Diviżjoni tal-Gvern Lokali

servizz pubbliku

MIN AĦNA

Id-Diviżjoni tal-Gvern Lokali (LGD) tippromwovi governanza lokali effiċjenti, trasparenti, u kontabbli. Permezz ta' monitoraġġ u sapport, id-Diviżjoni tiżgura konformità, tallokal l-finanzi mill-Gvern lill-Kunsilli Lokali, u tmexxi l-implimentazzjoni tal-politika strateġika. Il-viżjoni tal-LGD hija li tagħti s-sostenn lill-kunsilli lokali biex iservu lill-komunitajiet tagħhom b'mod effettiv u sostenibbli.

Il-Unit tal-Customer Care fi ħdan id-Direttorat tal-Monitoraġġ u Sapport tgħin lill-klijenti jidderieġu l-mistoqsija jew il-kwistjoni tagħhom lill-entità rispettiva. Dan jista' jinkludi li tgħaraf lill-klijenti tagħha jekk triq partikolari tkun taħt il-ġurisdizzjoni ta' kunsill lokali jew tal-gvern ċentrali jew jekk ir-responsabbiltà għal servizz pubbliku, bħal il-manteniment u l-manutenzjoni ta' sinjali tat-traffiku u markings tat-triq f'triq partikolari, tkun fi ħdan il-kunsill jew xi entità oħra tal-gvern.

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://divizjonitalgvernlokali.gov.mt/*

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 3 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: *https://divizjonitalgvernlokali.gov.mt/ikkuntattjana/*
- Permezz tas-servizz.gov billi ċċempel fuq 153, jew online fuq *Issottometti ilment*

Il-kunfidenzjalità tiegħek tkun garantita. Tirċievi l-feedback tagħna fi żmien 3 ijiem tax-xogħol.

KIF TIKKUNTATTJANA

- Diviżjoni tal-Gvern Lokali, 26 Triq l-Arċisqof, il-Belt Valletta VLT 1449, Malta
- Mit-Tnejn sal-Ġimgħa Xitwa: 08:30-15:00; Sajf: 08:00-13:00:
  Sibtijiet, Ħdud u Festi Pubbliċi: Magħluqa
- *https://divizjonitalgvernlokali.gov.mt/*
- Sabiex jiġi ffaċilitat il-kuntatt mal-uffiċċju: *customercare.dlg@gov.mt* - +356 2090 8600