

סיכום קייטנת קיץ שנת 2023

א. נתוני רקע

- קייטנות הקיץ זו אחת הפעילויות המורכבות ביותר של העמותה- בזמן הכי קצר, ללא מידע סגור, צריך להקים עשרות קבוצות, בכל העיר, עם ריבוי ממשקים, שמערב כמעט את כל יחידות העמותה.
- מועד קבלת קול קורא: יום שני 29.5.23 שעה: 16:02
- תקופת רישום: סבב א'- 20.6.23-6.6.23 , סבב ב'- 4.7.23-20.6.23
- מספר ימי רישום: 15 ימים לכל סבב
- מס' ימי קייטנה: סבב א'- 15 ימים, מחזור ב'- 14 ימים
- גנים ובי"ס חרדיים הופעלו ע"י מתנ"ס אולגה.

גילאים, תאריכים, שעות ומחירים

תקופת פעילות 2-20.7.2023			
מחיר	ימים ושעות פעילות	מיקום הקייטנה	קבוצה
300 ₪	א - ה, 7:30-13:00	בגני הילדים	ילדי הגנים
993 ₪	א - ה, 7:30 -16:00		
300 ₪	א - ה, 8:00-13:00	בבתי הספר	בוגרי כיתות א'-ג'
993 ₪	א - ה, 8:00 -16:00		

תקופת פעילות 9/7/2023 – 3/8/2023			
מחיר	ימים ושעות פעילות	מיקום הקייטנה	קבוצה
1100 ₪	א', ג', ה, שעות משתנות 11 מפגשים	מרכז הפנאי בית אליעזר	בוגרי ה' - ו'

תקופת פעילות 23/7/2023 – 3/8/2023 (לא כולל ט' באב, 27.7.2023)			
מחיר	ימים ושעות פעילות	מיקום הקייטנה	קבוצה
980 ₪	א'- ה, 8:00-13:00	מרכז הפנאי בית הראשונים לתוכנית לחץ כאן	בוגרי כיתות ג'- ו'
		מרכז הפנאי אופקים לתוכנית לחץ כאן	



תקופת פעילות 23/7/2023 – 10/8/2023 (לא כולל ט' באב, 27.7.2023)			
מחיר	ימים ושעות פעילות	מיקום הקייטנה	קבוצה
700 ₪	א' - ה, 7:30-13:00	בגני הילדים	ילדי הגנים
1100 ₪	א' - ה, 7:30-16:00		
1100 ₪	א' - ה, 8:00-13:00	מרכז הפנאי בית אליעזר לתוכנית לחץ כאן	בוגרי א'- ד'
		מרכז הפנאי רימונים לתוכנית לחץ כאן	
		מרכז הפנאי רעים לתוכנית לחץ כאן	

קלור- 23.7.23-10.8.23-550 ₪,
 יוספטל- 23.7.23-10.8.23-550 ₪.
 גני אלון- 550 ₪
 קייטנת מחשבים בית אליעזר- 635 ₪



ב. משתתפים וקבוצות

סבב א'

שעות	מס' ילדים שנה קודמת	מס' ילדים שנה קודמת- סה"כ	מס' ילדים שנה נוכחית	מס' ילדים שנה נוכחית- סה"כ
13:00	1056	2183	972	2250
	1127		1278	
16:00	1216	1690	1252	1854
	474		602	
		3873		4104

סבב ב'

מס' קבוצות שנה נוכחית- סה"כ	מס' קבוצות שנה נוכחית	מס' קבוצות שנה קודמת - סה"כ	מס' קבוצות שנה קודמת	מס' ילדים שנה נוכחית- סה"כ	מס' ילדים שנה נוכחית	מס' ילדים שנה קודמת- סה"כ	מס' ילדים עוקבת שנה	שעות/ מרכז פנאי		
25				767	181	548	97	13:00	גני ילדים	
					586		471	16:00		
				623	74	46		ב.א, ה-ו	מרכזי פנאי	
					70	42		ב.א, א'-ד'		
					90	61		רעים, א'-ד'		
					96	87		רימונים, א'-ג'		
					96	86		אופקים, ג'-ו'		
					88	87		ב.ר, ג'-ו'		
					91	64		קלור		
					18-עפ"י דיאלוג	45		יוספטל		
								גני אלון		
								קייטנת מחשבים		
				1390					סה"כ	



מגמות משנה שעברה

- סבב א'
- חל גידול של 6% (231) בסך המשתתפים.
- ככל הנראה גידול של 3% במשתתפי הגנים, וכ- 10% במשתתפי הבי"ס.

- סבב ב'
- גידול של 20% במשתתפי קייטנות מרכזי הפנאי (יש להכניס גם גני אלון + קייטנת מחשבים)

ג. מוקד שירות לתושב

- פניות בנושא קייטנות : 1.6 - 22.6 - 16 ימי עבודה
- פניות טלפוניות: 1842, ממוצע 115 שיחות ביום, עלייה של 30% משנה שעברה.
- טיפולי ווטס אפ: אין נתון
- רישום אינטרנטי:
- סבב א' גנים 6-20.6.23 2247 נרשמים, בתי ספר- 1713 נרשמים (סה"כ 3960 שהם 96% נרשמו באינטרנט.
- סבב ב' גנים- 20.6.23 ואילך- 794 נרשמים.
- רישום פרונטלי:
סבב א' גנים 6.6.23 ואילך- 545 נרשמים, בתי ספר- 298 נרשמים. (לבדוק כי לא מסתדר עם הנתון של רישום אינטרנטי)
סבב ב' גנים- 20.6.23 ואילך- 152 נרשמים.

ד. נתוני רישום יום ראשון

2668 הרשמות שהם 65% מהרישומים לסבב א' בוצעו ביום הראשון למרות התקלה המשביתה.

ה. רישום מאוחר

- מחזור א'
- בתקופת רישום נרשמו ___% (4573), לאחר תקופת רישום נרשמו ___%
- ב 2 ימים לפני פתיחת קייטנה נרשמו ___% (45)

ו. דיווח נוכחות דיגיטלי- ממתניה למענה מעדנה וגלית

- בקבוצות הבאות הייתה בעיה בדיווחי הנוכחות לאורך כל הקייטנה:

קבוצה	כמות	ריג'קט
בי"ס		לא דיווחו יום אחד לפחות
גנים מחזור א'		לא דיווחו יום אחד לפחות
גנים מחזור ב'		לא דיווחו יום אחד לפחות

ז. אלרגיות



- מחזור א': היו 49 ילדים עם אלרגיה מסכנת חיים. מלבד 4 ילדים, לכולם הייתה סיעת רפואיות בבוקר.
- מחזור ב': גנים- 9 ילדים עם אלרגיה מסכנת חיים (נכון להיום).

אירועים חריגים

1. קרסת דיאלוג בפתחת הרישום למשך כ 80 דקות- מיד עם תחילת הרישום התקבלו מאות פניות במוקד השירות של פנאי העיר והעירייה על איטיות קשה עד כדי תקיעה ברישום. התקלה הייתה 12:00-13:20. הבעיה הייתה במערכת דיאלוג, ככל הנראה כמות המעבדים בשרתי ההרשמות לא הייתה מספקת והם קרסו עקב ריבוי יוזרים על כל הרשמה. יצוין כי דיאלוג ואטריקס עודכנו מראש על ידי ערן שהרישום נפתח במועד זה, והתבקשו לבצע הכנות נדרשות. שתי החברות אישרו שהם מוכנות, וזמינות למענה כאשר הרישום עולה.

מצ"ב תחקיר התקלה ב06.06 שנעשה על ידי יוסי משדי מנהל תמיכה דיאלוג ב 19.6.23:

- ביום שלישי בתאריך 6-6-2023 בצהריים בסביבות 12:30 נודע לנו על תקלה במערכת ההרשמות מלקוחות שיצרו קשר עם התמיכה.
- הייתה איטיות שהסתיימה בסביבות 13:45 ושישנם הרבה הרשמות.
- בדיעבד בבדיקה הייתה בעיה של "SOCKET ERROR 10054" במספר שרתי .IIS
- נפתחה קריאה בבזק בינלאומי ולא נמצאה בעיית תקשורת.
- בהמלצת בזק בינלאומי, הכפלנו את כמות ה-CPU בכל שרתי ההרשמות מ-4 מעבדים ל-8 מעבדים בלילה כי נראה שהיה עומס. - (בוצע בפועל בלילה בין-ה-6 ל-7 ליוני קיבלנו עדכון ב-04:17 בבוקר מדורה על ביצוע + (RESTART)
- מבחינת נתונים היו למעלה מ 65K כניסות לאתר ההרשמות (כללי- אין אפשרות לפילוח לפי מתנס) ובפנאי העיר חדרה בצעו באותו יום 2668 הרשמות.
- כמו כן בשבועיים האחרונים לא נוצרה תקלה משביתה או קריטית באתר ההרשמות למרות המשך הרישום בכלל הרשויות בארץ. אני יושב באופן אישי על ניטור המערכת וזמין לכל בעיה.

2. החלטה על הארכת סבב ב' כחצי שעה לפני פתיחת רישום- בלילה שלפני פתיחת הרישום אייל קיבל הודעת ווטס אפ על ההחלטה להאריך את סבב ב' מ 3.8 ל 10.8. בישיבה ביום הרישום אצל סגן ראש העיר התקבלה החלטה להאריך הקייטנה, דבר שאילץ להוריד את הרישום לסבב ב' שהיה אמור להיות ביחד עם הרישום לסבב א' ולפתוח 2 רישומים נפרדים. יצר בלבול אצל העובדים ואצל התושבים. מחירי סבב שני אושרו ע"י המנכלית ב 4.6

3. שינוי גן מקור- בעקבות פניית תושב, ובדיקה פרטנית ומעמיקה מול הקול הקורא ומול מפקחות משרד החינוך הובהר כי **חייבים לפתוח את סבב א' כהמשך שנת הלימודים, משמע ילד צריך להירשם ע"פ גן המקור שלו** בדיוק



כמו בבי"ס. הובהר כי ניתן לבצע איחודים ושינויים מההנחיה רק באישור של המפקחות, ואם הילדים לא יהיו רשומים כנדרש לא יתקבל תקצוב עליהם.

4. עדנה בוזגלו, גלית קרני ומורן לזר וורשילובסקי- עובדות חדשות.

5. סבב ב' - פתחנו בדיאלוג בתצורה חדשה - קבוצת בסיס עד 13:00, וקבוצת תוספת עד 16:00

ח. משוב פרטני

שימור	לביצוע	שיפור	
<ul style="list-style-type: none"> כניסה מעולה של עדנה וגלית לתפקיד. דגש עבדו עם הרבה רוגע יחסי פתיחת כל הגנים לרישום חיבור וסינכרון מעולה מוקד- רצף חינוכי 	<ul style="list-style-type: none"> גלית ועדנה לגבש צ'ק ליסט של פריטי מידע קריטיים שצריך לוודא אותם בקול קורא + מול מפקחות ולהעביר לכלל הממשקים גלית ועדנה- לקבל עד סוף מאי מהחינוך את הגנים ובי"ס שיהיו בהם שיפוצים אביה- יוזר נפרד דיאלוג רשימת משתתפים און ליין 	<ul style="list-style-type: none"> טעות גן מקור מובילות לא יכולות לצפות ברשימת משתתפים און ליין, לא יכולים לראות חודש הבא בדיאלוג 	רצף חינוכי
<ul style="list-style-type: none"> היה ספק זוכה לחומרי ניקיון מבעוד מועד, דבר שאיפשר ביצוע מהיר 	<ul style="list-style-type: none"> ערך- גיבוש הדרכות רכש מובנות 	<ul style="list-style-type: none"> לא בוצעה הדרכת רכש לפני פתיחת הקייטנה למובילות 	רכש



