L-Awtorità tal-Innovazzjoni Diġitali ta' Malta (MDIA)

MIN AĦNA

L-Awtorità tal-Innovazzjoni Diġitali ta' Malta (MDIA) ġiet stabbilita fl-2018 biex isservi bħala l-awtorità nazzjonali li tiffaċilita l-iżvilupp politiki dwar it-teknoloġija innovattiva, kemm fuq livell nazzjonali kif ukoll Ewropew. Il-missjoni tal-MDIA hija li tirregola u tippermetti innovazzjoni diġitali sigura permezz ta' approċċ proattiv, affidabbli u ggwidat b'mod strateġiku. L-MDIA hija ċertifikata fl-ISO 9001:2015 u hija impenjata li tipprovdi servizzi li jissodisfaw ir-responsabbiltajiet li jaqgħu taħt il-mandat tagħha skont il-leġiżlazzjoni rilevanti. Dan jitwettaq permezz tal-istabbiliment, l-implimentazzjoni u l-manutenzjoni ta' proċessi aġġornati li huma effiċjenti u effettivi, filwaqt li jiġi żgurat konformità tas-servizz u titjieb is-sodisfazzjon tal-klijenti. Biex iżżomm il-kwalità, l-MDIA tistinka biex tissodisfa r-rekwiżiti applikabbli tal-partijiet interessati tagħha u l-aspettattivi tas-soċjetà li dejjem jikbru. Dan jinkiseb permezz ta' proċess ta' titjib kontinwu fis-servizzi u l-appoġġ li tipprovdi, kif ukoll fis-sistema tal-immaniġġjar tal-kwalità tagħha.

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://mdia.gov.mt/mt/services/*

X'GĦANDEK TISTENNA META TIKKUNTATTJANA

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 skond 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 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 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 10 ijiem tax-xogħol mid-data tat-talba.

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: *https://mdia.gov.mt/mt/about/contact-us/*
- 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 ta' xogħol.

KIF TIKKUNTATTJANA

- Malta Digital Innovation Authority, Twenty20 Business Centre, Triq l-Intornjatur, Zona 3, Central Business District, Birkirkara, CBD 3050, Malta
- MDIA: Mit-Tnejn sal-Ġimgħa: 08:00-12:00 u 13:00-16:00; esklużi Festi Pubbliċi
  DiHubMT: Mit-Tnejn sal-Ġimgħa: 08:00-20:00, esklużi Festi Pubbliċi
- *https://mdia.gov.mt/mt/about/*
- Sabiex jiġi ffaċilitat il-kuntatt: *info@mdia.gov.mt* , +356 2182 8800
- Permezz tal-midja soċjali: