

אמנת שירות מחלקת תפעול, קמפוס באר שבע

עובדי מחלקת תפעול רואים באמנה זו שאיפה להיטיב עם מקבלי השירות בראייה המכוונת לצורכיהם ולציפיותיהם, וכן מתוך רצון ומחויבות מלא להביא לשביעות רצונם; ומתחייבים לפעול במקצועיות, ביעילות, בהגינות ובמסירות בהתאם לעקרונות אמנת שירות זו.

מחויבות מערך הבטיחות, המהווה חלק בלתי נפרד ממחלקת תפעול, הינה למתן מענה מהיר מקצועי, אוהד ואדיב בתחומים שבאחריותו: בטיחות, חומ"ס, נגישות לקהל היעד - סטודנטים, סגל אקדמי, סגל מנהלי, קבלנים ואורחים - תוך בחינה מתמדת של הנהלים והתקנות בתחום.

בהיבט הנגישות: ממונה מערך הבטיחות פועל לכך שהקמפוס יהיה נגיש לבעלי מוגבלויות בהיבט הפיזי. כגון: חניות, מעליות, שירותים, מעברים, מדשאות. בהיבט מתן השרות: הממונה פועל להצבת עמדות קבלה נגישות, שימוש במערכות מיועדות להגברת שמע, וכאלו המיועדות לליקויי ראייה, כפי שנדרש בחוק.

עובדי מחלקת תפעול, פועלים כל העת לשימור איכות השירות בכל יחידות הקמפוס. עובדי המחלקה, מתחייבים לדבוק בערכים המצוינים באמנת השירות, ולפעול לשיפור מתמיד בפני הלקוחות ולהעלות את שביעות רצונם, ממגוון השירותים המסופקים להם.

להלן פירוט הערכים על פיהם פועלת המחלקה:

🌀 **מקצועיות** - מתן שירות מקצועי, אמין, זמין ואדיב תוך מאמץ לעמוד בציפיות

ובשביעות רצון של מקבלי השירות.

🌀 **מהימנות** - לספק את השירות שהובטח ובאופן עקבי.

🌀 **אמינות** - מסירת מידע מקצועי, בדוק ואמין לכל מקבלי השירות.

🌀 **יעילות** - לעשות מאמץ מתמשך לשיפור המתמיד של ביצועינו.

🌀 **זמינות** - לספק מענה לפניית הלקוחות תוך תיעודף העבודות בהתאם לנדרש

ובזמן הקצר ביותר.

🌀 **אדיבות** - להיות קשובים וסבלניים לבקשותיהם של מקבלי השירות.

🌀 **תיאום ציפיות** - לתאם ציפיות עם מקבל השירות לגבי עמדות ולוחות זמנים.

🌀 **ביצוע** - בזמן סביר בהתאם לשירות הנדרש.

🌀 **בקרה** - למידת לקחים בסוף של כל אירוע. ציון נקודות חיזוק ושיפור לקראת

אירועים עתידיים.