

## Regulamin rekrutacji do żłobków

### I. Informacje ogólne

1. Podstawę niniejszego regulaminu stanowi:

- 1) Ustawa z dnia 4 lutego 2011 r. o opiece nad dziećmi w wieku do lat trzech (t. j. Dz. U. z 2018 r., poz. 603);
- 2) Zarządzenie nr 464/19 Prezydenta Wrocławia z dnia 22 lutego 2019 r. w sprawie zasad i kryteriów w postępowaniu rekrutacyjnym do żłobków wchodzących w skład Wrocławskiego Zespołu Żłobków oraz żłobków niepublicznych z miejscami dotowanymi przez gminę Wrocław.
- 3) Zarządzenie Nr 616/19 Prezydenta Wrocławia z dnia 21 marca 2019 r. w sprawie szczegółowego harmonogramu rekrutacji do żłobków wchodzących w skład Wrocławskiego Zespołu Żłobków oraz żłobków niepublicznych z miejscami dotowanymi przez gminę Wrocław na rok żłobkowy 2019/2020.

2. Definicje

1. **system elektronicznej rekrutacji** : platforma elektroniczna wspomagająca procedurę zapisu dziecka do żłobków wchodzących w skład Wrocławskiego Zespołu Żłobków oraz żłobków niepublicznych z miejscami dotowanymi przez gminę Wrocław, umożliwiającą składanie wniosków w trybie ciągłym (z wyłączeniem okresów określonych w odrębnych zarządzeniach); System dostępny jest pod adresem internetowym <https://rekrutacja-zlobki.um.wroc.pl>;
2. **rekrutacja** (proces rekrutacji) – postępowanie mające na celu przyjmowanie dzieci do żłobków publicznych i niepublicznych z dotacją gminy Wrocław. Warunkiem uczestnictwa w postępowaniu rekrutacyjnym jest złożenie wniosku w formie elektronicznej oraz spełnienie kryteriów, o których mowa w Zarządzeniu 464/19.
3. **wniosek** - dokument sporządzony w formie elektronicznej, składany za pomocą systemu elektronicznej rekrutacji przez rodzica lub opiekuna prawnego, zawierający niezbędne dane, konieczne do uczestnictwa w procesie rekrutacji:
  - 1) imię, nazwisko, datę urodzenia oraz numer PESEL lub imię i nazwisko i datę urodzenia dziecka w przypadku braku nr PESEL,
  - 2) imię/imiona i nazwisko/nazwiska rodzica/ów lub opiekunów prawnych,
  - 3) adres miejsca zamieszkania dziecka i rodziców/opiekunów prawnych,
  - 4) wybór min. jednego żłobka (max. trzech),
  - 5) dane kontaktowe rodzica/opiekuna prawnego dziecka (telefon i adres poczty elektronicznej - e-mail),
  - 6) dane dotyczące kryteriów punktowanych ,
  - 7) hasło zabezpieczające wniosek i dostęp do konta,
  - 8) zgoda na przetwarzanie danych osobowych zawartych we wniosku w celu przeprowadzenia procedury rekrutacji do żłobka, w tym w systemach informatycznych.

9) oświadczenia:

- Oświadczenie o wielodzietności rodziny kandydata do żłobka,
- Oświadczenie rodzica/opiekuna prawnego o zgłoszeniu do placówki dziecka posiadającego rodzeństwo korzystające z usług żłobka,
- Oświadczenie rodzica/opiekuna prawnego o zgłoszeniu jednocześnie do tej samej placówki dwojga lub więcej dzieci.

**3a. wniosek papierowy** – wydrukowany z systemu, podpisany i złożony wraz z wymaganymi dokumentami w żłobku do którego dziecko zostało zakwalifikowane.

**4. konto wniosku** – indywidualne konto Rodzica/ Opiekuna prawnego, utworzone na stronie rekrutacji elektronicznej po wypełnieniu i zapisaniu wniosku o przyjęcie dziecka do żłobka, chronione loginem i hasłem; Dla każdego składanego w systemie wniosku zakładane jest jedno odpowiadające mu konto.

**5. login (ID wniosku)**- identyfikator wniosku składający się z ciągu znaków, nadawany automatycznie w systemie podczas składania wniosku.

**6. hasło** – ciąg znaków podanych przez użytkownika przy zakładaniu konta w celu zabezpieczenia danych, używany podczas logowania, służy także do zabezpieczenia hasłem formularza wniosku (PDF); Hasło musi spełniać min. wymogi bezpieczeństwa – tj. zawierać małą literę, dużą literę, cyfrę oraz znak specjalny. Minimalna długość hasła to 8 znaków.

**7. adres e-mail do kontaktu** - adres mailowy, który użytkownik podaje przy wypełnianiu wniosku, na który rodzic/prawny opiekun otrzymuje komunikaty dotyczące złożonego wniosku.

**8. złożenie wniosku** – wypełnienie i zapisanie wniosku o przyjęcie dziecka do żłobka w systemie rekrutacji elektronicznej dostępnego na stronie internetowej pod adresem <https://rekrutacja-zlobki.um.wroc.pl>;

**8a. złożenie wydrukowanego wniosku** – złożenie wydrukowanego z systemu wniosku wraz z wymaganymi dokumentami w żłobku do którego dziecko zostało zakwalifikowane

**9. rekrutacja ciągła** – rekrutacja elektroniczna dzieci do żłobków odbywająca się według ustalonego harmonogramu, określonego w zarządzeniu na dany rok żłobkowy;

**10. rekrutacja terminowa** – rekrutacja elektroniczna dzieci do żłobków odbywająca się jednorazowo według ustalonego harmonogramu, określonego w zarządzeniu na dany rok żłobkowy;

**11. harmonogram rekrutacji** - ustalony przebieg rekrutacji na dany rok żłobkowy od 1 września do 31 sierpnia, ustalany corocznie w harmonogramie w odrębnym zarządzeniu Prezydenta Wrocławia;

**12. deklaracja kontynuacji opieki żłobkowej** – oświadczenie woli złożone na piśmie przez rodzica/opiekuna prawnego o kontynuacji opieki w żłobku w następnym roku opiekuńczym.

- 13. preferowana data objęcia opieką** – deklarowana datą objęcia opieką dziecka w żłobku (wskazana we wniosku przez Rodzica/Opiekuna prawnego).
- 14. wybór żłobka** – wskazanie we wniosku co najmniej jednej placówki żłobkowej (a maksymalnie trzech) spośród ofert żłobków publicznych i niepublicznych z dotacją gminy Wrocław, zamieszczonej na stronie <https://rekrutacja-zlobki.um.wroc.pl>; System nie bierze pod uwagę kolejności wybranych żłobków – każdy z wyborów jest równorzędny.
- 15. potwierdzenie złożenia wniosku w formie elektronicznej** – automatyczna informacja przekazywana przez system rekrutacji na adres e-mail i na konto wniosku, że Wniosek o przyjęcie dziecka do żłobka został poprawnie złożony;
- 16. punkty za kryteria dodatkowe** – punkty za spełnianie warunków, określonych w Zarządzeniu Prezydenta nr 464/19.
- 17. punkty za czas oczekiwania** – dodatkowe punkty naliczane w okresie oczekiwania na przyjęcie dziecka do żłobka określone w Zarządzeniu Prezydenta nr 464/19. W systemie punkty za czas oczekiwania widoczne w nawiasie obok sumy punktów;
- 18. wielodzietność** – przez rodzinę wielodzietną należy rozumieć rodzinę (także rodzinę zastępczą), zamieszkałą pod wspólnym adresem, składającą się z Rodziców/Rodzica mających na utrzymaniu troje i więcej dzieci w wieku do ukończenia 25 roku życia, a także dziecko, które ukończyło 25 rok życia legitymujące się orzeczeniem o znacznym stopniu niepełnosprawności, jeżeli w związku z tą niepełnosprawnością rodzinie przysługuje świadczenie pielęgnacyjne lub specjalny zasiłek opiekuńczy.
- 19. pozycja w kolejce wniosków oczekujących** – aktualnie wskazane miejsce dziecka w kolejce wniosków oczekujących do wybranego żłobka.
- 20. edycja wniosku** – dokonywanie w złożonym wniosku dowolnej zmiany danych i jej zapisanie w systemie.
- 21. karencja** – jest to okres, który umożliwia powrót do wcześniejszego wyboru żłobka/żłobków (72 godziny) bez utraty punktów za czas oczekiwania;
- 22. przedłużenie ważności wniosku** – potwierdzenie w systemie przez rodzica/prawnego opiekuna woli oczekiwania na miejsce w żłobku dla dziecka, na następne 6 miesięcy od daty złożenia wniosku; Przedłużenie ważności wniosku jest możliwe na 1 miesiąc przed datą wygaśnięcia jego ważności.
- 23. usunięcie wniosku przez rodzica/prawnego opiekuna** – usunięcie wniosku z systemu przez Rodzica lub Opiekuna prawnego. Usunięcie wniosku kończy jego udział w procesie rekrutacji
- 24. usunięcie wniosku** – usunięcie wniosku z systemu przez Operatora po stronie żłobka.
- 25. wykluczenie wniosku** – wyłączenie wniosku z rekrutacji w przypadku złożenia w żłobku przez rodzica/opiekuna prawnego dokumentów nieprawdziwych lub niezgodnych z wnioskiem, braku potwierdzenia ważności wniosku i trzeciej rezygnacji z przyznanego miejsca w żłobku (dotyczy wniosku, dla których data wymieniona w pkt 13 już nastąpiła – nie jest datą z przyszłości)
- 26. status wniosku** - status odzwierciedlający obecną sytuację wniosku w procesie rekrutacji. Poszczególne możliwe statusy opisano w procesie składania wniosku.

