



COMUNE DI MIRA



MIRA GIUGNO 2020

Oggetto: Servizio prenotazione mensa scolastica a.s. 2020/21

A seguito dell'introduzione del sistema informatizzato per la gestione delle mense scolastiche del Comune di Mira, con la presente siamo a comunicare le informazioni utili per l'utilizzo dei buoni pasto elettronici.

Ad ogni alunno iscritto al servizio di refezione vengono forniti un **codice utente** ed una **password** che lo identificano all'interno del sistema. L'anagrafica del bambino contiene tutte le informazioni per gestire la presenza a scuola (tipo di scuola, classe, giornate di fruizione del servizio), la produzione in cucina (dieta) e la documentazione (ricariche, certificazione per il 730/Unico, estratto conto).

Il genitore effettua i pagamenti (ricariche) utilizzando il **codice utente**, dal credito verrà decurtato automaticamente il costo del buono pasto.

Le credenziali fornite a seguito dell'iscrizione saranno valide per tutto il percorso scolastico del bambino.

Il sistema informatizzato di gestione della mensa **prenota automaticamente il pasto per Vostro figlio per ogni rientro previsto dalla scuola, pertanto è indispensabile, in caso di assenza inviare una comunicazione per la disdetta del pasto, entro le ore 09.30 del giorno dell'assenza: salvo disdetta, quindi, IL BAMBINO RISULTERÀ SEMPRE PRESENTE.**

La comunicazione dell'assenza (disdetta del pasto) deve essere segnalata attraverso i seguenti canali:

**1.Applicazione per Smartphone o Tablet iOS, Android e Windows Phone:** il genitore potrà scaricare gratuitamente l'applicazione "**ComunicApp**" per Smartphone e Tablet direttamente dallo Store presente sul dispositivo. Tramite tale applicativo sarà possibile effettuare la disdetta del pasto, richiedere il pasto in bianco, sospendere per più giorni il servizio e in seguito riattivarlo. Le disdette dei pasti sono registrate in tempo reale dal sistema.

**2.PC:** per il genitore sarà possibile compiere le medesime operazioni sopradescritte accedendo al portale genitori Mira, accesso con codice utente e password. Link al portale genitori Mira presente sul sito [www.se-ri-mi.it](http://www.se-ri-mi.it)

**3.Sms:** per il genitore sarà sufficiente inviare un sms al numero **3202041913** con il **codice disdetta pasti** di otto cifre assegnato al proprio figlio e automaticamente il pasto sarà disdetto. **Un sms di conferma** arriverà **entro il minuto successivo alla richiesta da parte del genitore. Qualora il genitore non riceva il messaggio di conferma, la disdetta tramite sms dovrà ritenersi non convalidata; il genitore potrà effettuare un ulteriore tentativo di disdetta da sms oppure utilizzare le altre modalità di disdetta.** Il genitore potrà altresì gestire la prenotazione del pasto in bianco. Orario di invio sms: dalle 18.00 del giorno precedente ed entro le 9.30 del giorno dell'assenza (informazioni dettagliate a pag. 5/6).

**4.Telefonata** con centralino automatizzato: il genitore, componendo il numero verde **800.688.838** gratuito per i numeri di telefonia fissa o il numero a pagamento **02.94754018** accessibile dai telefoni cellulari, sarà guidato da una voce automatica e potrà effettuare la disdetta, richiedere il pasto in bianco,



COMUNE DI MIRA



sospendere per più giorni il servizio e riprendere il servizio a partire dal giorno stabilito. Anche con questa modalità di disdetta viene utilizzato il **codice disdetta pasti di otto cifre**.

L'utente dovrà ascoltare tutte le cinque opzioni proposte dalla voce guida prima di effettuare la scelta. Orario di ricezione telefonate al centralino automatizzato: dalle 18.00 del giorno precedente ed entro le 9.30 del giorno dell'assenza.

### MODALITA' DI PAGAMENTO

Il servizio deve essere **prepagato ovvero pagato in anticipo prima di essere utilizzato**.

Il credito residuo si conserverà per l'anno scolastico successivo. Se i bambini smettono di usufruire della mensa il credito potrà essere sfruttato da eventuali fratelli o rimborsato, facendo richiesta alla SERIMI, mail: [scuole.serimi@camst.it](mailto:scuole.serimi@camst.it), entro il 31/08 di ogni anno.

Un sms verrà inviato ogni volta che il credito sarà esaurito. Il genitore avrà la possibilità di controllare il credito residuo collegandosi al Portale Genitori Mira o visualizzarlo dalla APP.

**Il buono pasto elettronico potrà essere pagato con le seguenti modalità**

**1. presso le seguenti rivendite in contanti o con bancomat, comunicando il codice utente dell'alunno**

- **GIUSTINIANI SAVINO SIMONA TABACCHERIA N. 38 RIC.LOTTO VE 5202 VIA GIOVANNI XXIII 179 BORBIAGO DI MIRA MIRA**
- **RIVENDITA GIORNALI GRANDE ROBERTO VIA NAZIONALE 97 MIRA**
- **BARBATO CATIA TABACCHERIA N. 15 - CARTOLERIA VIA CALTANA 113 MARANO VENEZIANO MIRA**
- **VOLTA LA CARTA di Pellizzaro Sarah Riv. N. 12 Tabaccheria Edicola Cartoleria VIA CHIESA GAMBARARE 96/E MIRA**
- **TABACCHERIA LICO EDMOND di Lico Edmond Via Borromini 23 MIRA**
- **SERIMI - FARMACIA MIRA VIA DANTE ALIGHIERI 6/12 MIRA**
- **SERIMI - FARMACIA ORIAGO PIAZZA MERCATO 11/2 ORIAGO DI MIRA MIRA**
- **SERIMI - SELF SERVICE IL NAVIGLIO VIA MARE MEDITERRANEO,28/2 MIRA**

**Si ricorda che i pagamenti in contanti saranno esclusi dalle spese detraibili, in quanto non tracciabili, come previsto dalla legge di Bilancio 2020**

**2. tramite MAV elettronico dal Portale genitori Mira o dalla App ComunicApp si potrà pagare il MAV**

- presso ogni sportello bancario (anche non correntista)
- tramite Home Banking personale
- tramite ATM bancari (solo se abilitati)

L'importo si potrà selezionare dalle scelte proposte ad importo prefissato (es. *Ricarica da 10 Euro*) oppure, in alternativa, inserendolo manualmente nella sezione della **Ricarica Personalizzata**.

Una volta effettuato il pagamento, il saldo a disposizione verrà aggiornato sul Portale genitori e sulla APP entro le successive 48 ore.

**3. con Pos online** (carta di credito, anche prepagata) dal Portale Genitori Mira, sezione pagamenti o dalla App ComunicApp

Per qualsiasi eventuale chiarimento, in merito alla procedura ed alla situazione del proprio credito, potete sempre contattare il call center al numero 041 5600811 dal lunedì al venerdì dalle 08:00 alle 14.00 e dalle 14.30 alle 15.30 mail [scuole.serimi@camst.it](mailto:scuole.serimi@camst.it)



COMUNE DI MIRA



### **COSTO DEL BUONO PASTO INTERO**

- scuole d'infanzia: costo di un buono **Euro 4,04** - scuole primarie: costo di un buono **Euro 4,04**
- Alunni le cui famiglie presentano un ISEE compreso tra Euro 4.500,01 e Euro 10.632,94 **Euro 3,07**
- Per il **terzo figlio alunno di scuole dell'infanzia o primarie**, in presenza di altri due figli sempre alunni di scuole dell'infanzia o primarie pubbliche del territorio comunale **Euro 3,07**
- Alunni le cui famiglie presentano un ISEE uguale o inferiore a Euro 4.500,00 **ESENTE**
- Per il **quarto figlio alunno di scuole dell'infanzia o primarie**, in presenza di altri tre figli sempre alunni di scuole dell'infanzia o primarie pubbliche del territorio comunale **ESENTE**

Per poter accedere ai trattamenti agevolati i genitori interessati dovranno presentare domanda su apposito modulo scaricabile presso il sito del Comune di Mira [www.comune.mira.ve.it](http://www.comune.mira.ve.it)

La richiesta compilata e sottoscritta dovrà essere consegnata all'Ufficio URP del Comune di Mira o inviata via PEC all'indirizzo [comune.mira.ve@pecveneto.it](mailto:comune.mira.ve@pecveneto.it).

La concessione dei trattamenti agevolati decorrerà dalla data di presentazione della domanda.

I trattamenti agevolati verranno applicati alle medesime condizioni, agli alunni non residenti iscritti alle scuole pubbliche del territorio comunale.

### **Domande frequenti su scioperi, gite, diete speciali e pasti in bianco**

#### **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 (gite, ampliamento vacanze) o dagli uffici comunali (seggi elettorale, scioperi).

#### **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 alla SERIMI c/o cucina di MIRA mail [scuole.serimi@camst.it](mailto:scuole.serimi@camst.it) fax 041 5600807

#### **Per quanto tempo posso utilizzare il pasto in bianco?**

Il pasto in bianco per indisposizione del bambino può essere richiesto al massimo per n. 3 rientri consecutivi. Le richieste per periodi superiori verranno automaticamente rifiutate dal sistema.



COMUNE DI MIRA



## APPROFONDIMENTI SULLE METODOLOGIE DI DISDETTA PASTI

### 1. Applicazione per Smartphone e Tablet iOS, Android e Windows Phone

Accesso con codice utente, password e scelta del Comune

In pochi semplici passaggi l'utente potrà richiedere il pasto in bianco, disdire il pasto per uno o più giorni. Basterà scaricare l'applicazione "ComunicApp" direttamente sul proprio Smartphone, Tablet iOS, Android o Windows Phone dotati di accesso ad Internet ed effettuare l'operazione scelta.

Di seguito, alcune immagini dell'APP "ComunicApp".

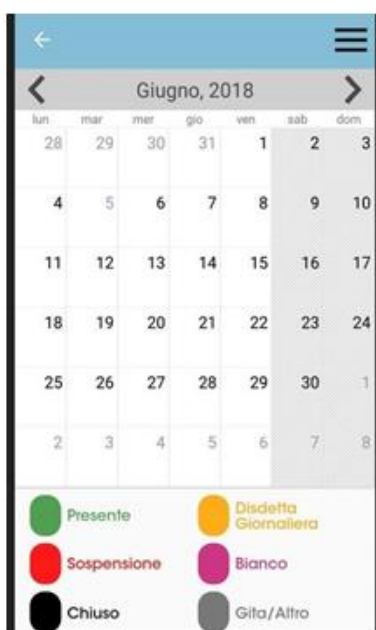


Fig1



Fig2

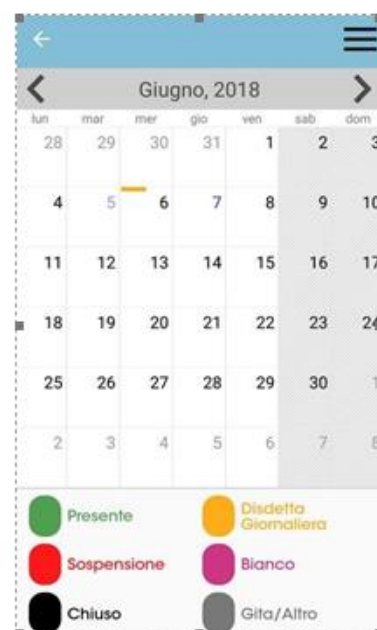


Fig3

Per la disdetta del pasto sarà sufficiente digitare sul giorno in cui l'utente è assente, nella schermata successiva (Fig2) la APP proporrà le possibili operazioni, scegliendo l'opzione "disdetta giornaliera" verrà disdetto il pasto (ad esempio il giorno 06/06/18 in Fig2). Terminata la scelta, la APP tornerà al calendario, inserendo il trattino giallo sul giorno disdetto (Fig3). E' necessario fare attenzione a non digitare su "disattiva servizio" se non strettamente necessario, in quanto tramite questa procedura il portale sospenderà il servizio e non verrà più prenotato il pasto per vostro figlio fino a nuova attivazione.

#### Orari di operatività

**La disdetta del pasto da APP dovrà essere effettuata ENTRO E NON OLTRE LE ORE 09.30 DEL GIORNO DELL'ASSENZA. Le disdette inviate in ritardo non saranno processate e daranno luogo all'addebito del pasto.**

### 2. PC con un qualsiasi Browser Internet. Dal Portale Genitori Mira

Accesso con codice utente e password

Si potranno effettuare le disdette dei pasti dalla sezione "presenze" del portale.



COMUNE DI MIRA



In questa sezione si visualizza il calendario mensile, basterà cliccare sulla casella del giorno in cui vostro figlio sarà assente e selezionare l'opzione "Disdetta" la casella poi si colorerà di giallo.

È necessario fare attenzione a non selezionare l'opzione "Sospendi Servizio" se non strettamente necessario, in quanto tramite questa procedura il portale sospenderà il servizio e non verrà più prenotato il pasto per vostro figlio fino a nuova attivazione. Le disdette dei pasti dal portale, potranno essere effettuate anche con largo anticipo, ad esempio a inizio mese è già possibile pianificare in quali giorni non si usufruirà del servizio.

#### Orari di operatività

**La disdetta del pasto dal portale genitori dovrà essere effettuata ENTRO E NON OLTRE LE ORE 09.30 DEL GIORNO DELL'ASSENZA. Le disdette inviate in ritardo non saranno processate e daranno luogo all'addebito del pasto.**

Il portale inoltre permette di consultare avvisi e comunicazioni relativi al servizio, di gestire le richieste di pasto in bianco, verificare il saldo a disposizione.



### 3. SMS. Per effettuare in modo corretto l'operazione via SMS bisogna mandare un messaggio al numero **3202041913** utilizzando esclusivamente

il codice di disdetta pasti di otto cifre seguito eventualmente da uno spazio vuoto e dal numero di giorni d'assenza o inserendo le lettere corrispondenti al servizio da richiedere: B = pasto in bianco; A = annulla disdetta **Un sms di conferma arriverà entro il minuto successivo alla richiesta da parte del genitore. Qualora il genitore non riceva il messaggio di conferma, la disdetta tramite sms dovrà ritenersi non convalidata; il genitore potrà effettuare un ulteriore tentativo di disdetta da sms oppure utilizzare le altre modalità di disdetta.**

#### Orari di operatività

**Invio sms dalle 18.00 del giorno precedente ed entro le 9.30 del giorno dell'assenza. Le disdette inviate in ritardo non saranno processate e daranno luogo all'addebito del pasto.**



**COMUNE DI MIRA**

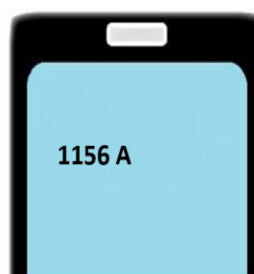
**ALCUNI ESEMPI PER IL CODICE PERSONALE DI DISDETTA PASTI 1156**



Viene disdetto il pasto per il giorno



Viene disdetto il pasto per 4 giorni



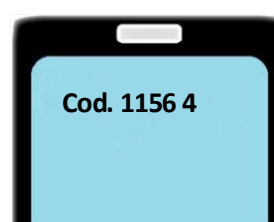
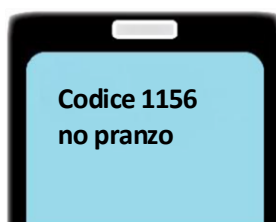
Viene annullata l'operazione di disdetta pasto



Viene prenotato il pasto in bianco

**NB:** Ogni carattere inserito, oltre quelli sopracitati, non verrà riconosciuto e invaliderà la richiesta di annullamento.

**ESEMPI DI MESSAGGIO ERRATO:**



I messaggi dell'esempio sono tutti **NON VALIDI** in quanto contengono caratteri non ammissibili. Si ricorda che il sistema di lettura è automatico e non necessita di aiuti o spiegazioni per effettuare la disdetta.

#### **4. Telefono con risponditore automatico.**

L'utente dovrà semplicemente chiamare:



COMUNE DI MIRA

da telefono fisso il numero verde 800.688.838 o in alternativa dal telefono cellulare il numero 02.94754018 e seguire la voce preregistrata che lo indirizzerà e lo seguirà durante le diverse operazioni. Le operazioni possibili sono le seguenti:



L'utente dovrà ascoltare tutte le cinque opzioni proposte dalla voce guida prima di effettuare la scelta.

**Orari di operatività**

E' possibile chiamare dalle 18.00 del giorno precedente ed entro le 9.30 del giorno dell'assenza. Le disdette inviate in ritardo non saranno processate e daranno luogo all'addebito del pasto.

Per informazioni call center Serimi tel. 041 5600811 dal lunedì al venerdì dalle 08:00 alle 14:00 e dalle 14.30 alle 15.30

mail [scuole.serimi@camst.it](mailto:scuole.serimi@camst.it)

Confidando in una proficua collaborazione Vi rivolgiamo i nostri più cordiali saluti.

SE.RI.MI. SRL