

---

# Charter ta' Servizz ta' Kwalità

Data meta magħmul: 6 ta' Ġunju 2023

In-numru tal-verżjoni: 1.0

Id-dipartiment responsabbli biex jaġġorna  
dan id-dokument: One-Stop-Shop għall-Uffiċjali  
Publiċi, P&SD

## WERREJ

1. Għan	2
2. Min aħna u x' nagħmlu	2
3. Principji gwida	3
4. Klijenti tal-One-Stop-Shop għall-Uffiċjali Pubbliċi	3
5. Impenn għas-serivzz	4
6. Kif tista' tikkuntattjana	6
7. Feedback u lmenti	6
8. Impenn għal titjib kontinwu	7
9. Appendiċi 1	10

## 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 jwassluna u nsaħħu l-iskema ta' ideat li jġu 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 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

Il-One-Stop-Shop huwa kommiss li jipprovdi gwida u assistenza f'waqtha u effettiva lill-uffiċjali pubbliċi fir-rigward tal-kundizzjonijiet tal-impjeg tagħhom fis-Servizz Pubbliku.

### 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 informazzjoni 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 mfassla għall-bżonnijiet tal-klijenti tagħna u offriti 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.

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

### 4. KLIJENTI TAL-ONE-STOP-SHOP GĦALL-UFFIĊJALI

L-uffiċjali kollha tas-Servizz Pubbliku li huma impjegati jew irtirati jistgħu jaċċessaw is-servizzi offriti mill-One-Stop-Shop

## 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 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 jjiem tax-xogħol. F'każ ta' kwistjonijiet aktar kumplessi, aħna nżommuk aġġornat dwar l-istatus kull ġimgħa 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**

Tweġibiet għal talbiet għal appuntamenti jiġu provduti fi żmien jum tax-xogħol, bid-data tal-appuntament tkun sa żmien tlett ijiem 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, nirriżervaw id-dritt li l-appuntament tiegħek jerġa' jiġi skedat għal ħin/data differenti.

---

**INFORMAZZJONI ONLINE**

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

<https://publicservice.gov.mt/en/people/Pages/One-Stop-Shop.aspx>

## 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:

### A. L-uffiċċju/i tagħna

3, Pjazza Kastilja, Il-Belt Valletta

### B. Hinijiet tal-ftuħ

#### Xitwa

1 ta' Ottubru – 15 ta' Ġunju  
mit-Tnejn sal-Ġimgħa  
mit-7:45 sal-17:15

#### Sajf

16 ta' Ġunju – 30 ta' Settembru  
mit-Tnejn sal-Ġimgħa  
mis-7:30 sas-13:30

Festi Pubbliċi: Magħluq

### Ċ. Bit-Telefon

2200 1225

Matul il-hinijiet tal-ftuħ

### D. Indirizz Elettroniku:

[one-stop-shop.psd@gov.mt](mailto:one-stop-shop.psd@gov.mt)

E. Minn fuq is-sit elettroniku: <https://publicservice.gov.mt/en/people/Pages/One-Stop-Shop.aspx>

## 7. FEEDBACK U LMENTI

Aħna impenjati li noffru Servizz ta' Eċċellenza u nirsistu li ngibu fis-seħħ titjib kontinwu fis-servizz tagħna lilek. Aħna nigarantixxu 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:

- Personalment: One-Stop-Shop għall-Uffiċjali Pubbliċi, 3 Pjazza Kastilja, Il-Belt Valletta
- Bit-telefont: 2200 1225
- Bil-posta: One-Stop-Shop għall-Uffiċjali Pubbliċi, 3 Pjazza Kastilja, Il-Belt Valletta
- Indirizz elettroniku: [one-stop-shop.psd@gov.mt](mailto:one-stop-shop.psd@gov.mt)

#### **Meta nindirizzaw l-ilmenti, aħna:**

- Niggarantixxu l-kunfidenzjalità tiegħek;
- Inwettqu investigazzjoni fuq il-problema/każ u nikkonkluduha malajr kemm jista' jkun, imma sa mhux aktar minn
  - i. 5 ijiem tax-xogħol (f'każijiet fejn nistgħu nikkonkludu l-każ aħna) jew
  - ii. 10 ijiem tax-xogħol (f'każijiet fejn irridu nakkwistaw feedback minn dipartimenti jew entitatjiet oħra) minn meta nkunu rċivejna l-ilment u l-informazzjoni rekwizita kollha;
- Ninfirmawk 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 ruħna 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 ħdan il-People & Standards Division b'imejl fuq [qualityofservice-opm@gov.mt](mailto:qualityofservice-opm@gov.mt).

### **8. 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-htieġa, 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 ser ikun imfassal fuq metodi varji bħal assessjar ta' informazzjoni miġbura mill-operat, ilmenti, sħarriġ, u metodi oħra ta' assessjar. Ir-riżultati ta' dan l-assessjar u monitoraġġ intern ser jiġu kkunsidrati sabiex intejbu dejjem aktar is-servizzi tagħna.





## APPENDIĆI

## 9. APPENDIĊI 1

Aħna se niżguraw li ż-żmien li jiehu 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	Eliġibbiltà	Dak li huwa rikjest għal fini ta' konformità
Mistoqsijiet dwar kundizzjonijiet ta' impjieg u miżuri favur il-familja	Uffiċjali Pubbliċi	B'email: <a href="mailto:one-stop-shop.psd@gov.mt">one-stop-shop.psd@gov.mt</a> Bit-telefown: 356 2200 1225 Personalment: 3 Pjazza Kastilja, Il-Belt Valletta
Facilitar u amministrazzjoni ta' każijiet ta' lmenti	Uffiċjali Pubbliċi (impjegati jew irtirati) li jhossuhom diskriminati fuq il-kundizzjonijiet tal-impjieg tagħhom	Ibghat din il-formola: <a href="https://publicservice.gov.mt/en/people/Pages/One-Stop-Shop.aspx">https://publicservice.gov.mt/en/people/Pages/One-Stop-Shop.aspx</a>  L-applikazzjoni trid tkun bil-miktub u tintbagħat lill-One- Stop-Shop personalment jew b'email

## Żmien stipulat li fih irid jingħata s-Servizz

Skont in-natura tal-mistoqsija kif ġej:

### Mistoqsijiet li mhumiex kumplessi:

- It-tweġiba tiġi pprovduta lill-klijent immedjatament fuq talba jew fi żmien ġurnata tax-xogħol jekk il-mistoqsija tasal permezz ta' email.

### Mistoqsijiet li jeħtieġu verifika u informazzjoni minn ministeri oħra jew P&SD:

- It-talba għall-informazzjoni tintbagħat lil partijiet terzi (jiġifieri dipartimenti f' ministeri oħra) fi żmien ġurnata tax-xogħol.
- Tweġiba minn partijiet terzi hija mistennija fi żmien 3 ijiem tax-xogħol.

Aħna nagħtuk feedback fi żmien ġurnata tax-xogħol mill-wasla/konferma tal-informazzjoni mitluba.

### Mistoqsijiet kumplessi li jeħtieġu investigazzjoni u konsultazzjoni ma' entitajiet/korpi oħra:

- It-talba għall-informazzjoni tintbagħat lil partijiet terzi (jiġifieri dipartimenti f' ministeri oħra) fi żmien ġurnata tax-xogħol.
- Każijiet bħal dawn huma ġeneralment speċifiċi ħafna fin-natura. Il-klijenti jinżammu aġġornati dwar dawn il-mistoqsijiet kull ġimgħa.
- Aħna se nipprovdulek feedback fi żmien ġurnata tax-xogħol mill-għeluq tal-investigazzjoni.

- Rikonoxximent flimkien ma' Numru ta' Referenza tal-każ jingħata fi żmien ġurnata (1) tax-xogħol (jekk irċevut b'email) jew immedjatament (jekk jingħata personalment).
- Il-fajl tal-każ jinftaħ u jintbagħat lill-Bord tal-lmenti fi żmien jumejn (2) tax-xogħol.
- Il-Bord tal-lmenti jiltaqa' fi żmien 10 ijiem tax-xogħol minn meta jirċievi l-fajl tal-każ.

Tingħata tweġiba finali f'forma ta' ittra fi żmien 4 ijiem tax-xogħol mill-għeluq tal-investigazzjoni tal-Bord tal-lmenti.

