
Charter ta' Servizz ta' Kwalità

Data meta magħmul: Settembru 2020

Data meta aġġornat: 25 ta' April 2024

Numru tal-verżjoni: 3

Id-dipartiment responsabbli biex jaġġorna dan id-dokument: Servizzi Ewropej f'Malta (SEM)

Werrej

1. Għan	3
2. Min Aħna U X'na għmlu	3
3. Prinċipji Gwida	3
4. Klijenti Tas-Servizzi Ewropej F'Malta	4
5. Impenn Tas-Servizz	4
6. Kif Tista' Tikkuntattjana	5
7. Aħna Qegħdin Għad-Dispożizzjoni Tiegħek	5
8. Feedback U Lmenti	6
9. Impenn Għal Titjib Kontinwu	7
10. Appendiċi 1	9

1. GĦAN

Is-servizzi li nipprovdu huma msejsa fuq Charter ta' Servizz ta' Kwalità li jinforma lill-klijenti tagħna dwar il-livell ta' servizz li għandhom jistneww li jirċievu. Dan jirrifletti l-impenn tagħna, kif ukoll dak tas-Servizz Pubbliku ta' Malta, għall-għoti ta' Servizz ta' Eċċellenza billi jhaddan il-Mudell ta' Kwalità tal-4 Pilastri li fuqhom huwa msejjes is-Servizz Pubbliku:

- Vuċi:** Nisimgħu lill-klijenti u ma niddejqux nisimgħu l-kritika għas-servizz li noffru u l-ideat li jkollhom kif intejbu s-servizz għalihom. Naraw l-ideat li l-klijenti jwasslulna u nsaħħu l-iskema ta' ideat li jiġu minn fost l-impjegati;
- Disinn:** Niffurmaw politiki u proċessi li jilħqu l-livelli mixtieqa mill-klijenti;
- Pakkett:** Servizz f'waqtu, ta' livell u faċli li jilħaq u jintlaħaq;
- Kontabilità:** Il-qofol ta' servizz onest u li jagħti garanzija ta' onestà. Kontabilità tfisser ukoll lealtà lejn il-klijent li jagħmel użu mis-servizz li nagħtu li tissarraf u tkun manifestata f'dawn l-istess prinċipji bażiċi li rridu nħaddmu.

2. MIN AĦNA U X'NAGĦMLU

Il-Missjoni Tagħna

Inservu ta' punt ta' referenza għall-fondi tal-UE f'Malta u Ghawdex, billi nagħmluha iktar faċli għall-individwi u l-organizzazzjonijiet li jisfruttaw il-benefiċċji tas-sħubija ta' Malta bil-fondi tal-UE.

3. PRINĊIPJI GWIDA

L-operat kollu tagħna jimxi fuq u huwa kommiss għall-5 Kriterji ta' Servizz ta' Kwalità:

Affidabilità: Aħna impenjati li niżguraw li s-servizzi li nipprovdu huma konformi ma' dak imwiegħed. Aħna se nipprovdu informazzjoni preċiża u l-klijent jista' jitlob li tkun bil-miktub. Is-servizzi tagħna huma konsistenti u kommissi għall-htigijiet tal-klijenti.

Empatija: Aħna impenjati li nipprovdu servizzi li huma mfasla għall-bżonnijiet tal-klijenti tagħna u offruti b'attenzjoni individwali. Aħna se nistinkaw biex nikkomunikaw b'lingwa li hija ħielsa minn lingwaġġ tekniku, u se niżguraw li s-servizzi tagħna jkunu aċċessibbli għal kulhadd.

Assigurazzjoni: L-istaff tagħna huwa infurmat u edukat. Aħna impenjati li nipprovdu servizz professjonali li l-klijenti jistgħu jafdaw.

Reazzjoni: Aħna nipprovdu s-servizzi tagħna fil-ħin u mingħajr dewmien bla bżonn. Aħna impenjati li nwiegħbu għat-talbiet, problemi jew ilmenti tal-klijenti.

Tanġibbli: L-uffiċċji tagħna joffru ambjent nadif u sigur fejn is-servizzi tagħna jistgħu jiġu mfittxija b'mod konvenjenti u sigur.

4. KLIJENTI TA' SERVIZZI EWROPEJ F' MALTA (SEM)

Il-klijenti tagħna huma ċittadini, rappreżentanti ta' organizzazzjonijiet varji, kunsilli lokali u entitajiet tal-gvern.

5. IMPENN TAS-SERVIZZ

Aħna niżguraw li nonoraw b'mod assolut, kull żmien li jieħu s-servizz u li jkun fil-kontroll tagħna. Meta s-servizz mitlub ikun jiddependi fuq dipartimenti jew entitajiet oħra, aħna kommessi li nikkuntattjawhom aħna stess sabiex inti tkun tista' tircievi twegiba finali fil-ħin.

Komunikazzjoni:	Speċifika, dritt għall-punt u mingħajr termini tekniċi. Kull informazzjoni tkun mogħtija kemm bil-Malti kif ukoll bl-Ingliż. Korrispondenza li nirċevuha bil-Malti nwegbuha bil-Malti, filwaqt li kull korrispondenza oħra tkun imwiegħba bl-Ingliż.
Binjiet:	Aċċess sħiħ għan-nies ta' kull abilità u ċertifikazzjoni regolari tas-sigurtà tal-binjiet mogħtija mill-awtoritajiet kompetenti.
Talba għal informazzjoni permezz tas-sit elettroniku/imejl/telefown/midja soċjali/posta tradizzjonali:	Twegiba finali fi żmien 3 ijiem tax-xogħol.
Talba għas-servizz:	Għamel referenza għall- Appendiċi 1 biex tara lista ta' servizzi.
Telefonati:	Fil-jiem tax-xogħol, jitwiegħbu mat-tielet darba li jdoqq it-telefown.
Rikonoxximent tal-Komunikazzjoni:	Fi żmien jum tax-xogħol minn meta tasal it-talba għall-informazzjoni jew applikazzjoni għal servizz. Din tista' ma tingħataw kemm-il darba s-servizz jew informazzjoni jingħataw fl-istess żmien.
Appuntamenti:	Twegibiet għal talbiet għal appuntamenti jiġu pprovduti fi żmien jumejn tax-xogħol, bid-data tal-appuntament tkun proposta għal bejn 3 u 5 tjiem tax-xogħol mid-data tat-talba. Meta tattendi għall-appuntament mhu se jkollok l-ebda ħin ta' stennija. Se nirrispettaw il-ħin mogħti lilek. Jekk tasal tard, nirriservaw id-dritt li l-appuntament tiegħek jerġa' jiġi skedat għal ħin/data differenti.
Ħin fil-kju (fejn applikabbli):	Inti tkun milqugħ/a mal-wasla tiegħek u jiġi mistoqsi lilek dwar x'għandek bżonn biex tingħada. Tittieħed imbagħad għand l-uffiċjal li se jaqdik. Il-ħin fil-kju jkun ta' madwar 10 sa 15-il minuta f'ċirkostanzi normali.
Informazzjoni online:	L-informazzjoni fuq il-mezzi ta' komunikazzjoni tagħna tinzamm aġġornata. Jekk għandek aċċess għall-internet, tista' ssib informazzjoni rilevanti fuq is-sit elettroniku tagħna: www.sem.gov.mt

Barra minn hekk, il-ħin li jieħu s-servizz (dan hu l-ħin li jittieħed biex tiġi pprocessata applikazzjoni/talba), il-kriterji tal-eligibilità, u r-rekwiżiti tal-applikazzjoni li huma deskritti f'Sezzjoni 10 ta' dan id-dokument, għandhom japplikaw.

6. KIF TISTA' TIKKUNTATTJANA

Ladarba applikazzjoni jew talba għal informazzjoni tkun magħmula magħna, aħna se nkunu responsabbli biex nevalwawha, insegwuha, filwaqt li nżommuk infurmat biex niżguraw li inti tirċievi twegiba definittiva.

L-assistenza tagħna tista' takkwistaha permezz tal-mezzi sussegwenti, fil-ħin speċifikat:

A. L-uffiċċju/i tagħna:

- **Malta**
280, Triq ir-Repubblika,
Il-Belt Valletta VLT 1112
- **Għawdex**
Gozo Volunteer Centre,
Triq il-Madonna tar-Rummiena,
Ix-Xewkija XWK 9082

B. Ħinijiet tal-ftuħ:

- **Malta**
Xitwa 08:30 – 16:30
Sajf 08:30 – 14:30
Il-Ġimgħa 08:30 – 14:30
(Is-Sena Kollha)
L-uffiċċju jkun magħluq bejn
il-25 ta' Diċembru u l-1 ta' Jannar.
- **Għawdex**
Bl-Appuntament
It-Tnejn, L-Erbgħa, il-Ħamis u il-Ġimgħa 07.45-14:15
(is-sena kollha)
L-uffiċċju jkun magħluq bejn il-25 ta' Diċembru u l-1 ta'
Jannar.

C. Bit-telefown:

- **Malta** fuq 2779 7300 Skont
il-ħinijiet li jidhru hawn fuq
L-uffiċċju jkun magħluq bejn
il-25 ta' Diċembru u l-1 ta' Jannar.
- **Għawdex** fuq 2779 7308
Skont il-ħinijiet li jidhru hawn fuq
L-uffiċċju jkun magħluq bejn
il-25 ta' Diċembru u l-1 ta' Jannar.

D. Imejl:

info.sem@gov.mt

E. Minn fuq is-sit elettroniku tagħna:

www.sem.gov.mt

7. AĦNA QEGĦDIN GĦAD-DISPOŻIZZJONI TIEGĦEK

Aħna impenjati sabiex ngħinukom tiksbu l-informazzjoni u d-dokumenti neċessarji marbuta mas-servizz relatat.

Aħna niżguraw li inti:

- Tagħtina informazzjoni f'waqtha, sħiħa u eżatta. Meta nirċievu talba mhux kompluta, aħna ninfurmawk dwar dak li jkun hemm bżonn aktar u ngħinuk biex iġġib id-dokumenti rekwiziti, u biex timliehom b'mod korrett;
- Tiegħu l-ħin tiegħek biex taqra l-applikazzjoni b'attenzjoni biex tkun tista' tgħinna nagħtu servizz f'waqtu;
- Tipprovdi feedback biex inkomplu ntejbu s-servizz tagħna. Is-servizz tagħna huwa pprovdut minn tim dedikat u professjonali. Dan ma jfissirx li ma naċċettawx kummenti mingħandek sabiex inkunu nistgħu ntejbu s-servizz tagħna. Tista' tagħmel dan billi tuża l-mezzi kif indikati f'Sezzjoni 8 hawn taħt;
- Tikkomunika magħna b'mod ċar u konciz bil-Malti jew bl-Ingliż;
- Tittratta l-istaff tagħna bil-korteżija u r-rispett li jixraqlu, kif hu obligat jittratta lilek.

Fuq is-sit elettroniku tagħna għandek issib kull informazzjoni li teħtieġ flimkien ma' listi ta' dokumenti li għandek bżonn għal kull applikazzjoni.

8. FEEDBACK U LMENTI

Aħna impenjati li noffru Servizz ta' Eċċellenza u nirsistu li ngibu fis-seħħ titjib kontinwu fis-servizz tagħna lilek. Aħna niggarantixxu l-anonimità tiegħek u li l-feedback tiegħek jgħinna ntejbu s-servizzi tagħna.

Jekk taħseb li ħadna xi żball u/jew li l-istaff tagħna ma ġabx ruħu sew, jew li ma takx biżżejjed ħsieb u attenzjoni, jekk jogħġbok ikkuntattjana.

Feedback u lmenti jistgħu jintbagħtu kif ġej:

Servizzi Ewropej f'Malta (SEM)

- Personalment: 280, Triq ir-Repubblika, Il-Belt Valletta VLT 1112
- Bit-telefown: 2779 7300
- Bl-imejl: info.sem@gov.mt
- App tal-mobile – Rate the Public Service (li tista' titniżżel mid-direttorju ta' maltapps).

servizz.gov

- Online: billi taċċessa s-sit elettroniku ta' servizz.gov, u tikklikkja fuq 'Issottometti lment' hawn: <https://servizz.gov.mt/en/pages/file-a-complaint/default.aspx>
- Bit-telefown: 153

Meta tagħmel ilment:

- Ikkwota n-numru ta' referenza li tkun ingħatajt fir-rigward tat-tranzazzjoni li tkun qed tilmenta dwarha;
- Speċifika x'inhil-problema/każ; u
- Ipprovdil informazzjoni addizzjonali li kapaċi tghinna nsolvi l-ilment tiegħek.

Meta nindirizzaw l-ilmenti, aħna:

- Niggarantixxu l-kunfidenzjalità tiegħek.
- Nirreferu l-każ tiegħek lill-uffiċjal/i tal-Customer Care u nibagħtulek rikonoxximent tal-komunikazzjoni fi żmien jum tax-xogħol.
- Nipprovdulek numru ta' referenza partikolari sabiex tkun tista' tiċċekkja l-istatus tal-ilment tiegħek meta trid.

Bħala proċedura normali, kull rikonoxximent ta' komunikazzjoni jingħata lill-benefiċjarji fl-istess jum li tkun saret it-talba għal informazzjoni jew li tkun saret l-applikazzjoni għas-servizz.

- Inwettqu investigazzjoni fuq il-problema/każ u nikkonkluduha malajr kemm jista' jkun, imma sa mhux aktar tard minn
 - 5 ijiem tax-xogħol (f'każijiet fejn nistgħu nikkonkludu l-każ aħna), jew
 - 10 ijiem tax-xogħol (f'każijiet fejn irridu nakkwistaw feedback minn dipartimenti jew entitatjiet oħra), minn meta nkunu rċivejna l-ilment u l-informazzjoni rekwiżita kollha.
- Ninfurmawk bil-miktub dwar l-eżitu tal-investigazzjoni tagħna fuq l-ilment tiegħek sa mhux aktar tard minn jumejn tax-xogħol mill-konkluzjoni tal-investigazzjoni.

Wara li nkunu għalaqna l-proċess tal-ilment tiegħek, aħna nimpennaw ruħna biex niehdu kwalunkwe azzjoni rimedjali fejn applikabbli, kif ukoll azzjoni korrettiva fejn neċessarja, biex int ma terġax tesperjenza l-istess sitwazzjoni jew waħda simili.

F'ċirkostanzi fejn l-appoġġ mistenni ma jkunx ingħata mill-mezzi indikati hawn fuq, int tista' tibgħat rapport lid-Direttorat dwar il-Kwalità tas-Servizz fi hdan id-Divizjoni dwar Nies & Standards b'imejl fuq qualityofservice-opm@gov.mt.

9. IMPENN GĦAL TITJIB KONTINWU

Bl-għan ta' Servizz ta' Eċċellenza u titjib kontinwu f'moħħna, dan iċ-Charter ta' Servizz ta' Kwalità se jiġi rivedut skont il-ħtieġa, u talanqas darba kull 12-il xahar biex ngħarblu l-prestazzjoni tagħna f'termini tal-istandards imwaqqfa f'dan iċ-Charter, kif ukoll f'dak li jirrigwardja l-mod ta' kif nilhqu l-aspettattivi tiegħek.

Dan il-proċess ta' revizjoni se jkun ibbażat fuq:

- Politika tal-Gvern
- Data miġbura tal-operat (eż. servizzi offruti, servizzi mogħtija, eċċ.)
- Benchmarking
- Feedback
- Ilmenti
- Stharrig
- Assessjar tal-Kwalità tas-Servizz
- Eżercizzji ta' Mystery Shopping

L-istandards tas-servizz ta' kwalità relattivi għas-servizzi pprovduti se jkunu mmonitorjati u mkejla. Ir-riżultati tar-revizjoni interna u l-proċessi ta' monitoraġġ se jintużaw bħala bażi biex inkomplu ntejbu s-servizz.



APPENDICI 1

10. APPENDIĊI 1

Aħna se niżguraw li ż-żmien li jjeħu s-servizz, sakemm ikun fil-kontroll tagħna, se jiġi rrispettat. Meta s-servizz mitlub ikun jiddependi minn dipartimenti jew entitatijiet oħra, aħna kommessi li nsegwuh aħna stess sabiex inti tirċievi r-risposta finali fil-ħin.

