# Dipartiment tas-Sajd u l-Akkwakultura

servizz pubbliku

## MIN AĦNA

L-għan primarju tad-Dipartiment tas-Sajd u l-Akkwakultura (DFA) huwa li jiżgura s-sostenibbilta ta' speċi ta' ħut fl-ibħra u li jindirizza r-rekwiżiti fis-settur tas-sajd, billi jistabbilixxi regoli meħtieġa, li jirregolaw l-attivitajiet li jikkonċernaw is-sajd u l-akkwakultura u jimmonitorjaw u jikkontrollaw dawn l-assi. Id-Dipartiment jippromwovi l-iżvilupp tas-settur tal-Akkwakultura biex jipprovdi prodotti lis-suq lokali u barrani filwaqt li jnaqqas il-pressjoni fuq il-ħut selvaġġ.

## L-IMPENN TAGĦNA LEJN IL-KLIJENTI

Livell ta' servizz li wieħed jistenna meta jikkuntattja jew iżur l-Uffiċċji tagħna:

- Aħna se nittrattawk b'rispett u b'mod professjonali.
- Aħna niggarantixxu l-kunfidenzjalità fuq kwalunkwe skambju ta' informazzjoni.
- L-istandards tas-servizzi tagħna huma konformi mad-Direttiva 4-2 Standard għas-Servizz ta' Eċċellenza offrut mill-Amministrazzjoni Pubblika lill-Impjegati Pubbliċi.
- Il-lista tas-servizzi offruti tinsab fil-ħolqa li ġejja: *https://www.servizz.gov.mt/mt/Pages/Ambjent_-Ener_ija_-Biedja-u-Sajd/Sajd/Sajd/default.aspx*

## X'GĦANDEK TISTENNA META TIKKUNTATTJANA

Nipprovdu informazzjoni speċifika, ċara, u ħielsa minn lingwaġġ tekniku. L-informazzjoni kollha tingħata kemm bil-Malti kif ukoll bl-Ingliż. Aħna nimpenjaw ruħna li nwieġbu l-mistoqsija tiegħek fi żmien jum 1 tax-xogħol, jew skont il-perjodi ta' żmien stipulati fid-Direttiva 4-2 .

### Meta tikkuntattjana bit-telefon

Nimpenjaw ruħna li nwieġbu wara 3-6 darbiet li jdoqq it-telefon, b'mod ċar u b'għarfien. L-uffiċjali ser jidentifikaw ruħhom u jittrattawk b'kortesija u rispett.

### Meta żżur l-Uffiċċju tagħna

L-uffiċċji tagħna joffru ambjent nadif u sigur, u se niżguraw li s-servizzi tagħna jkunu aċċessibbli għal persuni b'diżabilità. Il-ħin ta' stennija se jkun ta' madwar 15-20 minuta f'ċirkustanzi normali.

### Meta tikkuntattjana permezz ta' ittra jew email

Se nibagħtu konferma fi żmien 1 jum tax-xogħol minn meta nirċievu l-ittra jew l-email tiegħek.

### Appuntamenti

Tweġibiet għal talbiet għal appuntamenti jiġu provduti fi żmien 1 jum tax-xogħol, bid-data tal-appuntament tkun fi żmien 5 ħamest ijiem jum tax-xogħol mid-data tat-talba. Madankollu, appuntamenti jistgħu jiddependu minn listi ta' stennija tad-Dipartiment u talbiet urġenti li jistgħu jingħataw prijorità.

## RESPONSABILTAJIET TAL-KLIJENT

Il-klijenti huma mistennija li: jipprovdu informazzjoni kompluta u korretta. Jittrattaw il-ħaddiema b'kortesija u rispett. Iżommu mal-ħinijiet u l-appuntamenti allokati meta applikabbli.

## AĦNA NIVVALUTAW IL-FEEDBACK TIEGĦEK

Jekk tixtieq tissottometti feedback, suġġerimenti, jew ilmenti ġentilment:

- Ikkuntattjana skont id-dettalji murija hawn: *https://agricultureservices.gov.mt/en/fisheries/Pages/report.aspx*
- Permezz tas-Servizz.gov billi ċċempel fuq 153, jew online fuq *Issottometti ilment*

Il-kunfidenzjalità tiegħek tkun garantita. Tirċievi l-feedback tagħna fi żmien 5 ijiem tax-xogħol.

## KIF TIKKUNTATTJANA

- Dipartment tas-Sajd u l-Akkwakultura, Ċentru għar-Riċerka u Innovazzjoni tal-Agrikultura, Triq l-Ingiered, Marsa, Malta
- Mit-Tnejn sal-Ġimgħa Xitwa 08:30 – 14:30; Sajf 08:30 – 12:30 Sibtijiet, Ħdud, u Festi Pubbliċi: Magħluqa
- *https://agricultureservices.gov.mt/en/fisheries/Pages/home.aspx*
- *infofisheries.mafa@gov.mt*
- Malta: +356 2292 6800
- *https://www.servizz.gov.mt/mt/Pages/Ambjent_-Ener_ija_-Biedja-u-Sajd/Sajd/Sajd/default.aspx*
- Permezz tal-midja soċjali: