

שם ההוראה: תהליך הרישום והשיבוץ לצהרונים	מס' ההוראה: 6.7.03	עדכון מס': 8
תאריך הוראה קודם: 23.6.13	תאריך עדכון: 10.1.16	דף מס': 1
מתוך: 4		

## 1. מטרת ההוראה

מטרת ההוראה לתאר את תהליך ביצוע הרישום, השיבוץ והתשלום לצהרונים שמפעילה חמש.

## 2. הגדרות

א.מ.ל

## 3. תוכן ההוראה

### 3.1 כללי

#### 3.1.1

החברה העירונית חמש מפעילה כ- 25 צהרונים המיועדים לגני הילדים ובתיה"ס ביישוב על-פי החלטת המועצה המקומית. הצהרונים מוכרים ע"י משרד הכלכלה ומחויבים לפעול על פי נהליו. פעילות הצהרונים מתקיימת במוסדות חינוך אלה או בחלקם (בהתאם למספר הצהרונים הנפתחים מדי שנה). הצהרונים מיועדים לילדים אשר הוריהם מעוניינים במסגרת המשך לאחר שעות הלימוד של הגנים ובתי הספר. הצהרונים מספקים ארוחת צהריים בשרית חמה וכשרה וכן פעילויות העשרה וחוגים.

#### 3.1.2

בכל צהרון שתי מטפלות. מספר מקסימום – 30 ילדים. במקרה של תוספת ילדים מעל 30 בשל צרכי המערכת תתווסף מטפלת שלישית.

#### 3.1.3

הצהרונים פועלים לאורך שנת הלימודים בין ה- 1 בספטמבר ועד ה- 30 ביוני (וכן בחופשות במסגרת ימים מלאים), על-פי לוח החופשות של משרד הכלכלה.

#### 3.1.4

שעות הפעילות של הצהרונים:

3.1.4.1 בגני הילדים בין השעות 16:45-14:00 בימי לימוד.

3.1.4.2 בבתי הספר בין השעות 16:45-12:45 בימי לימוד.

3.1.4.3 בגני הילדים ובבתי הספר בין השעות 16:30-07:30 בימי חופשה

על-פי לוח חופשות משרד הכלכלה, לוח צהרונים.

## 3.2 רישום ושיבוץ ילדים לצהרונים

### 3.2.1

מנהלת מרכז א.ת.ג.ר הינה אחראית לוודא כי הרישום לצהרונים מתנהל כהלכה ולסייע בפתרון בעיות במידת הצורך.

שם ההוראה: תהליך הרישום והשיבוץ לצהרונים	מס' ההוראה: 6.7.03	עדכון מס': 8
תאריך הוראה קודם: 23.6.13	תאריך עדכון: 10.1.16	דף מס': 2
מתוך: 4		

**3.2.2.** הרישום לצהרונים יתקיים במקביל לרישום לגני הילדים בחודשים ינואר - פברואר מדי שנה ותינתן האפשרות להירשם אף במהלך שנת הלימודים על בסיס מקום פנוי ועל-פי שיקול המערכת. התשלום לצהרונים יתאפשר במספר דרכים (הוראת קבע, מזומן, צ'ק או אשראי) וכל לקוח יוכל לבחור בדרך המתאימה לו ביותר.

**3.2.3.** במהלך חודש יוני מדי שנה יתבצע רישום מאוחר להורים שטרם נרשמו. ההורים יוזמנו להירשם במוקד חמש באמצעות דפי מידע, דיוור, ופרסום שיתבצע בצהרונים.

**3.2.4.** מדי שנה יתבצע פרסום של הצהרונים במטרה לשווקם גם בקרב לקוחות חדשים. הפרסום יתבצע בעיתון המקומי, באתר האינטרנט של המועצה המקומית, בדפי מידע שיישלחו לתושבים וכד'. במהלך חודשי הרישום – ההרשמה לצהרונים תתאפשר במוקד החברה או ברישום אינטרנטי עד תום תקופת ההרשמה המרוכזת- להלן רישום מוקדם. פרטי הנרשמים יימסרו על ידי המוקד לרכזת הגביה והרישום. בפרסום יודגש כי אין התחייבות לשיבוץ הילד בגן מסוים, אלא עם תום הרישום כולו באמצע אוגוסט.

**3.2.5.** במעמד הרישום ישלם ההורה 25% מהתשלום הראשון (ספטמבר) אשר לא מוחזר במקרה של ביטול ההרשמה, אלא אם הביטול נעשה על ידי החברה (למשל במקרה והצהרון לא נפתח בגן המבוקש).

