

---

# Charter ta' Servizz ta' Kwalità

Data meta magħmul: Settembru 2020

Data meta aġġornat: 25 ta' April 2024

Numru tal-verżjoni: 3

Id-dipartiment responsabbli biex jaġġorna dan id-dokument: Servizzi Ewropej f'Malta (SEM)

# Werrej

1. Għan	3
2. Min Aħna U X'na għmlu	3
3. Prinċipji Gwida	3
4. Klijenti Tas-Servizzi Ewropej F'Malta	4
5. Impenn Tas-Servizz	4
6. Kif Tista' Tikkuntattjana	5
7. Aħna Qegħdin Għad-Dispożizzjoni Tiegħek	5
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 jistneww 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

Inservu ta' punt ta' referenza għall-fondi tal-UE f'Malta u Ghawdex, billi nagħmluha iktar faċli għall-individwi u l-organizzazzjonijiet li jisfruttaw il-benefiċċji tas-sħubija ta' Malta bil-fondi tal-UE.

## 3. PRINĊIPJI GWIDA

L-operat kollu tagħna jimxi fuq u huwa kommiss 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 kommissi għall-htigijiet tal-klijenti.

**Empatija:** Aħna impenjati li nipprovdu servizzi li huma mfasla 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 TA' SERVIZZI EWROPEJ F' MALTA (SEM)

Il-klijenti tagħna huma ċittadini, rappreżentanti ta' organizzazzjonijiet varji, kunsilli lokali u entitajiet tal-gvern.

#### 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- <b>Appendiċi 1</b> biex tara lista ta' servizzi.
Telefonati:	Fil-jiem tax-xogħol, jitwegħbu mat-tielet 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 tingħataw kemm-il darba s-servizz jew informazzjoni jingħataw fl-istess żmien.
Appuntamenti:	Twegibiet għal talbiet għal appuntamenti jiġu pprovduti fi żmien jumejn tax-xogħol, bid-data tal-appuntament tkun sa żmien 3 sa 5 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, nirriservaw id-dritt li l-appuntament tiegħek jerġa' jiġi skedat għal ħin/data differenti.
Ħin fil-kju (fejn applikabbli):	Inti tkun milqugħ/a mal-wasla tiegħek u jiġi mistoqsi lilek dwar x'għandek bżonn biex tingħada. Tittieħed imbagħad għand l-uffiċjal li se jaqdik. Il-ħin fil-kju jkun ta' madwar 10 sa 15-il minuta f'ċirkostanzi normali.
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: <a href="http://www.sem.gov.mt">www.sem.gov.mt</a>

Barra minn hekk, il-ħin li jieħu s-servizz (dan hu l-ħin li jittieħed biex tiġi pprocessata applikazzjoni/talba), 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 twegiba definittiva.

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

### A. L-uffiċċju/i tagħna:

- **Malta**  
280, Triq ir-Repubblika,  
Il-Belt Valletta VLT 1112
- **Għawdex**  
Gozo Volunteer Centre,  
Triq il-Madonna tar-Rummiena,  
Ix-Xewkija XWK 9082

### B. Ħinijiet tal-ftuħ:

- **Malta**  
Xitwa 08:30 – 16:30  
Sajf 08:30 – 14:30  
Il-Ġimgħa 08:30 – 14:30  
(Is-Sena Kollha)  
L-uffiċċju jkun magħluq bejn  
il-25 ta' Diċembru u l-1 ta' Jannar.
- **Għawdex**  
Bl-Appuntament  
It-Tnejn, L-Erbgħa, il-Ħamis u il-Ġimgħa 07.45-14:15  
(is-sena kollha)  
L-uffiċċju jkun magħluq bejn il-25 ta' Diċembru u l-1 ta'  
Jannar.

### C. Bit-telefown:

- **Malta** fuq 2779 7300 Skont  
il-ħinijiet li jidhru hawn fuq  
L-uffiċċju jkun magħluq bejn  
il-25 ta' Diċembru u l-1 ta' Jannar.
- **Għawdex** fuq 2779 7308  
Skont il-ħinijiet li jidhru hawn fuq  
L-uffiċċju jkun magħluq bejn  
il-25 ta' Diċembru u l-1 ta' Jannar.

### D. Imejl:

[info.sem@gov.mt](mailto:info.sem@gov.mt)

### E. Minn fuq is-sit elettroniku tagħna:

[www.sem.gov.mt](http://www.sem.gov.mt)

## 7. AĦNA QEGĦDIN 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, sħiħa u eżatta. Meta nirċievu talba mhux kompluta, aħna ninfurmawk dwar dak li jkun hemm bżonn aktar u ngħinuk biex iġġib id-dokumenti rekwiziti, u biex timliehom b'mod korrett;
- Tieħu l-ħin tiegħek biex taqra l-applikazzjoni b'attenzjoni biex tkun tista' tgħinna nagħtu servizz f'waqtu;
- Tipprovdi 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 konciz bil-Malti jew bl-Ingliż;
- Tittratta l-istaff tagħna bil-korteżija u r-rispett li jixraqlu, kif hu obligat jittratta lilek.

Fuq is-sit elettroniku tagħna għandek issib kull informazzjoni 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 ruħu sew, jew li ma takx biżżejjed ħsieb u attenzjoni, jekk jogħġbok ikkuntattjana.

Feedback u lmenti jistgħu jintbagħtu kif ġej:

### Servizzi Ewropej f'Malta (SEM)

- Personalment: 280, Triq ir-Repubblika, Il-Belt Valletta VLT 1112
- Bit-telefown: 2779 7300
- Bl-imejl: [info.sem@gov.mt](mailto:info.sem@gov.mt)
- App tal-mobile – Rate the Public Service (li tista' titniżżel mid-direttorju ta' 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
- Ipprovdil informazzjoni addizzjonali li kapaċi tghinna nsolvi l-ilment tiegħek.

Meta nindirizzaw l-ilmenti, aħna:

- Niggarantixxu l-kunfidenzjalità tiegħek.
- Nirreferu l-każ tiegħek lill-uffiċjal/i tal-Customer Care 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 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 entitatjiet oħra), minn meta nkunu rċivejna l-ilment u l-informazzjoni rekwiżita kollha.
- Ninformaw 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 nimpennaw ruħna biex niehdu kwalunkwe azzjoni rimedjali fejn applikabbli, kif ukoll azzjoni korrettiva fejn neċessarja, biex int ma terġax tesperjenza l-istess sitwazzjoni jew waħda simili.

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 hdan id-Divizjoni dwar Nies & Standards b'imejl fuq [qualityofservice-opm@gov.mt](mailto: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' revizjoni 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
- Eżercizzji 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.



# APPENDICI 1







