

אמנת שירות המנהל האקדמי, קמפוס אשדוד

אנו, עובדי המנהל האקדמי, הכוללים את מדור רישום, את מרכז מידע, את מדור בחינות ומערכות שעות, את המזכירות האקדמית ואת מנהל הסטודנטים מאמינים כי שירות איכותי הוא ערך עליון ומתחייבים בזאת להעניק שירות איכותי לכלל ציבור לקוחותינו: מועמדים, סטודנטים, חברי סגל אקדמי וחברי סגל מנהלי במכללה. אנו מתחייבים להשקיע את מרב כוחותינו, את מרצנו ואת הידע שברשותנו כדי להעניק לסטודנטים ולמועמדים למכללה סביבת לימודים מיטבית, תוך שמירה על שקיפות מרבית ושירות איכותי ומקצועי. אנו מתחייבים ליצור אווירת שירות חיובית והרמונית, הן במנהל האקדמי והן בקשרינו עם יתר מחלקות המכללה ויחידותיה.

לשם כך אנו מתחייבים לסעיפים הבאים:

- מידע למועמדים – המועמדים יהיו זכאים למידע מפורט ומעודכן לגבי הנושאים הבאים: סדרי רישום, ביטולי רישום וקריטריונים לקבלה למכללה.
- מידע לסטודנטים – תתאפשר נגישות מרבית למידע עדכני במגוון רחב של ערוצי תקשורת: פרסום הודעות באתר המכללה ובמסרונים, אפשרות הגשת בקשות באמצעות אתר המכללה.
- שאיפה למצוינות – עובדי המנהל האקדמי מתחייבים לתת שירותי איכותי ומצוין, תוך בחינה מתמדת של תהליכי העבודה, של הפקת לקחים ונקיטת פעולות לשיפור השירות.
- אדיבות – צוות המנהל האקדמי מתחייב להקפיד על יחס אדיב מתוך אמון בסטודנטים ובמועמדים ומתוך יחס של כבוד כלפי מקבלי השירות.
- מענה טלפוני – צוות המנהל מתחייב למענה טלפוני אדיב, תוך הזדהות בשמו של נותן השירות ותפקידו.
- מהירות התגובה – אנו מחויבים לתת מענה לפניות סטודנטים ומועמדים במהירות האפשרית ולכל המאוחר בתוך שבעה ימי עבודה. הסטודנטים והמועמדים זכאים לקבל מידע על משך הטיפול הצפוי בפנייתם. התחייבות זאת אינה מתייחסת למצבי חירום שבהם סטודנטים או מועמדים זכאים לתגובה מיידית לפנייתם.
- זמינות – הסטודנטים יקבלו מענה לפניותיהם במשרדי המנהל האקדמי. נותני השירות, מועדי השירות ודרכי הפנייה יובאו לידיעת הסטודנטים בערוצי התקשורת השונים.



- שמירת סודיות – עובדי המנהל אקדמי מתחייבים שלא להעביר מידע אודות סטודנטים או מועמדים לאף גורם ללא הסכמתם המפורשת, למעט גורמי אכפת חוק וגורמים טיפוליים.
- מענה מקצועי – אנו מתחייבים להשיב תשובות מקצועיות ומדויקות ולפי צורך להפנות את הסטודנטים לגורמים מקצועיים מטפלים מתאימים. לשם כך אנו מתחייבים להיות מעודכנים בנושאים עליהם אנו אמונים, למסור מידע תוך שמירה על סודיות, על פרטיות הסטודנטים ועל כללי האתיקה המקצועית.
- שיפור מתמיד – מתוך רצון לתת את השירות הטוב ביותר, אנו מתחייבים לקיים מעקב אחר סקרי שביעות רצון המתקיימים במכללה, להפיק את הלקחים הנדרשים מהם ולפעול לשינוי במידת הצורך.

אמנה זו, שאנו חתומים עליה, היא אבן דרך בתהליך מתמשך של שיפור השירות שאנו מעניקים, ועל כן אנו מתחייבים לעדכנה בעתיד ולהתאימה לצרכים משתנים של מקבלי השירות.