



CITTA' DI FROSINONE

Settore Welfare – Servizi sociali

Servizio Pubblica Istruzione

AVVIO DEL NUOVO SISTEMA INFORMATIZZATO PER L'ISCRIZIONE E LA GESTIONE DEL SERVIZIO DI RISTORAZIONE SCOLASTICA

Care famiglie,

con l'avvio del nuovo anno scolastico, il servizio di ristorazione scolastica del **Comune di Frosinone**, gestito dal **GIUNCO s.r.l.**, sarà supportato da un nuovo sistema informatizzato dedicato alle iscrizioni ed alla gestione del servizio e alla comunicazione con le famiglie.

Il nuovo sistema è stato pensato per rendere la gestione quotidiana del servizio mensa **più semplice, trasparente e immediata**, consentendo ai genitori di verificare le principali informazioni relative alla refezione e di effettuare direttamente le operazioni necessarie.

Le famiglie potranno accedere al servizio attraverso il **Portale Genitori Online** al link: <https://www1.itcloudweb.com/frosinoneportalegen/> e, per le funzionalità disponibili, tramite l'applicazione ComunicaApp dedicata per smartphone e tablet scaricabile con GooglePlay (android) o AppStore (Iphone).

COME FUNZIONA IL SERVIZIO

Per ogni bambino iscritto alla refezione sarà associato un **credito mensa**, attraverso il quale vengono gestiti i pasti fruiti. Il sistema programma automaticamente la partecipazione al servizio tutti i giorni sulla base del calendario scolastico e dei giorni di refezione previsti.

In presenza di un saldo positivo, il pasto viene regolarmente garantito e il relativo costo viene addebitato sul credito disponibile.

È pertanto importante che la famiglia provveda a mantenere il proprio credito sufficiente per la fruizione del servizio.

ATTENZIONE AL SALDO

Qualora il credito disponibile diventi **negativo**, l'utenza risulterà **scoperta** e, in tale situazione, **il pasto non verrà erogato**. Il bambino, conseguentemente, **non risulterà presente nei report quotidiani di partecipazione al pasto**. Si raccomanda pertanto alle famiglie di verificare con regolarità il proprio saldo e di effettuare tempestivamente le ricariche necessarie per garantire la continuità del servizio.

LA GESTIONE DELLE ASSENZE

La presenza al servizio viene programmata automaticamente sulla base del calendario scolastico.

In caso di assenza, il genitore deve provvedere a comunicare la disdetta del pasto entro e non oltre le ore 09:00 della stessa giornata di erogazione del pasto.

La comunicazione effettuata entro tale termine consente al sistema di registrare correttamente l'assenza e di evitare l'addebito del pasto.

Il sistema inoltre consente di gestire diverse situazioni:



CITTA' DI FROSINONE

Settore Welfare – Servizi sociali

Servizio Pubblica Istruzione

- comunicare l'**assenza per una singola giornata**;
- programmare un'**assenza prolungata**, evitando di dover effettuare una comunicazione ogni giorno;
- **riattivare il servizio** al termine dell'assenza prolungata;
- richiedere, quando previsto, il **pasto in bianco** per una specifica giornata;
- consultare lo **storico delle presenze e delle assenze**.

Le operazioni effettuate attraverso il sistema vengono registrate in tempo reale.

IMPORTANTE: IL TERMINE PER LA DISDETTA È ALLE ORE 09:00

La disdetta del pasto deve essere effettuata **entro le ore 09:00 della stessa giornata di erogazione**.

Dopo le ore 09:00 non sarà più possibile disdire il pasto per quella giornata.

Le eventuali comunicazioni effettuate oltre tale termine **non saranno processate per la giornata interessata** e il pasto potrà pertanto essere addebitato.

COME GESTIRE IL CREDITO MENSA

Il genitore potrà verificare direttamente attraverso il sistema:

- il **saldo disponibile**;
- i pasti addebitati;
- le ricariche effettuate;
- lo storico dei pagamenti;
- la situazione complessiva dell'utenza.

Il credito potrà essere ricaricato attraverso i **canali di pagamento abilitati**, secondo le modalità indicate nel sistema, compreso il servizio **PagoPA**, si raccomanda la lettura del Manuale di Utilizzo che sarà scaricabile in fase di iscrizione.

DOVE GESTIRE IL SERVIZIO

Le famiglie potranno utilizzare i principali strumenti messi a disposizione dal sistema ed elencati nel Manuale di utilizzo.

PORTALE GENITORI

Il **Portale Genitori** sarà accessibile tramite computer, utilizzando **le credenziali personali** fornite alla famiglia oppure, ove previsto, attraverso **SPID o CIE**. (attivazione in fase successiva)

APP PER SMARTPHONE E TABLET

Le famiglie potranno utilizzare anche l'applicazione **ComunicApp**, disponibile per i dispositivi compatibili.

Attraverso l'app sarà possibile, tra l'altro:

- consultare le presenze;
- comunicare le assenze;
- verificare il credito;



CITTA' DI FROSINONE

Settore Welfare – Servizi sociali

Servizio Pubblica Istruzione

- effettuare le operazioni di ricarica;
- consultare le comunicazioni relative al servizio.

SERVIZIO TELEFONICO

Ove previsto, sarà inoltre possibile utilizzare il servizio telefonico con voce guidata per effettuare le operazioni relative alla gestione delle presenze e delle assenze.

UN SISTEMA PENSATO PER ACCOMPAGNARE LE FAMIGLIE

Per facilitare l'utilizzo del nuovo sistema, **in fase di iscrizione il genitore potrà consultare il Manuale di utilizzo del servizio.**

Il manuale è stato predisposto come una vera e propria **guida passo dopo passo** e accompagnerà le famiglie nelle principali operazioni, illustrando in modo dettagliato le modalità di accesso e di utilizzo delle diverse funzionalità. Il manuale resterà quindi il riferimento operativo completo per chi avrà bisogno di conoscere nel dettaglio le procedure.

UN SISTEMA ACCESSIBILE IN PIÙ LINGUE

Per rendere il servizio il più possibile **semplice e inclusivo**, la piattaforma dispone di un apposito **menù per la selezione della lingua.**

Il genitore potrà quindi scegliere, tra le lingue disponibili, quella nella quale visualizzare le informazioni e le funzionalità del sistema.

In questo modo, il servizio potrà essere utilizzato più agevolmente anche dalle famiglie di diversa provenienza linguistica.

HAI UN DUBBIO? PUOI CHIEDERE ALL'ASSISTENTE VIRTUALE

Il sistema mette inoltre a disposizione delle famiglie un **assistente virtuale basato sull'intelligenza artificiale.**

Attraverso una specifica **chat IA**, il genitore potrà formulare direttamente le proprie domande e chiedere chiarimenti sulle modalità di utilizzo del sistema e sulle principali funzionalità disponibili.

Sarà quindi possibile **scrivere la propria domanda in modo semplice e naturale**, senza dover conoscere termini tecnici o procedure particolari.

L'assistente potrà fornire indicazioni, ad esempio, sulle modalità di accesso, sulla gestione delle presenze e delle assenze, sulle operazioni di pagamento e sulle principali funzionalità del servizio.

DIETE SPECIALI

Le famiglie che necessitano di una **dieta speciale** potranno seguire la domanda di iscrizione che in modo intuitivo consentirà il caricamento della documentazione necessaria.

COSA DEVE FARE LA FAMIGLIA?

Per iniziare a utilizzare il servizio sarà sufficiente:



CITTA' DI FROSINONE

Settore Welfare – Servizi sociali

Servizio Pubblica Istruzione

1. Completare la procedura di iscrizione alla refezione scolastica;
2. Ricevere le proprie credenziali di accesso;
3. Accedere al **Portale Genitori** o all'applicazione;
4. Verificare i dati del proprio bambino e le informazioni relative al servizio;
5. Effettuare la **ricarica del credito** attraverso i canali disponibili;
6. Controllare periodicamente il **saldo**;
7. Comunicare tempestivamente eventuali **assenze**, ricordando che la disdetta del pasto deve essere effettuata **entro le ore 09:00 della stessa giornata di erogazione**;
8. Utilizzare, in caso di necessità, il **Manuale di utilizzo** e l'**Assistente Virtuale** per ricevere supporto.

IL GIUNCO AL FIANCO DELLE FAMIGLIE

L'introduzione del nuovo sistema informatizzato rappresenta un ulteriore strumento per rendere la gestione della ristorazione scolastica **più semplice, trasparente, accessibile e vicina alle esigenze delle famiglie**.

Portale Genitori, applicazione, manuale operativo, funzionalità multilingue e assistente virtuale sono stati pensati per accompagnare il genitore nelle diverse fasi di gestione del servizio, dalla consultazione del credito alla gestione delle presenze e delle assenze.

DURANTE LA PROCEDURA DI ISCRIZIONE

Il genitore troverà il Manuale di utilizzo completo, con tutte le istruzioni operative illustrate passo dopo passo.

Un servizio più semplice da gestire, più immediato da consultare e costruito intorno alle esigenze delle famiglie.