

# Charter ta' Servizz ta' Kwalità

Data meta magħmul: 18 ta' Ġunju 2024  
Data meta aġġornat: 4 ta' Frar 2026

Numru tal-Verżjoni: 2

Dipartiment responsabbli biex jaġġorna dan id-dokument: Sezzjoni Kontra I-Vjolenza Abbaži tal-Ġeneru u I-Vjolenza Domestika, fi ħdan il-Korp tal-Pulizija

**Sezzjoni Kontra I-Vjolenza Abbaži tal-Ġeneru u I-Vjolenza Domestika, fi ħdan il-Korp tal-Pulizija:**  
Kwartieri Ġenerali tal-Pulizija,  
Pjazza San Kalċidonju, il-Furjana



# Werrej

1.	Għan	3
2.	Min aħna u x'nagħmlu	3
3.	Prinċipji Gwida	3
4.	Vittmi ta' Vjolenza Abbazi tal-Ġeneru u Vjolenza Domestika	4
5.	Impenn tas-Servizz	4
6.	Kif tista tikkuntattjana	5
7.	Aħna qegħdin għad-dispożizzjoni tiegħek	6
8.	Feedback u lmenti	6
9.	Impenn għal titjib kontinwu	7
10.	Appendiċi	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 ta-4 Pilastru 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; u

**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

Nipprovdu servizz ta' Pulizija professjonali u fdat biex niżguraw pajjiż sikur fi shubija mal-komunità, iffukat fuq vittmi ta' vjolenza abbażi ta' ġeneru u vjolenza domestika.

## 3. PRINĊIPJI GWIDA

L-operat kollu tagħna jimxi fuq u huwa kommess 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 kommessi għall-ħtiġijiet tal-klijenti.

**Empatija:** Aħna impenjati li nipprovdu servizzi li huma mfaċċja 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.

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

## 4. VITTMĠ TA' VJOLENZA ABBAŽI TAL-ĠENERU U VJOLENZA DOMESTIKA

Dawn il-vittmi huma individwi li esperjenzaw, jew kienu xhieda ta', vjolenza domestika kif definit mill-Att dwar il-Vjolenza Abbaži tal-Ġeneru u Domestika, Kapitolu 581 tal-Liġijiet ta' Malta, li jinkludi diversi forom ta' abbuż, inklużi vjolenza verbali, fiżika, sesswali, psikoloġika, jew ekonomika, li jirriżultaw fi ħsara fiżika jew morali. Dawn jinkludu vittmi li l-aggressur tagħhom huwa l-konjuġi attwali jew ta' qabel, koabitant, membru tal-familja, relatat mill-qrib jew biż-żwieġ, individwu f'relazzjonijiet informali jew dating, u dawk b'ulied komuni.

## 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 tweġiba finali fil-ħin.

<b>Komunikazzjoni</b>	Speċifika, dritt għall-punt u mingħajr termini tekniċi. Kull informazzjoni tkun mogħtija kemm bil-Malti kif ukoll bl-Ingliż. Korrispondenza li nirċevuha bil-Malti nwegħbuha bil-Malti, filwaqt li kull korrispondenza oħra tkun imwieġba bl-Ingliż.
<b>Binjiet</b>	Aċċess sħiħ għan-nies ta' kull abilità u ċertifikazzjoni regolari tas-sigurtà tal-binjiet mogħtija mill-awtoritajiet kompetenti.
<b>Talba għal informazzjoni permezz tas-sit elettroniku, email, telefown, midja soċjali u posta tradizzjonali</b>	Tweġiba finali fi żmien 3 ijiem tax-xogħol. F'ċerti każijiet, minhabba n-natura tat-talba, dan il-perjodu ta' żmien jista' jiġi estiż għal raġunijiet lil hinn mill-kontroll tal-Unità, dipendenti fuq dipartimenti u entitajiet oħra.
<b>Talba għas-servizz</b>	Agħmel referenza għall- <b>Appendiċi 1</b> biex tara lista ta' servizzi.
<b>Telefonati</b>	Fil-jiem tax-xogħol, jitwieġbu mat-3 darba li jdoqq it-telefown.
<b>Rikonoxximent tal-komunikazzjoni</b>	Fi żmien jum 1 tax-xogħol minn meta tasal it-talba għall-informazzjoni jew applikazzjoni għal servizz. Din tista' ma tingħatax kemm-il darba s-servizz jew informazzjoni jingħataw fl-istess żmien.
<b>Appuntamenti</b>	Dan huwa servizz 'walk-in' fiż-żewġ ċentri u għalhekk m'hemmx bżonn appuntamenti. Din is-sezzjoni tadotta sistema ta' triage biex tiddetermina l-urġenza tal-każijiet.
<b>Ħin fil-kju (fejn applikabbli)</b>	Aħna nilqgħuk meta tasal u niggwidawk lejn is-servizz mitlub. Int se tkun gwidat lejn l-uffiċjal li se jservik. Il-ħin ta' stennija jiddependi fuq il-prijoritizzazzjoni tal-każijiet skont is-sistema ta' triage.

## 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: <https://pulizija.gov.mt>

Barra minn hekk, il-ħin li jiehu s-servizz (dan hu l-ħin li jittiehed biex tiġi pproċessata applikazzjoni), 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 tiġi pprezentata applikazzjoni jew inkjesta magħna, aħna se nkunu responsabbli biex nevalwawha, inseguwaha u nżommuk aġġornat sabiex niżguraw li tirċievi tweġiba definita. L-assistenza tagħna tista' tintalab permezz ta' kwalunkwe wiehed mill-kanali li ġejjin fiż-żmien speċifikat

### A. L-Uffiċċji tagħna

- **Malta**  
Kwartieri Ġenerali tal-Pulizija,  
Pjazza San Kalċedonju, il-Furjana  
  
Sezzjoni Kontra l-Vjolenza Abbażi tal-Ġeneru u  
l-Vjolenza Domestika,  
Dawret it-Torri, Sta Luċija  
  
Sezzjoni Kontra l-Vjolenza Abbażi tal-Ġeneru u  
l-Vjolenza Domestika,  
Triq ir-Regimenti Maltin, l-Imtarfa
- **Għawdex**  
Għassa tal-Pulizija Victoria  
133, Triq ir-Repubblika, ir-Rabat

### C. Bit-Telefown

- **Malta**  
2294 2717 / 2294 2777  
**Kwartieri Ġeneral tal-Pulizija**  
2294 3231 / 2294 3232 / 2294 3233  
**Sta Luċija Hub**  
2294 3631 / 2294 3634 / 2294 3632  
**Imtarfa Hub**  
116 066 - **Sezzjoni għas-Sapport tal-Vittmi**
- **Għawdex**  
2156 2040 / 2294 4200 / 2294 3014

### B. Hinijiet tal-Ftuh

- **Malta**  
24 siegħa kuljum, 7 ijiem fil-gimgha
- **Għawdex**  
24 siegħa kuljum, 7 ijiem fil-gimgha

### D. Email

[gbdv.police@gov.mt](mailto:gbdv.police@gov.mt)

### E. Minn fuq is-sit elettroniku tagħna

<https://pulizija.gov.mt>

## 7. AĦNA QEGHDIN GĦAD-DISPOŻIZZJONI TIEGHEK

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 applikazzjoni mhux kompluta, aĦna ninfurmawk dwar dak li jkun hemm bżonn aktar u ngħinuk biex iġġib id-dokumenti rekwiżiti, u biex timliehom b'mod korrett;
- Tiegħu l-ħin tiegħek biex taqra l-applikazzjoni b'attenzjoni biex tkun tista' tgħinna nagħtu servizz f'waqtu;
- Tippovdilna 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 taft;
- Tikkomunika magħna b'mod ċar u konċiż bil-Malti jew bl-Ingliż;
- Tittratta lill-istaff tagħna bil-korteżija u r-rispett li jixraq, kif hu obligat jittratta lilek.

Fuq is-sit elettroniku tagħna għandek issib kull applikazzjoni 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 ngħibu 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 għabx ruħu sew, jew li ma takx biżżejjed ħsieb u attenzjoni, jekk jogħġbok ikkuntattjana.

Feedback u lmenti jistgħu jintbagħtu kif ġej:

### Sezzjoni Kontra l-Vjolenza Abbażi tal-Ġeneru u l-Vjolenza Domestika, fi ħdan il-Korp tal-Pulizija

Personalment: Sezzjoni għas-Sapport tal-Vittmi /Aġenzija għas-Sapport tal-Vittmi,  
52, Triq it-Teatru l-Antik, il-Belt Valletta;  
Sezzjoni tal-Istandard Professionali, Kwartieri Ġenerali tal-Pulizija,  
Pjazza San Kalċidonju, il-Furjana

Tista' tikklassifika s-servizz billi tuża l-Kodiċi QR, li jinsab f'kull post minn fejn jingħata s-servizz

Bit-Telefown: +356 2294 2670 / +356 2568 9700 / 116 066

Bil-Posta: Aġenzija għas-Sapport tal-Vittmi, 52, Triq it-Teatru l-Antik; jew  
Sezzjoni tal-Istandard Professionali, Kwartieri Ġenerali tal-Pulizija,  
Pjazza San Kalċidonju, il-Furjana

Bl-Email: [victimsupport.police@gov.mt](mailto:victimsupport.police@gov.mt); [professionalstandards.police@gov.mt](mailto:professionalstandards.police@gov.mt)

Onlajn: <https://pulizija.gov.mt/jew>  
<https://policereport.gov.mt/opres/declaration.asp?rtyp=4>

L-app Rate the Public Service tista' titniżżel permezz tad-direttorju tal-maltapps jew ibbażata fuq il-web <https://publicservice.gov.mt/mt/rtps/Pages/Home.aspx>

Meta tagħmel ilment:

- Ikkwota n-numru ta' referenza li tkun ingħatajt fir-rigward tat-tranzazzjoni li tkun qed tilmenta dwarha;
- Speċifika x'inhi l-problema/każ; u
- Ipprovdni informazzjoni addizzjonali li kapaċi tgħinna nsolvu l-ilment tiegħek.

Meta nindirizzaw l-ilmenti, aħna:

- Niggarantixxu l-kunfidenzjalità tiegħek;
- Nirreferu l-każ tiegħek lis-**Sezzjoni għas-Sapport tal-Vittmi** u nibagħtulek rikonoxximent tal-komunikazzjoni fi żmien jum 1 tax-xogħol;
- Niġbru informazzjoni fuq il-każ/problema u nikkonkluduha malajr kemm jista' jkun, imma mhux aktar 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 entitatijiet oħra) minn meta nkunu rċivejna l-ilment u l-informazzjoni rekwizita kollha;
- Ninfirmawk bil-miktub dwar l-eżitu tal-investigazzjoni tagħna fuq l-ilment tiegħek sa mhux aktar minn jumejn tax-xogħol mill-konkluzjoni tal-investigazzjoni.

Wara li nkunu għalaqna l-proċess tal-ilment tiegħek, aħna nimpenjaw ruġna biex nieħdu kwalunkwe azzjoni rimedjali fejn applikabbli, kif ukoll azzjoni korrettiva fejn neċessarju biex int ma terġax tesperjenza l-istess sitwazzjoni jew waħda simili.

## DIRETTORAT DWAR KWALITÀ TAS-SERVIZZ FI HDAN IL-PEOPLE & STANDARDS DIVISION

F'ċirkostanzi fejn l-appoġġ mistenni ma jkunx ingħata mill-mezzi indikati hawn fuq, int tista' tibgħat rapport lid-Direttorat dwar Kwalità tas-Servizz fi hdan il-People & Standards Division b'email fuq [qualityofservice-opm@gov.mt](mailto: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 jġi 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' revizzjoni se jkun ibbażat fuq:

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

L-istandards tas-servizz ta' kwalità relattivi għas-servizzi pprovduti se jkunu mmonitorjati u mkejja. Ir-riżultati tar-reviżjoni 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 jieħu 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 tircievi r-risposta finali fil-hin.

Servizz	Eligibbiltà	Għażla ta' Applikazzjonijiet	Żmien stipulat li fih irid jingħata s-Servizz
<p>Biex niproteġu u nipprovdu l-assistenza meħtieġa lill-vittmi kontra l-Vjolenza Abbażi tal-Ġeneru u l-Vjolenza Domestika.</p> <p>Irreferi għall-manwal tal-Vittmi tal-Vjolenza Domestika <a href="https://pulizija.gov.mt/wp-content/uploads/2026/01/Handbook-For-Victims-Of-Domestic-Abuse-MT.pdf">https://pulizija.gov.mt/wp-content/uploads/2026/01/Handbook-For-Victims-Of-Domestic-Abuse-MT.pdf</a></p>	<p>Vittmi tal-Vjolenza Domestika kif definit mill-Att dwar il-Vjolenza bbażata fuq il-Ġeneru u l-Vjolenza Domestika, Kapitlu 581 tal-Liġijiet ta' Malta</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Jekk ir-relazzjoni mal-aggressur taqa' taħt xi waħda mill-kategoriji li ġejjin:</li> <li>• Miżżewġin attwali jew preċedenti, imsieħba f'unjoni ċivili jew dawk li jgħixu flimkien;</li> <li>• Persuni li jgħixu fl-istess dar jew li għexu mal-aggressur sa tliet snin qabel l-offiża;</li> <li>• Persuni li ż-żwieġ tagħhom ġie xolt jew iddikjarat null;</li> <li>• Axxendenti jew dixxendenti;</li> <li>• Adulti oħra li jgħixu fl-istess dar;</li> <li>• Persuni f'relazzjoni informali, li qed joħorġu flimkien jew kienu joħorġu flimkien;</li> <li>• Persuni li huma jew kienu formalment jew informalment impenjati bil-ħsieb li jizzewġu jew jidhlu f'unjoni ċivili;</li> <li>• Persuni li huma relatati ma' xulxin b'konsangwinità (rabtiet bid-demm) jew affinità sat-tielet grad inklussivament;</li> <li>• Persuni li għandhom jew kellhom tifel jew tifla flimkien.</li> </ul>	<p>Walk in fi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Is-Sezzjoni tal-Vjolenza Domestika f'Santa Luċija;</li> <li>• Is-Sezzjoni tal-Vjolenza Domestika fl-Imtarfa; jew</li> <li>• Kwalunkwe Għassa tal-Pulizija ta' distrett ieħor</li> </ul> <p><b>Nota.</b> Vittmi li jmorru fl-għases tal-Pulizija tad-distrett jiġu offruti li jkunu akkumpanjati sal-eqreb sezzjoni tal-Vjolenza Domestika – f'Santa Luċija; jew l-Imtarfa.</p>	<p>Il-vittmi jiġu prijoritizzati skont is-sistema ta' triage adottata.</p> <p>Ir-rapport tal-abbuż jiġi reġistrat minnufih u jittieħdu l-azzjonijiet meħtieġa immedjatament (eż. servizz ta' assistenza medika; ġbir ta' evidenza eċċ.) skont il-każ.</p>