



פרק ה'

**רמת
שרות**

פרק ה- רמת שירות בחטיבה העליונה

בשנה"ל תשפ"ג כחלק מהצעדים בתוכנית הגמישות הניהולית שמוביל משרד החינוך, סוכם בתיאום עם משרד האוצר ומרכז השלטון המקומי לפיה רמת השרות תעלה ל-100% בשלוש פעימות.

בשנה"ל תשפ"ג בוצעה פעימה ראשונה. בשנה"ל תשפ"ד תבוצע פעימה שנייה ובשנה"ל תשפ"ה תבוצע הפעימה שלישית והאחרונה.

במקביל, מוסדות החינוך העי"ס נדרשים להמשיך ולדווח את רמת השרות כפי שהיה בשנים קודמות.

כמו כן, המוסדות נדרשים להמציא אישורי העסקה לעובדים המועסקים במוסד ולצרף אישור רו"ח כמתחייב.

מוסד שלא ידווח את רמת השרות עד למועד שנקבע (20.6.2024), או לא ימציא אישור רו"ח עד ה- 1.4.24, תופעל נגדו סנקציה של הורדת אחוז רמת השרות למינימום שנקבע וקיצוז שכ"ל בהתאם.

1. הנחיות לדיווח ממוחשב של נתוני רמת השירות

1. ניתוח וחישוב רמת השירות יתבצע על-פי דיווח בית-הספר ובהתבסס על פירוט הנתונים כפי שנמסרו על ידכם. הדיווח יתבצע באמצעות מערכת רמת שירות שקיימת בסביבת האינטרנט. על בית-הספר לדווח את כל המרכיבים הנכללים והמאפיינים את רמת השירות של המוסד.

1.1 כניסה והזדהות:

על ביה"ס להיכנס ולהזדהות במערכת רמת שירות באינטרנט דרך פורטל השע"ר כתובת האתר: <http://apps.education.gov.il/rmtfnet>

1.2 דיווח נתוני רמת שירות:

על ביה"ס להזין את הנתונים במערכת רמת השירות באינטרנט.

הדיווח מתבצע בשלושה שלבים:

א. דיווח עובדי סיוע (בעלי תפקידים)

יש לדווח את בעלי תפקידים המועסקים במוסד במהלך שנה"ל בנושאים הבאים:

טכנאי מעבדת מדעים, טכנאי מעבדה טכנולוגי, מתאם מחשוב בית ספרי, מפעיל ציוד אור קולי, רופא, אחות, ספרן, יועץ ורכז ח"ח.

עבור עובדי סיוע אלה, קיימת הגדרה מדויקת כפי שפורסמה ונשלחה לכל מוסדות החינוך בחוזר של המינהל הפדגוגי מיום 4 ביוני 2003, החתום ע"י ד"ר יאיר סמוכה.

לכל אחד מבעלי תפקידים אלה יש ביטוי באחוז רמת השירות כמפורט בחוברת "מערכת שגר לימוד בחטיבות העליונות לשנה"ל תשפ"ד.

נתוני יועץ חינוכי ורכז חינוך חברתי (מלבד רכז ח"ח עובד מדינה אותו יש לדווח ככל שאר בעלי התפקידים) יש להזין במצבת עו"ה, ונתוניהם יופיעו אוטומטית במערכת רמת שרות.

לא ניתן למחוק/לעדכן מהמערכת את נתוני היועץ החינוכי ורכז החינוך החברתי שנלקחו ממצבת עו"ה.

ב. דיווח נתונים נוספים

יש לדווח את הנתונים הנוספים לקביעת רמת שירות בנושאים הבאים:
נתוני מעבדה עיונית (כימיה, פיסיקה וביולוגיה בלבד) וטכנולוגית, מספר שעות לריכוז טכני, מספר עמדות מחשב פעילות, מספר ספרים בספריית ביה"ס, הוצאות לציוד תחזוקה והפעלה של מעבדות, סדנאות וציוד לימודי טכני, מספר ימי טיולים.

לתשומת לבכם, ימי טיולים - בשונה מהמערכת הישנה, יש לדווח את סך ימי הטיולים שבוצעו במוסד ולא ממוצע לכיתה.

1	שעות הנלמדות במעבדה.	יש לדווח את סה"כ ש"ש הנלמדות במעבדה, כולל הפיצול למקצועות הטבע בלבד: כימיה, פיסיקה, ביולוגיה.
2	מספר השעות הנלמדות במעבדה טכנולוגית.	יש לדווח את סה"כ ש"ש הנלמדות במעבדה הטכנולוגית ובסדנאות בית הספר ללימודי הטכנולוגיה בלבד (ללא שעות כימיה, פיסיקה וביולוגיה שנרשמו בסעיף 1).
3	מספר חדרי מעבדה בבית הספר.	יש לדווח את מספר חדרי המעבדה המשמשים ללימודי מקצועות הטבע בלבד: כימיה, פיסיקה וביולוגיה.
4	שעות לריכוז טכני.	יש לדווח את סך ש"ש הניתנות כשעות לריכוז טכני במעבדות והסדנאות הטכנולוגיות.
5	מספר חדרי מעבדות טכנולוגיות בבית הספר.	יש לדווח את מספר חדרי המעבדה והסדנא המשמשים ללימודי המקצועות הטכנולוגיים בלבד (ללא מעבדות כימיה, פיסיקה וביולוגיה שנרשמו בסעיף 3).
6	מספר עמדות מחשב שמישות בבית הספר.	יש לדווח את מספר עמדות המחשב הפעילות בבית הספר.
7	מספר ספרים בספריית בית הספר.	יש לדווח את סה"כ הספרים בספריית בית הספר המיועדים לשימוש התלמידים.

8	פעולות תרבות וחברה וכל פעילות שהיא לא הוראה.	יש לדווח את סה"כ ההוצאה השנתית בש"ח בשנה"ל הקודמת בהתאם להנחיות המפורטות בחוברת מערכת שכ"ל.
9	ציוד, תחזוקה והפעלה של מעבדות, סדנאות וציוד לימודי טכני.	יש לדווח את סה"כ ההוצאה השנתית בש"ח בשנה"ל הקודמת (לא כולל הוצאות שכר).
10	ימי טיולים.	יש לדווח את סה"כ ימי הטיולים והסיוורים במוסד.

ג. אישור מנהל/ת ושליחת דיווח

יש לבצע אישור מנהל ושליחה רק לאחר סיום הקלדת הנתונים ובדיקתם. במידה ושם המנהל/ת ותעודת הזהות המוזנת במערכת אינם זהים לנתונים במערכת מוסדות, לא יהיה ניתן לשלוח את הדיווחים.

רק הזדהות אישית של מנהל/ת המוסד כפי שמוגדר בנתוני משרד החינוך מאפשרת את סימון אישור הצהרת מנהל/ת.

טרם שליחה יש להוריד את טופס אישור רו"ח, להחתיים את רואה החשבון על הטופס ולהעלות את הטופס עם החתימה למסך שליחת דיווח.

לאחר אישור מנהל/ת והעלאת טופס חתום ע"י רואה החשבון יש ללחוץ על כפתור שליחה.

מוסד שלא יצרף בשנה"ל תשפ"ד אישור רו"ח לדו"ח רמת השרות כנדרש, עד לתאריך 1.4.24 תופעל נגדו סנקציה של קיזוז חלקי משכר הלימוד כפי שייקבע ע"י אגף בכיר אמח"י, מינהל כלכלה ותקציבים וחשבות המשרד.

כל בקשה לשינוי בנתוני רמת השירות לאחר חישוב, תחייב המצאת אישור נוסף של רו"ח.

