servizz pubbliku

Direttorat tas-Servizzi Veterinarji

MIN AĦNA

Id-Direttorat tas-Servizzi Veterinarji twaqqaf bil-għan li jirregola t-tqegħid fis-suq, il-bejgħ bl-imnut, id-distribuzzjoni, il-manifattura u l-użu ta' prodotti mediċinali veterinarji. Huwa responsabbli għal-liċenzjar u r-regolamentazzjoni tal-istabbilimenti kollha fejn isiru dawn l-attivitajiet u tal-istabbilimenti veterinarji. Jippromwovi l-użu responsabbli ta' prodotti mediċinali veterinarji li huma ta' kwalità tajba, sikuri u effettivi. Jiżgura wkoll li l-istabbilimenti veterinarji jkunu konformi mar-rekwiżiti legali fis-seħħ bl-objettiv ewlieni li jissalvagwardja s-saħħa tal-annimali u dik pubblika.

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, Standards għas-Servizz ta' Eċċellenza offrut mill-Amministrazzjoni Pubblika lill-Pubbliku u l-Impjegati Pubbliċi.
- Il-lista tas-servizzi offruti tinsab fil-ħolqa li ġejja: *https://ahwd.gov.mt/direttorat-ghar-regolazzjoni-veterinarja/unit-medicinali-veterinarji/*

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 mat-3 darba li jdoqq it-telefon, b'mod ċar u b'għarfien. L-uffiċjali ser jidentifikaw ruħhom u jittrattawk b'korteżija u rispett.

Meta żżur l-Uffiċċji 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 7 ijiem tax-xogħol mid-data tat-talba. Madankollu, appuntamenti jistgħu jiddependu minn listi ta' stennija tad-Dipartiment u talbiet urġenti li jistgħu jingħataw prijorità.

RESPONSABBILTAJIET TAL-KLIJENT

Il-klijenti huma mistennija li: Jipprovdu informazzjoni kompluta u korretta. Jittrattaw il-ħaddiema b'korteżija 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: *veterinarymedicines@gov.mt*
- Permezz tas-servizz.gov billi ċċempel fuq 153, jew online fuq *Issottometti ilment*

Il-kunfidenzjalità tiegħek tkun garantita. Tirċievi l-feedback tagħna fi żmien 7 ijiem tax-xogħol.

KIF TIKKUNTATTJANA

- Direttorat tas-Servizzi Veterinarji Triq il-Biċċerija, Albert Town, Marsa MRS 1123 Malta
- Mit-Tnejn sal-Ġimgħa: 08:30-14:00
- *https://ahwd.gov.mt/direttorat-ghar-regolazzjoni-veterinarja/unit-medicinali-veterinarji/*
- Sabiex jiġi ffaċilitat il-kuntatt mal-uffiċċju: *veterinarymedicines@gov.mt*
- Malta: +356 2339 7043