
Charter ta' Servizz ta' Kwalità

Data meta magħmul: 4 ta' Mejju 2021

Data aġġornata: 27 ta' April 2024

Numru tal-Verżjoni: 2

Dipartiment responsabbli biex jaġġorna dan id-
dokument: Department of Information

Werrej

1. Għan	3
2. Min Aħna U X'naghmlu	3
3. Prinċipji Gwida	3
4. Klijenti Tad-Dipartiment tal-Infurmazzjoni	4
5. Impenn Tas-Servizz	4
6. Kif Tista' Tikkuntattjana	5
7. Aħna Qegħdin Għad-Dispożizzjoni Tiegħek	6
8. Feedback U Lmenti	6
9. Impenn Għal Titjib Kontinwu	7
10. Appendiċi 1	9

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 jilħqu l-livelli mixtieqa mill-klijenti;
- Pakkett:** Servizz f'waqtu, ta' livell u faċli li jilħaq 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 prinċipji 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. PRINĊIPJI GWIDA

L-operat kollu tagħna jimxi fuq u huwa kommess għall-5 Kriterji ta' Servizz ta' Kwalità:

Affidabilità: Aħna impenjati li niżguraw li s-servizzi li nipprovdu huma konformi ma' dak imwiegħed. Aħna se nipprovdu infommazzjoni preċiża u l-klijent jista' jitlob li tkun bil-miktub. Is-servizzi tagħna huma konsistenti u kommessi għall-ħtiġiet tal-klijenti.

Empatija: Aħna impenjati li nipprovdu servizzi li huma mfaċċja għall-bżonnijiet tal-klijenti tagħna u offruti b'attenzjoni individwali. Aħna se nistinkaw biex nikkomunikaw b'lingwa li hija ħielsa minn lingwaġġ tekniku, u se niżguraw li s-servizzi tagħna jkunu aċċessibbli għal kulhadd.

Assigurazzjoni: L-istaff tagħna huwa infurmat u edukat. Aħna impenjati li nipprovdu servizz professjonali li l-klijenti jistgħu jafdaw.

Reazzjoni: Aħna nipprovdu s-servizzi tagħna fil-ħin u mingħajr dewmien bla bżonn. Aħna impenjati li nwiegħbu għat-talbiet, problemi jew ilmenti tal-klijenti.

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

4. KLIJENTI TAD-DIPARTIMENT TAL-INFORMAZZJONI

Il-klijenti tagħna jiġu mis-setturi kollha tas-socjetà 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' tircievi twegiba finali fil-ħin.

Komunikazzjoni	Speċifika, dritt għall-punt u mingħajr termini tekniċi. Kull informazzjoni tkun mogħtija 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 soċjali/posta tradizzjonali	Twegiba finali fi żmien 3 ijiem tax-xogħol.
Talba għas-servizz	Għamel referenza għall- Appendiċi 1 biex tara lista ta' servizzi.
Telefonati	Fil-jiem tax-xogħol, jitwiegħbu mat-3 darba li jdoqq it-telefown.
Rikonoxximent 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	<p>Twegibiet għal talbiet għal appuntamenti jiġu provduti fi żmien jum tax-xogħol, bid-data tal-appuntament tkun sa żmien 3 ijiem tax-xogħol mid-data tat-talba.</p> <p>Meta tattendi għall-appuntament mhu se jkollok l-ebda ħin ta' stennija. Se nirrispettaw il-ħin mogħti lilek.</p> <p>Jekk tasal tard, nirriżervaw id-dritt li l-appuntament tiegħek jerġa' jiġi skedat għal ħin/data differenti.</p>
Ħin fil-kju (fejn applikabbli)	Inti tkun milqugħ/a mal-wasla tiegħek u jiġi mistoqsi lilek dwar x'għandek bżonn biex tinqed. Tittieħed 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 pproċessata 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 tircievi tweġiba definittiva.

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

A. L-uffiċċju/i tagħna:

- **Malta**

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

- **Għawdex**

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

B. 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**

07:00am – 12:30 (It-Tnejn – il-Ġimgħa)

C. Bit-telefown

2200 1704/96

D. Imejl

info.doi@gov.mt

E. Minn fuq is-sit elettroniku tagħna:

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

7. AĦNA QEGHDIN GĦAD-DISPOŻIZZJONI TIEGĦEK

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

AĦna niżguraw li inti:

- Tagħtina informazzjoni f'waqtha, shiġha 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 timliehom b'mod korrett;
- Tieġu l-ħin tiegħek biex taqra l-applikazzjoni b'attenzjoni biex tkun tista' tgħinna nagħtu servizz f'waqtu;
- Tipprovdilna feedback biex inkomplu ntejbu s-servizz tagħna. Is-servizz tagħna huwa pprovdut minn tim dedikat u professjonali. Dan ma jfissirx li ma naċċettawx kummenti mingħandek sabiex inkunu nistgħu ntejbu s-servizz tagħna. Tista' tagħmel dan billi tuża l-mezzi kif indikati f'Sezzjoni 8 hawn taħt;
- Tikkomunika magħna b'mod ċar u konċiż bil-Malti jew bl-Ingliż;
- Tittratta lill-istaff tagħna bil-korteżija u r-rispett li jixraqlu, kif hu obligat jittratta lilek.

Fuq is-sit elettroniku tagħna għandek issib kull applikazzjoni li teħtieġ 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 niggarantixxu l-anonimità tiegħek u li l-feedback tiegħek jgħinna ntejbu s-servizzi tagħna.

Jekk taħseb li ħadna xi żball u/jew li l-istaff tagħna ma ġabx ruġu sew, jew li ma takx biżżejjed ħsieb u attenzjoni, jekk jogħġbok ikkuntattjana.

Feedback u lmenti jistgħu jintbagħtu kif ġej:

Id-Dipartiment tal-Infurmazzjoni

- Personalment: Sales and Information Point: 3, Pjazza Kastilja, Il-Belt Kastilja VLT1062
Unit tal-Kultura fi ħdan il-Banka Ġuratali, entratura prinċipali minn Pjazza it-Tokk, Ir-Rabat, Għawdex VCT1020
- Bit-telefown: 2200 1704/96
- Bil-posta: Sales and Information Point: 3, Pjazza Kastija, Il-Belt Valletta VLT1062
- Bl-imejl: arpa.mafa@gov.mt
- Bil-websajt: <https://publicservice.gov.mt/en/rtps/Pages/RateApp.aspx>
- App tal-mobile: Rate the Public Service (tista' titniżżel mid-direttorju tal-maltapps)

servizz.gov

- Online: billi taċċessa s-sit elettroniku ta' servizz.gov, 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'inhil-problema/każ; u
- Ipprovdilna informazzjoni addizzjonali li kapaċi tgħinna nsolvu l-ilment tiegħek.

Meta nindirizzaw l-ilmenti, aĦna:

- Niggarantixxu l-kunfidenzjalità tiegħek;

- Nirreferu l-każ tiegħek lill-Customer Care Unit u nibagħtulek 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 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 rċivejna l-ilment u l-informazzjoni rekwizita kollha;
- Ninfurmawk bil-miktub dwar l-eżitu tal-investigazzjoni tagħna fuq l-ilment tiegħek sa mhux aktar minn jumejn tax-xogħol mill-konklużjoni tal-investigazzjoni.

Wara li nkunu għalaqna l-proċess tal-ilment tiegħek, aħna nimpenjaw ruġna biex nieħdu kwalunkwe azzjoni rimedjali fejn applikabbli, kif ukoll azzjoni korrettiva fejn neċessarju biex int ma terġax tesperjenza l-istess sitwazzjoni jew waħda simili.

DIRETTORAT DWAR KWALITÀ TAS-SERVIZZ FI HDAN IL-PEOPLE & STANDARDS DIVISION

F'ċirkostanzi fejn l-appoġġ mistenni ma jkunx ingħata mill-mezzi indikati hawn fuq, int tista' tibgħat rapport lid-Direttorat dwar Kwalità tas-Servizz fi hdan il-People & Standards Division b'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 ngħarblu 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' revizzjoni se jkun ibbażat fuq:

- Politika tal-Gvern
- Data miġbura tal-operat (eż. servizzi offruti, servizzi mogħtija, eċċ.)
- Benchmarking
- Feedback
- Ilmenti
- Stharrig
- 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-revizjoni interna u l-proċessi ta' monitoraġġ se jintużaw bħala bażi biex inkomplu ntejbu s-servizz.



APPENDIČI 1

10. APPENDIĊI 1

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

Servizz	Eligibbiltà	Dak li huwa rikjest għal fini ta' konformità	Għażla ta' Applikazzjonijiet	Żmien stipulat li fih irid jingħata s-Servizz
Talbiet u mistoqsijiet dwar assistenza permezz tat-telefown.	Klijenti li jitolbu informazzjoni jew aġġornament dwar xi skema/informazzjoni relatata ma' beni pubbliċi.	2200 1704/96	Kull talba għal informazzjoni/assistenza għandha tingħata bi twegiba finali sa mhux iktar tard minn 3 ijiem tax-xogħol.	Talbiet u mistoqsijiet dwar assistenza permezz tat-telefown.
Talbiet u mistoqsijiet dwar assistenza permezz tal-email/ forom oħra.	Kull klijent li jitlob assistenza permezz ta' mezzi elettronici.	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.	Talbiet u mistoqsijiet dwar assistenza permezz tal-email/ forom oħra.
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.	Irreferi għal 'KIF TISTA' TIKKUNTATTJANA'.	<ul style="list-style-type: none"> Impenn li nservu l-klijenti billi nipprovdu informazzjoni/prodotti/refere nza għall-fornitur tas-servizz kif applikabbli u biex iż-żona ta' akkoljenza tinżamm bħala punt ta' informazzjoni aġġornata u b'ħiliet eċċellenti ta' customer care. 	Talbiet għal xiri jew forma oħra ta' assistenza permezz ta' walk-ins/mezzi oħra.
Talbiet u mistoqsijiet permezz tal-midja soċjali.	Klijenti li jhossuhom fl-aħjar pożizzjoni li jitolbu informazzjoni permezz tal-midja soċjali/'on the go'.	Facebook: https://www.facebook.com/DOLmalta	Impenn li t-twegiba tingħata fi żmien sagħtejn minn xħin tiġi riċevuta l-mistoqsija waqt il-ħinijiet tal-uffiċċju.	Talbiet u mistoqsijiet permezz tal-midja soċjali.

		<p>Instagram: https://www.instagram.com/thedoimalta/</p> <p>X (Twitter): https://twitter.com/doimalta</p>		
Access Cards.	Membri tal-midja akkreditati li jeftiegu Access Card biex ikopru avvenimenti governattivi/ministerjali.	<p>Permezz tal-ħolqa https://www.gov.mt/mt/Government/DOI/Media%20in%20Malta/Pages/DOI-Access-Card.aspx</p>	It-talbiet kollha li għandhom x'jaqsmu mal-provvista tal-Access Cards għandhom jiġu eżaminati u jiġu pprovduti bi tveġiba finali sa mhux iktar tard minn jumejn tax-xogħol.	Access Cards.
Riċerka fil-Librerija.	Riċerkaturi u studenti.	Talbiet permezz tat-telefown/email biex il-mistoqsija tiġi diskussa f'izjed dettall u jintalab appuntament.	It-talbiet kollha rigward Riċerka fil-Librerija għandhom jiġu mwieġba fi żmien jumejn tax-xogħol mid-data tat-talba.	Riċerka fil-Librerija.