- 27. Komunikat systemowy** – informacje przekazywane automatycznie rodzicom/prawnym opiekunom przez system na adres e-mail podany we wniosku, dotyczące m.in. prawidłowości złożenia wniosku, statusów wniosku;
- 28. wynik/i rekrutacji** – dot. rezultatu jednorazowej terminowej rekrutacji, o której mowa w Zarządzeniu NR 616/19, w której system dokonał automatycznej kwalifikacji wniosków.
- 29. umowa o świadczeniu usług żłobka** – umowa zawierana między Rodzicem/Opiekunem prawnym, a żłobkiem, określająca warunki świadczenia usług przez żłobek m.in. w zakresie opłat.

## **II. Zasady rekrutacji**

1. Rekrutacja odbywa się za pomocą systemu elektronicznego i prowadzona jest w każdym żłobku przez komisje rekrutacyjne.
2. Warunkiem udziału w rekrutacji jest złożenie wypełnionego wniosku przez rodzica lub opiekuna prawnego wniosku o przyjęcie dziecka do żłobka w formie elektronicznej udostępnionego na stronie rekrutacji pod adresem <https://rekrutacja-zlobki.um.wroc.pl>.
3. Składanie wniosków odbywa w systemie ciągłym – całorocznym z wyłączeniem okresów uwzględnionych w Zarządzeniu Prezydenta, określającym harmonogram rekrutacji na dany rok żłobkowy.
4. W rekrutacji na dany rok żłobkowy mogą brać udział dzieci spełniające warunki wymienione w Zarządzeniu Prezydenta nr 464/19.
5. Zasady punktacji wniosków za kryteria oraz czas ich oczekiwania na przyjęcie zostały określone w Zarządzeniu Prezydenta nr 464/19.
6. Proces kwalifikacji wniosków opisano w pkt III Regulaminu rekrutacji.

## **III. Procedura składania wniosków i przyjęcia dziecka do żłobka**

### **1. Rejestracja wniosku w systemie elektronicznego naboru – wypełnianie i składanie wniosku:**

#### **1. Złożenie wniosku**

- 1) Rodzic/Opiekun prawny wypełnia formularz wniosku o przyjęcie dziecka do żłobka, udostępniony na stronie internetowej: <https://rekrutacja-zlobki.um.wroc.pl>  
We wniosku rodzic podaje min. dane, które są obowiązkowe (wskazuje je system) do prawidłowej obsługi składanego wniosku Dodatkowe wymagane jest:
  - prawidłowe przepisanie kodu zabezpieczającego formularz (tzw. kod captcha)
  - wskazanie adresu mail, który będzie adresem do kontaktu (jeżeli podano wcześniej we wniosku)

- oświadczenie rodzica, że zapoznał się z treścią zarządzeń oraz klauzulą informacyjną,
- przestanie wniosku poprzez kliknięcie przycisku „Zapisz”.

2) Złożenie wniosku w systemie potwierdza komunikat na ekranie z wygenerowanym loginem (ID wniosku) oraz dodatkowo (jeżeli podano adres mail do kontaktu) komunikat otrzymany za pośrednictwem poczty elektronicznej.

2. Po złożeniu wniosku w systemie, uzyskuje on status „oczekujący”, a od następnego dnia widoczna jest jego pozycja w kolejce (lub kolejkach, jeżeli wyborów żłobków było więcej niż jeden) wraz z ilością punktów za kryteria oraz za czas oczekiwania, z zastrzeżeniem sytuacji opisanych w pkt 3.

3. Jeżeli na koncie wniosku jest inny status niż „oczekujący” lub nie widać pozycji w kolejce (kolejkach) albo punktów, to oznacza to, że :

- 1) Kandydat nie osiągnął wieku, który umożliwia kwalifikacje do danej grupy wiekowej w danym żłobku – pojawia się wtedy komunikat „próg wiekowy”
- 2) System przez krótki okres czasu nie może zaprezentować punktów ze względu na uwarunkowania techniczne systemu - pojawia się wtedy komunikat „trwa liczenie punktów”. Komunikat ten zmieni się samoistnie i punkty ponownie zostaną wyświetlone przez system (nie jest on błędem systemu).
- 3) Dla kandydata wybrano żłobek, który nie odpowiada jego potrzebom – np. wybrano Żłobek publiczny Nr 3 na ul. Białowieskiej, dla dzieci z alergiami, a dla kandydata nie ma zaznaczono alergii – system wyświetli komunikat „brak alergii”.
- 4) W sytuacji odwrotnej do przedstawionej w pkt 3) – kandydat ma alergię, a wybrany żłobek nie oferuje diet specjalistycznych – system wtedy wyświetli komunikat „alergia”.
- 5) Ważność wniosku wygasła (nie przedłużono ważności wniosku) - system zamiast pozycji w kolejce wyświetli komunikat „ważność wniosku wygasła”
- 6) Zmienił się status wniosku – zamiast pozycji w kolejce system wyświetla odpowiedni status wniosku, tj. „zakwalifikowany”, albo „wstępnie przyjęty”
- 7) Dziecko ma miejsce zamieszkania poza gminą Wrocław – status „spoza gminy”. Wniosek taki nie bierze udziału w rekrutacji – nie spełnia warunków.
- 8) Jeżeli wiek dziecka przekroczył zakres wiekowym grupy żłobkowej w wybranym przez rodzica/opiekuna prawnego żłobku (górny próg wiekowy)
- 9) Inne przypadki, które skutkują zmianą ilości punktów, statusu, czy pozycji we wniosku zostały opisane w dalszej części regulaminu (skutki edycji wniosku i operacje prowadzone przez operatorów w żłobkach).

## 2. Kwalifikacja wniosku

- 1) Wniosek, o statucie „oczekujący”, który osiągnął w kolejce pozycję umożliwiającą przyjęcie dziecka na wolne miejsce w danej grupie wiekowej,

może zostać zakwalifikowany zbiorowo przez system (rekrutacja terminowa przewidziana harmonogramem), bądź indywidualnie w trakcie rekrutacji ciągłej przez pracownika żłobka, o ile żłobek posiada wolne miejsce do danej grupy wiekowej.

2) Zakwalifikowanie wniosku oznacza, że jego status zmienia się z „oczekujący” na „zakwalifikowany”.

3) O zmianie statusu na „zakwalifikowany”, Rodzic/Opiekun prawny jest informowany komunikatem systemowym przesyłanym na wskazany do kontaktu adres mail, komunikat ten jest także widoczny na koncie wniosku.

4) Brak komunikatu systemowego na koncie mail wskazanym jako adres do kontaktu może być spowodowany kwestiami technicznymi, takimi jak ustawienia filtrów antyspamowych na serwerach dostawców usług poczty elektronicznej, ustawień indywidualnych kont poczty elektronicznej, nieprawidłowym wskazaniem adresu mail, etc.

5) Od momentu zakwalifikowania wniosku, żłobek oczekuje 7 dni roboczych na dostarczenie do żłobka przez Rodzica/Opiekuna prawnego :

- wydrukowanego i podpisanego wniosku wraz z oświadczeniami (wniosek dostępny jest na koncie Rodzica, zaś oświadczenia na stronie systemu w zakładce Dokumenty).

- dokumentów potwierdzających stan przedstawiony w złożonym wniosku.

5a) Czas na dostarczenie dokumentów, o których mowa w pkt 6 w przypadku drugiej lub trzeciej kwalifikacji w tym samym żłobku wynosi odpowiednio 3 dni i 3 dni .

6) Brak przedłożenia dokumentów, o których mowa w pkt. 6, lub odmowa przyjęcia miejsca w wybranym przez Rodzica/Opiekuna prawnego żłobku, w przypadku pierwszej i drugiej kwalifikacji - spowoduje wycofanie przez żłobek kwalifikacji do tego żłobka

oraz jednoczesną utratą punktów za czas oczekiwania we wszystkich wybranych żłobkach, W przypadku trzeciej kwalifikacji - spowoduje wykluczenie wniosku, zgodnie z Zarządzeniem Prezydenta nr 464/19 z zastrzeżeniem opisanym w pkt 8.

7) Jeżeli data objęcia dziecka opieką, określona przez Rodzica/Opiekuna prawnego we wniosku w momencie wycofania kwalifikacji jest datą „z przyszłości” (czyli taką, która jeszcze nie nastąpiła), to nie będzie skutkowało utratą punktów za czas oczekiwania.

8) W przypadku przedłożenia przez Rodzica/Opiekuna prawnego dokumentów, które są nieprawdziwe lub nie potwierdzają danych zawartych we wniosku, następuje jego wykluczenie z rekrutacji.

9) Przedłożenie przez Rodzica/Opiekuna prawnego w terminie określonym w pkt 6, podpisanego wniosku wraz z dokumentami potwierdzającymi dane w nim zawarte spowoduje zmianę jego statusu na „wstępnie przyjęty” i przejście wniosku do kolejnego etapu procesu rekrutacji.

### **3. Wstępne przyjęcie wniosku**

- 1) Status wniosku „wstępnie przyjęty” jest wynikiem poprawnego przejścia – kwalifikacji wniosku, opisanego powyżej.
- 2) Wniosek o statusie „wstępnie przyjęty” w systemie oznacza oczekiwanie żłobka na podpisanie umowy na opiekę żłobkową na dany rok żłobkowy z Rodzicem/Opiekunem prawnym dziecka.
- 3) Rodzic/Opiekun prawny podpisuje umowę ze żłobkiem, który dokonał wstępnego przyjęcia w terminie określonym z Zarządzeniu dot. harmonogramu rekrutacji ( dla rekrutacji terminowej w terminie do 7 dni roboczych od daty zmiany statusu na wstępnie przyjęty w przypadku rekrutacji ciągłej).
- 4) Brak podpisania przez Rodzica/Opiekuna prawnego umowy w wyznaczonym czasie skutkuje zerowaniem punktów za czas oczekiwania wniosku w kolejce w sposób opisany w Zarządzeniu Prezydenta Nr 464/19 § 4 ust. 21 . Wniosek zmienia status na „oczekujący” i ponownie wraca do kolejki wniosków oczekujących.

### **4. Przyjęcie wniosku**

- 1) Wniosek uzyskuje status „przyjęty” jeżeli Rodzic/Opiekun prawny podpisze umowę o opiekę żłobkową na dany rok żłobkowych w wyznaczonym czasie.
- 2) Podpisanie przez Rodzica/Opiekuna prawnego ww. umowy kończy proces rekrutacji oraz wyłącza dalsze stosowanie regulaminu i zarządzeń.

### **5. Edycja wniosku**

- 1) W trakcie procesu rekrutacji, rodzic/Opiekun prawny może edytować złożony wniosek.
- 2) Rodzic/Opiekun prawny może dokonać edycji dowolnych danych we wniosku.
- 3) W przypadku zmiany żłobka, punkty za czas oczekiwania do nowo wybranego żłobka są naliczane od nowa. W żłobkach, których wyboru nie zmieniono we wniosku, liczba punktów za czas oczekiwania pozostaje bez zmian.
- 4) Stosownie do §4 ust. 11 Zarządzenia Prezydenta Nr 464/19, rodzic/opiekun prawny po dokonaniu zmian wybranych żłobków może wrócić do pierwotnych wyborów w terminie 72h bez straty punktów za czas oczekiwania.

- 5) Jeżeli rodzic/opiekun dokonał zmiany i w trakcie karencji 72h zmienił kolejny raz wybór, to powrót do pierwotnego wyboru nie jest możliwy.
- 6) Zmiana daty objęcia dziecka opieką żłobkową jest możliwa tylko na zasadach opisanych w Zarządzeniu Prezydenta Nr 464/19 §4 ust. 10.

