

שם ההוראה: תהליך הרישום	מס' ההוראה: 6.1.02	עדכון מס': 10
תאריך הוראה קודם: 23.6.13	תאריך עדכון: 12.11.14	דף מס': 1
מתוך: 4		

1. מטרת ההוראה

מטרת ההוראה הינה לתאר את תהליך הרישום לחוגים – מתן מידע ושיווק החוגים, טיפול ברישום, קליטה והדרכה של עובדים זמניים להרשמה.

2. הגדרות

2.1. יום פתוח - כשבוע לפני פתיחת שנת הפעילות, מתקיים "יום פתוח" לחוגים במטרה לאפשר לתושבים להתרשם מן החוגים המוצעים, בצורה של מפגשים עם המדריכים, סדנאות או מופעים. על ארגון היום הפתוח אחראית רכזת החוגים ומנהלי התחומים הרלוונטים אחראים על הצגת החוגים שבתחומי פעילותם.

3. תוכן ההוראה

- 3.1.** חוברת חוגים (מסמך ישים 1) מפורסמת במהלך חודש אוגוסט לכל בתי האב בשהם.
- 3.2.** פנייה של תושב תתקבל פיזית או בטלפון. אופן התשלום באשראי, המחאות או מזומן.
- 3.3.** בפניית תושב להרשמה, הרשמת תמליץ לנרשם על חוגים שונים, בהתאם לגיל הנרשם, מינו ותחומי התעניינותו, וכך תיידע לגבי הפרטים הבאים: שעות, ימים ומיקום של החוג, פרטי המדריך, מחיר, תנאי תשלום, נהלי הרשמה וביטול. במידה של פרטים חסרים, תרשום הרשמת את מספר הטלפון של התושב ותמסרו למדריך להשלמת פרטים.
- 3.4.** במקרים מסוימים, הרשמת תיידע את הנרשם באשר ל"יום הפתוח" לקבלת מידע והתרשמות ממכלול החוגים.
- 3.5.** להרשמה, הרשמת תמלא טופס הרשמה לחוגים (מסמך ישים 2), לביטול – טופס ביטול (מסמך ישים 3).
- 3.6.** הנחות שיווק: ברישום לחוג יחיד יגבה המחיר המלא, לאחר רישום של חוג נוסף ו/או אח נוסף ניתנת הנחה של 5% לשני החוגים ו/או לשני אחים. עם הוספת משתתף שלישי ו/או חוג חמישי – מתוקנות ההנחות בהתאם ומשתנות ל-10% (מלבד חוגים בהם לא ניתנת הנחה כמו קבוצות יצוגיות ונבחרות ספורט תחרותי).

שם ההוראה: תהליך הרישום	מס' ההוראה: 6.1.02	עדכון מס': 10
תאריך הוראה קודם: 23.6.13	תאריך עדכון: 12.11.14	דף מס': 2
מתוך: 4		

- 3.7.** בחודשים יולי עד ספטמבר הרישום ועדכון ההנחות לא ייעשו על גבי טופס הרישום. רק לאחר הקלדת הנתונים למערכת תיעשה בדיקה על מספר הנרשמים ו/או כמות החוגים ותונפק קבלה עם הסכום לתשלום.
- 3.8.** ועדת הנחות: במקרים חריגים ניתן לפנות לוועדת הנחות של חמש, באמצעות הצגת מסמכים ומילוי טופס בקשה להנחה בחוגים (מסמך ישים 4). הטיפול בביטולים ובהנחות חריגות יתבצע במסגרת ועדת הנחות הכוללת את מנהלת החברה העירונית, מנהלת מחלקת גבייה במועצה, מנהלת מחלקת רווחה, נציג ציבור-חבר דירקטוריון, רכזת יחידת גבייה ורישום. (ראה גם נוהל "מתן שירות – מס' 3.10 – מסמך ישים 5).
- 3.8.1.** חברי ועדת הנחות הינם מנהלת החברה, ממלא מקום יו"ר הדירקטוריון החברה ורכזת יחידת הגביה.
- 3.8.2.** ועדת הנחות מתכנסת פעם בשנה בנושא הנחות לחוגים, אחרי החגים, פעם בשנה בנושא הנחות לקייטנות, לאחר הרישום לקייטנות. לגבי הנחות לצהרונים ועדת הנחות של המועצה המקומית ממליצה על מתן הנחות.
- 3.9.** ביטולים: ניתן להפסיק השתתפות בחוג ע"י הודעה בכתב/פקס/מייל למוקד חמש. הודעת הביטול תיכנס לתוקפה החל מהחודש העוקב, מחודש מתן ההודעה. למעט במקרים חריגים בחתימה של מנהל התחום. הודעות ביטול תתקבלנה עד לחודש מרץ בלבד. לאחר חודש מרץ לא יינתנו החזרים בגין הודעות ביטול והנושא יעבור לטיפול ועדת חריגים.
- 3.9.1.** בחודשים אפריל-יוני תתכנס ועדת חריגים פעם בחודש לדון בביטולים החריגים.
- 3.10.** טיפול בקשיי גביה ייעשה ע"י הנה"ח של החברה: המחאה או הוראה בנקאית חוזרת – יצירת קשר עם הלקוח והסדרת התשלום בהפקדה חוזרת או תשלום באמצעי תשלום אחר. לאחר חודש ימים מיום יצירת הקשר, במידה ולא תהיה היענות מצד הלקוח לסגירת החוב, ישלח אליו מכתב ובו הוא יוזהר כי יופסק מתן השירות לרבות הוצאת הילד מהחוג/צהרון/מעון. במידה והחוב נוצר לאחר מתן השירות, ירשם החוב במערכת ובנות המוקד מיודעות לצורך גביית החוב במידה ומגיע לקבל שירות נוסף.
- 3.11.** במקרים חריגים ולאחר פרק זמן של 4 חודשים בהם הלקוח לא הגיע להסדיר את חובו, יפתח תיק בהוצאה לפועל בסכומים העולים על 500 ₪.
- 3.12.** כרטיסי אשראי: בכל חודש הלקוח מחויב על סכום החיוב החודשי.