2. הדגשים

החל משנת הלימודים תשפ"ב חלה חובת המצאת אישורי העסקה לכל בעלי התפקידים המדווחים ברמת השרות בחטיבה העליונה:

מקצוע	יחידה אחראית	גורם אחראי	טלפון	מייל
יועץ חינוכי	שפ"י	זוהרה פלורסהיים	073-3931836	zoharaflo@education.gov.il
רכז חינוך חברתי	מינהל חברה ונוער	חנה ארז	050-6282992	hanaer@education.gov.il

shoshishl@education.gov.il	073-3931794	קרן רביבי	מינהל פדגוגי	ספרן
hanibu@education.gov.il	073-3931447	חני בנימין	מוכירות פדגוגית	לברנט מעבדה עיונית
alha@education.gov.il		אל הרפז	מינהל מדע וטכנולוגיה	לברנט מעבדה טכנולוגית
alha@education.gov.il		אל הרפז	מינהל מדע וטכנולוגיה	מתאם מחשוב בית ספרי-
alha@education.gov.il		אל הרפז	מינהל מדע וטכנולוגיה	מפעיל ציד אור קולי-
efratla@education.gov.il	073-3931411	אפרת לאופר	מינהל פדגוגי	רופא
efratla@education.gov.il	073-3931411	אפרת לאופר	מינהל פדגוגי	אחות

כל בעל תפקיד שיש אישור העסקה עבורו, האישור תקף גם בשנות הלימוד הבאות ובתנאי שתנאי העסקתו נשארו כפי שהיו בשנה שבה אושרה העסקתו במוסד.

- 2.1 לאחר חישוב רמת שירות, אם מוסד מבקש לעדכן בדיווח שעות רטרואקטיביות, יש לפתוח ערעור באמצעות כניסה למסך בקשת ערעור, עדכון שאינו רטרואקטיבי לא דורש ערעור גם לאחר חישוב.
- 2.2 ניתן לראות דו"ח שעות לעובד במערכת על ידי לחיצה על דו"חות < דו"ח שעות לעובד.
- 2.3 ניתן להעלות את כל הנתונים שדווחו שנה קודמת (אם קיים דיווח) לשנה הנוכחית על ידי לחיצה על העלאה בשנה במסך דיווח רמת שירות.
הנתונים שיועסקו הינם אך ורק נתונים שהוזנו ידנית, כלומר נתוני יועצים ורכזים שלא דווחו ידנית אלא התקבלו ממצבת עו"ה לא יועסקו.
שימו לב, לאחר העלאה בשנה **חובה** לעדכן את תקופות ההעסקה, לשלוח את הדיווח ולצרף אישור רו"ח.
במידה ולא נמצאו נתונים להעלאה מאחר ולא נשלחו נתונים בעבר, תופיע הערה בחלקו העליון של המסך.
- 2.4 בלחיצה על בדיקת מצב דיווח במסך דיווח רמת שירות, ניתן לראות שגיאות הזנה שקיימות בדיווח.

- 2.5. על מנת לראות את נתוני הדיווח ואת סטטוס הדיווח, יש ללחוץ על צפייה בנתוני דיווח.
- 2.6. לאחר שליחת דיווח רמת שירות וקבלה של אחוז רמת השירות של המוסד, ניתן לבצע תחקור רמת שירות, על מנת להבין כיצד נקבע אחוז רמת השירות וכיצד ניתן לשפרו. התחקור מתבצע באמצעות לחיצה על אחוז רמת השרות המופיע במסך.

3. בירורים

- 2.7. בירורים בנושא רמת השירות, יש לפנות למר אמנון לוי, מנהל גף שכ"ל בחטיבה העליונה טלפון: 073-3931740 מייל: amnonl@education.gov.il
- 2.8. בתי הספר של המינהל לחינוך התיישבותי בלבד, יפנו למר רונן דורי טלפון: 050-6221491 מייל: ronend@mchp.gov.il

אתר מערכת רמת השירות באינטרנט פתוחה לדיווח
התאריך האחרון לדיווח רמת השירות נקבע ליום 30.6.2024
מוסדות שלא יעבירו ממשק למשרד החינוך כנדרש, נאלץ לחשב עבורם את ברירת
המחדל של רמת השירות, שמשמעותה הפחתת אחוז רמת השירות למינימום שנקבע.
אתר מערכת רמת השירות באינטרנט פתוחה לדיווח



רמת השירות בחטיבות הביניים

קיימת חובת דיווח רמת שרות לחט"ב. מוסד שלא ידווח רמת שרות בחט"ב כנדרש המשרד יפעיל סנקציה בהתאם.
כמו כן יש להמציא אישור רו"ח לדיווח רמת השירות בחט"ב.
ניתן לצרף אישור רו"ח מאוחד לחט"ע והן לחט"ב.

1. ניתוח וחישוב רמת השירות יתבצע על-פי דיווח בית-הספר ובהתבסס על פירוט הנתונים כפי שנמסרו על ידכם. הדיווח יתבצע באמצעות מערכת רמת שירות שקיימת בסביבת האינטרנט. על בית-הספר לדווח את כל המרכיבים הנכללים והמאפיינים את רמת השירות של המוסד.

2. הנחיות לדיווח ממוחשב של נתוני רמת השירות

2.1 כניסה והזדהות:

על ביה"ס להיכנס ולהזדהות במערכת רמת שירות באינטרנט דרך פורטל השע"ר כתובת האתר: <http://apps.education.gov.il/rmtnnet>

2.2 דיווח נתוני רמת שירות:

על ביה"ס להזין את הנתונים במערכת רמת השירות באינטרנט.

הדיווח מתבצע בארבעה שלבים:

א. בחירת שלב החינוך – דיווח רמת שרות בחטיבות הביניים למוסד שש שנתי יעשה בנפרד מהדיווח בחטיבה עליונה

ב. דיווח עובדי סיוע (בעלי תפקידים)

יש לדווח את בעלי תפקידים המועסקים במוסד במהלך שנה"ל בנושאים הבאים: טכנאי מעבדת מדעים, מתאם מחשוב בית ספרי, מפעיל ציוד אור קולי וספרן עבור עובדי סיוע אלה, קיימת הגדרה מדויקת כפי שפורסמה ונשלחה לכל מוסדות החינוך בחוזר של המינהל הפדגוגי מיום 4 ביוני 2003, החתום ע"י ד"ר יאיר סמוכה.

ג. דיווח נתונים נוספים

יש לדווח את הנתונים הנוספים לקביעת רמת שירות בנושאים הבאים: נתוני מעבדה עיונית (כימיה, פיסיקה וביולוגיה בלבד) מספר עמדות מחשב פעילות, מספר ספרים בספריית ביה"ס.

1	שעות הנלמדות במעבדה	יש לדווח את סה"כ ש"ש הנלמדות במעבדה, כולל הפיצול למקצועות הטבע בלבד: כימיה, פיסיקה, ביולוגיה.
2	מספר חדרי מעבדה בבית הספר	יש לדווח את מספר חדרי המעבדה המשמשים ללימודי מקצועות הטבע בלבד: כימיה, פיסיקה וביולוגיה.
3	מספר עמדות מחשב שמישות בבית הספר	יש לדווח את מספר עמדות המחשב הפעילות בבית הספר.
7	מספר ספרים בספריית בית הספר	יש לדווח את סה"כ הספרים בספריית בית הספר המיועדים לשימוש התלמידים.

ד. אישור מנהל/ת ושליחת דיווח

יש לבצע אישור מנהל ושליחה רק לאחר סיום הקלדת הנתונים ובדיקתם. במידה ושם המנהל/ת ותעודת הזהות המוזנת במערכת אינם זהים לנתונים במערכת מוסדות, לא יהיה ניתן לשלוח את הדיווחים.

רק הזדהות אישית של מנהל/ת המוסד כפי שמוגדר בנתוני משרד החינוך מאפשרת את סימון אישור הצהרת מנהל/ת.