#### **IV. Inne**

##### **1. Rekrutacja elektroniczna - forma i harmonogram**

- 1) W celu usprawnienia procesu rekrutacji, na 1 dzień nowego roku opiekuńczego, w harmonogramie określonym w Zarządzeniu Prezydenta przewidziano jednorazową rekrutację zwaną „terminową”.
- 2) Jednorazowa rekrutacja „terminowa” polega na systemowej automatycznej i jednoczesnej kwalifikacji wniosków o statusie „oczekujący” z uwzględnieniem zasad określonych w Zarządzeniu Prezydenta nr 464/19.
- 3) O kwalifikacji złożonych wniosków system informuje rodziców/opiekunów prawnych kierując wiadomość mail, na wskazany do kontaktu adres poczty elektronicznej oraz poprzez wiadomość systemową na koncie wniosku.
- 4) Wnioski, które nie zostały zakwalifikowane w wyniku ww. jednorazowej rekrutacji, przechodzą do rekrutacji ciągłej.
- 5) Kwalifikacja wniosków w rekrutacji ciągłej prowadzona jest przez żłobki indywidualnie, na bieżąco adekwatnie do liczby wolnych miejsc w poszczególnych grupach wiekowych.

##### **2. Wykluczenia z procesu rekrutacji**

W rekrutacji nie mogą brać udziału wnioski, które zostały wykluczone lub nie spełniają warunków określonych w Zarządzeniu Prezydenta nr 464/19.

##### **3. Niedostępność systemu, błąd systemu, błąd operatora systemu w żłobku**

- 1) System rekrutacji do żłobków udostępniony dla Rodziców/Opiekunów prawnych jest dostępny w trybie on-line przez całą dobę.
- 2) Ze względu na konieczność prac modernizacyjnych/serwisowych również związanych z dostosowaniem systemu do przepisów prawa ( w tym zarządzeń dot. rekrutacji) dostępność systemu może być okresowo ograniczona. Informacje na ten temat są zamieszczane na stronie <https://rekrutacja-zlobki.um.wroc.pl/wroclaw/zlobek>, natomiast przerwy wynikające z konieczności dostosowania systemu uwzględniono w harmonogramie rekrutacji w Zarządzeniu Prezydenta Nr 616/19.
- 3) W przypadku wystąpienia błędu w systemie elektronicznej rekrutacji, który mógłby wpłynąć na proces rekrutacyjny wniosków, kwalifikacja wniosków jest wstrzymywana do czasu ustalenia, czy zauważona nieprawidłowość jest błędem i czy



może wpłynąć na jej przebieg. Wznowienie kwalifikacji następuje po naprawie błędu i wyjaśnieniu przyczyny.

- 4) Jeżeli zauważony błąd w systemie elektronicznej rekrutacji nie wpływa na przebieg i wynik rekrutacji, proces kwalifikacji nie jest przerywany, a błąd jest usuwany przez Wykonawcę.
- 5) Wystąpienie błędu w systemie rekrutacji elektronicznej należy zgłaszać na adres wskazany w części regulaminu dot. pomocy technicznej.
- 6) Wystąpienie błędu Operatora (pracownika żłobka), który powoduje zmianę sytuacji wniosku złożonego przez Rodzica/Opiekuna prawnego (np. przypadkowe usunięcie wniosku, niesłuszne wycofanie kwalifikacji i utrata punktów za czas oczekiwania), należy zgłosić na adres wskazany w części regulaminu dot. pomocy technicznej.

#### **4. Pomoc techniczna, merytoryczna i odwołania**

1. Zapewniamy wsparcie techniczne procesu rekrutacji, na każdym z jej etapów. Zgłoszeń problemów można dokonać na adres mail [pomoc@wzz.wroc.pl](mailto:pomoc@wzz.wroc.pl)
2. Pomoc telefoniczna i kontakt w sprawie rekrutacji : COK 71 777 77 77
3. Dla rodziców/opiekunów prawnych przygotowano podręcznik użytkownika systemu opublikowany pod adresem :  
<https://rekrutacja-zlobki.um.wroc.pl/wroclaw/zlobek/File/Download/976>
4. Zgłoszenia kierowane na ww. adres poczty elektronicznej rozpatrywane są w kolejności ich wpływu i rejestracji.
5. Czas rozpatrzenia zgłoszeń problemów jest zależny od ich priorytetu. Problemy, które nie wymagają konsultacji lub działań Wykonawcy systemu, bądź nie mają formy odwołań rozpatrywane są na bieżąco.
6. Odwołania dotyczące procesu rekrutacji można wnosić na każdym z etapów rekrutacji :
  - żłobki publiczne – Dyrektor Wrocławskiego Zespołu Żłobków,
  - żłobki niepubliczne – Dyrektor Wydziału Zdrowia i Spraw Społecznych.