servizz pubbliku

Malta Libraries

MIN AĦNA

Malta Libraries hija l-entità responsabbli għall-Bibljoteka Nazzjonali ta' Malta, il-Librerija Nazzjonali (Għawdex), il-Librerija Ċentrali Pubblika, il-Librerija Pubblika ta' Għawdex, il-Libreriji Pubbliċi Reġjonali u Lokali f'Malta u Għawdex u l-Uffiċċju Nazzjonali tal-Bibljografija. Bħala entità, Malta Libraries ġiet imwaqqfa bl-Att Dwar il-Libreriji Maltin (Att VII tal-2011), flok dak li qabel kien id-Dipartiment tal-Libreriji. Skond kif stabbilit f'dan l-Att, il-missjoni ta' Malta Libraries hija li tiżgura l-kompilazzjoni u l-konservazzjoni tal-wirt dokumentarju ta' Malta għall-ġenerazzjonijiet preżenti u futuri, li żżomm u tiżviluppa l-libreriji regolati taħt l-Att dwar il-Libreriji Maltin u li tinkoraġġixxi l-qari għall-istudju, ir-riċerka, l-informazzjoni għall-iżvilupp personali u t-tagħlim tul il-ħajja kollha u għal finijiet ta' rikreazzjoni.

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://maltalibraries.gov.mt/iguana/www.main.cls?p=788374c8-8d6d-44d6-bd24-eb7a87b79d2c&v=ee473776-d093-46ed-a682-ed60f6938434&language=mlt#*

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 10-15-il 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 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: *customercare.nlm@gov.mt*; *customercare.cpl@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 ijiem tax-xogħol.

KIF TIKKUNTATTJANA

- Librerija Nazzjonali ta' Malta, 36, Triq it-Teżor l-Antik, il-Belt Valletta VLT 1410, Malta
  Riċerkaturi: Mit-Tnejn sal-Ġimgħa Xitwa (1 ta' Ott-15 ta' Ġunju): 08:15-17:00; Sibt: 08:15-13:00,
  Mit-Tnejn sal-Ġimgħa Sajf (16 ta' Ġunju-30 ta' Sett): 08:15-13:15; Sibt: 08:00-13:00; Ħdud u Festi Pubbliċi : Magħluqa
  Kull tielet Sibt tax-xahar Ottubru-Mejju: 08:15-16:00
  Viżitaturi: Mit-Tnejn sal-Ġimgħa Xitwa (1 ta' Ott-15 ta' Ġunju): 08:30-16:30; Sibt: 08:30-12:30
  Mit-Tnejn sas-Sibt Sajf: (16 ta' Ġunju-30 ta' Sett): 08:30-12:30; Ħdud u Festi Pubbliċi : Magħluqa
  Kull tielet Sibt tax-xahar Ottubru-Mejju: 08:30-15:30
- Librerija Nazzjonali Għawdex, Triq Vajringa, Rabat VCT 1313, Għawdex
  Mit-Tnejn sal-Ġimgħa Xitwa (1 ta' Ott-15 ta' Ġunju): 07:30-13:30; Sibt: 07:30-13:00,
  Mit-Tnejn sal-Ġimgħa Sajf (16 ta' Ġunju-30 ta' Sett): 07:30-13:30; Sibt: 07:30-13:00; Ħdud u Festi Pubbliċi : Magħluqa
  Kull nhar ta' Erbgħa Ottubru – Mejju: 14:00-18:00
- LibrerijaPubblika Ċentrali, Triq Profs Joseph J Mangion, Furjana FRN 1800, Malta
  Mit-Tnejn sal-Ġimgħa Xitwa (1 ta' Ott-15 ta' Ġunju): 08:30-17:00; Is-Sibt: 08:15-13:00 - +356 2600 5300
  Mit-Tnejn sal-Ġimgħa Sajf (16 ta' Ġunju-30 ta' Sett): 08:30-13:15; Is-Sibt: 08:15-13:00;
  l-Erbgħa: 13:30-15:30; Ħdud u Festi Pubbliċi : Magħluqa
- Librerija Pubblika Ċentrali ta' Għawdex, Pjazza San Franġisk, Rabat VCT 1335, Għawdex
  Mit-Tnejn sal-Ġimgħa Xitwa (1 ta' Ott-15 ta' Ġunju): 07:30-13:30; Is-Sibt 07:30-13:00 - +356 2600 5400
  Mit-Tnejn sal-Ġimgħa Sajf (16 ta' Ġunju-30 ta' Sett): 07:30-13:30; Is-Sibt 07:30-13:00; Ħdud u Festi Pubbliċi : Magħluqa
  Kull nhar ta' Erbgħa Ottubru – Mejju: 14:00-18:00
- *https://maltalibraries.gov.mt*
- Sabiex jiġi ffaċilitat il-kuntatt mal-uffiċċju: *customercare.nlm@gov.mt*; *customarecare.cpl@gov.mt* – Malta +356 2600 5100 – Gozo +356 2600 5200
- Permezz tal-midja soċjali: