COMUNE DI MIRA

Oggetto: *Servizio prenotazione mensa scolastica a.s. 2022/23*

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 RISULTERA' 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

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.**

COMUNE DI MIRA

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 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
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
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.con 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

COSTO DEL BUONO PASTO INTERO

Il costo del buono pasto è il seguente

- scuole d'infanzia **€ 4,11** - scuole primarie: **€ 4,11**

COMUNE DI MIRA

Per poter accedere ai trattamenti agevolati i genitori interessati dovranno presentare domanda su apposito modulo scaricabile dal sito del Comune di Mira https://www.comune.mira.ve.it/

Alunni le cui famiglie presentano un ISEE compreso tra Euro 4.500,01 e Euro 10.632,94	**€ 3,12**
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	**€ 3,12**
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**

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. 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 loc94401@camst.it **fax 041 5600807**

Per quanto tempo posso utilizzare il pasto in bianco?

In accordo con il Comune di Mira e la Commissione Mensa, la prenotazione del pasto in bianco potrà essere effettuata per n. 1 rientro alla settimana. Le richieste per periodi superiori verranno modificate dal sistema informatico in pasto normale o in base alla dieta specifica dell'alunno.

Nell'eventualità che l'alunno sia indisposto per più giorni deve inviare una richiesta via mail a scuole.serimi@camst.it

Questa modalità di prenotazione del pasto bianco sarà attiva dal 28/11/2022 al 31/01/2023

APPROFONDIMENTI SULLE METODOLOGIE DI DISDETTA PASTI

1. Applicazione per Smartphone e Tablet iOs, Android

COMUNE DI MIRA

SERIMI SERVIZI RIUNITI MIRA

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)

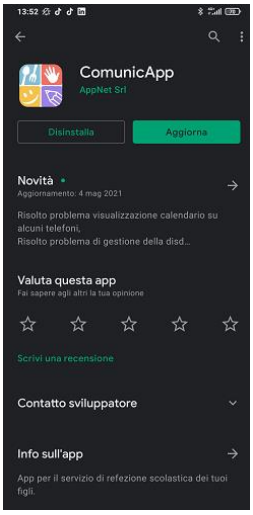


Fig. 1

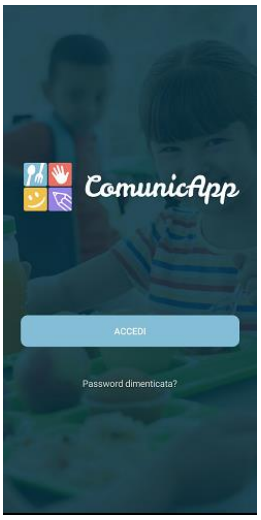


Fig. 2

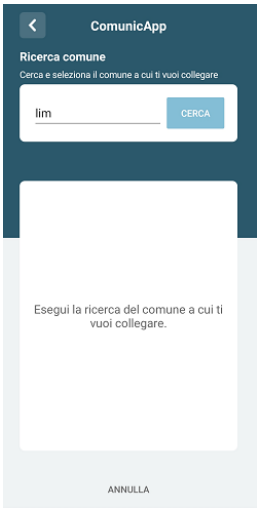


Fig. 3

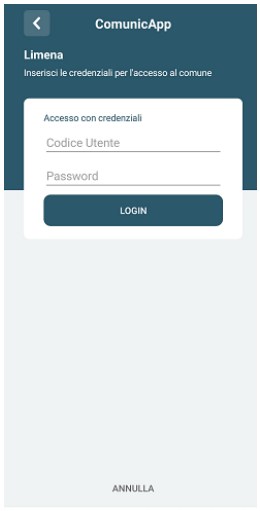


Fig. 4

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)

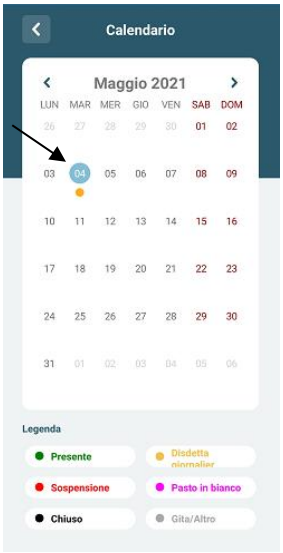


Fig. 5 Fig. 6 Fig. 7

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).

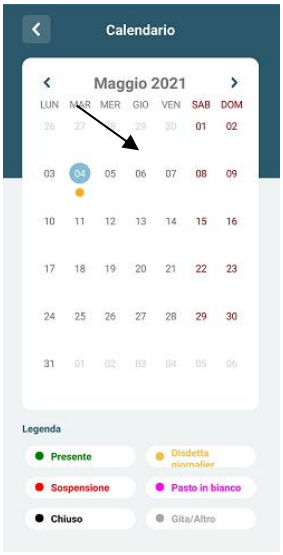


Fig.8 Fig. 9 Fig. 10

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).

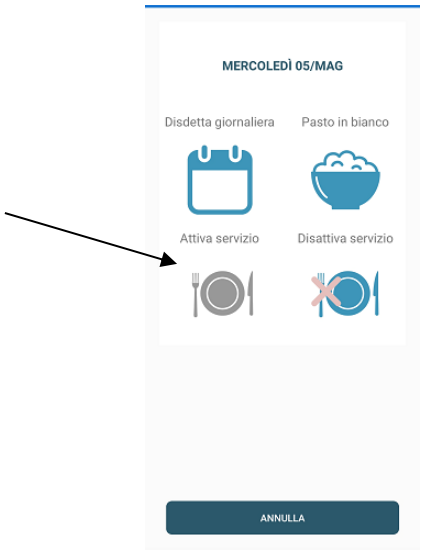


Fig. 11

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 Mira

Accesso con codice utente e password

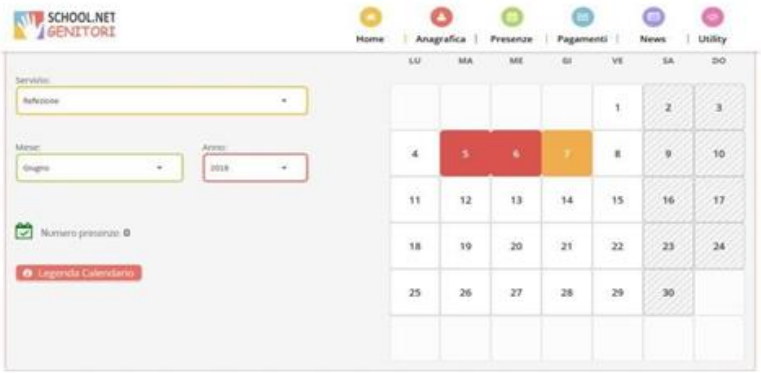
Si potranno effettuare le disdette dei pasti dalla sezione "presenze" del portale.
In questa sezione si visualizza il calendario mensile, basterà cliccare sulla casella del giorno in cui vostro figlio sarà assente e selezionare l'opzione "Disdetta" la casella poi si colorerà di giallo.

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 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

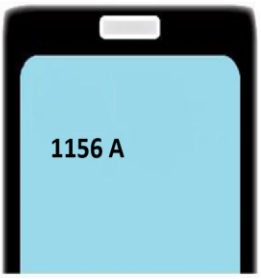
Invio sms dalle 18.00 del giorno precedente ed entro le 9.30 del giorno dell'assenza. Le disdette inviate in ritardo non saranno processate e daranno luogo all'addebito del pasto.

COMUNE DI MIRA

ALCUNI ESEMPI PER IL CODICE PERSONALE DI DISDETTA PASTI 1156

Viene disdetto il pasto per il giorno

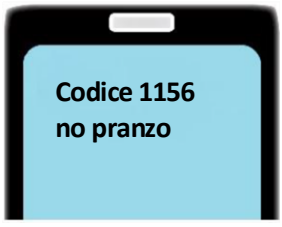
Viene disdetto il pasto per 4 giorni

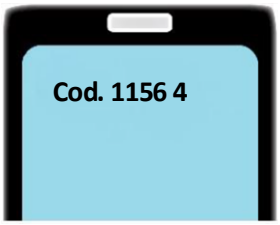


Viene annullata l'operazione di disdetta pasto

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:

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:

COMUNE DI MIRA

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

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

SE.RI.MI. SRL