



**COMUNE DI CAIVANO**  
*CITTA' METROPOLITANA DI NAPOLI*  
**V° SETTORE**

**ISTRUZIONE/CULTURA/SPORT/SPETTACOLO/  
INFORMAGIOVANI/BIBLIOTECA**

Tel. 081-8360415 - Fax 0818340001 - P.zza C. Battisti, 1 – 80023 Caivano (NA)  
Responsabile: Dott.ssa Anna Damiano - E-mail: [a.damiano@comune.caivano.na.it](mailto:a.damiano@comune.caivano.na.it) -  
pec: [istruzione.caivano@asmepec.it](mailto:istruzione.caivano@asmepec.it)

*Servizio Ristorazione Mensa*

---

## **MANUALE DI UTILIZZO NUOVO SISTEMA INFORMATICO**

**PREMESSA:** Il presente documento è redatto con lo scopo di spiegare all'utenza il funzionamento del sistema informatizzato per la prenotazione dei pasti della mensa scolastica. In questo manuale esporremo tutte le informazioni necessarie all'utenza per gestire la prenotazione, effettuare i pagamenti ed identificare i canali di comunicazione con l'Ente o Società di Ristorazione.

Le sezioni che tratteremo sono principalmente:

- Modalità di rilevazione
- Modalità di pagamento
- Comunicazione con le famiglie

### **ATTENZIONE:**

Per quanto concerne le indicazioni delle credenziali di accesso al portale di comunicazione con le famiglie (Portale Genitori) e/o invio link e/o codici personali, si rimanda alla mail ricevuta sulla propria casella postale. Qualora l'utenza non ne sia in possesso, potrà rivolgersi all'Ente.

### **Servizio prenotazione mensa scolastica**

A partire dal **09.03.2022** il servizio di ristorazione scolastica sarà oggetto di un'importante novità organizzativa legata alla prenotazione ed al pagamento dei pasti. Con il nuovo sistema, potrete acquistare per ogni componente della Vostra famiglia un credito che verrà decurtato automaticamente ad ogni pasto consumato.

**MODALITA' DI RILEVAZIONE DELLE PRESENZE:** I pasti in mensa verranno prenotati automaticamente **ad ogni rientro previsto dalla scuola** senza nessuna necessità di comunicazione da parte del genitore/tutore alla scuola/comune. Il genitore/tutore dovrà invece segnalare l'eventuale **ASSENZA** al servizio di refezione.

La comunicazione dell'assenza deve essere effettuata entro le ore **09.00** del mattino dell'assenza. Successivamente a tale orario non sarà processata e quindi il pasto sarà addebitato nel conto virtuale.

La disdetta effettuata nei tempi e modi che verranno esposti nei capitoli successivi produrrà una disdetta sul primo giorno utile in base al CALENDARIO DI UTILIZZO DEL SERVIZIO MENSA pre-impostato 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. A titolo di esempio esplicativo, 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, nè per la domenica, ma direttamente per il lunedì successivo.

È necessario effettuare la disdetta **tramite uno dei seguenti canali:**

**1. Tramite Portale genitori**

---



**COMUNE DI CAIVANO**  
**CITTA' METROPOLITANA DI NAPOLI**  
**V° SETTORE**

**ISTRUZIONE/CULTURA/SPORT/SPETTACOLO/  
INFORMAGIOVANI/BIBLIOTECA**

Tel. 081-8360415 - Fax 0818340001 - P.zza C. Battisti, 1 – 80023 Caivano (NA)  
Responsabile: Dott.ssa Anna Damiano - E-mail: [a.damiano@comune.caivano.na.it](mailto:a.damiano@comune.caivano.na.it) -  
pec: [istruzione.caivano@asmepec.it](mailto:istruzione.caivano@asmepec.it)

*Servizio Ristorazione Mensa*

Potrete collegarvi seguente link <https://www6.eticasoluzioni.com/caivanoportalegen> ed accedere con le credenziali che vi sono state inviate. L'operazione può essere fatta anche con largo anticipo rispetto al giorno che si intende disdire ma comunque entro le ore 9.00 del giorno di disdetta. Di seguito proponiamo le immagini della sezione del portale genitori in cui è possibile effettuare quanto sopra descritto: **dal menù PRESENZE**

