



# CITTÀ DI BISCEGLIE

RIPARTIZIONE SERVIZI SOCIALI ED EDUCATIVI – CULTURA – SPORT – TURISMO  
UFFICIO PUBBLICA ISTRUZIONE

## MANUALE DI UTILIZZO

Questo manuale ha lo scopo di spiegare all'utenza 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 il Comune di Bisceglie.

### **ATTENZIONE:**

Per le indicazioni delle credenziali di accesso al portale di comunicazione con le famiglie (Portale Genitori), link d'accesso e codici personali si rimanda alla **LETTERA CODICI E CREDENZIALI**. Qualora non ne siate in possesso, è possibile ottenerne una copia, inviando una pec al seguente indirizzo: [pubblicaistruzione@cert.comune.bisceglie.it](mailto:pubblicaistruzione@cert.comune.bisceglie.it)

## MODALITA' DI RILEVAZIONE DELLE PRESENZE

### 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 o al Comune.

**Il genitore/tutore dovrà invece segnalare l'eventuale ASSENZA dell'utente.** Infatti, è **ONERE del genitore/tutore** provvedere alla **DISDETTA** del servizio. **La mancata disdetta comporterà l'addebito automatico della tariffa del pasto, SENZA POSSIBILITA' DI RIMBORSO.**

### *Come comunicare l'assenza*

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

- **Tramite PC da Portale Genitori**, web al seguente link <https://www6.itcloudweb.com/bisceglieportalegen> -> sezione **PRESENZE** -> selezionare il giorno da calendario e inserire la funzione desiderata -> (**DISDETTA, prenotazione del PASTO IN BIANCO, SOSPENDEI**) (vedi approfondimento)
- **Tramite APP "ComunicApp"** compatibile con la maggior parte dei dispositivi iOS e ANDROID, e scaricabile dallo Store del proprio Cellulare e/o Tablet, che consente l'accesso al servizio direttamente dal proprio smartphone



# CITTÀ DI BISCEGLIE

RIPARTIZIONE SERVIZI SOCIALI ED EDUCATIVI – CULTURA – SPORT – TURISMO

UFFICIO PUBBLICA ISTRUZIONE

e da cui è possibile **effettuare ricariche al servizio, disdire il pasto, sospendere il servizio o prenotare il pasto in bianco (come da Portale dei Genitori)**. Si precisa che l'APP non è supportata su iPad per sistemi iOS e non è disponibile su dispositivi Windows; *(vedi approfondimento)*

- **Tramite chiamata assistita con Voce Guida** da effettuare da telefono fisso o cellulare **entro l'orario limite consentito**, ossia **dalle 18:00 del giorno precedente alle 09:00 del giorno della disdetta** *(vedi approfondimento)*

Numero disdetta telefonica da cellulare:	0240042064
Numero <b>VERDE</b> di disdetta da telefonia fissa:	800770291
<b>Orario limite disdetta:</b>	<b>Dalle ore 18.00 del giorno precedente alle ore 09:00 del giorno della disdetta</b>

## APPROFONDIMENTO MODALITA' DI DISDETTA TRAMITE TECNOLOGIA SET

Il sistema è molto semplice e si basa sul fatto che ogni giorno il sistema 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.**



# CITTÀ DI BISCEGLIE

RIPARTIZIONE SERVIZI SOCIALI ED EDUCATIVI – CULTURA – SPORT – TURISMO

UFFICIO PUBBLICA ISTRUZIONE

## 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 con le proprie credenziali all'APP inserendo CODICE UTENTE e PASSWORD. (**ATTENZIONE:** In caso di smarrimento delle stesse cliccare su “**Password dimenticata?**” e seguire le indicazioni utili al recupero.)

Una volta effettuato l'accesso, nella sezione **Calendario** selezionare il giorno di refezione per cui si vuole effettuare la **DISDETTA** o la **PRENOTAZIONE DEL PASTO IN BIANCO** o l'eventuale **SOSPENSIONE** del servizio.



# CITTÀ DI BISCEGLIE

RIPARTIZIONE SERVIZI SOCIALI ED EDUCATIVI – CULTURA – SPORT – TURISMO

UFFICIO PUBBLICA ISTRUZIONE

Le modifiche sono registrate in tempo reale dal sistema.



Servizio:

Mese:  Anno:

Numero presenze: 0

[Legenda Calendario](#)

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	



Tramite l'applicazione è possibile, inoltre, **visualizzare presenze/assenze** del proprio figlio, **effettuare una ricarica** e rimanere aggiornati tramite **la sezione Avvisi e News**, che vi invitiamo a consultare giornalmente per eventuali variazioni o comunicazioni riguardanti il servizio in questione.

## Portale Genitori

Per il genitore è possibile compiere le operazioni sopradescritte tramite anche al Portale Genitori tramite qualsiasi *computer* connesso ad internet, accedendo con **CODICE UTENTE E PASSWORD**.

**ATTENZIONE:** In caso di smarrimento delle stesse cliccare su **“Hai dimenticato il codice?”** Nella schermata successiva

indicare l'indirizzo e-mail o il numero di telefono, in modo tale da ricevere il codice utente al recapito indicato.



# CITTÀ DI BISCEGLIE

RIPARTIZIONE SERVIZI SOCIALI ED EDUCATIVI – CULTURA – SPORT – TURISMO

UFFICIO PUBBLICA ISTRUZIONE



**Recupera Codice**

Inserisci il metodo di invio del codice (E-Mail o cellulare).  
(Attenzione, nel caso non sia disponibile sia il cellulare che la mail, rivolgerti al gestore del servizio).

Indirizzo Mail

Cellulare

**RICHIEDI CODICE** **TORNA INDIETRO**

Accedere alla sezione **Presenze** e premere nel calendario sul 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 nelle stesse modalità sopraindicate

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

Le modifiche vengono registrate in tempo reale dal sistema.

### *Telefonata assistita tramite Voce Guidata*

Il genitore, componendo il **numero evidenziato nella “Lettera Codici e Credenziali”** 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.

L'utente dovrà utilizzare il **CODICE DISDETTA** di **OTTO CIFRE** fornito nella **lettera con le credenziali**, o recuperabile nella

**sezione Anagrafica -> Utente** e ascoltare tutte le cinque opzioni proposte dalla voce guida prima di effettuare la scelta.



# CITTÀ DI BISCEGLIE

RIPARTIZIONE SERVIZI SOCIALI ED EDUCATIVI – CULTURA – SPORT – TURISMO

UFFICIO PUBBLICA ISTRUZIONE



Numero disdetta telefonica da cellulare:	0240042064
Numero <b>VERDE</b> di disdetta da telefonia fissa:	800770291
<b>Orario limite disdetta:</b>	<b>Dalle ore 18.00 del giorno precedente alle ore 09:00 del giorno della disdetta</b>

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*.

### 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.

### Nota:

Le operazioni effettuate tramite telefono possono subire ritardi nella visualizzazione su portale Genitori rispetto degli altri



# CITTÀ DI BISCEGLIE

RIPARTIZIONE SERVIZI SOCIALI ED EDUCATIVI – CULTURA – SPORT – TURISMO

UFFICIO PUBBLICA ISTRUZIONE

metodi di disdetta. È sempre possibile annullare la disdetta effettuata tramite Telefonata con Voce Guidata, utilizzando nuovamente il metodo della Telefonata con Voce Guidata.

## 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 **entro l'orario limite consentito**, ossia **dalle 18:00 del giorno precedente alle 09:00 del giorno della disdetta**. Ad esempio, a inizio mese è già possibile pianificare quali giorni sarà presente il bambino e quali giorni non usufruirà del servizio, selezionando le date future disponibili sul calendario in cui vostro figlio sarà assente.

La disdetta del pasto tramite **Telefonata con Voce Guida** dovrà essere sempre **effettuata a partire dalle ore 18.00 del giorno precedente alle ore 09:00 del giorno dell'assenza**. Al di fuori di tale orario la disdetta non sarà processata e verrà quindi inserita la presenza. Pertanto, 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.

Le eventuali disdette inviate in ritardo non saranno processate e daranno luogo all'addebito automatico del pasto, senza alcuna possibilità di rimborso.

## DOMANDE FREQUENTI

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

Ogni variazione al calendario scolastico dovrà essere 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.) che provvederanno alla sospensione del servizio per i giorni indicati.

### 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, allegandole all'atto di iscrizione/rinnovo di iscrizione oppure trasmettendole all'Ufficio Pubblica Istruzione, **esclusivamente a mezzo pec**, allegando un documento di riconoscimento, al seguente indirizzo:

*[pubblicaistruzione@cert.comune.bisceglie.bt.it](mailto:pubblicaistruzione@cert.comune.bisceglie.bt.it)*



# CITTÀ DI BISCEGLIE

RIPARTIZIONE SERVIZI SOCIALI ED EDUCATIVI – CULTURA – SPORT – TURISMO

UFFICIO PUBBLICA ISTRUZIONE

## 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**

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 Uffici Postali) o online.

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

È necessario **scegliere attentamente il servizio da ricaricare** dall'apposito menù a tendina. **(REFEZIONE)**



# CITTÀ DI BISCEGLIE

RIPARTIZIONE SERVIZI SOCIALI ED EDUCATIVI – CULTURA – SPORT – TURISMO

UFFICIO PUBBLICA ISTRUZIONE

### 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**
- **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.



# CITTÀ DI BISCEGLIE

RIPARTIZIONE SERVIZI SOCIALI ED EDUCATIVI – CULTURA – SPORT – TURISMO

UFFICIO PUBBLICA ISTRUZIONE

## ✓ 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:** [diana.benton@gmail.com](mailto:diana.benton@gmail.com)  
Per modificare la mail [Clicca qui](#)

Servizio:  
Refezione

**Scegli La Modalità Di Pagamento**

Pagamento OnLine       Genera avviso pagamento

**Riepilogo Pagamento**

15/04/2020  
50044  
**Totale Pagamento: €10**

INDIETRO      PROSEGUI

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”, premere sul tasto **Ricarica Ora**, ed effettuare le operazioni come sul Portale Genitori.

**ATTENZIONE:** È necessario regolarizzare eventuali pagamenti insoluti se il saldo è negativo al fine di poter usufruire del servizio in questione.



# CITTÀ DI BISCEGLIE

RIPARTIZIONE SERVIZI SOCIALI ED EDUCATIVI – CULTURA – SPORT – TURISMO

UFFICIO PUBBLICA ISTRUZIONE

## 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, tramite le credenziali a voi assegnate individualmente attraverso il link

**<https://www6.itcloudweb.com/bisceglieportalegen>**

Le sezioni a cui si può aver accesso dal Portale Genitori sono di seguito elencate:

- **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, generare l'estratto conto e scaricare il *modulo 730*; (vedi dettaglio)
- **News**: per accedere alle comunicazioni e notifiche pubblicate dal Comune di Bisceglie (si invita l'utenza a rimanere aggiornati e alla consultazione giornaliera di tale sezione per eventuali comunicazioni sulle modifiche al servizio)
- **Utility**: per poter usufruire di utilità come il *Cambio della password*, **Informazioni disdetta** e le **FAQ** per l'uso del portale.

Per qualsiasi eventuale chiarimento è possibile contattare **l'Ufficio Pubblica Istruzione**.