

אפנת שרות

המרכז למיפוי ישראל



אנו, מנהלי ועובדי המרכז למיפוי ישראל מחויבים ליצירת ותחזוקת תשתית גיאודטית לאומית, מפות יבשתיות וימיות, מאגרי מידע גאוגרפי מדויקים ועדכניים ושמירה על גבולות הגושים והחלקות. אנו מתחייבים למתן שרות אישי ואיכותי המושתת על מקצועיות, הגינות, שקיפות ופשטות, מהירות ומועילות, כבוד ואכפתיות, הנותנים מענה כולל לצרכי הציבור.

הגינות

אנו רואים בהגינות ערך מוביל ורואים עצמנו מחויבים לפעול ביושר, כנות ואמינות כלפי לקוחותינו, ובהתאם לקוד האתי של שרות המדינה.



שקיפות ופשטות

אנו מקפידים כי המידע והנתונים אודות המוצרים והשירותים יהיו בשפה פשוטה וברורה, תוך העמדת ערוצי תקשורת מגוונים ועדכניים ומידע רלוונטי לטובת הלקוחות.



מהירות ומועילות

אנחנו מבינים כי בפניית לקוחותינו אלינו יש למרכיב הזמן חשיבות רבה, ומקפידים על מתן מענה מלא ענייני ומהיר.



מקצועיות

אנו מאמינים כי מקצועיות הינה ערך בלתי מתפשר לאיכות השירות. לפיכך אנו מעסיקים מומחים בתחומי המקצוע ומשקיעים משאבים רבים בהכשרת עובדינו לביצוע תפקידם ברמה הגבוהה ביותר.



כבוד ואכפתיות

אנו מחויבים להקשבה ואכפתיות לצרכי לקוחותינו תוך שימוש בתשתית טכנולוגיות מתקדמות והטעמת נהלים קפדניים.



מדדי השירות

מדדי השירות המפורטים באמנה זו הוצבו ונקבעו ע"י המרכז למיפוי ישראל, לעצמנו, במטרה לעמוד בהם עבור לקוחותינו. מדדים אלו משופעים ממרכיבים רבים ודינאמיים, וככאלה, הינם נתונים לשינויים. במידה ומדדי השירות ישתנו, ילווה הדבר בהודעה רלוונטית באתר המשרד.

המרכז למיפוי ישראל פועל באופן שוטף, על-מנת לעמוד ולשפר את מדדי השירות. למרות כל זאת תיתכן, במקרים מסוימים, סטייה ממדדים אלו (לרבות מקרים של כשל טכנולוגי, טעויות אנוש וכו'...).

אנו עושים ככל שביכולתנו על-מנת שמקרים אלה יהיו מועטים ומצומצמים ככל שניתן.



מדדי שירות ללקוח

סוגי המידע	מסגרת זמן (למענה ראשוני)
פניות מאתר מפי"ל למוקד השירות והתמיכה	2 ימים
פניות מאתר govmap	4 ימים
שירות, מענה לשאלות וסיוע בנושאים: גיאודזיה, פרמטרי התמרה, מערכת קואורדינטות ורשת תחנות הקבע	4 ימים
מתן מידע מקצועי בנושא ארכיון המפות	3 ימים
מכירת מפות	3 ימים
מתן מידע מקצועי בנושא ארכיון תצ"א	4 ימים
מכירת תצ"א	4 ימים
מפה מותאמת אישית	3 ימים
רכישת מוצרים דיגיטליים	2 ימים
מתן מענה פרונטלי וטלפוני בנושאים קדסטריים	בהתאם לשעות קבלת הקהל המפורסמות באתר מפי"ל