

FAQ – ESTATE VACANZA 2018

In questa sezione è possibile consultare le risposte alle domande più frequenti poste dall'utenza dell'Iniziativa Estate Vacanza.

1. Chi può partecipare a Estate Vacanza?

Tutti i bambini/ragazzi dai 4 a 14 anni, residenti a Milano, frequentanti le Scuole dell'Infanzia, Primaria e Secondaria di Primo grado.

2. Mio figlio ha 14 anni ma frequenta la Scuola Secondaria di Secondo Grado, può partecipare a un soggiorno presso la Casa Vacanza?

No. Non possono partecipare i ragazzi che quest'anno hanno già frequentato una scuola Secondaria di Secondo Grado.

3. Non sono residente a Milano. Posso effettuare la prenotazione a Estate Vacanza?

Sì, ma solo nel periodo previsto per l'effettuazione delle prenotazioni dei non residenti e dei tardivi (vedere Comunicato pag.10). Gli utenti non residenti a Milano potranno richiedere un appuntamento contattando telefonicamente l'infoline 02.02.02 da lunedì al sabato, dalle ore 8.00 alle ore 20.00 escluso i festivi per poter effettuare una prenotazione presso gli uffici.

L'assegnazione potrà avvenire solo per le sedi e i turni nei quali, a conclusione delle assegnazioni per i residenti, vi sia ancora disponibilità di posti.

4. Come si può ottenere il PIN per procedere alla prenotazione?

L'utente **non certificato** deve effettuare la procedura di registrazione al portale utilizzando il CODICE CONTRIBUENTE o PIN.

Il Codice Contribuente è ricavabile dalle cartelle esattoriali Tarsu, Tares e Tari. Qualora la famiglia non sia in possesso di un Codice Contribuente è possibile richiedere il Codice PIN recandosi direttamente agli uffici di Anagrafe presenti in ogni zona **muniti di documento d'identità e codice fiscale**.

L'utente che si è già avvalso dei servizi on-line del Comune di Milano, registrandosi come Utente Certificato, può accedere al programma per la prenotazione con il proprio ID UTENTE e PASSWORD. Chi avesse dimenticato l'ID Utente e/o la password può richiederli tramite l'apposita funzione presente nella pagina web di registrazione ai Servizi online.

5. Ho dimenticato l'ID Utente/Password

Chi avesse dimenticato l'ID Utente e/o la Password può richiederli tramite l'apposita funzione presente nella pagina web di registrazione ai Servizi online.

Si ricorda che l'Unità Case Vacanza non ha la possibilità di intervento rispetto alle problematiche anagrafiche e di registrazione al portale.

6. Ho i dati personali, il codice fiscale, il codice PIN/CONTRIBUENTE assegnato dal Comune di Milano ma non riesco ad accreditarmi, come mai?

Le consigliamo di richiedere assistenza contattando il servizio infoline 02.02.02 dal lunedì al sabato dalle ore 8.00 alle ore 20.00 escluso i festivi spiegando bene la problematica riscontrata

7. Ho problemi con le credenziali di accesso al Portale. A chi posso rivolgermi?

La famiglia già registrata al Portale del Comune di Milano con “Profilo Completo” non dovrà ripetere la registrazione. In caso di difficoltà d’accesso alla procedura di prenotazione online si ricorda di seguire le indicazioni del SUPPORTO WEB collegandosi al seguente link:
<https://login.comune.milano.it/pkmsvouchfor?milano&https://www.comune.milano.it/wps/myportal/ist/it>.
Per problemi con le credenziali di accesso al Portale (Id utente, password, indirizzo mail ecc.) vai al sito: <https://www.comune.milano.it/supportoregistrazione>

Per incongruenze anagrafiche, che impediscono di fatto la prenotazione ai servizi, è possibile recarsi all’Ufficio Coordinamento - Direzione Servizi Civici Partecipazione e Sport – sito in Via Larga,12 – Milano. Per informazioni contattare infoline 02.02.02.

8. Non riesco ad accedere al servizio di prenotazione online perché non risuldo ancora residente a Milano, come posso fare?

Se è in atto il trasferimento di residenza altro Comune al Comune di Milano, è necessario chiamare il servizio infoline 02.02.02 per richiedere un appuntamento finalizzato alla prenotazione che in questo caso non è possibile fare online.

9. Ho provato a fare la prenotazione online a Estate Vacanza ma non sono riuscito: a chi posso rivolgermi?

Nel caso avesse bisogno di assistenza può contattare il servizio infoline 02.02.02 da lunedì al sabato, dalle ore 8.00 alle ore 20.00 escluso i festivi entro i termini di prenotazione indicati nel Comunicato.

10. Non riesco ad effettuare la prenotazione perché sono insolvente con il Servizio di Refezione e/o con il Servizio Prescuola e Giochi Serali. Cosa devo fare?

Relativamente all’insolvenza per il servizio di refezione: procedere effettuando il pagamento (come indicato a pagina 2 e 3 del Comunicato) e attendere i tempi necessari per la registrazione dello stesso (2-3 giorni lavorativi).

Relativamente alle insolvenze riguardanti i servizi di pre/post scuola: una volta effettuato il versamento, inviare l’attestazione di pagamento a: ed.scuoleprescuola@comune.milano.it o via fax al n. 02.884.62604.

11. Ho risolto la mia insolvenza, ma il sistema non mi fa ancora procedere con la prenotazione, come mai?

Per poter annullare il blocco dato dall’insolvenza è necessario attendere i tempi di registrazione dello stesso.

Si consiglia di attendere 2-3 giorni lavorativi prima di riprovare ad effettuare la prenotazione (vedere Comunicato pag. 2).

12. E' obbligatorio inserire il valore ISEE?

No, non è obbligatorio ma serve a determinare il valore del contributo di partecipazione. In assenza di ISEE verrà applicata la quota massima. L'ISEE serve solo per la determinazione della quota di contribuzione e non dà luogo ad alcun punteggio ai fini dell'assegnazione.

I richiedenti in possesso di attestazioni ISEE 2018 riportante annotazioni di **omissioni e/o difformità rilevate dall'Inps saranno collocati nella fascia massima di contribuzione.**

13. Che documentazione devo presentare per ottenere l'attestazione ISEE?

Le indicazioni sulla documentazione da presentare per il rilascio dell'Attestazione ISEE possono essere richiesti ai Caf abilitati.

14. Posso utilizzare l'attestazione ISEE emessa lo scorso anno per la prenotazione al Servizio Estate Vacanza?

No. Tutte le attestazioni ISEE emesse nell'anno 2017 risultano scadute. L'unico ISEE valido ai fini della prenotazione è l'ISEE 2018 con scadenza il 15/01/2019.

15. Al momento non ho ancora l'attestazione ISEE, come posso fare?

Entro il giorno 30 aprile 2018 sarà possibile trasmettere l'Attestazione ISEE purché rilasciata dagli enti acquisitori entro il 26 aprile 2018 (data di protocollazione).

16. Devo inviare all'ufficio Case Vacanza la mia attestazione ISEE?

No, in fase di prenotazione online sarà sufficiente riportare il valore dell'indicatore ISEE relativo al minore e il numero di protocollo. Attenzione inserire l'esatto protocollo ISEE onde evitare l'applicazione della quota massima di contribuzione. Con la prenotazione ai servizi estivi la famiglia autorizza l'Amministrazione a verificare d'ufficio i dati riportati nell'Attestazione ISEE sottoscritta.

17. Sono separato/divorziato, il mio è un nucleo monogenitoriale?

No, si è considerati come nucleo monogenitoriale solo in 3 casi:

- a. se il minore è riconosciuto da un solo genitore e convive con esso,
- b. se il minore convive con genitore vedovo,
- c. se il minore è in affidamento esclusivo al solo genitore convivente. In tutti gli altri casi è necessario indicare tutte le figure genitoriali.

18. Posso iscrivere mio figlio solo per una settimana?

No, i soggiorni presso le Case Vacanza hanno una durata di dodici giorni. E' possibile interrompere il soggiorno solo in casi eccezionali. Non sono previste riduzioni di contributo o rimborsi.

19. Per partecipare mia figlia/o deve essere in regola con le vaccinazioni?

Potranno partecipare ai servizi estivi i minori in regola con le disposizioni in materia di vaccinazioni obbligatorie di cui al D.L. n.73/2017 convertito in Legge 31 luglio 2017 n.119

20. Nella prenotazione online mi compare un messaggio di errore quando indico il numero dei figli (oltre a quello per cui si effettua la prenotazione), come mai?

Nella casella vuota sopra quella denominata *in età di Nido* è necessario inserire il numero totale di figli escluso quello per cui si sta effettuando la prenotazione, e poi procedere a differenziarli in base all'età.

21. Ho sbagliato ad inserire i dati nel momento della prenotazione online: cosa devo fare?

Per modificare i dati inseriti al momento della prenotazione è necessario inviare - entro e non oltre il 26/04/2018 - una mail a ED.EstateVacanza@Comune.Milano.it, indicando le modifiche da apportare, il numero di prenotazione, i dati del richiedente e un recapito telefonico. **Non è possibile modificare la località o il periodo del soggiorno.**

22. Minori amici e/o fratelli iscritti nella stessa struttura possono stare nello stesso gruppo e nella stessa stanza ?

E' possibile se, unitamente all'invio dei documenti, vengono indicati i nominativi (massimo due) dei minori con cui si desidera essere collocati e solo se anch'essi risultano assegnati allo stesso turno presso la stessa Casa. La richiesta potrà essere accolta nei limiti delle esigenze organizzative del Servizio.

23. Posso effettuare la prenotazione nello stesso periodo sia per il Centro Estivo che per la Casa Vacanza?

Sì, è possibile.

24. Quando saranno pubblicate le assegnazioni?

Gli elenchi delle assegnazioni verranno pubblicati all'inizio del mese di maggio sul sito del Comune di Milano www.comune.milano.it/estatebambini2018 e saranno consultabili in via Porpora, 10. Verrà inoltre inviata alla famiglia comunicazione dell'assegnazione, tramite SMS e/o email indicati in fase di prenotazione

25. Le quote di partecipazione a Estate Vacanza 2018 sono variate?

No. Le tariffe sono rimaste invariate rispetto ad ESTATE VACANZA 2017 La tabella è consultabile all'allegato 2 del Comunicato

26. È prevista agevolazione per il secondo figlio iscritto a Estate Vacanza?

No, per il servizio Estate Vacanza non sono previste riduzioni alla quota di contributo .

!

27. Come posso pagare il contributo di partecipazione a Estate Vacanza?

Il pagamento del contributo di partecipazione dovrà essere effettuato tramite versamento sul C/C postale utilizzando esclusivamente il bollettino allegato alla mail di assegnazione (TD 896).

28. Ho necessità di annullare uno dei periodi di Centro Estivo per permettere a mio figlio di partecipare al soggiorno di Estate Vacanza. Come devo comportarmi per l'annullamento e il pagamento?

In questo caso dovrà procedere al pagamento della quota contributiva di Estate Vacanza utilizzando il relativo bollettino precompilato.

Dovrà inoltre provvedere a comunicare la sua scelta e richiedere un nuovo bollettino con la quota ricalcolata per il Centro Estivo inviando mail a ED.centriestivi@comune.milano.it.

29. Ho già pagato il contributo al Centro Estivo e ricevo l'assegnazione allo stesso periodo per Estate Vacanza devo pagare entrambi?

Il richiedente, a conferma dell'assegnazione a Estate Vacanza, dovrà procedere con un successivo versamento ad integrazione della quota residua per la partecipazione alla Casa Vacanza e inviare la rinuncia al Centro Estivo inviando mail a ED.centriestivi@comune.milano.it.

29. Ho versato la quota di partecipazione ma mio figlio non frequenterà il soggiorno presso la Casa Vacanza, posso richiedere il rimborso?

Il rimborso del contributo di partecipazione sarà riconosciuto, in misura del 40% dell'importo versato, solo se il minore non potrà partecipare al soggiorno per certificati motivi di salute.

La rinuncia per altri motivi, a uno o più periodi assegnati, non dà diritto a rimborso.

Il modulo per richiesta rimborso sarà pubblicato nella sezione dedicata al servizio, a Milano Amica dei Bambini.

30. Quale corredo devo prevedere per il soggiorno?

Sul sito www.progettoestatevacanza.it nella sezione "Vademecum" delle singole Case Vacanza si trovano le indicazioni relative al corredo.

31. Durante il soggiorno nella Casa Vacanza i bambini sono assistiti dal personale anche per quanto riguarda il vestirsi e il lavarsi?

Oltre al personale educativo nelle strutture è presente anche personale socio-assistenziale con il compito di assistere i minori nelle normali attività di cura della persona. Il grado di aiuto dipende dall'età del minore e dalla necessità individuale.

32. Come e quando è possibile parlare con i ragazzi durante il soggiorno in Casa Vacanza?

Alla partenza verranno consegnate alla famiglia le indicazioni (orari, numero di cellulare della squadra di appartenenza) per contattare il minore durante il soggiorno.

33. Verrò contattato quando mio figlio arriverà alla Casa Vacanza?

Per confermare l'arrivo del minore in Casa Vacanza, ai genitori che in fase di iscrizione hanno comunicato un numero di cellulare di riferimento, sarà inviato un SMS.

34. Durante il soggiorno è possibile conoscere le attività che svolgono i bambini/ragazzi?

Per conoscere le attività svolte quotidianamente, le famiglie dovranno consultare il **Diario di Bordo** sul sito www.progettoestatevacanza.it. Per accedervi sarà necessario un codice personale che verrà inviato automaticamente via mail alle famiglie nei giorni successivi la partenza.

35. E' possibile fare visita ai bambini/ragazzi durante il soggiorno?

I genitori potranno tenersi aggiornati sulle attività realizzate durante il soggiorno attraverso il Diario di Bordo online a cui si accederà mediante credenziali specifiche che verranno inviate ai genitori via mail e/o SMS nei primi giorni del soggiorno. Non sono più previste visite dei parenti.

36. Mio figlio ha una dieta sanitaria e/o etica religiosa , cosa prevede il menù?

I pasti, preparati in ogni Casa Vacanza, vengono erogati da Milano Ristorazione S.p.A (**ad esclusione della Casa Vacanza di Marina di Massa**).

Il menù è variegato e prevede quattro pasti al giorno (colazione, pranzo, merenda, cena). E' garantita l'erogazione delle diete sanitarie e/o etico-religiose, per i ragazzi già utenti di Milano Ristorazione, e per i non utenti di Milano Ristorazione.(vedi Comunicato pag. 8)

Agli utenti **celiaci** sarà fornito il pasto completo, comprensivo di pane, privo di glutine. Rimarranno invece a carico della famiglia i prodotti dietetici senza glutine da consumare a colazione e merenda (es. biscotti, brioches) da consegnare all'infermiera al momento della partenza. Si precisa che vengono presi in carico esclusivamente prodotti in confezioni integre, sigillate, in buono stato e con *shelf-life* adeguata.

37. Posso dare qualche merendina o dolciume a mio figlio?

Non è possibile fornire alcun alimento in dotazione agli ospiti, ad esclusione di quanto indicato per la dieta priva di glutine.

38. In caso di malattia o infortunio come viene garantita l'assistenza?

Per tutto il soggiorno il presidio sanitario è assicurato da un medico reperibile e da personale infermieristico e/o socio-sanitario presente in struttura 24/24 h.

Per terapie specifiche la famiglia deve fornire i farmaci necessari per tutta la durata del trattamento e allegare alla Scheda Sanitaria il relativo certificato medico indicante prescrizione e posologia.

La fornitura di medicinali destinati al primo intervento è a carico della struttura, l'acquisto di medicinali diversi è a carico della famiglia.