

אמנת שירות דיקנאט הסטודנטים

דיקנאט הסטודנטים הוא הגוף המרכזי במכללה הפועל לרווחת הסטודנטים. הדיקנאט מסייע לסטודנטים בנושאים אישיים, חברתיים, מנהליים, כלכליים ומספק תמיכה בנושאים אקדמיים, תוך קיום קשר הדוק עם המחלקות האקדמיות והיחידות המנהליות במכללה, כמו גם עם גורמים מחוצה לה.

דיקנאט הסטודנטים יפעל מתוך מטרה לממש את חזון המכללה לקידום החברה הישראלית בכלל ואזור הנגב בפרט. צוות הדיקנאט מתחייב להציב את הסטודנטים במרכז, להעניק להם שירות איכותי, מקצועי ותומך על בסיס אישי, תוך התייחסות מכבדת והקפדה על שקיפות מרבית, בהתאם לרוח המכללה ולחזונה.

דיקנאט הסטודנטים מתחייב לפעול לפי הערכים והעקרונות המצוינים באמנת שירות זו:

- יחס אישי והקשבה – צוות דיקנאט הסטודנטים מתחייב להעניק יחס אדיב ורגיש. הסטודנטים יתקבלו במאור פנים תוך שיחה אישית והקשבה לדבריהם.
- מקצועיות – פניות הסטודנטים יטופלו על ידי אנשי מקצוע בתחומים הרלוונטיים על פי צרכי הסטודנטים. צוות הדיקנאט יפעל לזיהוי הצרכים ואיתורם ויציע לסטודנטים טיפול ההולם את צרכיהם. הדיקנאט מתחייב לכבד את המאפיינים הייחודיים של תלמידיו ובכללם את מינם, את דתם, את מוצאם, את מגדרם, את מצבם הרפואי, את דעותיהם ואת השקפותיהם.
- נגישות השירותים – דיקנאט הסטודנטים ינגיש את המידע ואת השירותים לסטודנטים.
- אמינות ושקיפות – צוות הדיקנאט יחשוף את המשאבים ואת השירותים הניתנים בו ויפעל מתוך נאמנות לעקרונות השוויון והצדק במתן השירות לסטודנטים. הטיפול בבקשות הסטודנטים יהיה בהתאם להתחייבויות המוצהרות ולנוהלי עבודה, תוך הפעלת תהליכי בקרה ומשוב.
- יעילות, זמינות ותגובתיות – צוות הדיקנאט יפעל לשיפור מתמיד בשירותים הניתנים לסטודנטים; להיות זמינים למענה, להגיב במהירות (תוך פרק זמן סביר) ולעדכן את הסטודנטים בסטוסים של בקשותיהם. הדיקנאט מתחייב למתן מענה מהיר ויסודי למבקשי השירות, עד כמה שניתן, תוך חשיבה מעמיקה על השלכות המענה ועל מאפייניו.
- אחריות כוללת והמשכיות בטיפול – צוות הדיקנאט ילווה את הסטודנטים משלב פנייתם ועד תום הטיפול, תוך סגירת מעגל הטיפול. הצוות יעדכן את הסטודנטים בתהליך בקשתם ויציע פתרונות חלופיים בהתאם לאפשר ועפ"י הצורך.
- דיסקרטיות וביטחון – צוות הדיקנאט ישמור על כבוד הפרט תוך הקפדה על סודיות, שירות אמין ונאמן. אנו מתחייבים שלא להעביר מידע אישי לכל גורם שהוא, אלא בהסכמת הסטודנטים. הדיקנאט יפעל מתוך כבוד לתלמידי המכללה ויכבד את פרטיותם, תוך שמירה על סודיות ואתיקה מקצועית.