
Charter ta' Servizz ta' Kwalità

Data meta magħmul: 2 ta' Lulju 2024

Numru tal-Verżjoni: 1

Dipartiment responsabbli biex jaġġorna dan id-
dokument: Employee Support Programme, P&SD

Werrej

1. Għan	2
2. Min Aħna U X'nagħmlu	2
3. Prinċipji Gwida	2
4. Kljenti tal-Employee Support Programme	3
5. Impenn Tas-Servizz	3
6. Kif Tista' Tikkuntattjana	4
7. Feedback U Lmenti	4
8. Impenn Għal Titjib Kontinwu	5
9. Appendiċi 1	7

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 jistennu li jirċievu. Dan jirrifletti l-impenn tagħna, kif ukoll dak tas-Servizz Pubbliku ta' Malta, għall-ghoti 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

Nagħtu valur, intejbu u nsaħħu l-benesseri tal-ħaddiema pubbliċi sabiex jilħqu il-potenzjal tagħhom permezz tas-servizzi professjonali tagħna.

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 mfaċċjati 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 kulħadd.

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 jstgħu jiġu mfittxija b'mod konvenjenti u sigur.

4. KLIJENTI TAL-EMPLOYEE SUPPORT PROGRAMME

L-impjegati kollha tal-Amministrazzjoni Pubblika jistgħu jibbenifikaw mis-servizzi ta' għajnuna mogħtija mill-Employee Support Programme.

5. IMPENN TAS-SERVIZZ

Aħna niżguraw li nonoraw b' mod assolut, kull żmien li jjeħu 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 tweġiba finali fil-ħin.

Komunikazzjoni	Speçifika, dritt għall-punt u mingħajr termini tekniçi. Kull informazzjoni tkun mogħtija kemm bil-Malti kif ukoll bl-Ingliż. Korrispondenza li nirçevuha bil-Malti nweġbuha bil-Malti, filwaqt li kull korrispondenza oħra tkun imwieġba 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	Tweġiba finali fi żmien 3 ijiem tax-xogħol.
Talba għas-servizz	Għamel referenza għall- Appendiçi 1 biex tara lista ta' servizzi.
Telefonati	Fil-jiem tax-xogħol, jitwieġbu 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>Tweġibiet għal talbiet għal appuntamenti jiġu provduti fi żmien jum tax-xogħol, bid-data tal-appuntament tkun sa żmien disat (9) ijiem tax-xogħol mid-data tat-talba.</p> <p>Każijiet urġenti jingħataw appuntament fi żmien 3 ijiem. 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 u/jew data differenti.</p>
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://esp.gov.mt>

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:

- Malta

Employee Support Programme, Triq Sant' Orsla,
Valletta VLT 1062

B. Hinijiet tal-ftuħ

- Malta

Fix-xitwa

- It-Tnejn, l-Erbgħa u l-Ġimgħa mit-8am sal-4pm
- It-Tlieta u l-Ħamis mit-8am sas-7pm

Fis-Sajf

- It-Tnejn, l-Erbgħa u l-Ġimgħa mit-8am sas-2pm
- It-Tlieta u l-Ħamis mit-8am sal-5pm

C. Bit-telefown

2200 1210

Skont il-hinijiet li jidhru hawn fuq.

D. Imejl

esp.opm@gov.mt

E. Minn fuq is-sit elettroniku tagħna:

esp.gov.mt

7. FEEDBACK U LMENTI

Aħna impenjati li noffru Servizz ta' Eċċellenza u nirsistu li ngibu fis-seħħ titjib kontinwu fis-servizz tagħna lilek⁵. 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:

Employee Support Programme

- Personalment: Employee Support Programme, Triq Sant' Orsla, Il-Belt Valletta VLT 106
- Bit-telefown: 2200 1210
- Bil-posta: Employee Support Programme, Triq Sant' Orsla, Il-Belt Valletta VLT 106
- Bil-imejl: esp.opm@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
 - 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 rekwiżita kollha;
- Ninfurmawk bil-miktub dwar l-eżitu tal-investigazzjoni tagħna fuq l-ilment tiegħek sa mhux aktar minn jumejn tax-xogħol mill-konkluzjoni tal-investigazzjoni.

Wara li nkunu għalaqna l-proċess tal-ilment tiegħek, aħna nimpjenjaw 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.

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-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 nilħqu 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 int jibni dejjem aktar is-servizzi tagħna.



APPENDICI 1

9. APPENDIĊI 1

Aħna se niżguraw li ż-żmien li jieħu 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 tircievi r-risposta finali fil-ħin.

Servizz	Eligibbiltà	Għażla ta' Applikazzjonijiet	Żmien stipulat li fih irid jingħata s-Servizz
Jiġi provdut servizz ta' Counselling Support lill-impjegati tal-amministrazzjoni pubblika, bil-għan li tissaħħaħ l-effettività u l-effiċjenza fuq il-post tax-xogħol tagħhom filwaqt li jieħdu support fejn jidhol il-benesseri tagħhom.	L-impjegati tal-Amministrazzjoni Pubblika li għandhom bżonn assistenza fejn jidhol l-immaniġġjar ta' xogħolhom u/jew d-diffikultajiet li jinqalgħu fil-ħajja personali, li jekk dawn ma jiġux indirizzati, jhallu effett negattiv fuq il-prestazzjoni ta' xogħolhom u tal-kwalità tal-ħajja tagħhom.	<p>Uffiċjali li jixtiequ jattendu b'mod volontarju s-sessjonijiet ta' support u terapija jistgħu jagħmlu dan permezz ta' dawn il-modi ta' komunikazzjoni:</p> <ul style="list-style-type: none"> • BI-email: esp.opm@gov.mt • Bit-telefown: 2200 1210 • Personalment: Employee Support Programme, Triq Sant' Orsla, il-Belt Valletta VLT 106 <p>Online: https://publicservices.gov.mt/en/people/ESP/Pages/Contact-Form.aspx</p> <p>Dawk li jaħdmu fil-management li jixtiequ jirreferu impjegat għal sessjonijiet ta' terapija, jistgħu jimlew il-formola permezz ta' din il-ħolqa: https://publicservices.gov.mt/en/people/ESP/Documents/Formal%20Referrals/Formal_Referral_Form.pdf</p>	<p>Konferma tal-email tintbagħat b'mod awtomatiku.</p> <p>Emails urġenti u/jew li huma ta' sitwazzjoni gravi, jiġu magħżula, diskussi u tittiehed azzjoni fuqhom mill-ewwel.</p> <p>Klijenti li jitolbu servizz jiġu mgħarrfa fi żmien ġurnata ta' xogħol, u jingħataw appuntament għal mhux aktar 'l bogħod minn 9 t'ijiem ta' xogħol.</p>
Jiġi provdut servizz ta' support għall-management, workshops u anke sessjonijiet ta' għarfien.	Impjegati tal-Amministrazzjoni Pubblika li jinkludu l-management u dawk l-impjegati li qed jersqu lejn iż-żmien tal-irtirar.	<p>Billi timtela din il-formola elettronika: https://publicservices.gov.mt/en/people/ESP/Pages/Contact-Form.aspx</p>	<p>Talbiet għal taħriġ jiġu mgħoddija lill-impjegat tal-ESP responsabbli mit-taħriġ fi żmien ġurnata ta' hidma. It-taħriġ mitlub jingħata skont il-bżonnijiet tad-dipartiment / aġenzija li titolbu.</p>

