a fronte dei consumi, rilevati come descritto nel paragrafo A) MODALITA' DI DISDETTA DEI PASTI, il genitore presente nell'anagrafica, **dovrà procedere al pagamento dei pasti registrati dal sistema**, con le modalità sotto indicate:

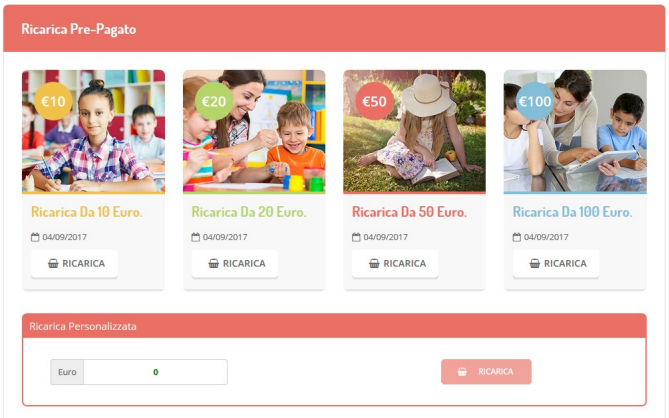
1. **tramite la piattaforma del Portale genitori:**

in tal caso, per effettuare le ricariche occorre:

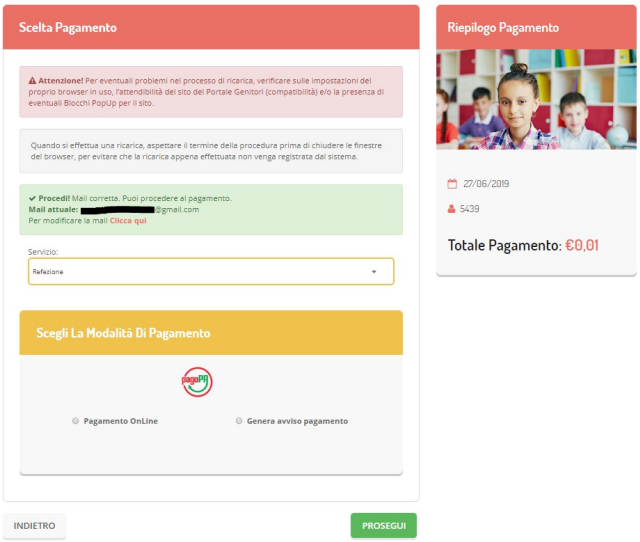
- ✓ accedere all'area web dedicata sul Portale Genitori https://www4.eticasoluzioni.com/cagliariportalegen utilizzando le credenziali già in possesso del genitore o scaricate subito dopo aver concluso la procedura di iscrizione al servizio di refezione scolastica, o ancora con le credenziali SPID o CIE del genitore/tutore inserito nell'anagrafica.
- ✓ aprire la sezione Pagamenti -> Effettua una ricarica



- ✓ indicare l'importo che si desidera ricaricare selezionandolo fra le scelte proposte (es. *Ricarica da 10 euro*) oppure, in alternativa, inserendolo a piacere nella sezione *Ricarica Personalizzata*



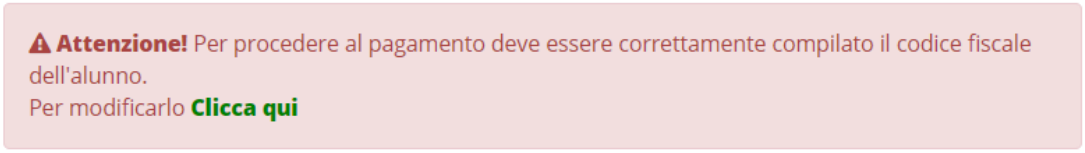
Una volta effettuata la scelta o inserito l'importo, premere su ***Ricarica***: sarà necessario indicare se procedere al ***Pagamento on-line*** o se generare un ***Avviso di Pagamento***, da poter pagare successivamente attraverso i canali abilitati. Inoltre, è necessario scegliere il servizio da ricaricare dal menù a tendina.



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.**

1. Scelta Pagamento Online (carte di credito, PayPal, ecc.)

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.

2. 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.

L'avviso di pagamento potrà essere poi pagato sul territorio nei seguenti punti:

- **In banca:** Presso le filiali aderenti o gli sportelli ATM abilitati.
- **Negli uffici postali aderenti:** Utilizzando il codice QR pagoPA

- **Presso gli esercenti convenzionati:** Cerca il logo pagoPA nei bar, edicole, farmacie, ricevitorie, supermercati e tabaccherie convenzionati.
- **Presso i punti di posta privata:** Puoi pagare anche nelle agenzie che offrono servizi postali sul territorio.

2. Applicazione per Smartphone - ComunicAPP

E' possibile pagare tramite PagoPA direttamente dall'applicazione ComunicAPP su smartphone e tablet: basterà accedere alla sezione "Saldo" o alla sezione "Pagamenti", cliccare RICARICA ORA, 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 preferenziale.
Come per il Portale dei genitori, sarete reindirizzati nella pagina della Piattaforma PagoPA dalla quale sarà poi possibile portare a compimento l'operazione di ricarica.

NOTA BENE:

I genitori potranno visualizzare il saldo aggiornato con la ricarica effettuata sul Portale Genitori e sull'APP. Si sottolinea che il pagamento mediante PAGOPA verrà riconciliato in automatico sul borsellino dell'utente in circa 24h lavorative.