Servizz	Eliġibilità	Dak li huwa rikjest għal fini ta' konformità	Żmien stipulat li fih irid jingħata s-servizz
Informazzjoni dwar kwistjonijiet relatati mal-UE	Il-pubbliku ġenerali, organizzazzjonijiet tas-soċjetà ċivili, kunsilli lokali, ministeri, dipartimenti u entitajiet tal-gvern, negozji.	Impenn li sservi bħala punt ta' kuntatt għall-mistoqsijiet kollha relatati mal-UE.	It-talbiet kollha għall-informazzjoni riċevuti b'imejl dwar kwalunkwe kwistjoni relatata mal-UE għandhom jiġu mwiegħba fi żmien jumejn tax-xogħol.
Informazzjoni dwar kwistjonijiet relatati mal-UE	Il-pubbliku ġenerali, organizzazzjonijiet tas-soċjetà ċivili, kunsilli lokali, ministeri, dipartimenti u entitajiet tal-gvern, negozji.	Impenn li sservi bħala punt ta' kuntatt għall-mistoqsijiet kollha relatati mal-UE.	It-telefonati għandhom jiġu mwiegħba sat-tielet darba li jdoqq it-telefown u għandhom jerġgħu jiġu trasferiti darba lill-uffiċjal maħtur skont in-natura tal-mistoqsija.
Laqgħat individwali (one-to-one) dwar il-finanzjament tal-UE, il-politiki u l-leġiżlazzjoni tal-UE	Il-pubbliku ġenerali, organizzazzjonijiet tas-soċjetà ċivili, kunsilli lokali, ministeri, dipartimenti u entitajiet tal-gvern, negozji.	Impenn li jipprovdi segwitu f'waqtu wara l-laqgħat individwali (one-to-one).	<p>Twoġibiet għal talbiet għal appuntamenti jiġu mogħtija fi żmien jumejn tax-xogħol, bid-data tal-appuntament tkun proposta għal bejn 3 u 5 tjiem tax-xogħol mid-data tat-talba.</p> <p>Imejl ta' segwitu għandha tintbagħat wara l-laqgħat individwali fi żmien jumejn tax-xogħol.</p> <p>Il-komunikazzjoni għandha tiġbor fil-qosor dak li jkun ġie diskuss waqt il-laqgħa u għandha tfassal it-triq 'il quddiem.</p>

<p>Informazzjoni dwar il-fondi tal-UE</p>	<p>Il-pubbliku ġenerali, organizzazzjonijiet tas-soċjetà ċivili, kunsilli lokali, ministeri, dipartimenti u entitajiet tal-gvern, negozji.</p>	<p>Impenn li jipprovdi informazzjoni f'waqtha dwar l-opportunitajiet ta' finanzjament tal-UE u mistoqsijiet oħra relatati.</p>	<p>It-talbiet kollha għal informazzjoni riċevuti dwar kwalunkwe kwistjoni ta' finanzjament relatata mal-UE għandhom jiġu mwiegħba fi żmien jumejn tax-xogħol.</p>
<p>Assistenza fit-tnejn ta' proposti ta' Finanzjament tal-UE</p>	<p>Il-pubbliku ġenerali, organizzazzjonijiet tas-soċjetà ċivili, kunsilli lokali, ministeri, dipartimenti u entitajiet tal-gvern.</p>	<p>Impenn li jipprovdi servizz personalizzat ta' kwalità għolja lill-klijenti biex jissottomettu proposti kompetittivi tal-proġett.</p>	<p>Twegibiet għal talbiet għal appuntamenti jiġu mogħtija fi żmien jumejn tax-xogħol, bid-data tal-appuntament tkun proposta għal bejn 3 u 5 tjiem tax-xogħol mid-data tat-talba.</p> <p>Applikazzjoni riveduta kompluta għandha tkun sottomessa lill-klijent sa mhux aktar tard minn jumejn tax-xogħol mill-iskadenza tal-applikazzjoni.</p>
<p>Assistenza fl-implimentazzjoni ta' proġetti ffinanzjati mill-UE</p>	<p>Organizzazzjonijiet tas-soċjetà ċivili, kunsilli lokali</p>	<p>Impenn li jipprovdi servizz personalizzat ta' kwalità għolja lill-klijenti biex il-proġetti ffinanzjati mill-UE ikunu implimentati b'suċċess.</p>	<p>Twegibiet għal talbiet għal appuntamenti jiġu mogħtija fi żmien jumejn tax-xogħol, bid-data tal-appuntament tkun proposta għal bejn 3 u 5 tjiem tax-xogħol mid-data tat-talba.</p>

