

## SCRIZIONE ON LINE

L'iscrizione on line è obbligatoria per tutti gli alunni che frequenteranno il servizio mensa nell'anno in corso. Per tutti gli alunni già iscritti al servizio mensa nell'anno precedente, è obbligatorio fare la conferma d'iscrizione. Per iscriverli, collegati al sito:

### **portale.pastel.it**

Per seguire attentamente le istruzioni pubblicate nel sito. Per chi non disponesse di un collegamento ad internet, è consigliato sentire la pubblica amministrazione per conoscere le modalità alternative.

## MODALITÀ DI PAGAMENTO

Il servizio di ristorazione scolastica è prepagato, ovvero il genitore si deve accertare che ci sia sempre credito sufficiente per pagare il pasto da consumare.

del corso dell'espletamento del servizio, le modalità di pagamento verranno modificate e semplificate e troverete le informazioni sul sito portale.pastel.it

## Pagamento con bonifico bancario

Il pagamento attraverso bonifico può essere effettuato sulle coordinate del comune e l'utenza deve recarsi presso l'URP con il documento di avvenuto versamento.

## Bollettino postale

Il pagamento attraverso bollettino può essere effettuato sul conto del comune e l'utenza deve recarsi presso l'URP con il documento di avvenuto versamento.

## COMUNICAZIONI

Ogni comunicazione è vagliata da un operatore e la Pastel garantisce la risposta entro 3 giorni lavorativi. Nel sistema di ristorazione scolastica collaborano più operatori con competenze assolutamente differenti. Perché la comunicazione arrivi all'ufficio competente, il genitore è obbligato a seguire il processo di comunicazione corretto, in caso contrario la segnalazione sarà cestinata.

## Segreteria telefonica - 0497968866

La segreteria telefonica è dedicata solo alla comunicazione di problematiche riferite al servizio mensa. Il genitore non può lasciare richieste per essere richiamato, di segnalazione assenza o informazioni già presenti nel Web

## SMS - 3382154951

Le richieste inviate via SMS non possono riguardare le spiegazioni su l'utilizzo della APP o del Web, l'invio di estratti conto, la segnalazione dell'assenza o la verifica della presenza.

## SMS automatici - 3382154951

Il sistema Pastel prevede l'invio di risposte automatiche se il genitore fa la richiesta inviando l'SMS esattamente come richiesto. Se l'SMS non arriva esattamente come richiesto dal sistema sarà automaticamente cestinato.

Esempio: inviando solo S si ottiene il saldo

A seguito vi riportiamo tutte le risposte che il genitore può ottenere in modo automatico.

**A** : si riceve il Versamento per completare l'anno scolastico

**N** : si riceve lo Status degli alunni iscritti al servizio mensa

**S** : si riceve il Saldo

**T** : si riceveranno i Numeri telefonici registrati nel vostro profilo in Pastel

**U** : si riceve l'ultimo versamento effettuato

**Z** : si Cancella ultime chiamate di segnalazione assenza.

## Comunicazione via mail - [Scuole@pastel.it](mailto:Scuole@pastel.it)

Le comunicazioni via mail devono essere inviate dall'indirizzo registrato nel profilo del genitore all'interno di Pastel, in caso contrario saranno cestinate.

Nell'oggetto della mail deve essere inserito il numero di telefono registrato nel vostro profilo in Pastel.

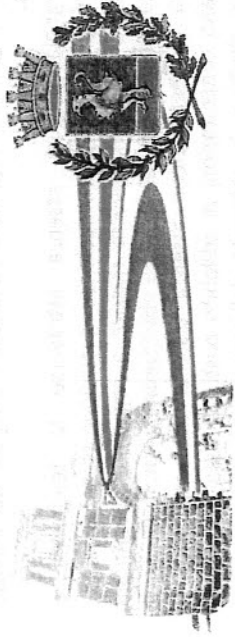
Attraverso la mail non è possibile richiedere nulla che non sia previsto una procedura all'interno del sistema Pastel.

Attraverso la mail non è possibile chiedere informazioni che sono già presenti nel profilo del genitore in Pastel

Attraverso la mail non è possibile comunicare le assenze, o modifiche al proprio profilo, in quanto il rispetto della legge sulla privacy ci impedisce di maneggiare il profilo del genitore.

## Comune di AVERSA

Provincia di Caserta – Regione Campania



## Anno scolastico 2017/18

In collaborazione con ristorazione

# LA MEDITERRANEA

## Ristorazione scolastica

Sistema informatizzato di rilevazione

Presenze alla mensa scolastica



Il sistema Pastel è un sistema automatico dove il genitore deve compiere le sue operazioni in assoluta autonomia, l'intervento di Pastel è dovuto solo se dovessero intervenire problematiche di sistema o la richiesta non fosse prevista all'interno delle F.A.Q.

## AVVERTENZE PER IL GENITORE

Il sistema automatico Pastel considera l'alunno presente al servizio mensa nei giorni di calendario scolastico mensa attivi, garantendogli il pasto.

Spetta al genitore segnalare l'eventuale assenza dal servizio mensa.

La segnalazione di assenza attraverso la telefonata è considerato il sistema principale di segnalazione assenza, quindi, il genitore che non dovesse riuscire a segnalare l'eventuale assenza tramite App o Web, deve obbligatoriamente utilizzare il sistema di segnalazione assenza tramite chiamata. Non si accettano contestazioni di addebito pasti nel caso in cui non dovesse risultare la chiamata del genitore ai numeri Pastel dedicati alla segnalazione di assenza.

## SEGNALAZIONE DI ASSENZA

Comporre il numero relativo al figlio assente (Se un genitore ha più figli si va in ordine di data di nascita quindi il figlio più vecchio risulta primo figlio, etc ) e attendere il segnale di occupato (**IMPORTANTE: il segnale acustico occupato preceduto dal segnale acustico libero, da la certezza dell'avvenuta comunicazione**), quindi, riagganciare.

### Segnalazione assenza giornaliera

- 1° figlio 049 9985161
- 2° figlio 049 9985162
- 3° figlio 049 9985163
- 4° figlio 049 9985195

### Segnalazione assenza prolungata

- 1° figlio 049 9985164
- 2° figlio 049 9985165
- 3° figlio 049 9985166
- 4° figlio 049 9985196

Per i genitori che hanno più di 4 figli iscritti al servizio mensa, nello stesso anno scolastico, per il 5° figlio e successivi può utilizzare la segnalazione di assenza solamente dalla App o dal Web.

La chiamata per la segnalazione di assenza è **del tutto gratuita**, non prevede la risposta di un operatore, quindi, al segnale di occupato, si può interrompere la comunicazione, avendo la certezza di una corretta segnalazione di assenza.

## VERIFICA DELL'ACCETTAZIONE DELL'ASSENZA

1\_ il genitore riceve, entro pochi minuti, una comunicazione automatica, tramite mail o SMS, con il dettaglio della segnalazione

2\_ il genitore può verificare le sue chiamate in tempo reale collegandosi al sito : <http://scuole.pastel.it/lastlog.php>

3\_ all'interno del proprio profilo personale Pastel (*generato all'atto di iscrizione*) è possibile visualizzare, in tempo reale, tutte le segnalazioni eseguite

## UTILIZZO DELLA APP

La App è disponibile per il sistema Android



e Apple Store



La App è di semplice utilizzo, ma rivolta solo ad un pubblico informaticamente evoluto. L'utilizzo improprio della APP non giustifica la cancellazione di un pasto prodotto per mancata segnalazione di assenza



## ORARIO DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio di attivazione assenza è operativo dalle ore 18:00 del giorno antecedente fino alle ore 9:00 del giorno del servizio mensa per il quale, si vuole segnalare un'assenza.

**NON È POSSIBILE** segnalare un'assenza dopo le ore 9:00 in quanto il sistema immediatamente dopo le ore 9:00 elabora il numero dei pasti da preparare e automaticamente invia al catering la lista dei bambini presenti. A suo volta il catering da inizio alla procedura di preparazione dei pasti quindi, una volta che il pasto è stato prenotato e preparato, il genitore ha l'obbligo di pagarlo. Per questo motivo chiediamo al genitore di segnalare l'eventuale assenza entro e non oltre le ore 9:00.

### \*\*\*IMPORTANTE\*\*\*

1\_ Se il genitore si dimentica di segnalare l'assenza entro l'orario stabilito, il pasto viene prodotto e a questo punto non si può più richiedere il rimborso del costo del pasto, ne a Pastel, ne al catering ne al Comune.

2\_ Le segnalazioni di assenza è automatica e il genitore può segnalare l'assenza servendosi solamente dei servizi preposti:

- a. Chiamata ai numeri dedicati
- b. Tramite la App
- c. Tramite il Web

IL SISTEMA AUTOMATICO PASTEL NON RICONOSCE LE SEGNALAZIONI DI ASSENZA CHE ARRIVANO TRAMITE MAIL, SMS

O SEGRETERIA TELEFONICA (segnalazioni non autorizzate), QUINDI, SE IL GENITORE NON SEGNA LA L'ASSENZA IN MODO CORRETTO IL PASTO SARÀ ADDEBITATO

## SEGNALAZIONI NON CORRETTE



### Chiamata fuori orario

Nel caso in cui si effettuasse la chiamata dopo le 9:00, il genitore verrà avvisato, con un messaggio vocale, che la cancellazione del pasto non è più possibile.

### Numero non registrato

Nel caso in cui si effettuasse la chiamata di segnalazione assenza, da un numero non registrato in Pastel, il genitore verrà avvisato, con un messaggio vocale, che la cancellazione del pasto non è possibile.

### Numero anonimo / nascosto / sconosciuto

Nel caso in cui si effettuasse la chiamata di segnalazione assenza, da un numero anonimo / nascosto / sconosciuto, il genitore verrà avvisato, con un messaggio vocale, che la cancellazione del pasto non è possibile.

## ANNULLAMENTO ERRATA SEGNALAZIONE DI ASSENZA

Per annullare una errata segnalazione di assenza, il genitore deve inviare un SMS al numero 3382154951, scrivendo nel testo la sola lettera Z . Automaticamente il genitore riceverà una comunicazione, tramite mail o SMS, con il dettaglio dell'avvenuta cancellazione dell'errata segnalazione di assenza.

## GITE, USCITE SCOLASTICHE, SCIOPERI E USCITA ANTICIPATA CAUSA MALESSERE IMPROVVISO

Le informazioni in merito a questi eventi sono pubblicate nelle FAQ (*entrando nel proprio profilo on line Pastel nel sito portale.pastel.it*) Le FAQ (*frequently asked question*) sono un elenco delle domande più frequenti con le relative risposte.

## SEGNALAZIONE DI ASSENZA DALLA APP

L'utilizzo della APP Pastel è riservato solamente ai genitori informaticamente preparati, in quanto non è previsto nessun tipo di supporto informatico da parte di Pastel stessa.

## UTILIZZO DEL WEB PER LA SEGNALAZIONE DI ASSENZA

Il Web permette al genitore una più ampia possibilità di segnalare l'assenza. Tutte le informazioni in merito alle procedure da effettuare le troverete all'interno del vostro profilo Pastel su [Portale.pastel.it](http://Portale.pastel.it).