



MIRA MAGGIO 2021

Oggetto: Servizio prenotazione mensa scolastica a.s. 2021/22

A seguito dell'introduzione del sistema informatizzato per la gestione organizzativa della prenotazione e del pagamento del servizio mensa scolastica del Comune di Mirano (delibera di Giunta Comunale di Mirano nr 18/16), 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 per uno o più giorni, richiedere il pasto in bianco. 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 Mirano, accesso con codice utente e password. Link al portale genitori Mirano presente sul sito 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, 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, 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 Mirano o visualizzarlo dalla APP.

Il buono pasto elettronico potrà essere pagato con le seguenti modalità

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

CORO' GIANNI CARTOLERIA VIA PAGANINI 7 MIRANO
TABACCHI E GIORNALI GIOCHI di GOMIRATO ELVIRA VIA LUIGI MARIUTTO 64 MIRANO
TABACCHERIA SCARPA IDEE REGALO - CANCELLERIA VIA PACIOTTI ANTONIO 7/A MIRANO
MaVaTaba di Mattia Gorup De Besanez VIA BASTIA FUORI 13 MIRANO
TABACCHERIA N. 5 DI MIRANO di Simionato Marta VIA VAROTARA 14 ZIANIGO DI MIRANO
GOOD TIME CAFE' VIA BATTISTI 69 MIRANO
TABACCHERIA N.1 di Bergamo Patrizia VIA CASTELLANTICO 20 MIRANO
TABACCHERIA LA COCCINELLA di Carraro Arianna VIA XX SETTEMBRE 14 MIRANO

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 Mirano e 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 Mirano, 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 via mail scuole.serimi@camst.it e per le urgenze il numero **041 5600811 dal lunedì al venerdì dalle 08:00 alle 14:00 e dalle 14.30 alle 15.30.**

COSTO DEL BUONO PASTO INTERO

- scuole d'infanzia: costo di un buono **Euro 3,70**
- scuole primarie: costo di un buono **Euro 3,85**



RIDUZIONI

Per le riduzioni sul costo del buono pasto, si utilizzano le seguenti fasce ISEE (ISEE 2020)

FASCE ISEE (valori espressi in €)	Costo Buono Pasto
0 -2.000,00	Esonero
2.000,01 – 8.000,00	€ 2,50
8.000,01 -12.405,09 con 2 figli che utilizzano la refezione scolastica	€ 3,00
Inferiore o uguale a 12405,09 con 3 o più figli che utilizzano la refezione scolastica	€ 1,90
Superiore a 12.405,09	Costo Intero

Nel caso di tre o più gemelli con certificazione ISEE inferiore o uguale a € 12.405,09, è previsto l'esonero dal terzo gemello, mentre il costo del buono pasto per i primi due gemelli è di € 1,90 ciascuno.

I non residenti NON hanno diritto a riduzioni: devono acquistare il buono pasto intero

La richiesta di riduzione del buono pasto va fatta spedendo al Comune di Mirano – Servizio Pubblica Istruzione, alla mail: protocollo.comune.mirano.ve@pecveneto.it il modulo di richiesta, (reperibile nella home page del sito internet del COMUNE DI MIRANO - UFFICI - PUBBLICA ISTRUZIONE - AREA TEMATICA "SCUOLA E ISTRUZIONE" - REFEZIONE SCOLASTICA) con allegato il proprio ISEE aggiornato e la carta d'identità. Il Servizio Pubblica Istruzione poi risponderà indicando l'importo ridotto.

Coloro che non presentano la certificazione ISEE richiesta non godono delle riduzioni.

Coloro che non presenteranno la certificazione ISEE al servizio Pubblica Istruzione del Comune entro il 15/10/2021 non godranno delle riduzioni dal primo giorno di servizio ma dal giorno successivo alla data di consegna della documentazione presso l'ufficio Pubblica Istruzione.

Saranno eseguiti controlli a campione al fine di accertare la veridicità delle dichiarazioni rese.

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, 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 disdetta) solo tramite presentazione di autocertificazione per le prime e di certificato medico per le seconde da consegnare al personale della scuola o direttamente al Servizio Pubblica Istruzione di Mirano tramite mail all'indirizzo istruzione@comune.mirano.ve.it

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.



APPROFONDIMENTI SULLE METODOLOGIE DI DISDETTA PASTI

1. Applicazione per Smartphone e Tablet iOS, Android

Disdetta pasto da App accesso con codice utente, password e scelta del Comune



- 1) Scaricare l'APP gratuita "**COMUNICAPP**" dallo store del proprio smartphone (Fig.1)
- 2) Aprire la app e cliccare su **ACCEDI** (Fig.2)
- 3) Inserire le iniziali del Comune dove va a scuola il bambino/a e cliccare su **CERCA** (Fig.3) Attendere che la app carichi il Comune, e cliccarci sopra.
- 4) Inserire il codice **utente** e la **password** già in possesso o ricevute durante l'iscrizione e cliccare su **LOGIN** (Fig.4)



Fig. 1

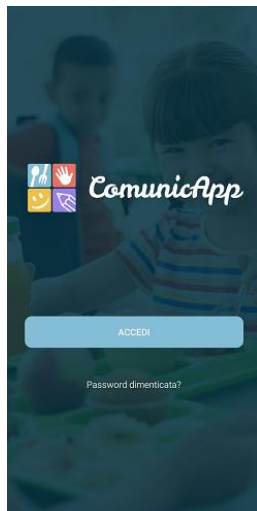


Fig. 2



Fig. 3

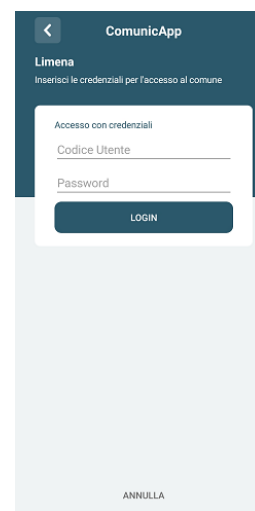


Fig. 4

Una volta eseguito l'accesso, nella home page (Fig.5) 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

DISDETTA GIORNALIERA DEL PASTO ENTRO LE ORE 09.30 (in questo modo si può disdire un giorno alla volta)

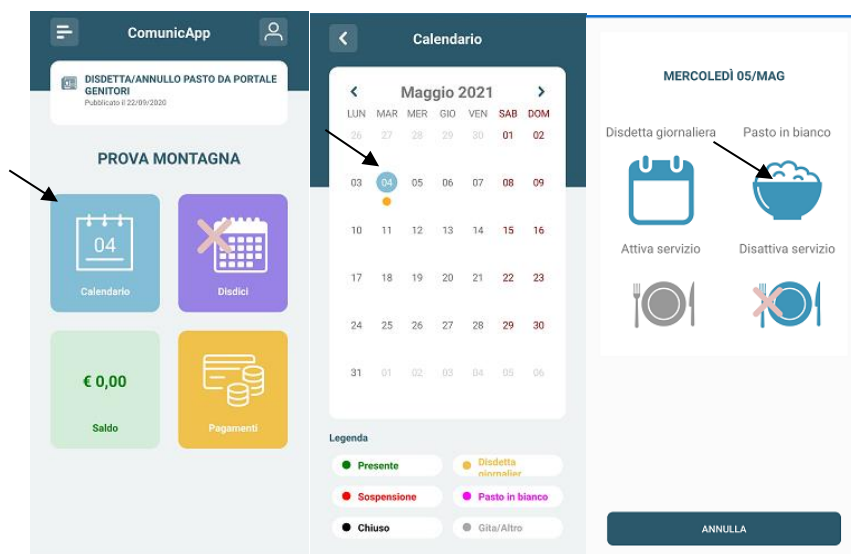


Fig.5

Fig.6

Fig.7

Cliccare sul **CALENDARIO** (Fig.5) poi cliccare sul **giorno da disdire** (Fig. 6) e poi su **disdetta giornaliera** (Fig.7) 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.

DISDETTA PROLUNGATA ENTRO LE ORE 09.30 (in caso di assenza di lunga durata, nel caso non si sappia quando il bambino/a può rientrare in mensa, oppure quando sappiamo che l'assenza durerà dal al Con una sola operazione si blocca il servizio che deve essere poi riattivato).

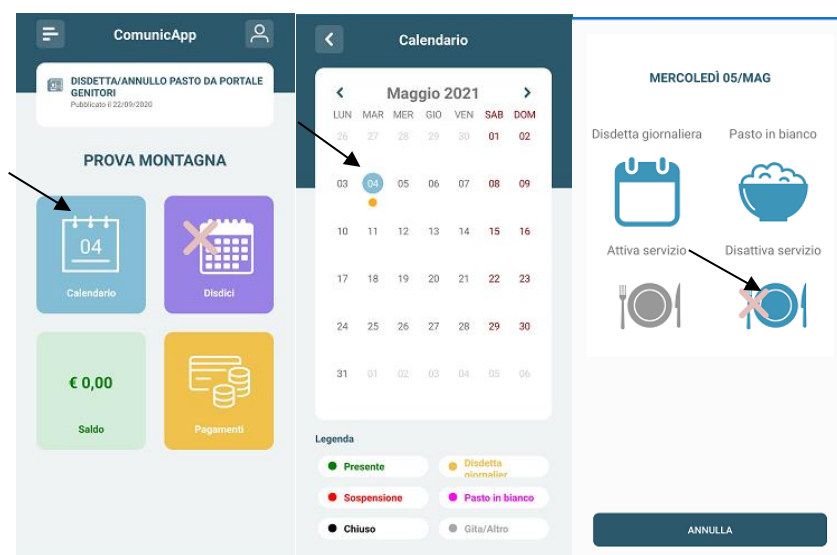


Fig.8

Fig.9

Fig.10

Cliccare sul **CALENDARIO** (Fig.8) poi cliccare sul **giorno dal quale interrompere il servizio** (Fig.9) e poi su **disattiva servizio** (Fig.10)

In questo modo la presenza è bloccata a tempo indeterminato e sui giorni interessati compare un puntino colorato che segnala la sospensione del servizio (vedi legenda).

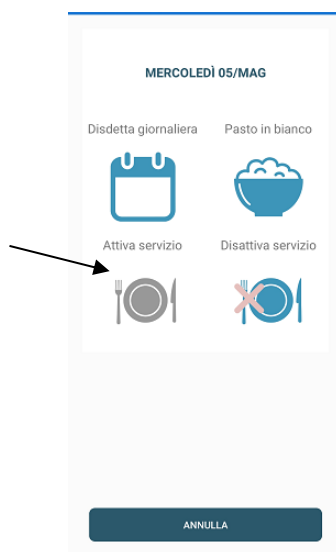


Fig. 11

IMPORTANTE: entro le ore 09:30 del giorno di rientro in mensa è necessario riattivare il servizio in modo che il pasto venga preparato.

Cliccare su CALENDARIO (Fig.8) poi sul **giorno di rientro in mensa** (Fig. 9) poi su **attiva servizio** (Fig. 11).

Orari di operatività

La disdetta del pasto tramite APP dovrà essere **effettuata entro le ore 09.30 del mattino dell'assenza**. Le disdette inviate in ritardo **non saranno processate e daranno luogo all'addebito del pasto**.

Download e Upgrade APP

Le applicazioni sono soggette a compatibilità: prima di effettuare il Download dell'applicazione accertarsi che il terminale utilizzato sia compatibile. I dettagli sono disponibili direttamente sugli Store.

Le tempistiche di Upgrade dell'App sono soggette a variabili direttamente dipendenti dallo Store di pubblicazione in base al sistema operativo del terminale: ogni Store ha tempistiche differenti e non si può pertanto garantire su ognuno di essi la medesima tempestività di aggiornamento.

2. PC con un qualsiasi Browser Internet. Dal portale Genitori Mirano

Accesso con codice utente e password

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

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 eventualmente seguito da uno spazio 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.

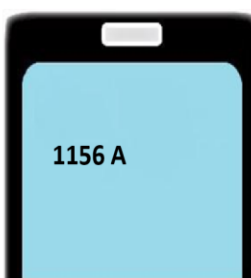
ALCUNI ESEMPI PER IL CODICE PERSONALE DI DISDETTA PASTI 1156



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: **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. I messaggi per la disdetta del pasto dovranno essere inviati dalle ore 18.00 del giorno precedente ed entro le ore 9.30 del mattino dell'assenza. **Le disdette inviate in ritardo non saranno processate e daranno luogo all'addebito del pasto.**

INDICAZIONI PER IL PAGAMENTO E LA FRUIZIONE DEI PASTI DA PARTE DEI GENITORI ASSAGGIATORI

I genitori che controllano il servizio della refezione scolastica con **assaggio completo** delle pietanze, dovranno pagare il pasto al valore del buono utilizzato dal proprio figlio nella scuola sede del controllo; nel caso di riduzione autorizzata, dovrà essere pagato il buono ridotto.

In particolare:



COMUNE DI MIRANO
Refezione Scolastica



- 1) Sono autorizzati max n. 3 genitori assaggiatori al giorno, componenti il "Comitato mensa", per ogni ordine di scuola. Nel caso vi siano più di 3 richieste contemporaneamente, i richiedenti saranno ammessi in ordine di prenotazione;
- 2) i genitori che vogliono solo "degustare" piccole quantità degli alimenti che compongono il pasto, non devono ordinarlo né pagare il buono.

L'ordinazione del pasto dovrà avvenire a cura del genitore assaggiatore, direttamente alla SERIMI, telefonando al n. 041 5600811, entro le ore 9.30 del giorno che intende fermarsi in mensa.

Con la telefonata suddetta, il genitore dovrà dichiarare all'operatore SERIMI solo il numero di "Codice Utente" assegnato al figlio, così che la ditta possa prelevare il costo/pasto per il genitore pari al valore del buono utilizzato dal proprio figlio.

La fornitura del pasto ai genitori non sarà garantita se:

l'importo del prepagato non è sufficiente per l'ordine in oggetto - la telefonata avviene oltre le ore 09.30.

Le distributrici, dopo aver completamente servito il pasto a tutti gli alunni, distribuiranno le pietanze rimaste ai genitori richiedenti. Questi non potranno valutare la temperatura né la presentazione del cibo degustato, né potranno chiedere che venga loro conservata della pietanza che i bambini avrebbero mangiato in toto (es. pietanze numerate)

I genitori che intendono solo presenziare alla distribuzione della refezione non hanno alcun onere economico ma devono rispettare le seguenti indicazioni:

ACCESSO AI REFETTORI DEI SINGOLI PLESSI SCOLASTICI

I rappresentanti della *Commissione mensa scolastica* e/o i genitori individuati dall'istituzione scolastica quali rappresentanti di plesso, possono accedere ai locali della refezione scolastica, previa autorizzazione della Dirigenza Scolastica e senza preavviso al Comune, senza, però, interferire o creare disagio o rallentamento alla normale attività degli addetti alla distribuzione dei pasti, nonché degli addetti alla normale attività di pulizia, disinfestazione e disinfezione.

La *Commissione Mensa* e i *rappresentanti di plesso* possono accedere al refettorio scolastico, possono degustare in spazio distinto e separato, il pasto del giorno, con stoviglie a perdere fornite dal personale della distribuzione: può presenziare alla distribuzione e al consumo dei pasti, nonché alle operazioni di pulizia.

Laddove i genitori desiderino assaggiare i cibi come pasto completo (e non solo vederli) è necessario che acquistino il buono pasto pari al valore del buono utilizzato per il proprio figlio, secondo le modalità sopra descritte.

ACCESSO AL CENTRO DI COTTURA

I rappresentanti della *Commissione mensa scolastica* e/o i genitori individuati dall'istituzione scolastica quali rappresentanti di plesso, possono accedere ai locali del Centro di cottura della refezione scolastica fornita dal Comune di Mirano.

La Commissione Mensa e i rappresentanti di plesso possono visitare i locali di stoccaggio e conservazione degli alimenti, verificare le attrezzature in uso. Allo scopo di non interferire nella normale attività lavorativa degli addetti al servizio di produzione, le visite dovranno essere concordate con la ditta SERIMI e in ogni giornata sarà consentita la presenza di non più di tre membri

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

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

SE.RI.MI. SRL