# Il-Kunsill Nazzjonali tal-Ktieb

servizz pubbliku

## MIN AĦNA

Il-Kunsill Nazzjonali tal-Ktieb huwa entità pubblika li tagħmel parti mill-Ministeru tal-Edukazzjoni, Sport, Żgħażagħ, Riċerka u Innovazzjoni. Il-Kunsill joffri bosta servizzi importanti lill-industrija tal-ktieb Malti filwaqt li jħeġġeġ il-qari u jmexxi 'l quddiem il-ktieb bħala mezz ta' komunikazzjoni fix-xejriet kollha tiegħu.

## 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://ktieb.org.mt/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 stipulat 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'kortesija u rispett.

### Meta tikkuntattjana permezz ta' ittra jew email

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

### 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 5-10 minuti f'ċirkustanzi normali.

### Appuntamenti

Tweġibiet għal talbiet għal appuntamenti jiġu provduti fi żmien jum 1 tax-xogħol, bid-data tal-appuntament tkun fi żmien 5-10 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'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: *nationalbookcouncil@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 3-5 ijiem tax-xogħol.

## KIF TIKKUNTATTJANA

- Kunsill Nazzjonali tal-Ktieb Kumpless Bice Mizzi Vassallo, Arnhem Road, Pembroke Malta PBK 1776
- Mit-Tnejn sal-Ġimgħa: 08:00-16:30; Sibtijiet, Ħdud u Festi Pubbliċi: Magħluqa
- *https://www.ktieb.org.mt/mt*
- Sabiex jiġi ffaċilitat il-kuntatt mal-uffiċċju: *nationalbookcouncil@gov.mt* - +356 2713 1574
- Permezz tal-midja soċjali: