

## FAQ – ESTATE VACANZA 2019

**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. I non residenti potranno procedere alla prenotazione solo dal 15 maggio al 21 maggio 2019 (periodo aperto ai non residenti e fuori termine) richiedendo un appuntamento allo 020202.

### **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 fuori termine/tardivi dal 15 maggio al 21 maggio 2019 (vedere Comunicato pag. 5). In questo periodo gli utenti non residenti a Milano potranno richiedere un appuntamento contattando telefonicamente l'infoline 02.02.02 da lunedì a 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?**

La prenotazione online richiede la disponibilità di un indirizzo di posta elettronica attivo e la registrazione al portale con **Profilo Completo**.

- **Non sei ancora registrato al portale?** Visita la pagina [www.comune.milano.it/registrazione](http://www.comune.milano.it/registrazione) e segui le istruzioni per ottenere il **Profilo Completo**.
- nella stessa pagina troverai istruzioni per segnalare eventuali malfunzionamenti e chiedere supporto tecnico. In alternativa puoi consultare [www.comune.milano.it/supportoregistrazione](http://www.comune.milano.it/supportoregistrazione)
- in alternativa è possibile autenticarsi attraverso il sistema di identificazione digitale **SPID**. Per ottenere un'utenza SPID visita la pagina [www.spid.gov.it/richiedi-spid](http://www.spid.gov.it/richiedi-spid)

Gli uffici della Direzione Educazione non hanno possibilità di intervento rispetto alle problematiche di registrazione al portale e/o anagrafiche per cui è necessario attivarsi in tempo utile per la rimozione di eventuali problemi ostativi.

### **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.

<https://login.comune.milano.it/pkmsvoucher?milano&https://www.comune.milano.it/wps/myportal/ist/it>

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 da lunedì a sabato dalle ore 8.00 alle ore 20.00 escluso i festivi durante il periodo delle prenotazioni descrivendo accuratamente 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 – 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 da un 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 a 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 Pre-scuola e Giochi Serali. Cosa devo fare?**

### **Relativamente all'insolvenza per il servizio di refezione:**

Utilizzare il bollettino di conto corrente postale già trasmesso con il sollecito o richiederne un duplicato mediante il servizio HelpDesk Rette di Milano Ristorazione: collegarsi al sito [helpdeskrette.milanoristorazione.it](http://helpdeskrette.milanoristorazione.it) selezionare l'argomento 15. Blocco iscr. Centro Estivo 2019.

In alternativa è possibile fissare un appuntamento contattando il numero verde 800.710.980 tasto 1 da rete fissa oppure 02. 39.99.03.63 da rete mobile, da lunedì a venerdì dalle 8.30 alle 17.00.

Gli utenti insolventi rispetto al Contributo Refezione aa.ss.2015/2016, 2016/2017, 2017/2018 e rate già scadute 2018/2019 dovranno aver sanato la loro posizione debitoria entro e non oltre il 15 aprile 2019 per essere abilitati ad effettuare la prenotazione online.

Si informa che lo sblocco per la prenotazione ai Estate Vacanza 2019 avverrà una volta ricevuto il relativo accredito che, per esigenze operative della piattaforma PagoPA® di riferimento, potrebbe essere comunicato entro 3-20 giorni successivi all'effettiva esecuzione. Soltanto successivamente, Milano Ristorazione potrà trasmettere al Comune di Milano l'elenco degli utenti che hanno sanato la loro posizione debitoria.

### **Relativamente all'insolvenza per il servizio di pre-scuola e giochi serali:**

Utilizzare il bollettino di conto corrente postale già trasmesso e inviare l'attestazione di pagamento a: email [ED.PagamentiPrePostScuola@comune.milano.it](mailto:ED.PagamentiPrePostScuola@comune.milano.it) fax 02 884.45724.

## **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 ed effettuare, eventualmente, la prenotazione tardiva.

## **12. Devo inserire il valore ISEE?**

In fase di prenotazione sarà possibile indicare se si intende accettare la quota contributiva massima o si autorizza l'Amministrazione ad acquisire d'ufficio l'attestazione ISEE 2019 (redditi 2017) per definire la quota contributiva agevolata. La dichiarazione ISEE non viene in alcun modo considerata per la formazione delle graduatorie di ammissione.

## **13. Al momento non ho ancora l'attestazione ISEE, come posso fare?**

Quando si effettua la prenotazione, per poter usufruire della quota contributiva agevolata, è necessario essere in possesso dell'ISEE 2019. In alternativa, sarà possibile accedere alle prenotazioni fuori termine **dalle ore 12.00 del 15 maggio alle ore 24.00 del 21 maggio 2019** collegandosi al sito [www.comune.milano.it/estatebambini](http://www.comune.milano.it/estatebambini) una volta in possesso dell'attestazione ISEE.

## **14. Sono separato/divorziato, il mio è un nucleo monogenitoriale?**

No, si è considerati come nucleo monogenitoriale solo in 3 casi:  
se il minore è riconosciuto da un solo genitore e convive con esso,  
se il minore convive con genitore vedovo,  
se il minore è in affidamento esclusivo al solo genitore convivente. In tutti gli altri casi è necessario indicare tutte le figure genitoriali.

## **15. 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.

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

Conclusa la procedura online, i dati potranno essere visionati ma non modificati. Eventuali modifiche e/o integrazioni dei dati inseriti dovranno essere segnalate, entro il termine delle prenotazioni (ordinarie e/o tardive), inviando la comunicazione ai seguenti canali: email [Ed.EstateVacanza@comune.milano.it](mailto:Ed.EstateVacanza@comune.milano.it) oppure fax 02.884.42418.

## **17. Mio figlio, anticipatorio, nell'anno scolastico 2018/2019 ha frequentato la classe prima della Scuola Primaria; ai fini della prenotazione devo considerare l'età anagrafica o la classe frequentata?**

Per gli anticipatori viene considerata la classe frequentata.

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

In fase di invio della documentazione richiesta per il perfezionamento dell'iscrizione (pag. 8 Comunicato) potranno essere 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.

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

Sì, è possibile.

## **20. Quando saranno pubblicate le assegnazioni?**

Gli elenchi delle assegnazioni verranno pubblicati nella seconda decade di maggio sul sito del Comune di Milano [www.comune.milano.it/estatebambini](http://www.comune.milano.it/estatebambini).

Verrà inoltre inviata alla famiglia comunicazione dell'assegnazione all'indirizzo di posta elettronica indicato in fase di prenotazione.

## **21. 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.

## **22. Come posso pagare il contributo di partecipazione a Estate Vacanza?**

Utilizzando esclusivamente il bollettino premarcato (PagoPa) allegato alla comunicazione di assegnazione.

Il bollettino è pagabile dal portale del Comune di Milano, agli sportelli di Poste Italiane oppure tramite home banking o concessionari abilitati (tabaccai, supermercati, ecc.).

Non è invece possibile effettuare pagamenti attraverso bonifici bancari/postali né utilizzare bollettini postali (TD123) compilati a mano.

## **23. 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 PagoPA.

Dovrà, inoltre, provvedere a comunicare la sua scelta all'ufficio Centri Estivi inviando una mail a [ed.CentriEstivi@comune.milano.it](mailto:ed.CentriEstivi@comune.milano.it) e richiedere un nuovo bollettino con la quota ricalcolata.

## **24. 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 PagoPa ad integrazione della quota residua per la partecipazione alla Casa Vacanza.

## **25. Ho versato la quota di partecipazione ma mio figlio non effettuerà 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 la richiesta rimborso potrà essere scaricato collegandosi a [www.comune.milano.it/estatebambini](http://www.comune.milano.it/estatebambini)

## **26. Quale corredo devo prevedere per il soggiorno?**

Sul sito [www.progettoestatevacanza.it](http://www.progettoestatevacanza.it) nella sezione "Vademecum" delle singole Case Vacanza si trovano le indicazioni relative al corredo.

## **27. 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 dalle necessità individuali.

## **28. 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.

## **29. 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.

## **30. 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](http://www.progettoestatevacanza.it). Per accedervi sarà necessario un codice personale che verrà inviato via mail alle famiglie nei giorni successivi la partenza.

## **31. 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 previste visite dei parenti.

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

In tutte le strutture 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. 9)

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.

## **33. Posso dare qualche merendina o dolcime a mio figlio?**

Non è possibile fornire alcun alimento in dotazione agli ospiti, ad esclusione di quanto indicato nella FAQ n. 2 per la dieta priva di glutine.

## **34. 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 soggiorno 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.

### **35. Come mi connetto al servizio di prenotazione online?**

Può collegarsi al sito [www.comune.milano.it/estatebambini](http://www.comune.milano.it/estatebambini) utilizzando un PC: non è garantita la funzionalità su apparecchi Smartphone e/o Tablet. Si consiglia l'utilizzo del browser Google Chrome.