<p>של הזמנות ואספקה</p> <ul style="list-style-type: none"> • היו ספקים זוכים בהסעות ובחומרי יצירה ואומנות- אפר הוצאת הזמנות מהירה ללא הצעות מחיר. • מרכזי הפנאי הוציאו את הזמנות רבות במשך החודש שלפני הקייטנה • אספקת חומרי ניקיון הייתה • אספקת ציוד אומנות היה 	<p>בפורטל העובדים. בנוסף, עבודה ע"פ מכרזי הסעות, חומרי ניקוי וציוד משרדי קיים.</p> <ul style="list-style-type: none"> • ערן- ביצוע הדרכות רכש במהלך עד 10.6 	<p>בי"ס במסגרת מפגש ההכנה עם +כלל הדגשים של הרכש הועלו לאתר באיחור.</p> <ul style="list-style-type: none"> • לא בוצעה הדרכת רכש לקייטנות גנים ומרכזי פנאי • מכרזי הסעות וציוד אומנות הסתיימו בתוך חודש יוני. • רצף חינוכי ובי"ס הוציאו את רוב ההזמנות בדיעבד לאחר שהקייטנות התחילו ואף לאחר שהקייטנות הסתיימו. • קייטנת יתומי צה"ל שוב התמהמה כחודש וחצי. הם חתמו על פורמט מלפני כמה שנים ולא הפורמט המאושר של שנה שעברה. במשך כמה שבועות לא אישרנו את הטלת האחריות לילדים עם אלרגיות עלינו, ורק לאחר שאישרו זאת התקדמנו לחתימה. • ישנן אמירות, לא מגובות על בכתוב, על 	
---	--	---	--



		מענה הסעות של רגב- צריך שהמנהלים יוציאו הזמנות רכש במהלך מאי על מנת לאפשר לחברות להיערך. בנוסף, כאשר יש בעיה בהסעה לשלוח מייל כתוב להסעה עם העתק לאייל/ אביה וערן	
			הנהלת חשבונות וכספים
		<ul style="list-style-type: none"> פתרון לתיאום מס עירייה- עמותה לעובדות בקייטנות שיתוף פעולה כ"א עירייה- עמותה. באחריות גלית לבצע פגישה מיידית שירה פנחסי + מחליפה שירה + גילה לגיבוש פתרון. היל"מ לא מותאמת, היו הרבה תיקונים ידניים שהיה צריך לבצע. באחריות אביה ומיכל לבדוק חלופות ולגבש המלצה 	משאבי אנוש
<ul style="list-style-type: none"> למידה מהירה של הקול קורא, ופתיחת רישום תוך 5 ימי עבודה מקבלת הקול קורא. 	<ul style="list-style-type: none"> אורטל- הקמה במערכת של הכל ע"ב שנה שעברה, ולא לחכות לקול קורא 	<ul style="list-style-type: none"> בוצעה פתיחה חלקית של הקבוצות בפתיחת הרישום, ובמהלך הרישום היו כ 4 גלים של 	מוקד שירות



<ul style="list-style-type: none"> • הורדת מחזור שני ביום פתיחת הרישום באופן מייד. • החלטה טובה לבצע רישום ללא בדיקה פרטנית מול רצף חינוכי בקבוצות עד 35 /26 משתתפים. • תיקון לגן מקור, הוצאת 800 סמסים שבוצעו העברות • מרכזי הפנאי + הרצף החינוכי שיבחו את הפעילות עם מערכת הרישום. • 60% מהנרשמים לסבב ראשון היו ביום הראשון, ו- 96% נרשמו באינטרנט • כניסה חלקה של מורן לעבודה • תמיכת דיאלוג מהירה 	<ul style="list-style-type: none"> • אורטל-שליחה לאתריקס את הקמת הקבוצות כמה ימים לפני פתיחת רישום • במהלך יוני להגדיר תפקיד אחראי רצפה ושיבצע התפקיד • ערן-מוקד עובר למתכונת עבודת חירום ב 1.6: חלוקת שעות לקבלת קהל ולמענה בק אופיס קבלת קהל 8-11, 15-16 טלפוני 11-15 ימי ג' משמרת צהריים 15-19 ימי ו' כונניות בחינת חופשים ארוכים במטה/שטח של 	<p>ריבוי פניות פרונטליות. בכמה שלבים היו למעלה מ 20 ממתנים והיה קושי לנהל את התור. יש להגדיר אחראי רצפה ועליו לדאוג לעבודה ע"פ מספור תור + כיסאות + ערכות הרשמה + כלי כתיבה + למנוע הצטופפות + מענה לפניות מהירות (אם רשומים/ שינוי פרטים/ מידע)</p> <ul style="list-style-type: none"> • סבב ב': ניהול ממתנים- לא הייתה הזרמה שוטפת של ממתנים לקבוצות ומילוי שלהן. במחזור השני אף נסגרו הרישומים עם סוף תקופת רישום מחזור א', ולא הייתה אפשרות לרישום- יצר 37 הורים שנרשמו להמתנה ולא טופלו. • תגבור- לצוות המוקד אין כל אפשרות לענות לגל פניות קייטנות הקיץ. לא הוגדרו מתגברים, לא נפתחו עמדות 	
---	---	--	--



	<p>יודעות דיאלוג. טלי/ ענת/ אורטל/ ערן/הלל</p> <ul style="list-style-type: none"> • אולי לבטל קביעת מכסה- ולהכניס כל עוד יש מקום • בנית מוקד מותאם לעליה של להכפלה של משתתפים ופניות: <ol style="list-style-type: none"> 1. מוקד טלפוני מיקור חוץ, ובעמותה פרונטלי ופניות מורכבות תגבור 2. בוקר רציף של 2-3 מתגברות החל מ 10.6 • עדכון גאנט ביצוע נוח קצר וממוקד- להכניס גם שאלות חובה 	<p>תגבור, לא היה ידע והיכרות עם המערכות, לא היה אפקטיבי- קצב של שיחה 5-10 דק'.</p> <p>יש לבצע הגדרה ברורה של צורת תגבור חדשה עם דגש על ידע והיכרות עם המערכות, יכולת לסגירת מעגל טיפול מלאה ועצמאות, מענה רחב של עשרות פניות ביום</p> <p>לבדוק עם דיאלוג ופירסטקול ומתגברים זמניים אפשרות תגבור ולסגור הכנות מיד בסוף פסח</p> <p>משנת תשפ"ב- אייל מבקש הכשרה של טל נקר לתגבור טלפוני</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • גלית ביצעה הדרכות באופן עצמאי למובילות ולסייעות צמודות • רוב המובילות שלחו ביום הראשון את דוח המובילה, 	<ul style="list-style-type: none"> • 	<ul style="list-style-type: none"> • ילד עם אלרגיות מסכנות חיים הזריק לעצמו אפיפן בשירותים. בוצע תחקיר, חודד כי יש לקיים הפרדה מוחלטת של תיק ובקבוק 	<p>ילדים עם אלרגיות</p>



<p>והשאר ביום השני.</p> <ul style="list-style-type: none"> איריס אלמה ואורנה עקבו בצורה מעולה וניהלו את השטח, ואת הריג'קטים ואת תיקונם באכפתיות ומסירות 		<p>אלרגי משאר התיקים ואין לאפשר מתן תיק באופן עצמאי, התקיימה שיחה עם האם על ידי גלית וערן, מבקר העמותה ביצע בדיקות פתע בקייטנות</p> <ul style="list-style-type: none"> לא התקבלו שיבוצי סייעות רפואיות לפני פתיחת הקייטנה משירן הועברו לשירן רישומי ילדים עם אלרגיות שבוע לפני פתיחת מחזור שני יש להעביר מוקדם יותר, ואולי בכל פעם שילד עם אלרגיה נרשם כל הסייעות הרפואיות יצאו לחופש במחזור השני ערן ביצע 3 הדרכות אלרגיה. 2 הדרכות לפני פתיחת הקייטנה, והדרכה נוספת לפני פתיחת מחזור שני. החל מקייטנה הבאה ערן לא יבצע יותר הדרכות אלרגיה ויש להיערך על 	
--	--	---	--



		<p>בסיס הצוות/ הדרכה חיצונית.</p> <ul style="list-style-type: none"> במהלך 3 שבועות הקייטנה ילדים המשיכו להיכנס למרות שלא היו 2 מזרקים לפחות, ולמרות שהמובילה לא ביצעה הדרכה. הוחלט כי החל מהמסגרת הקרובה ילד שלא יהיו לו שני הנ"ל לא יורשה להשתתף עד להסדרה. לא נערכה פגישת היכרות עם ההורים וצוות הרצף ע"פ הוראות חוזר מנכ"ל אלא עיקר התקשורת הייתה טלפונית + מייל 	
			חוגים
			פרסום
			מערכת רישום- טכני
			יומן נוכחות דיגיטלי
		<ul style="list-style-type: none"> האם ניתן להכין קובץ אקסל לסיכום 	ניהול כללי סנכרון ועבודה משותפת



		<p>משתתפים עם מגמות שנה שעברה? יש לבצע</p> <ul style="list-style-type: none"> • ישיבת תכלול בפברואר עם הנהלת העירייה: ממונה תיק חינוך, יו"ר עמותה, מנהל אגף חינוך ופנאי העיר להחלטה איך רוצים להפעיל את הקייטנות (כמות מחזורים, שת"פ כ"א, סייעות, רפואיות, מחירים וכו'). להתנות פיחת מחזור נוסף בעזרה בכוח אדם. • יש לבצע ישיבות ניהול וסנכרון ערן-אייל-גלית-אביה (ניהול ממתנים, סגירת קבוצות, פתרון בעיות וכו') • יש לקבוע מי אחראי ומי מתכלל את קייטנות מרכזי הפנאי • יש לקבוע מי מתכלל ומי אחראי על קייטנות בי"ס מיד לאחר פסח. השנה במהלך יוני זה נקבע ויש לקבוע לאחר חופשת פסח. 	
--	--	---	--



		<ul style="list-style-type: none"> • התקבלה החלטה ראשונית שגויה על ידנו שלא לפתוח מחזור שני למרות שהיה צפי של כ 500 משתתפים משנה שעברה. יום לפני פתיחת רישום התחילה תכונה ברשתות ופניות לדרג הפוליטי- אשר בעקבותיו גרם לנו להעלות ביום פתיחת הרישום מחזור נוסף. חובה לפתוח מחזור שני, ויש לנסות ולהאריך במהלך אוגוסט. • גנים ובי"ס חרדים הופעלו ע"י מתנ"ס אולגה וקיבלו התקורה. אנחנו יכולנו להפעיל ולקבל התקורה אביה- לבדוק שתשלום שכר איבון ירד גם ממתנס אולגה. • סייעות עירייה רבות יצאו לחופש ב 1.7 וב- 1.8 מחזוקר שני היה כוח אדם רב שאינו 	
--	--	--	--



		מתאים והדבר ייצר קושי רב	
--	--	-----------------------------	--