



אמנת שירות חשבונות סטודנטים

במדור חשבונות סטודנטים מלווים את הסטודנטים משלב ההרשמה למכללה ועד לסגירת התואר, וכן מעניקים שירותים לבוגרי המכללה או לסטודנטים שהפסיקו את לימודיהם. כחלק ממוסד שחרת על דגלו ערכי מצוינות, חדשנות ואיכות, גם המדור לחשבונות סטודנטים מחויב לאיכות, למקצועיות, לדיוק, לזמינות ולשקיפות המידע. המדור מעניק שירותים לסטודנטים הלומדים בקמפוס באר-שבע ובקמפוס אשדוד.

שירותי המדור ומדיניות השירות שלו:

- קבלת קהל לפי לוחות הזמנים המפורסמים באתר המכללה ומענה טלפוני רציף לסטודנטים בשעות הפעילות של המדור.
- ניהול כרטיסי הגבייה של הסטודנטים במערכת ממוחשבת.
- חיובי שכר לימוד ונלווים, לרבות לימודי-חוץ ופרויקטים.
- מעקב אחר חובות ישנים.
- גביית שכר לימוד באמצעי התשלום השונים (הוראות קבע, כרטיסי אשראי, מזומן, המחאות).
- טיפול בהחזרים לסטודנטים.
- טיפול בחריגי שכר לימוד, מלגות לסטודנטים ובקשות סטודנטים.
- נוכחות ב"ימים פתוחים" לשם גביית דמי הרשמה, מתן הסברים על פעילות המדור, תהליך הגבייה ואפשרויות התשלום.
- הכנת דוחות ניהול.
- לפי דרישה, דיווחים לרשויות שונות (ביטוח לאומי, מנהל הסטודנטים במשרד הקליטה, משרד הביטחון ועוד).

אנו מחויבים לסעיפים האלה:

- קבלת קהל בשעות הפעילות המפורסמות תוך מתן שירות אדיב, ענייני ומדויק.
- מענה טלפוני רציף בשעות הפעילות של המדור.
- חיובי שכר לימוד בהתאם למועדי הגבייה, כפי שמפורסם בלוחות המודעות ובאתר המכללה.
- ריכוז החזרי יתרות זכות לחשבון הסטודנטים פעמיים בכל בחודש.
- ריכוז בקשות חריגי שכר לימוד פעמיים בכל חודש ומענה על בקשות אלה.