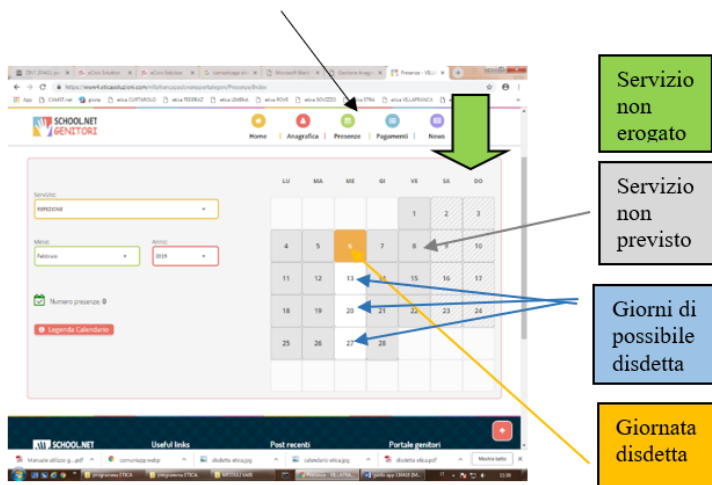


Fig. 1

Clicca sul giorno interessato per accedere alle funzionalità seguenti (Fig. 2) Seleziona **DISDETTA**. Il giorno interessato diventerà arancione (vedi legenda). Come detto si può ripetere questa operazione per più giorni, per esempio perfino andando a gestire un mese intero.



**COMUNE DI CAIVANO**  
**CITTA' METROPOLITANA DI NAPOLI**  
**V° SETTORE**

**ISTRUZIONE/CULTURA/SPORT/SPETTACOLO/  
INFORMAGIOVANI/BIBLIOTECA**

Tel. 081-8360415 - Fax 0818340001 - P.zza C. Battisti, 1 – 80023 Caivano (NA)  
Responsabile: Dott.ssa Anna Damiano - E-mail: [a.damiano@comune.caivano.na.it](mailto:a.damiano@comune.caivano.na.it) -  
pec: [istruzione.caivano@asmepec.it](mailto:istruzione.caivano@asmepec.it)

*Servizio Ristorazione Mensa*

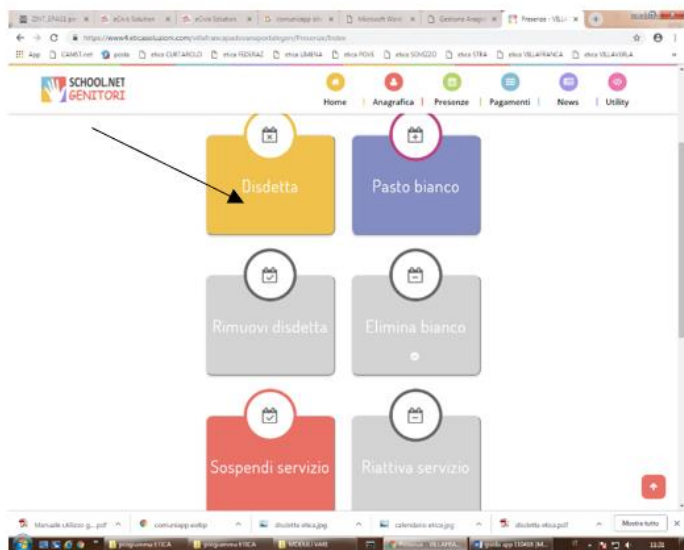


Fig. 2

**2- Tramite chiamata con Voce Guida** chiama i seguenti numeri e tenendo a portata di mano il codice disdetta ottenuto durante l'iscrizione di tuo figlio/a.

- **0240042064** se chiami da un **cellulare**
- **800770291** chiami da un **telefono fisso**.

Sarai guidato da una voce automatica e potrai effettuare la disdetta **TASTO 1** (Fig. 3). E' possibile effettuare la disdetta con questa modalità dalle 18.00 del giorno precedente alle ore **09.00** del giorno stesso. Il sistema bloccherà il primo giorno utile vicino alla data della telefonata. E' sempre possibile annullare la disdetta effettuata tramite telefonata con voce guidata, utilizzando nuovamente ed esclusivamente il metodo della telefonata con voce guidata.



**COMUNE DI CAIVANO**  
*CITTA' METROPOLITANA DI NAPOLI*  
**V° SETTORE**

**ISTRUZIONE/CULTURA/SPORT/SPETTACOLO/  
INFORMAGIOVANI/BIBLIOTECA**

Tel. 081-8360415 - Fax 0818340001 - P.zza C. Battisti, 1 – 80023 Caivano (NA)  
Responsabile: Dott.ssa Anna Damiano - E-mail: [a.damiano@comune.caivano.na.it](mailto:a.damiano@comune.caivano.na.it) -  
pec: [istruzione.caivano@asmepec.it](mailto:istruzione.caivano@asmepec.it)

*Servizio Ristorazione Mensa*



Fig. 3

Solo la chiamata al numero verde è gratuita. La chiamata allo **0240042064** può essere a pagamento in base al tuo piano tariffario.

**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 indicato sulla "Lettera Codici e Credenziali" del mattino dell'assenza. Al di fuori di tale orario la disdetta non sarà processata e quindi contabilizzata a sistema. Si sconsiglia 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 potrebbero causare la non presa in considerazione della vostra disdetta.

**3-Tramite APP per smartphone "COMUNICAPP"** compatibile con la maggior parte dei dispositivi IOS, ANDROID E WINDOWS PHONE scaricabile dallo Store del proprio cellulare e/o Tablet.  
Di seguito proponiamo le immagini della app:



- Scarica l'APP gratuita "**COMUNICAPP**" dallo store del proprio smartphone (Fig. 4)
- Apri la app e cliccare su **ACCEDI** (Fig.5)
- Inserisci le iniziali del Comune (es. Bolz..) e clicca su **CERCA** (Fig. 6) Attendi che la app carichi il Comune, e cliccaci sopra.
- Inserisci il codice **utente e la password** ricevuti e clicca su **LOGIN** (Fig. 7)



**COMUNE DI CAIVANO**  
**CITTA' METROPOLITANA DI NAPOLI**  
**V° SETTORE**

**ISTRUZIONE/CULTURA/SPORT/SPETTACOLO/  
INFORMAGIOVANI/BIBLIOTECA**

Tel. 081-8360415 - Fax 0818340001 - P.zza C. Battisti, 1 – 80023 Caivano (NA)  
Responsabile: Dott.ssa Anna Damiano - E-mail: [a.damiano@comune.caivano.na.it](mailto:a.damiano@comune.caivano.na.it) -  
pec: [istruzione.caivano@asmepec.it](mailto:istruzione.caivano@asmepec.it)

*Servizio Ristorazione Mensa*



Fig. 4



Fig. 5



Fig. 6

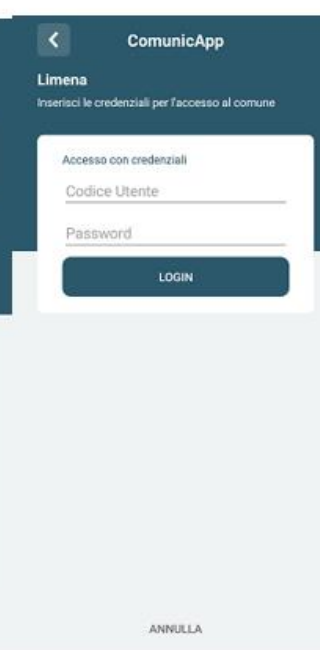


Fig. 7

Una volta eseguito l'accesso, nella home page (Fig. 8) è possibile trovare il collegamento alla funzionalità principali:

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



**COMUNE DI CAIVANO**  
*CITTA' METROPOLITANA DI NAPOLI*  
**V° SETTORE**

**ISTRUZIONE/CULTURA/SPORT/SPETTACOLO/  
INFORMAGIOVANI/BIBLIOTECA**

Tel. 081-8360415 - Fax 0818340001 - P.zza C. Battisti, 1 – 80023 Caivano (NA)  
Responsabile: Dott.ssa Anna Damiano - E-mail: [a.damiano@comune.caivano.na.it](mailto:a.damiano@comune.caivano.na.it) -  
pec: [istruzione.caivano@asmepec.it](mailto:istruzione.caivano@asmepec.it)

*Servizio Ristorazione Mensa*



Fig. 8

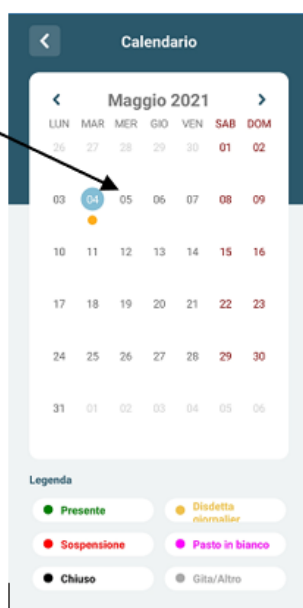


Fig. 9



Fig. 10

Clicca sul **CALENDARIO** (Fig.8) poi clicca 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, sul giorno, interessato verrà apposto un puntino colorato che segnala la disdetta (vedi legenda). Si può ripetere questa operazione per più giorni.

**DOMANDE FREQUENTI SULLA TECNOLOGIA SET**

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

In occasione di scioperi, seggi elettorali, 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 etc.) o dagli uffici comunali (ad esempio per elezioni, scioperi etc.). 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.

**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 allo sportello del Servizio Pubblica Istruzione [sito in via]



**COMUNE DI CAIVANO**  
*CITTA' METROPOLITANA DI NAPOLI*  
**V° SETTORE**

**ISTRUZIONE/CULTURA/SPORT/SPETTACOLO/  
INFORMAGIOVANI/BIBLIOTECA**

Tel. 081-8360415 - Fax 0818340001 - P.zza C. Battisti, 1 – 80023 Caivano (NA)  
Responsabile: Dott.ssa Anna Damiano - E-mail: [a.damiano@comune.caivano.na.it](mailto:a.damiano@comune.caivano.na.it) -  
pec: [istruzione.caivano@asmepec.it](mailto:istruzione.caivano@asmepec.it)

*Servizio Ristorazione Mensa*

**MODALITA' DI PAGAMENTO:** Qui di seguito verranno illustrate le modalità di pagamento messe a disposizione dell'utenza per poter pagare il servizio REFEZIONE.

**IL COSTO DEL PASTO E' PARI AD € 3,30 INCLUSO IVA.**

**1) PAGAMENTO MEDIANTE MAV MULTICANALE**

Per effettuare le ricariche sarà possibile utilizzare la modalità MAV ONLINE.

Per procedere al pagamento è necessario generare il codice MAV di pagamento accedendo al **Portale Genitori** a voi dedicato, andando nella sezione **Pagamenti -> Effettua una ricarica** e indicando l'importo che si desidera ricaricare.

E' possibile selezionare l'importo dalle scelte ad importo prefissato (es. *Ricarica da 10 Euro*) oppure, in alternativa, inserirlo manualmente nella sezione della **Ricarica Personalizzata**:

The screenshot displays the MAV recharge interface. At the top, there is a red header labeled "Ricarica Pre-Pagato". Below this, four cards are shown, each representing a different recharge amount: €10, €20, €50, and €100. Each card features a small image of children, a circular icon with the amount, the text "Ricarica Da [Amount] Euro.", a date "04/09/2017", and a "RICARICA" button. Below these cards is another red header labeled "Ricarica Personalizzata". Underneath, there is a text input field with "Euro" on the left and "0" in the center, and a "RICARICA" button on the right.

Una volta effettuata la scelta o inserito l'importo, premere su **Ricarica**: sarà necessario selezionare in seguito **Pagamento MAV**  **Pagamento MAV** e premere il tasto **Prosegui**.

Prima di confermare la generazione del MAV, verrà proposta una schermata di riepilogo dell'importo da ricaricare con le informazioni relative all'utente sul quale si intende effettuare l'operazione. Per finalizzare la generazione del MAV, sarà necessario accettare il costo del servizio laddove previsto e premere il tasto **Genera Mav**.



**COMUNE DI CAIVANO**  
*CITTA' METROPOLITANA DI NAPOLI*  
**V° SETTORE**

**ISTRUZIONE/CULTURA/SPORT/SPETTACOLO/  
INFORMAGIOVANI/BIBLIOTECA**

Tel. 081-8360415 - Fax 0818340001 - P.zza C. Battisti, 1 – 80023 Caivano (NA)  
Responsabile: Dott.ssa Anna Damiano - E-mail: [a.damiano@comune.caivano.na.it](mailto:a.damiano@comune.caivano.na.it) -  
pec: [istruzione.caivano@asmepec.it](mailto:istruzione.caivano@asmepec.it)

*Servizio Ristorazione Mensa*

A questo punto, il sistema genererà un codice (**CODICE MAV**) necessario per effettuare il pagamento. All'occorrenza è possibile stampare il bollettino MAV premendo sul MAV appena generato per visualizzarlo e stamparlo tramite tasto di stampa preposto.

✓ Ottimo! Mav generato correttamente, clicca sul MAV desiderato per stamparlo. X				
DATA RICHIESTA	IMPORTO	CODICE MAV	SERVIZIO	STAMPA
05/09/2017	11,2	05000950791571904	REFEZIONE	

Il bollettino MAV sarà comunque sempre stampabile, fino a che non verrà pagato, attraverso la sezione **Pagamenti -> MAV da Pagare**

Con il codice MAV generato è possibile effettuare la ricarica attraverso una delle seguenti modalità:


- presso ogni **sportello bancario** d'Italia, anche non nel territorio comunale e anche senza essere correntista
- tramite **Home Banking** personale alla sezione "pagamento MAV"
- tramite **ATM bancari** alla sezione "Pagamento MAV" se disponibile

La registrazione sul Portale Genitori della transazione economica avvenuta verrà visualizzata entro le 48 ore successive.

E' possibile inoltre generare il codice MAV direttamente dall'applicazione **ComunicApp** su smartphone e tablet, accedendo alla sezione "Saldo" o alla sezione "Pagamenti", premendo il tasto **Ricarica Ora**, scegliendo o scrivendo l'importo della ricarica ed infine selezionando il metodo di pagamento MAV:  **Pagamento MAV** .  
La conclusione dell'operazione è uguale a quella su Portale Genitori.

Portale Genitori si potrà ritenere conclusa l'operazione.

Si informa inoltre l'utenza, che è possibile pagare tramite l'applicazione ComunicAPP su smartphone e tablet:

basterà accedere alla sezione "Saldo" o parimenti alla sezione "Pagamenti", premere sul simbolo  , 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.



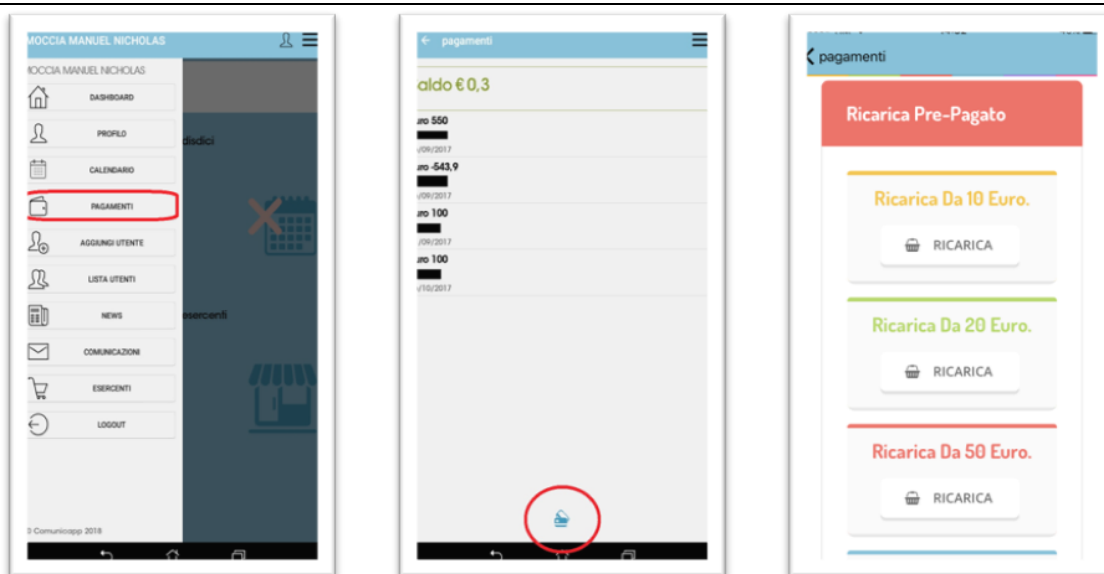


**COMUNE DI CAIVANO**  
*CITTA' METROPOLITANA DI NAPOLI*  
**V° SETTORE**

**ISTRUZIONE/CULTURA/SPORT/SPETTACOLO/  
INFORMAGIOVANI/BIBLIOTECA**

Tel. 081-8360415 - Fax 0818340001 - P.zza C. Battisti, 1 – 80023 Caivano (NA)  
Responsabile: Dott.ssa Anna Damiano - E-mail: [a.damiano@comune.caivano.na.it](mailto:a.damiano@comune.caivano.na.it) -  
pec: [istruzione.caivano@asmepec.it](mailto:istruzione.caivano@asmepec.it)

*Servizio Ristorazione Mensa*



Come per il Portale dei genitori, sarete re-indirizzati nella pagina della Piattaforma PagoPA dalla quale sarà poi possibile portare a compimento l'operazione di ricarica.

**2) PAGAMENTO MEDIANTE BOLLETTINO POSTALE- STAMPABILE DAL SITO COMUNE DI CAIVANO O RITIRABILE PRESSO LA BIBLIOTECA COMUNALE- PIAZZA C. BATTISTI 1 (CASTELLO MEDIOEVALE).**

**La copia di avvenuto pagamento deve essere consegnata all'Ufficio Pubblica Istruzione presso la Biblioteca Comunale , Piazza C. Battisti, 1 (Castello Medioevale).**

**Conto corrente n. 000017029802**

**Intestato a Comune di Caivano- Servizio Tesoreria**

**Causale: Refezione Scolastica**



**COMUNE DI CAIVANO**  
*CITTA' METROPOLITANA DI NAPOLI*  
**V° SETTORE**

**ISTRUZIONE/CULTURA/SPORT/SPETTACOLO/  
INFORMAGIOVANI/BIBLIOTECA**

Tel. 081-8360415 - Fax 0818340001 - P.zza C. Battisti, 1 – 80023 Caivano (NA)  
Responsabile: Dott.ssa Anna Damiano - E-mail: [a.damiano@comune.caivano.na.it](mailto:a.damiano@comune.caivano.na.it) -  
pec: [istruzione.caivano@asmepec.it](mailto:istruzione.caivano@asmepec.it)

*Servizio Ristorazione Mensa*

CONTI CORRENTI POSTALI - Riservato al Versamento		BancoPosta	
€ ad/C/C n. 000017029802	di Euro		
IMPORTO IN LETTERE			
INTESTATO A: COMUNE DI CAIVANO - SERVIZIO TESORERIA			
CAUSALE			
SEGUITO DA			
VIA - PIAZZA			
CAP LOCALITA'			
BOLLO DEBITO POSTALE		BOLLO DEBITO POSTALE	

CONTI CORRENTI POSTALI - Riservato al Versamento		BancoPosta	
€ ad/C/C n. 000017029802	di Euro		
TD 123 IMPORTO IN LETTERE			
INTESTATO A:			
COMUNE DI CAIVANO			
SERVIZIO TESORERIA			
CAUSALE			
SEGUITO DA			
VIA - PIAZZA			
CAP LOCALITA'			
BOLLO DEBITO POSTALE		BOLLO DEBITO POSTALE	

IMPORTANTE: NON SCRIVERE NELLA ZONA SOTTOSTANTE

**3) PAGAMENTO MEDIANTE BONIFICO bancario e/o postale**

**La copia di avvenuto pagamento deve essere consegnata all'Ufficio Pubblica Istruzione presso la Biblioteca Comunale, Piazza C. Battisti, 1 (Castello Medioevale).**

**Codice Iban: IT91B0760103400000017029802**

**Intestato a Comune di Caivano**

**Causale: Refezione Scolastica**

**COMUNICAZIONE CON LE FAMIGLIE**

**PORTALE GENITORI ( <https://www6.eticasoluzioni.com/caivanoportalegen> )**

Sarà possibile verificare la situazione aggiornata del credito e dei relativi giorni di presenza accedendo all'area a voi dedicata sul Portale dei Genitori, accesso che avverrà attraverso l'immissione delle credenziali a voi assegnate individualmente.

Riportiamo di seguito l'home page del portale genitori, dalla quale è possibile riscontrare le sezioni a cui si può aver accesso:

- Anagrafica: per visualizzare 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
- News: per accedere alle comunicazioni e notifiche pubblicate dal Comune
- Utility: per poter usufruire di utilità quali il "Cambio della password" e il servizio "Contattaci". Quest'ultima utility permette di comunicare direttamente con il referente del servizio di refezione scolastica, ovvero Comune.



**COMUNE DI CAIVANO**  
*CITTA' METROPOLITANA DI NAPOLI*  
**V° SETTORE**

**ISTRUZIONE/CULTURA/SPORT/SPETTACOLO/  
INFORMAGIOVANI/BIBLIOTECA**

Tel. 081-8360415 - Fax 0818340001 - P.zza C. Battisti, 1 – 80023 Caivano (NA)  
Responsabile: Dott.ssa Anna Damiano - E-mail: [a.damiano@comune.caivano.na.it](mailto:a.damiano@comune.caivano.na.it) -  
pec: [istruzione.caivano@asmepec.it](mailto:istruzione.caivano@asmepec.it)

*Servizio Ristorazione Mensa*

**PORTALE GEN.**

Home Anagrafica Presenze Pagamenti News Utility

## Portale Genitori

Il Portale dedicato ai Genitori/Tutori per la gestione dei servizi scolastici.

Contattaci FAQ Saldo News

### Our Features

- Contattaci**  
Hai bisogno di aiuto o delucidazioni? usa la sezione contattaci per restare in contatto con noi.
- Visualizza Le Presenze**  
Puoi consultare tutte le presenze accedendo all'apposita sezione Presenze situata nel menù in alto.
- Gestisci I Tuoi Dati**  
Puoi accedere alla sezione anagrafica per consultare e, se possibile, aggiornare i tuoi dati.
- Gestisci I Pagamenti**  
Paga velocemente con pochi click i servizi erogati dal comune accedendo alla sezione Pagamenti.
- Resta In Contatto**  
Rimani sempre aggiornato sulle ultime news ed informazioni riguardanti i servizi scolastici.
- Estratto Conto**  
Se hai qualche dubbio puoi consultare l'estratto conto accedendo dalla sezione Pagamenti.

**APPLICAZIONE PER SMARTPHONE O TABLET IOS, ANDROID**

Il genitore potrà scaricare gratuitamente l'applicazione **"ComunicApp"** per Smartphone e Tablet direttamente dallo Store del terminale utilizzato, compatibile con la maggior parte dei dispositivi iOS, ANDROID scaricabile dallo Store del proprio Cellulare e/o Tablet. Si precisa che l'APP non è supportata su iPad per sistemi iOS su dispositivi Windows Phone.

Sarà possibile, una volta installata l'APP, effettuare la login inserendo le credenziali fornite con "Lettera Codici e Credenziali" distribuita all'utenza. Attraverso la ComunicApp verrà messo a disposizione del genitore uno strumento informativo a 360 gradi che permetterà al genitore di essere sempre informato sulla situazione del proprio bambino, in termini di presenze in mensa e pagamenti effettuati, oltre che per le comunicazioni ufficiali da parte del comune.