**3.2.6.** מנהלת מרכז א.ת.ג.ר ומנהלת הצהרונים תבצענה שיבוץ לצהרונים בהתאם לפלט נתונים אודות הנרשמים שיתקבל מרכזת יחידת הגביה והרישום, ובכלל זה כמות הנרשמים ומוסדות הלימוד שלהם ובהתאם לנתוני השיבוץ לגנים ובתי ספר שיתקבלו מאגף החינוך. על-פי רוב יאוחדו ילדים ממספר מוסדות חינוך לצהרון, בהתאם לקבוצת הגיל. השיבוץ יתבצע בהתאם לאזור הגיאוגרפי של מגורי הילדים ותוך ניסיון לקבץ ילדים מאותו הגן באותו הצהרון. על-פי שיבוץ זה ובהתאם למגבלות הכמותיות, יתבצע במוקד הרישום המשך הרישום לצהרונים על בסיס מקום פנוי, תוך מסירת עדכון שוטף של כמויות הנרשמים לכל צהרון, למנהלת מרכז א.ת.ג.ר ומנהלת הצהרונים. שיבוץ סופי יתקיים בשבוע השלישי של אוגוסט.

**3.2.7.** עם תחילת השנה וחידוש ההכרה ע"י משרד הכלכלה יש להפנות את כל ההורים למילוי שאלוני הרשמה של משרד הכלכלה באמצעות אתר המשרד או באמצעות ערכות ההרשמה הנשלחות על ידו. בהתאם לקביעת משרד הכלכלה להנחה יגבה שכר הלימוד מההורים והם יזוכו על הפרשים, במידה ונגבה סכום גבוה יותר. האחריות

שם ההוראה: תהליך הרישום והשיבוץ לצהרונים	מס' ההוראה: 6.7.03	עדכון מס': 8
תאריך הוראה קודם: 23.6.13	תאריך עדכון: 10.1.16	דף מס': 3
מתוך: 4		

לקבלת סבסוד היא של ההורים. החברה העירונית תפרסם באמצעות דיוור במייל, מודעות ופרסום באתר חמש את פרטי ההרשמה ואופן קבלת ההנחות ע"פ הקריטריונים שיקבע המשרד לשנה זו.

### לו"ז תהליך ההרשמה לצהרונים

פירוט	תאריך
פרסום הצהרונים	ינואר
רישום מוקדם	ינואר- פברואר
רישום מאוחר	יוני
רישום על בסיס מקום פנוי	יולי- אמצע אוגוסט
שיבוץ והודעות על השיבוץ	שבוע שלישי של אוגוסט

#### 3.3 ביטול הרשמה לצהרונים

- 3.3.1** במידה ולקוח מעוניין לבטל ההרשמה לצהרון, יש לברר הסיבה לכך. טרם הביטול יש לבחון האם ניתן לשפר את השירות להשבעת רצון הלקוח.
- 3.3.2** בקשה לביטול תוגש בכתב למנהלת הצהרונים עד ל-25 לחודש. הביטול ייכנס לתוקפו בחודש העוקב.
- 3.3.3** למרות האמור לעיל, תינתן אפשרות לבטל צהרון עד חודש מרץ בלבד.
- 3.3.4** במקרה של ביטול ההרשמה, יידע בעל התפקיד לו נמסר הביטול את בעלי התפקידים הבאים:
- 3.3.4.1** מנהלת הצהרונים ורכזת יחידת הגבייה והרישום
- 3.3.5** מנהלת הצהרונים תוודא קבלת המידע על ידי צוות הצהרון ותברר את הסיבות לביטול ההרשמות במטרה לבחון את איכות השירות ולהציע דרכים להגברת שביעות רצון הלקוחות, בתיאום עם מנהלת מרכז א.ת.ג.ר.

#### 4 אחריות ביצוע

- 4.1** מנהלת מרכז א.ת.ג.ר

שם ההוראה: תהליך הרישום והשיבוץ לצהרונים	מס' ההוראה: 6.7.03	עדכון מס': 8
תאריך הוראה קודם: 23.6.13	תאריך עדכון: 10.1.16	דף מס': 4
		מתוך: 4

4.2. מנהלת הצהרונים

4.3. רכזת יחידת הגבייה והרישום

5. מסמכים ישימים

5.1. א.מ.ל

6. נספחים

6.1. א.מ.ל

7. תפוצה

7.1. מנהלת החברה העירונית

7.2. מנהלת חמש טף

7.3. מנהלת הצהרונים

7.4. רכזת יחידת הגבייה והרישום

תפקיד: מנהלת חמש טף מנהלת צהרונים מנהלת חשבונות	כותב ההוראה: גב' מירי מלק גב' מיטל בן דור גב' לואיז ישראלוב
תפקיד: מנהלת החברה העירונית	מאשר ההוראה: גב' מיכל כהן סדיקלר