

# Charter ta' Servizz ta' Kwalità

Data meta magħmul: 7 ta' Marzu 2022

Data meta aġġornat: 9 ta' April 2026

Numru tal-Verżjoni: 3

Dipartiment responsabbli biex jaġġorna dan id-dokument: Uffiċċju tan-Nutar tal-Gvern

# Werrej

|     |  |   |
|-----|--|---|
| 1.  | Għan                                       | 3 |
| 2.  | Min aħna u x'nagħmlu                       | 3 |
| 3.  | Prinċipji Gwida                            | 3 |
| 4.  | Klijenti tal- Uffiċċju tan-Nutar tal-Gvern | 4 |
| 5.  | Impenn tas-Servizz                         | 4 |
| 6.  | Kif tista tikkuntatjana                    | 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

L-Uffiċċju tan-Nutar tal-Gvern iservi l-funzjonijiet nutarili għall-Gvern Malti. Il-missjoni tagħna hi li nassistu fil-pubblikazzjoni u l-iffirmar ta' kuntratti u ftehim li l-Gvern Malti jkun parti minnhom, skont l-Att dwar il-Professjoni Nutarili u Arkivji Nutarili. L-Uffiċċju tan-Nutar tal-Gvern għandu wkoll l-Arkivju Nutarili Ewlieni li jiġbor u jippriserva l-kuntratti oriġinali pubblikati min-nutara waqt li jiżgura li tali kuntratti jkunu aċċessibbli għall-pubbliku b'mod diġitali fost mezzi oħrajn bil-mira li nipprovdu servizz ta' eċċellenza.

## 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 mfassla għall-bżonnijiet tal-klijenti tagħna u offriti 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. KLIJENTI TAL-UFFIĊĠJU TAN-NUTAR TAL-GVERN

Il-Klijenti tagħna jistgħu jinqasmu f'2 gruppi

- I. Nutara pubbliċi u l-assistenti tagħhom li jagħmlu użu mill-Arkivju Nutarili Ewlieni għar-riċerka nutarili, partikolarment relatata ma' atti pubbliċi u testmenti.
- II. Il-pubbliku generali, inkluż klijenti li qed ifittxu li jagħmlu prokura.

## 5 IMPENN TAS-SERVIZZ

Aħna niżguraw li nonoraw b' mod assolut, kull żmien li jiehu s-servizz u li jkun fil-kontroll tagħna. Meta s-servizz mitlub ikun jiddependi fuq dipartimenti jew entitajiet oħra, aħna kommessi li nikkuntattjawnom aħna stess sabiex inti tkun tista' tirċievi tweġiba finali fil-hin.

|   |  |
|---|--|
| <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 nweġbuha 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.  |
| <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 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>   | <p>Tweġibiet għal talbiet għal appuntamenti jiġu provduti fi żmien jum tax-xogħol, bid-data tal-appuntament tkun sa żmien 3 ijiem tax-xogħol mid-data tat-talba. Meta tattendi għall-appuntament mhu se jkollok l-ebda hin ta' stennija. Se nirrispettaw il-hin mogħti lilek.</p> <p>Jekk tasal tard, nirrizervaw id-dritt li l-appuntament tiegħek jerga' jiġi skedat għal hin/data differenti.</p> |
| <b>Hin fil-kju (fejn applikabbli)</b>   | Inti tkun milqugħ/a mal-wasla tiegħek u tiġi mistoqsi dwar x'għandek bżonn biex tingħada. Tittiehed imbagħad għand l-uffiċjal li se jaqdik. Il-hin fil-kju jkun ta' madwar 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:

<https://ntg.gov.mt>

---

**Metodi ta' pagament** Flas online għal ordnijiet ta' kopji ta testmenti li jsiru online.

Kards, ċekkijiet, jew flus kontanti għal żjarat fiżiċi fl-Uffiċċju tan-Nutar tal-Gvern.

Barra minn hekk, il-ħin li jieħu s-servizz (dan hu l-ħin li jittieħed 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 applikazzjoni jew talba għal informazzjoni tkun magħmula magħna, aħna se nkunu responsabbli biex nevalwawha, inseguwaha, filwaqt li nżommuk infurmat biex niżguraw li inti tirċievi tweġiba definittiva.

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

**A. L-Uffiċċju tagħna**

- **Malta**  
2/3, Mikiel Anton Vassalli Street  
Valletta

**B. Ħinijiet tal-Ftuħ**

- **Malta**  
Mit-Tnejn sal-Ġimgħa  
07:30-15:00  
(minbarra fest pubbliċi)

**C. Bit-Telefown**

+356 2247 9800

**D. Email**

[notarial.archives@gov.mt](mailto:notarial.archives@gov.mt)

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

<https://ntg.gov.mt>

## 7. AĦNA QEGHDIN GHAD-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 nircievu 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;
- Tipprovdilna 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 konċiż bil-Malti jew bil-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 ġabx ruħu sew, jew li ma takx biżżejjed ħsieb u attenzjoni, jekk jogħġbok ikkuntattjana.

Feedback u lmenti jistgħu jintbagħtu kif ġej:

### Uffiċċju tan-Nutar tal-Gvern

Personalment: Uffiċċju tan-Nutar tal-Gvern, 2/3, Triq Mikiel Anton Vassalli, Il-Belt Valletta

Bit-Telefown: +356 2247 9800

Bil-Posta: Uffiċċju tan-Nutar tal-Gvern, 2/3, Triq Mikiel Anton Vassalli, Il-Belt Valletta

BI-Email: [notarial.archives@gov.mt](mailto:notarial.archives@gov.mt)

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

### Servizz.gov

- Online: billi taċċessa s-sit elettroniku ta' [servizz.gov](https://servizz.gov.mt/pages/file-a-complaint/default.aspx), u tiklikkja fuq 'Issottometti lment' hawn: <https://servizz.gov.mt/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
- Ipprovdilna informazzjoni addizzjonali li kapaċi tgħinna nsolvu l-ilment tiegħek.

Meta nindirizzaw l-ilmenti, aħna:

- Niggarantixxu l-kunfidenzjalità tiegħek;
- Nirreferu l-każ tiegħek lill-**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 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 rekwizita kollha;
- Ninfurmawk bil-miktub dwar l-eżitu tal-investigazzjoni tagħna fuq l-ilment tiegħek sa mhux aktar minn jumejn tax-xogħol mill-konklużjoni tal-investigazzjoni.

Wara li nkunu għalaqna l-proċess tal-ilment tiegħek, aħna nimpenjaw ruħna 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 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' revizzjoni se jkun ibbażat fuq:

- Politika tal-Gvern
- Data miġbura tal-operat (eż. servizzi offruti, servizzi mogħtija, eċċ.)
- Benchmarking
- Feedback
- Ilmenti
- Stħarriġ
- Assessjar tal-Kwalità tas-Servizz
- Eżerċizzji 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 jieħu s-servizz, sakemm ikun fil-kontroll tagħna, se jiġi rrispettat. Meta s-servizz mitlub ikun jiddependi minn dipartimenti jew entitajiet oħra, aħna kommessi li nsegwuh aħna stess sabiex inti tircievi r-risposta finali fil-hin.

| Servizz  | Eligibbiltà  | Dak li huwa rikjest għal fini ta' konformità   | Għażla ta' Applikazzjonijiet   | Żmien stipulat li fih irid jingħata s-Servizz  |
|--|--|--|--|--|
| <b>Ordnijiet ta' kopji ta' kuntratti</b>   | Nutara u l-pubbliku generali   | Isem tan-nutar u d-data tal-kuntratt   | Ordnijiet ta' kopji ta' kuntratti jistgħu jsiru permezz ta:<br>i) is-sit elettroniku ( <a href="http://www.notarialacts.gov.mt">www.notarialacts.gov.mt</a> )<br>jew<br>ii) fiżikament fl-Uffiċċju tan-Nutar tal-Gvern   | Jekk jinsab fis-sit elettroniku, b'mod immedjat. Jekk fiżikament, jew elettronikament permezz tas-sit elettroniku: tlett (3) ijiem ta' xogħol.                                     |
| <b>Ordnijiet ta' kopji ta' testmenti</b>   | Nutara u l-pubbliku generali   | Isem tat-testat mejjet.<br><br>Kopja tal-prokura f'każ meta t-testatur ikun għadu ħaj u jiddelega lil xi hadd sabiex jiġbor kopja tat-testment.          | Ordnijiet ta' kopji tat-testment jistgħu jsiru permezz ta:<br>i) is-sit elettroniku <a href="http://www.notarialacts.gov.mt">www.notarialacts.gov.mt</a> jew<br>ii) fiżikament fl-Uffiċċju tan-Nutar tal-Gvern   | Jekk jinsab fis-sit elettroniku, b'mod immedjat.<br><br>Jekk fiżikament, jew elettronikament permezz tas-sit elettroniku: tlett (3) ijiem ta' xogħol.                              |
| <b>Revoka ta' prokuri</b>  | Nutara u l-pubbliku generali   | Formola mimlija kif suppost u preżentazzjoni ta' identifikazzjoni uffiċjali; u kopja tal-prokura fejn applikabbli.                                       | Applikazzjonijiet jistgħu jitnizzlu minn:<br><br><a href="https://eforms.gov.mt/pdfforms.aspx?fid=pjd064m">https://eforms.gov.mt/pdfforms.aspx?fid=pjd064m</a><br>jew<br><a href="https://eforms.gov.mt/pdfforms.aspx?fid=pjd066m">https://eforms.gov.mt/pdfforms.aspx?fid=pjd066m</a> | L-Uffiċċju tan-Nutar tal-Gvern itella' r-revoki tal-prokuri online kuljum fit-3.00 pm.   |
| <b>Kuntratti nutarili u servizzi nutarili fejn il-Gvern huwa parti interessata</b> | Entitajiet governattivi u terzi persuni rilevanti f'kuntratti fejn il-Gvern huwa parti interessata | Sottomissjoni tad-dokumenti kollha meħtieġa għall-pubblikazzjoni tal-kuntratt; u konferma li wieħed mill-partijiet konċernati jirrappreżenta lill-Gvern. | Rikjesti permezz ta' ittra elettronika lil <a href="mailto:notarial.archives@gov.mt">notarial.archives@gov.mt</a> , jew bil-posta tradizzjonali.   | Azzjoni tittiehed fi żmien tlett (3) ijiem sabiex jibda l-proċess.<br><br>Il-pubblikazzjoni tiddependi mill-immedjatezza tal-partijiet f'li jipprovdu d-dokumentazzjoni rilevanti. |

|  |                   |        |   |  |
|--|-------------------|--------|---|--|
| <b>Riċerka fl-Arkivji<br/>Nutarili Ewlieni<br/>b'appuntament</b> | Pubbliku ġenerali | L-ebda | Rikjesta għal appuntament fuq<br><a href="mailto:notarial.archives@gov.mt">notarial.archives@gov.mt</a> | L-appuntament jingħata fi żmien<br>tlett (3) ijiem mir-rikjesta. |
|--|-------------------|--------|---|--|