טרם שליחה יש להוריד את טופס אישור רו"ח, להחתים את רואה החשבון על הטופס ולהעלות את הטופס עם החתימה למסך שליחת דיווח.

לאחר אישור מנהל/ת והעלאת טופס חתום ע"י רואה החשבון **יש ללחוץ על כפתור שליחה**.

מוסד שלא יצרף בשנה"ל תשפ"ד אישור רו"ח לדו"ח רמת השרות כנדרש, עד לתאריך 1.4.24 תופעל נגדו סנקציה של קיזוז חלקי משכר הלימוד כפי שייקבע ע"י אגף בכיר אמח"י, מינהל כלכלה ותקציבים וחשבות המשרד.

כל בקשה לשינוי בנתוני רמת השירות לאחר חישוב, יחייב המצאת אישור נוסף של רו"ח.

3. הדגשים

בשנת הלימודים תשפ"ד חלה חובת דיווח והמצאת אישורי העסקה רק לטכנאי מעבדת מדעים

אחוז רמת השרות המינימאלי ייקבע ע"פ האחוז המינימאלי בתוספת אחוזי הספרן, מתאם מחשוב ומפעיל ציוד אור קולי.

לתשומת ליבכם, כל בעל תפקיד שיש אישור העסקה עבורו, האישור תקף גם בשנות הלימוד הבאות ובתנאי שתנאי העסקתו נשארו כפי שהיו בשנה שבה אושרה העסקתו במוסד.

- 3.1. לאחר חישוב רמת שירות, אם מוסד מבקש לעדכן בדיווח שעות רטרואקטיביות, יש לפתוח ערעור באמצעות כניסה למסך בקשת ערעור, עדכון שאינו רטרואקטיבי לא דורש ערעור גם לאחר חישוב.
- 3.2. ניתן לראות דו"ח שעות לעובד במערכת על ידי לחיצה על דו"חות < דו"ח שעות לעובד.
- 3.3. ניתן להעלות את כל הנתונים שדווחו שנה קודמת (אם קיים דיווח) לשנה הנוכחית על ידי לחיצה על העלאה בשנה במסך דיווח רמת שירות
- שימו לב, לאחר העלאה בשנה **חובה** לעדכן את תקופות ההעסקה, לשלוח את הדיווח ולצרף אישור ר"ח.
- במידה ולא נמצאו נתונים להעלאה מאחר ולא נשלחו נתונים בעבר, תופיע הערה בחלקו העליון של המסך
- 3.4. בלחיצה על בדיקת מצב דיווח במסך דיווח רמת שירות, ניתן לראות שגיאות הזנה שקיימות בדיווח.
- 3.5. על מנת לראות את נתוני הדיווח ואת סטטוס הדיווח, יש ללחוץ על צפייה בנתוני דיווח.
- 3.6. לאחר שליחת דיווח רמת שירות וקבלה של אחוז רמת השירות של המוסד, ניתן לבצע תחקור רמת שירות, על מנת להבין כיצד נקבע אחוז רמת השירות וכיצד ניתן לשפרו. התחקור מתבצע באמצעות לחיצה על אחוז רמת השרות המופיע במסך

4. ברורים

- 4.1. ברורים בנושא רמת השירות, יש לפנות למר אמנון לוי, מנהל גף שכ"ל בחטיבה העליונה טלפון: 073-3931740 מייל: amnonl@education.gov.il
- 4.2. בתי הספר של המינהל לחינוך התיישבותי בלבד, יפנו לרון דורי טלפון: 050-6221491 מייל: ronend@mchp.gov.il

אתר מערכת רמת השירות באינטרנט פתוחה לדיווח
התאריך האחרון לדיווח רמת השירות נקבע ליום 30.6.2024
מוסדות שלא יעבירו ממשק למשרד החינוך כנדרש, נאלץ לחשב עבורם את ברירת המחדל של רמת השירות, שמשמעותה הפחתת אחוז רמת השירות למינימום שנקבע.

בהצלחה!

