
Charter ta' Servizz ta' Kwalità

Data meta magħmul: Ġunju 2021

In-numru tal-verżjoni: 1

Dipartiment responsabli biex jaġġorna dan
id-dokument: Dipartiment tal-Infommazzjoni

WERREJ

1. Għan	4
2. Min aħna u x'nagħmlu	4
3. Principji gwida	5
4. Klijenti tad-Dipartiment tal-Infommazzjoni	6
5. Impenn tas-Servizz	6
6. Kif tista' tikkuntattjana	8
7. Aħna qegħdin għad-dispożizzjoni tiegħek	8
8. Feedback u lmenti	9
9. Impenn għal titjib kontinwu	10
10. Appendiċi 1	12

1. GĦAN

Is-servizzi li nipprovdu huma msejsa fuq Charter ta' Servizz ta' Kwalità li jinforma lill-klijenti tagħna dwar il-livell ta' servizz li għandhom jistennew li jirċievu. Dan jirrifletti l-impenn tagħna, kif ukoll dak tas-Servizz Pubbliku ta' Malta, għall-għoti ta' Servizz ta' Eċċellenza billi jhaddan il-Mudell ta' Kwalità tal-4 Pilastri li fuqhom huwa msejjes is-Servizz Pubbliku:

VUĊI: Nisimgħu lill-klijenti u ma niddejqux nisimgħu l-kritika għas-servizz li noffru u l-ideat li jkollhom kif intejbu s-servizz għalihom. Naraw l-ideat li l-klijenti jwasslulna u nsaħħu l-iskema ta' ideat li jiġu minn fost l-impjegati;

DISINN: Niffurmaw politiki u proċessi li jilthqu l-livelli mixtieqa mill-klijenti;

PAKKETT: Nagħtu servizz f'waqtu, ta' livell u faċli jilhaq u jintlaħaq;

KONTABILITÀ: Il-qofol ta' servizz onest u li jagħti garanzija ta' onestà. Kontabilità tfisser ukoll lealtà lejn il-klijent li jagħmel użu mis-servizz li nagħtu li tissarraf u tkun manifestata f'dawn l-istess principji bażiċi li rridu nħaddmu.

2. MIN AĦNA U X'NAGĦMLU

IL-MISSJONI TAGĦNA

Id-Dipartiment tal-Infommazzjoni għandu l-għan li jipprovdi lill-pubbliku infommazzjoni aġġornata, komprensiva u ta' siwi dwar il-politika, is-servizzi u l-attivitajiet tal-Gvern kif ukoll dwar affarijiet ta' interess pubbliku, u biex tiġi promossa immaġni xierqa tas-Servizz Pubbliku u tal-pajjiż.

3. PRINCÍPJI GWIDA

L-operat kollu tagħna jimxi fuq u huwa kommess għall-10 Kriterji ta' Servizz ta' Kwalità:

AFFIDABILITÀ: L-informazzjoni pprovduta minna hija waħda affidabbli u b'garanzija ta' eżattezza fil-hin li din tkun għet ipprovduta. Inti għandek id-dritt li titlob li kwalunkwe informazzjoni mogħtija minna tiġi kkonfermata bil-miktub.

TWEĠIB EFFETTIV: Aħna kommessi li nirrispettaw il-Once-Only Principle billi nipprovdu servizz li huwa eżatt u f'waqtu, dan waqt li nipprovdu pariri oġġettivi u infurmati fuq kwistjonijiet li jaqgħu taħt il-kompetenza tagħna. Aħna se niżguraw li L-kljient ikun appoġġjat mill-bidu sal-aħħar sabiex jirċievi s-servizz mitlub.

KOMPETENZA: L-istaff tagħna għandu L-hiliet neċessarji biex jipprovdu servizz infurmat, imparzjali, u b'korteżija.

AĊĊESS: Is-servizzi tagħna huma faċilment aċċessibbli permezz ta' ħinijiet ta' ftuħ konvenjenti, servizz telefoniku effettiv, u servizzi online effiċjenti u personalizzati. L-uffiċċji pubbliċi tagħna huma fiżikament aċċessibbli għal persuni b'diżabilità.

KORTEŻIJA: Aħna niżguraw li s-servizz tagħna jiġi mogħti b'rispett u b'mod edukat, b'kunsiderazzjoni sħiħa lejn il-proprjetà tal-kljient.

KOMUNIKAZZJONI: Aħna kommessi li nżommu L-kljenti infurmati b'lingwaġġ li m'għandux terminoloġija teknika, billi nisimgħuhom, u nispegawhom is-servizz li talbu flimkien ma' kwalunkwe spejjeż involuti, skont u fejn applikabbli.

KREDIBILITÀ: Aħna niżguraw li d-deċiżjonijiet tagħna huma bbażati fuq proċeduri u kriterji definiti minn qabel u li dawn ikunu spjegati lilek b'mod ċar. L-istaff tagħna huwa marbut li jaqgħi b'mod etiku.

SIGURTÀ: Tittiehed attenzjoni biex niżguraw li L-uffiċċji pubbliċi tagħna huma f'konformità ma' rekwiżiti standard ta' sigurtà fiżika. Dawn huma maħsuba biex jassiguraw il-privatezza tiegħek. Kwalunkwe informazzjoni personali li tiprovdi se tintuża biss għall-iskop li għalih tkun miġbura, filwaqt li din L-informazzjoni se tiġi proċessata f'konformità mal-leġiżlazzjoni rilevanti.

NIFHMU/INSIRU NAFU 'L-KLIJENT: Il-proċessi tagħna huma mfasla biex jgħinuna nifhmu u nissodisfaw il-bżonnijiet tal-kljenti u biex noħolqulhom L-inqas inkonvenjent possibbli, mingħajr ma niddiskriminaw abbażi ta' ġeneru, status, età, abilità, nazzjonalità, u twemmin reliġjuż u politiku.

ASPETTI TANĠIBBLI: L-uffiċċji tagħna joffru ambjent nadif u sigur fejn is-servizzi tagħna jistgħu jiġu aċċessati b'mod sigur u konvenjenti.

4. KLIJENTI TAD-DIPARTIMENT TAL-INFORMAZZJONI

Il-klijenti tagħna jġu mis-setturi kollha tas-soċjetà u ġeneralment ikollhom bżonn assistenza, informazzjoni, jew riferiment għal diversi tipi ta' servizzi orjentati lejn il-klijent.

5. IMPENN TAS-SERVIZZ

Aħna niżguraw li nonoraw b'mod assolut, kull żmien li jieħu s-servizz u li jkun fil-kontroll tagħna. Meta s-servizz mitlub ikun jiddependi fuq dipartimenti jew entitajiet oħra, aħna kommessi li nikkuntattjawhom aħna stess sabiex inti tkun tista' tirċievi twegjiba finali fil-hin.

KOMUNIKAZZJONI: Speċifika, dritt għall-punt, u mingħajr termini tekniċi. Kull informazzjoni tkun mgħotija kemm bil-Malti kif ukoll bl-Ingliż. Korrispondenza li nirċevuha bil-Malti nwegbuha bil-Malti, filwaqt li kull korrispondenza oħra tkun imwiegħba bl-Ingliż.

BINJIET: Aċċess sħiħ għan-nies ta' kull abilità u ċertifikazzjoni regolari tas-sigurtà tal-binjiet mogħtija mill-awtoritajiet kompetenti.

TALBA GĦAL INFORMAZZJONI PERMEZZ TAS-SIT ELETTRONIKU/IMEJL/ TELEFOWN/MIDJA SOĠJALI/ POSTA TRADIZZJONALI:

Twegjiba finali fi żmien 3 ijiem tax-xogħol.

TALBA GĦAS-SERVIZZ: 3 ijiem tax-xogħol minn meta nirċievu t-talba.

TELEFONATI: Fil-jiem tax-xogħol, jitwiegħbu mat-3 darba li jdoqq it-telefown.

RIKONNOXXIMENT TAL-KOMUNIKAZZJONI: Fi żmien jum tax-xogħol minn meta tasal it-talba għall-informazzjoni jew applikazzjoni għal servizz. Din tista' ma tingħatax kemm-il darba s-servizz jew informazzjoni jingħataw fl-istess żmien.

APPUNTAMENTI: Twegibiet għal talbiet għal appuntamenti jiġu pprovduti fi żmien jum tax-xogħol, bid-data tal-appuntament tkun sa jumejn tax-xogħol mid-data tat-talba.

Meta tattendi għall-appuntament mhu se jkollok l-ebda ħin ta' stennija. Se nirrispettaw il-ħin mogħti lilek.

Jekk tasal tard, nirrizervaw id-dritt li l-appuntament tiegħek jerġa' jiġi magħmul għal ħin/data differenti.

ĦIN FIL-KJU (FEJN APPLIKABBLI): Inti tkun milqugħ/a mal-wasla tiegħek u tkun mistoqsi dwar x'għandek bżonn biex tinqeda. Tittiehed imbagħad għand l-uffiċjal li se jaqdik. Il-ħin fil-kju jkun ta' madwar 15-il minuta f'ċirkostanzi normali.

INFORMAZZJONI ONLINE: L-informazzjoni fuq il-mezzi ta' komunikazzjoni tagħna tinzamm aġġornata. Jekk għandek aċċess għall-internet, tista' ssib informazzjoni rilevanti fuq is-sit elettroniku tagħna:

<https://www.gov.mt/mt/Government/DOI/Pages/default.aspx>

METODI TA' PAGAMENT: Flus kontanti jew ċekk

Barra minn hekk, il-ħin li jieħu s-servizz (dan hu l-ħin li jittiehed biex tiġi pprocessata applikazzjoni), il-kriterji tal-eligibilità, u r-rekwiżiti tal-applikazzjoni li huma deskritti f'Sezzjoni 10 ta' dan id-dokument, għandhom japplikaw.

6. KIF TISTA' TIKKUNTATTJANA

Ladarba applikazzjoni jew talba għal informazzjoni tkun magħmula magħna, aħna se nkunu responsabbli biex nevalwawha, insegwuha, filwaqt li nżommuk infurmat biex niżguraw li inti tirċievi tweġiba definittiva.

L-assistenza tagħna tista' takkwistaha permezz tal-mezzi sussegwenti, fil-hin speċifikat:

1. L-uffiċċju/i tagħna:

Malta

Dipartiment
tal-Infurmazzjoni
3, Pjazza Kastilja
Il-Belt Valletta
VLT1062

Għawdex:

Unit tal-Kultura fi hdan
il-Banka Ġuratali,
entrata prinċipali minn
Pjazza it-Tokk,
Ir-Rabat Għawdex
VCT1020

2. Hinijiet tal-ftuħ:

Malta

Xitwa
(1 t'Ottubru – 15 ta' Ġunju)
Mit-Tnejn sal-Ġimgħa
07:45 – 17:15
Mit-Tnejn sal-Ġimgħa
08:00 – 16:30 (Sales)

Sajf

(16 ta' Ġunju – 30 ta'
Settembru)
Mit-Tnejn sal-Ġimgħa
07:30 – 13:30
Mit-Tnejn sal-Ġimgħa
08:00 – 12:30 (Sales)

Għawdex

Mit-Tnejn sal-Ġimgħa
08:00 – 15:00

3. Bit-telefown:

2200 1704/96

4. Bl-imejl:

info.doi@gov.mt

5. Minn fuq is-sit elettroniku tagħna:

[https://www.gov.mt/mt/
Government/DOI/Pages/
default.aspx](https://www.gov.mt/mt/Government/DOI/Pages/default.aspx)

6. App tal-Mobile:

Rate the Public Service

7. AĦNA QEGHDIN GĦAD-DISPOŻIZZJONI TIEGHEK

Aħna impenjati sabiex ngħinukom tiksbu l-informazzjoni u d-dokumenti neċessarji marbuta mas-servizz relatat.

Aħna niżguraw li inti:

- Tagħtina informazzjoni f'waqtha, sħiħa u eżatta. Meta nirċievu applikazzjoni mhux kompluta, aħna ninfurmawk dwar dak li jkun hemm bżonn aktar u ngħinuk biex iġġib id-dokumenti rekwiziti, u biex timlihom b'mod korrett;
- Tiegħu l-hin tiegħek biex taqra l-applikazzjoni b'attenzjoni biex tkun tista' tgħinna nagħtu servizz f'waqt;
- Tipprovdilna feedback biex inkomplu ntejbu s-servizz tagħna. Is-servizz tagħna hu pprovdut minn tim dedikat u professjonali. Dan ma jfissirx li ma naċċettawx kummenti mingħandek sabiex inkunu nistgħu intejbu s-servizz tagħna. Tista' tagħmel dan billi tuża l-mezzi kif indikati f'Sezzjoni 8 hawn taht;
- Tikkomunika magħna b'mod ċar u konciz bil-Malti jew bl-Ingliż;
- Tittratta l-istaff tagħna bil-kortezija u r-rispett li jixraq, kif huwa obligat li jitratta lilek.

Fuq is-sit elettroniku tagħna għandek issib kull informazzjoni li tehtiegħ flimkien ma' listi ta' dokumenti li għandek bżonn għal kull applikazzjoni.

8. FEEDBACK U LMENTI

Aħna impenjati li noffru Servizz ta' Eċċellenza u nirsistu li ngibu fis-seħħ titjib kontinwu fis-servizz tagħna lilek. Aħna niggarrantixxu l-anonimità tiegħek u li l-feedback tiegħek jgħinna ntejbu s-servizzi tagħna.

Jekk taħseb li hadna xi żball u/jew li l-istaff tagħna ma ġabx ruħu sew, jew li ma takx biżżejjed hsieb u attenzjoni, jekk jogħġbok ikkuntattjana.

Feedback u lmenti jistgħu jintbagħtu kif ġej:

Id-Dipartiment tal-Informazzjoni

- Personalment:
Sales and Information Point: 3, Pjazza Kastija, Il-Belt Valletta VLT1062
Unit tal-Kultura fi ħdan il-Banka Ġuratali, entratura prinċipali minn
Pjazza it-Tokk, Ir-Rabat, Għawdex VCT1020
- Bit-telefown: 2200 1704/96
- BL-imejl: info.doi@gov.mt
- App tal-mobile: Rate the Public Service (tista' titnizzel mid-direttorju ta' maltapps).

servizz.gov

- Online: billi taċċessa s-sit elettroniku ta' [servizz.gov](https://servizz.gov.mt/en/pages/file-a-complaint/default.aspx), u tikklikkja fuq 'Issottometti lment' hawn: <https://servizz.gov.mt/en/pages/file-a-complaint/default.aspx>
- Bit-telefown: 153

Meta tagħmel ilment:

- Ikkwota n-numru ta' referenza li tkun ingħatajt fir-rigward tat-tranzazzjoni li tkun qed tilmenta dwarha;
- Speċifika x'inhi l-problema/każ; u
- Ipprovdni informazzjoni addizzjonali li kapaci tgħinna nsolvu l-ilment tiegħek.

Meta nindirizzaw l-ilmenti, aħna:

- Niggarrantixxu l-kunfidenzjalità tiegħek.
- Nirreferu l-każ tiegħek lill-Customer Care Unit u nibgħatulek rikonoxximent tal-komunikazzjoni fi żmien jum tax-xogħol.
- Nipprovdulek numru ta' referenza partikolari sabiex tkun tista' tiċċekkja l-istatus tal-ilment tiegħek meta trid.
- Bħala proċedura normali, kull rikonoxximent ta' komunikazzjoni jingħata lill-benefiċjarji fl-istess jum li tkun saret it-talba għal informazzjoni jew li tkun saret l-applikazzjoni għas-servizz.
- Inwettqu investigazzjoni fuq il-problema/każ u nikkonkluduha malajr kemm jista' jkun, imma sa mhux aktar tard minn:
 - 5 ijiem tax-xogħol (f'każijiet fejn nistgħu nikkonkludu l-każ aħna), jew
 - 10 ijiem tax-xogħol (f'każijiet fejn irridu nakkwistaw feedback minn dipartimenti jew entitatijiet oħra),

minn meta nkunu rċevejna l-ilment u l-informazzjoni rekwizita kollha.

- Ninformawk bil-miktub dwar l-eżitu tal-investigazzjoni tagħna fuq l-ilment tiegħek sa mhux aktar tard minn jumejn tax-xogħol mill-konklużjoni tal-investigazzjoni.

Wara li nkunu għalaqna l-proċess tal-ilment tiegħek, aħna nimpenjaw ruħna biex niehdu kwalunkwe azzjoni rimedjali fejn applikabbli, kif ukoll azzjoni korrettiva fejn neċessarja biex int ma terġax tesperjenza l-istess sitwazzjoni jew wahda simili.

DIRETTORAT DWAR IL-KWALITÀ TAS-SERVIZZ FI HDAN ID-DIVIŻJONI DWAR NIES & STANDARDS

F'ċirkostanzi fejn l-appoġġ mistenni ma jkunx ingħata mill-mezzi indikati hawn fuq, int tista' tibgħat rapport lid-Direttorat dwar il-Kwalità tas-Servizz fi ħdan id-Diviżjoni dwar Nies & Standards bl-imejl fuq qualityofservice-opm@gov.mt.

9. IMPENN GĦAL TITJIB KONTINWU

Bl-għan ta' Servizz ta' Eċċellenza u titjib kontinwu f'moħħna, dan iċ-Charter ta' Servizz ta' Kwalità se jiġi rivedut skont il-ħtieġa, u talanqas darba kull 12-il xahar biex nġarblu l-prestazzjoni tagħna f'termini tal-istandards imwaqqfa f'dan iċ-Charter, kif ukoll f'dak li jirrigwardja l-mod ta' kif nilhqu l-aspettattivi tiegħek.

Dan il-proċess ta' reviżjoni se jkun ibbażat fuq:

- Politika tal-Gvern
- Data miġbura tal-operat (eż. servizzi offruti, servizzi mogħtija, eċċ.)
- Benchmarking
- Feedback
- Ilmenti
- Stharriġ
- Assessjar tal-Kwalità tas-Servizz
- Eżerċizzji ta' Mystery Shopping

L-istandards tas-servizz ta' kwalità relattivi għas-servizzi pprovduti se jkunu mmonitorjati u mkejla. Ir-riżultati tar-reviżjoni interna u l-proċessi ta' monitoraġġ se jintużaw bħala bażi biex inkomplu ntejbu s-servizz.



APPENDIĆI

10. APPENDIĊI 1

Aħna se niżguraw li ż-żmien li jjeħu s-servizz, sakemm ikun fil-kontroll tagħna, se jiġi rrispettat. Meta s-servizz mitlub ikun jiddependi minn dipartimenti jew entitatijiet oħra, aħna kommessi li nsegwuh aħna stess sabiex inti tirċievi r-risposta finali fil-ħin.

Servizz	Eligibilità
Talbiet u mistoqsijiet dwar assistenza permezz tat-telefown.	Klijenti li jitolbu informazzjoni jew aġġornament dwar xi skema/informazzjoni relatata ma' beni pubbliċi.
Talbiet u mistoqsijiet dwar assistenza permezz tal-imejl/forom oħra.	Kull klijent li jitlob assistenza permezz ta' mezzi elettronici.
Talbiet għal xiri jew forma oħra ta' assistenza permezz ta' walk-ins/mezzi oħra.	Klijenti li jippreferu interazzjoni wiċċ imb wiċċ biex jiksbu iżjed tagħrif dwar beni pubbliċi.
Talbiet u mistoqsijiet permezz tal-midja soċjali.	Klijenti li jhossuhom fl-aħjar pożizzjoni li jitolbu informazzjoni permezz tal-midja soċjali/'on the go'.
Access Cards.	Membri tal-midja akkreditati li jeħtieġu Access Card biex ikopru avvenimenti governattivi/ministerjali.
Riċerka fil-Librerija.	Riċerkaturi u studenti.

Għażla ta' Applikazzjonijiet	Żmien stipulat li fih irid jingħata s-Servizz
2200 1704/96	Kull talba għal informazzjoni/assistenza għandha tingħata bi twegiba finali sa mhux iktar tard minn 3 ijiem tax-xogħol.
Permezz tal-holqa https://www.gov.mt/en/Pages/ContactUs.aspx	Mistoqsijiet li jidhlu għal informazzjoni/assistenza għandhom jirċievu konferma ta' rċivuta fi żmien 24 siegħa u t-twegiba finali għandha tingħata sa mhux iktar tard minn 3 ijiem tax-xogħol.
Irreferi għal 'KIF TISTA' TIKKUNTATTJANA'.	Impenn li nservu l-klijenti billi nipprovdu informazzjoni/prodotti/referenza għall-fornitur tas-servizz kif applikabbli u biex iż-żona ta' akkoljenza tinżamm bħala punt ta' informazzjoni aġġornata u b'hiliet eċċellenti ta' customer care.
Facebook: https://www.facebook.com/DOImalta Twitter: https://twitter.com/doimalta	Impenn li t-twegiba tingħata fi żmien sagħtejn minn xhin tiġi riċevuta l-mistoqsija waqt il-hinijiet tal-uffiċċju.
Permezz tal-holqa https://www.gov.mt/mt/Government/DOI/Media%20in%20Malta/Pages/DOI-Access-Card.aspx	It-talbiet kollha li għandhom x'jaqsmu mal-provvista tal-Access Cards għandhom jiġu eżaminati u jiġu pprovduti bi twegiba finali sa mhux iktar tard minn jumejn tax-xogħol.
Talbiet permezz tat-telefown/imejl biex il-mistoqsija tiġi diskussa f'izjed dettall u jintalab appuntament.	It-talbiet kollha rigward Ricerka fil-Librerija għandhom jiġu mwiegħba fi żmien jumejn tax-xogħol mid-data tat-talba.