שם ההוראה: תהליך הרישום	מס' ההוראה: 6.1.02	עדכון מס': 10
תאריך הוראה קודם: 23.6.13	תאריך עדכון: 12.11.14	דף מס': 3
מתוך: 4		

- 3.13.** רכזת הגביה ומנהלת המוקד אחראיות על הפיקוח והבקרה של תהליך הרישום ועבודת הרשמות, בקרת מצבת כ"א, ובקרת תהליך העבודה. רכזת החוגים אחראית על שיווק וקידום החוגים.
- 3.14.** פעם בחודש מנהלת המוקד בשיתוף רכזת הגביה מפיקות דו"ח של התושבים שטרם שילמו ומציינות את הסיבה לכך. במקרה הצורך, מנהלת המוקד יוצרת קשר עם התושבים לטיפול בנושא.
- 3.15.** רכזת הגביה אחראית על כל פעולות הקליטה הסדירה של התקבולים במערכת המחשוב והעברת תנועות חשבונאיות בהתאם להנהלת חשבונות.
- 3.16. גיוס והדרכת כ"א זמני לרישום:**
- 3.16.1.** בתקופת הרישום לחוגים המוקד יזמין כ- 2-3 מוקדנים נוספים, ע"פ הצורך.
- 3.16.2.** לפני תחילת העבודה, רכזת החוגים ומנהלת המוקד אחראיות להדריך את הרשמים/ות בתחומים הבאים:
- תדריך לייעוץ ושיווק החוגים לנרשמים.
 - הכשרה לפעולות הטכניות של העבודה (ניירת, מחשבים, טפסים וכד').
 - הכשרה על המחשב.
- 3.16.3.** הדרכת העובדים החדשים תתבצע באמצעות ערכת הדרכה לעובד החדש/עובד זמני (מסמך ישים 6).
- 3.16.4.** לאחר ההדרכה, מנהלת המוקד תשבץ את הרשמות בלוי"ז למשמרות עבודה. איוש העמדות יתבצע בהתאם לצרכים, בימים א עד ה' בין השעות 19:00-8:30.

4. אחריות ביצוע

- 4.1.** רכזת הגביה
- 4.2.** מנהלת המוקד
- 4.3.** רשמות

שם ההוראה: תהליך הרישום	מס' ההוראה: 6.1.02	עדכון מס': 10
תאריך הוראה קודם: 23.6.13	תאריך עדכון: 12.11.14	דף מס': 4
מתוך: 4		

5. מסמכים ישימים

- 5.1 מסמך ישים 1 – חוברת חוגים
- 5.2 מסמך ישים 2 – טופס הרשמה לחוגים
- 5.3 מסמך ישים 3 – טופס ביטול
- 5.4 מסמך ישים 4 – טופס בקשה וועדת הנחות
- 5.5 מסמך ישים 5 – נוהל מתן שירות (3.10).
- 5.6 מסמך ישים 6 – ערכת הדרכה לעובד החדש/עובד זמני

6. נספחים

- 6.1 א.מ.ל

7. תפוצה

- 7.1 מנהלת החברה העירונית
- 7.2 רכזת הגביה
- 7.3 מנהלת המוקד
- 7.4 רכזת החוגים

תפקיד: רכזת יחידת הגביה והרישום מנהלת המוקד	כותב ההוראה: גב' לואיז ישראלוב גב' לילי טייכר
תפקיד: מנהלת החברה העירונית	מאשר ההוראה: גב' מיכל כהן סדיקלר