servizz pubbliku

Charter ta' Servizz ta' Kwalità

Data meta magħmul: 7 ta' Marzu 2022
Data meta aġġornat: 26 ta' Jannar 2026

Numru tal-Verżjoni: 3

Dipartiment responsabbli biex jaġġorna dan id-dokument: Aġenzija Identità – Uffiċċju tal-Passaporti

Aġenzija Identità – Uffiċċju tal-Passaporti
Onda Building, Triq Aldo Moro,
Marsa

identità

Werrej

1.	Għan	3
2.	Min aħna u x'nagħmlu	3
3.	Prinċipji Gwida	3
4.	Klijenti ta' l-Uffiċċju tal-Passaporti	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 jistennew li jirċievu. Dan jirrifletti l-impenn tagħna, kif ukoll dak tas-Servizz Pubbliku ta' Malta, għall-għoti ta' Servizz ta' Eċċellenza billi jħaddan 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; 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

Il-missjoni tal-Uffiċċju tal-Passaporti hija li tissodisfa, fil-parametri tal-Ftehim tal-Aġenzija Identità, ir-responsabbiltajiet legali, regolatorji, politiċi, ta' strateġija u ta' servizz tagħha lill-gvern, u lill-pubbliku ġenerali bl-ogħla livell ta' responsabbiltà, integrità, effiċjenza, effikaċja, ekonomija, u eċċellenza fis-servizz.

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-ħtiġiet tal-klijenti.

Empatija: Aħna impenjati li nipprovdu servizzi li huma mfassla 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 kulħadd.

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 nwieġbu 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' AĠENZIJA IDENTITA – UFFIĊĊJU TAL-PASSAPORTI

L-Uffiċċju tal-Passaporti joħroġ il-Passaporti elettroniċi liċ-ċittadini Maltin, irrispettivament mill-età, sakemm ma jingħatawx struzzjonijiet mod ieħor mill-Qrati Maltin. Joħroġ ukoll dokumenti tal-ivvjaġġar oħra lil ċittadini barranin suġġetti għall-awtorizzazzjoni tal-awtorità nazzjonali tal-applikant.

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' tirċievi tweġiba 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 nweġbuha bil-Malti, filwaqt li kull korrispondenza oħra tkun imwieġba 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, email, telefown, midja soċjali u posta tradizzjonali	Tweġiba 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, jitwieġbu mat-3 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 tingħatax kemm-il darba s-servizz jew informazzjoni jingħataw fl-istess żmien.
Appuntamenti	L-applikanti jistgħu jagħmlu appuntament online qabel ma' jiġu l-uffiċċji tagħna fil-Marsa. L-appuntamenti jistgħu isiru minn fuq il-website ta' Aġenzija Identità – https://passportbooking.identita.gov.mt
Ħin fil-kju (fejn applikabbli)	Inti tkun milqugħ/a mal-wasla tiegħek u jiġi mistoqsi lilek dwar x'għandek bżonn biex tinqeda, tingħata biljett u meta n-numru tiegħek jidher fuq l-iskrin tat-Ticketing System, tiġi ggwidat' 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 tinżamm aġġornata. Jekk għandek aċċess għall-internet, tista' ssib informazzjoni rilevanti fuq is-sit elettroniku tagħna: https://www.identita.gov.mt/passport-office-main-page/ https://www.facebook.com/identitamalta https://www.instagram.com/identitamalta/

Metodi ta' pagament	Il-ħlas jista' jsir bi flus kontanti jew b'kard ta' debitu/kreditu. L-Uffiċċju tal-Passaporti jaċċetta wkoll ħlasijiet biċ-ċekkijiet ta' mhux inqas min €20. Iċ-ċekkijiet għandhom jitħallsu lill-Aġenzija Identità. Għall-aħħar tariffi applikabbli ġentilment irreferi għal: https://identita.gov.mt/passport-office-sec-page-applicable-fees/

Barra minn hekk, il-ħin li jieħu s-servizz (dan hu l-ħin li jittieħed biex tiġi pproċessata applikazzjoni), il-kriterji tal-eliġibilità, 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 tweġiba definittiva.

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

A. L-Uffiċċju/i tagħna

- **Malta**

  L-Uffiċċju tal-Passaporti, Identità,
  Onda Building, Aldo Moro Road,
  Marsa, MRS 9065

  L-Uffiċċju tal-Passaporti, Identità,
  Triq il-Karristi
  Marsa

B. Ħinijiet tal-Ftuħ

- **Malta**

It-Tnejn	07:30 – 14:00
It-Tlieta	07:30 – 14:00
l-Erbgħa	07:30 – 14:00 15:00 – 18:00
Il-Ħamis	07:30 – 14:00
Il-Ġimgħa	07:30 – 14:00
Is-Sibt	07:30 – 11:00

C. Bit-Telefown

+356 25904100
F'kaz ta' emergenza biss ċempel fuq +356 79473656
(barra l-ħinijiet tal-ftuħ)

D. Email

passports.identita@gov.mt

E. Minn fuq is-sit elettroniku tagħna

https://identita.gov.mt/passport-office-main-page/

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 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;
- Tieħu l-ħin tiegħek biex taqra l-applikazzjoni b'attenzjoni biex tkun tista' tgħina 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 bl-Ingliż;
- Tittratta lill-istaff tagħna bil-korteżija u r-rispett li jixraqlu, kif hu obbligat 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 nġibu 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:

Aġenzija Identità – Uffiċċju tal-Passaporti

Personalment:	Uffiċċju tal-Passaporti, Identità, Binja Onda, Triq Aldo Moro, il-Marsa, MRS 9065 Uffiċċju tal-Passaporti, , Identità, Triq il-Karristi, Marsa
Bit-Telefown:	356 2590 4100
Bil-Posta:	Uffiċċju tal-Passaporti, Identità, Binja Onda, Triq Aldo Moro, il-Marsa, MRS 9065 Uffiċċju tal-Passaporti, , Identità, Triq il-Karristi, Marsa
Bl-Email:	passports.identita@gov

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

Servizz.gov

- Online: billi taċċessa s-sit elettroniku ta' servizz.gov, u tikklikkja 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-tranżazzjoni li tkun qed tilmenta dwarha;

- Speċifika x'inhi l-problema/każ; u
- Ipprovdi 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 rekwiżita 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 ĦDAN 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 ħdan il-People & Standards Division b'email 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 nilħqu l-aspettattivi tiegħek.

Dan il-proċess ta' reviżjoni 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-reviżjoni interna u l-proċessi ta' monitoraġġ se jintużaw bħala bażi biex inkomplu ntejbu s-servizz.

APPENDIĊI 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 entitatjiet oħra, aħna kommessi li nsegwuh aħna stess sabiex inti tirċievi r-risposta finali fil-ħin.

Servizz	Eliġibbiltà	Dak li huwa rikjest għal fini ta' konformità	Għażla ta' Applikazzjonijiet	Żmien stipulat li fih irid jingħata s-Servizz
Passaport elettroniku għall-adulti Applikazzjoni għal passaport għall-adulti Tip 1	Ċittadini Maltin li għandhom 18-il sena u aktar. It-tariffi* huma kif ġej: - Bejn Settembru u Marzu huma ta' €70. - Bejn April u Awwissu huma ta' €80.	Adulti (+ 18-il sena) li qed japplikaw għal-passaport elettroniku għal-ewwel darba jeħtieġ li jissottomettu d-dokumenti li ġejjin mal-Uffiċċju tal-Passaporti: - Karta tal-eID oriġinali u valida; - Formola A: jeħtieġ li jimtlew it-Taqsimiet 1, 2, 5 7 u 9. Sezzjoni 7 għandha timtela minn rakommandant. - F'każ li l-applikant joqgħod barra minn Malta u m'għandux karta tal-Identita Maltija, għandu jippreżenta ritratt tal-passaport li jrid ikun approvat u iffirmat minn l-istess rakkomandant.	L-Applikant huwa mitlub jieħu l-applikazzjoni tiegħu personalment. L-applikant jista jagħmel appuntament online qabel ma jiġi l-uffiċċji tagħna fil-Marsa minn fuq is-sit web ta' Identità https://passportbooking.identita.gov.mt/v2/ L-applikant jiġi mgħarraf permezz ta' email bid-dettalji kollha tal-appuntament.	Il-passaporti jinħarġu fi żmien erbat (4) ijiem tax-xogħol. L-applikant għandu jiġbor il-passaport personalment u jippreżenta l-karta tal-eID, jew jinġabar mill-persuna awtorizzata identifikata mill-applikant li għandu diffikultà biex joħroġ minn daru. Talbiet urġenti jiġu pproċessati fi żmien erba' (4) sigħat tax-xogħol bi ħlas* ta' €160.
Tiġdid tal-passaport elettroniku tal-adulti Tip 1	Ċittadini Maltin ta' +18-il sena It-tariffi* huma kif ġej: - Bejn Settembru u Marzu huma ta' €70. - Bejn April u Awwissu huma €80.	Adulti (+18-il sena) li jġeddu l-passaport elettroniku tagħhom jeħtieġ li jissottomettu d-dokumenti li ġejjin mal-Uffiċċju tal-Passaporti: - Karta tal-eID oriġinali u valida - Formola A: jeħtieġ li jimtlew it-Taqsimiet 1, 2, 5 u 9. - Passaport attwali Id-data bijometrika (ritratt tal-wiċċ u marki tas-swaba) tinġabar mill-Uffiċċju tal-Passaporti. Formola A tista' titniżżel minn https://identita.gov.mt/passport-office-main-page/ jew tinġabar mill-uffiċċji tagħna; għases tal-	L-Applikant huwa mitlub jieħu l-applikazzjoni tiegħu personalment. L-applikant jista jagħmel appuntament online qabel ma jiġi l-uffiċċji tagħna fil-Marsa minn fuq is-sit web ta' Identità https://passportbooking.identita.gov.mt/v2/ L-applikant jiġi mgħarraf permezz ta' email bid-dettalji kollha tal-appuntament.	Il-passaporti jinħarġu fi żmien erbat ijiem tax-xogħol. L-applikant għandu jiġbor il-passaport personalment u jippreżenta l-karta tal-eID, jew mill-persuna awtorizzata identifikata mill-applikant li għandu diffikultà biex joħroġ minn daru. Talbiet urġenti jiġu pproċessati fi żmien erba' sigħat tax-xogħol bi ħlas* ta' €160.

		pulizija; kunsilli lokali u aġenziji tal-ivvjaġġar.		
Il-Passaport elettroniku tal-minuri Il-Passport elettroniku maħruġ lill-minuri. 16-17-il sena – Tip 1 10-15-il sena – Tip 2 0-9 snin – Tip 3	Minuri li huma ċittadini Maltin. It-tariffi* huma kif ġej: - Minuri ta' bejn 16 u 17-il sena €70 (Settembru sa Marzu) €80 (April sa Awwissu). - Minuri ta' bejn 10 u 15-il sena – €40 - Minuri taħt l-età ta' 10 snin – €16	Minuri 0-5 snin Għandhom bżonn rakkomandant li: - Jimla Formola A: Taqsimiet 1, 2, 5, 6 u 7. - Ikun xhud tal-firem tal-ġenituri fil-preżenza tiegħu/tagħha. - Il-ġenitur/tutur ikun irid jehmeż żewġ (2) ritratti tal-passaport identiċi ffirmati u approvati fuq wara mill-istess rakkomandant. - Iz-zewg karti tal-identita' originali tal-ġenituri irridu jkunu prezenti l-Uffiċċju tal-Passaporti. - Mhuwiex meħtieġ li t-tifel/tifla jmorru personalment l-Uffiċċju tal-Passaporti. - Il-passaport preċedenti tal-minuri (jekk disponibbli). - L-Applikazzjoni tiġi sottomessa minn wieħed mil-ġenituri. Minuri 6-13 il-sena Għandhom bzonn rakkomandant li: - Jimla Formola A: Taqsimiet 1, 2, 5, 6 u 7. - Ikun xhud tal-firem tal-ġenituri fil-preżenza tiegħu/tagħha. - Il-ġenitur/tutur ikollu jehmeż ritratt tal-passaport wieħed (1) li għandu jiġi ffirmat fuq wara u approvat mill-istess rakkomandant. - Il-minuri għandhom imorru personalment fl-Uffiċċju tal-	L-Applikant huwa mitlub jieħu l-applikazzjoni tiegħu personalment. L-applikant jista jagħmel appuntament online qabel ma jiġi l-uffiċċji tagħna fil-Marsa minn fuq is-sit web ta' Identità https://passportbooking.identita.gov.mt/v2/ L-applikant jiġi mgħarraf permezz ta' email bid-dettalji kollha tal-appuntament.	Il-passaport jinħareġ fi żmien erbat ijiem tax-xogħol u għandu jinġabar personalment minn wieħed mill-ġenituri/kustodji wara l-preżentazzjoni tal-karta tal-eID. Applikanti minn 12-il sena 'l fuq iridu jkunu preżenti waqt il-ġbir tal-passaport. Applikanti minn 14-il sena 'l fuq iridu jippreżentaw il-karta tal-Identità oriġinali u valida. Talbiet urġenti jiġu pproċessati fi żmien erba' sigħat tax-xogħol b'tariffa* ta' €60 (inqas minn 10 snin €80 (10–15-il sena) jew €160 (16+ sena).

		Passaporti biex jittieħdilhom ritratt biometriku tal-wiċċ. - Iż-zewg Karti tal-identita' originali tal-ġenituri irridu jkunu prezenti l-Uffiċċju tal-Passaporti. - Il-passaport preċedenti tal-minuri (jekk disponibbli). - L-Applikazzjoni tiġi sottomessa minn wieħed mil-ġenituri. Minuri 14-15 il-sena Għandhom bzonn rakkomandant li: - Jimla Formola A: t-taqsimiet 1, 2, 5, 6 u 7. - Ikun xhud tal-firem tal-ġenituri fil- preżenza tiegħu/tagħha. - Il-minuri f'dik l-età m'għandhomx għalfejn iġibu magħhom ritratt tal-passaport - Jippreżentaw il-karta tal-identità 14+ Maltija tagħhom. - Iz-zewg karti tal-identita' originali tal-ġenituri irridu jkunu prezenti l-Uffiċċju tal-Passaporti. - Il-minuri għandhom imorru personalment fl-Uffiċċju tal-Passaporti biex jittieħdilhom ritratt biometriku tal-wiċċ, il-marki tas-swaba u l-firem. Minuri 16-17 Għandhom bzonn rakkomandant li: - Jimla Formola A: Taqsimiet 1, 2, 5, 6 u 7. l - r-rakkomandant għandu wkoll ikun xhud tal-firem tal-ġenituri fil-preżenza tiegħu/tagħha. - Il-minuri f'dik l-età m'għandhomx għalfejn iġibu		

		maghhom ritratt tal-passaport, iżda jeħtieġ li jippreżentaw il-karta tal-eID 16+ tagħhom. - Iz-zewg Karti tal-identita' oriġinali tal-ġenituri iridu jkunu prezenti l-Uffiċċju tal-Passaporti. - Il-minorenni għandhom imorru personalment fl-Uffiċċju tal-Passaporti biex jittieħdilhom ritratt biometriku tal-wiċċ, il-marki tas-swaba u l-firem.		
Passaport Diplomatiku – Tip 4	Ċittadini Maltin kemm adulti kif ukoll minuri.	Adulti (+18-il sena) li japplikaw għal Passaport Diplomatiku għandhom jissottomettu d-dokumenti li ġejjin fl-Uffiċċju tal-Passaporti: - Karta tal-eID oriġinali u valida - Formola A: jeħtieġ li jimtlew it-Taqsimiet 1, 2, 5 u 9. - Applikazzjoni approvata mis-Segretarju Permanenti fl-MFT - Vawċer diplomatiku mill-MFT Id-data bijometrika (marki tal-wiċċ u tas-swaba') tinġabar mil-Uffiċċju tal-Passaporti. Il-Formola A tista 'titniżżel minn https://identita.gov.mt/passport-office-main-page jew tinġabar mill-uffiċċji tagħna; għases tal-Pulizija; kunsilli lokali u aġenziji ta' l-ivjaġġar. Minuri - L-Istess applikazzjoni għall-passaport, bir-rekwiżit tal-minuri. Il-Passaport Diplomatiku għall-minuri sa meta jagħlqu 9 snin se jkun validu għal sentejn (2).	L-Applikant huwa mitlub jieħu l-applikazzjoni tiegħu personalment. L-applikant jista jagħmel appuntament online qabel ma jiġi l-uffiċċji tagħna fil-Marsa minn fuq is-sit web ta' Identità https://passportbooking.identita.gov.mt/v2/ L-applikant jiġi mgħarraf permezz ta' email bid-dettalji kollha tal-appuntament.	Il-passaport jinħareġ fuq talba u għandu jinġabar personalment min adulti ta' 18-il sena 'l fuq, u minn wieħed mill-ġenituri/kustodji ta' minuri minn 17-il sena l-isfel, wara l-preżentazzjoni tal-karta tal-eID oriġinali u valida. Applikanti minn 12-il sena'l fuq huma mitluba li jkunu preżenti waqt il-ġbir tal-passaport. Ħlas* ta' €40 (għal kull eta').

It-Tieni Passaport	Passaport użat biss għal vjaġġi relatati max-xogħol. It-tariffa* applikabbli hija ta' €135.	Adulti (+18-il sena) li japplikaw għat-tieni passaport iridu jissottomettu d-dokumenti li ġejjin lill-Uffiċċju tal-Passaporti: - Karta tal-eID oriġinali u valida - Formola A: jeħtieġ li jimtlew it-Taqsimiet 1, 2, 5 u 9. - Ittra ta' rakkomandazzjoni ffirmata mid-direttur tal-kumpanija li tiddikjara r-raġuni għaliex l-applikant qed jitlob it-tieni passaport. Jekk l-applikant ikun id-direttur tal-kumpanija, din l-ittra għandha tinkiteb u tiġi ffirmata jew min-nutar, min-avukat, mill-kontabilista jew mill-awditur tal-kumpanija; u - Kopja tal-karta tal-eID jew tal-passaport elettroniku tal-persuna li tiffirma l-ittra ta' rakkomandazzjoni. Id-data bijometrika (il-wiċċ u l-marki tas-swaba) tinġabar mill-Uffiċċju tal-Passaporti. Formola A tista' titniżżel minn https://identita.gov.mt/passport-office-main-page, jew tinġabar mill-uffiċċji tagħna; għases tal-pulizija; kunsilli lokali u aġenziji tal-ivvjaġġar.	L-Applikant huwa mitlub jieħu l-applikazzjoni tiegħu personalment. L-applikant jista jagħmel appuntament online qabel ma jiġi l-uffiċċji tagħna fil-Marsa minn fuq is-sit web ta' Identità https://passportbooking.identita.gov.mt/v2/ L-applikant jiġi mgħarraf permezz ta' email bid-dettalji kollha tal-appuntament.	Dan il-passaport jinħareġ fi żmien erbat (4) ijiem tax-xogħol. L-applikant għandu jiġbor il-passaport personalment u jippreżenta l-karta tal-eID. Talbiet urġenti jiġu pproċessati fi żmien erba' (4) sigħat tax-xogħol. Talbiet Urġenti tat-tieni Passaport huwa €295 (€135 + €160)

Passaport 'Aljen'	Ċittadini mhux Maltin li għandhom status temporanju ta 'Protezzjoni Umanitarja, Protezzjoni Sussidjarja, Status ta' Refuġjati u kwalunkwe status ieħor kif jista' jiġi definit mill-UNHCR jew kwalunkwe leġiżlazzjoni oħra, biex japplikaw għal passaport 'Aljen' jew Dokument tal-Ivvjaġġar tal-Konvenzjoni (Refugee Status 28 ta' Lulju 1951). L-objettiv huwa li jiġi pprovdut dokument tal-ePassport/eTravel li l-ICAO u l-UE li huwa konformi ma' ċittadini ta' pajjiżi terzi. Ħlas* ta' €80	Adulti (+18-il sena) li japplikaw għal dokument tal-ivvjaġġar 'Aljen'. Adulti - Formola H: Taqsimiet 1, 2, 3, u 5 - Passaport preċedenti jekk applikabbli - Karta ta' residenza valida (Rimarki ta' Protezzjoni Sussidjarja) - Ċertifikat ta' Protezzjoni mill-IPA - 1 ritratt tal-passaport iffirmat mill-istess rakkomandant li jiffirma Taqsima 5 tal-formola. Minuri - 0-5 snin - Formola H Taqsimiet 1, 2, 3, 4 u 5, mimlija - Passaport preċedenti jekk applikabbli - Karta ta' residenza tal-minuri (Rimarki tal-Protezzjoni Sussidjarja) - Ċertifikat ta' Protezzjoni tal-minorenni mill-IPA - 2 ritratti tal-passaport iffirmati mill-istess rakkomandant li jiffirma Taqsima 5 tal-Formola - Iż-żewġ ġenituri jippreżentaw il-karta ta' residenza valida (Rimarki tal-Protezzjoni Sussidjarja) - Iż-żewġ ċertifikati ta' protezzjoni tal-ġenituri mill-IPA - Minuri mhux mehtieg tmur fl-uffiċċju. 6-17-il sena - Formola H: Taqsimiet 1, 2, 3, 4 u 5 mimlija - Passaport preċedenti jekk applikabbli	L-Applikant huwa mitlub jieħu l-applikazzjoni tiegħu personalment. L-applikant jista jagħmel appuntament online qabel ma jiġi l-uffiċċji tagħna fil-Marsa minn fuq is-sit web ta' Identità https://passportbooking.identita.gov.mt/v2/ L-applikant jiġi mgħarraf permezz ta' email bid-dettalji kollha tal-appuntament.	Il-passaport jinħareġ fi żmien erbat (4) ijiem tax-xogħol. L-applikant għandu jiġbor il-passaport personalment u jippreżenta l-karta tal-eID. Passaport ta' minuri minn 17-il sena l'isfel għandu jinġabar minn wieħed mill-ġenituri/kustodji fuq preżentazzjoni ta' dokument ta' identità validu. Applikanti minn 12-il sena 'l fuq huma mitluba li jkunu preżenti waqt il-ġbir tal-passaport. Talbiet urġenti jiġu pproċessati fi żmien erba' (4) sigħat tax-xogħol bi ħlas ta' €160

		- Karta ta' residenza tal-minuri (Rimarki tal-Protezzjoni Sussidjarja) - Ċertifikat ta' Protezzjoni tal-minuri mill-IPA - 1 ritratt tal-passaport iffirmat mill-istess rakkomandant li jiffirma Taqsima 5 tal-formola - Iż-żewġ karti ta' residenza validi tal-ġenituri (Rimarki tal-Protezzjoni Sussidjarja - Iż-żewġ ċertifikati ta' Protezzjoni tal-ġenituri mill-IPA - Minuri huwa meħtieġ fl-uffiċċju L-applikant (+18-il sena jew aktar) jew il-ġenituri/tuturi (jekk għandhom 0 -17-il sena) jissottomettu talba għal passaport 'Aljen' f'DCEA Ħal Far.		
Dokumenti tal-Ivvjaġġar tal-Konvenzjoni (Refuġjati)	Individwi li għandhom status ta' refuġjat, kemm minuri kif ukoll adulti. It-tariffa* applikabbli hija ta' €80	Adulti (+ 18-il sena) li japplikaw għal dokument tal-ivvjaġġar tar-refuġjati jridu jissottomettu d-dokumenti li ġejjin lill-Uffiċċju tal-Passaporti: - Il-Formola A: Taqsimiet 1, 2, 5 u 7 jridu jintlew u bil-formola li tiġi ffirmata minn rakkomandant (professjonista Malti). - Tippreżenta ritratt (1) riċenti tal-passaport. Dan għandu jiġi ffirmat fuq wara u approvat mill-istess rakkomandant. - Il-Karta ta' Residenza elettronika valida tal-applikant - Il-Karta Refcom valida maħruġa mill-IPA. - Il-passaport preċedenti tal-applikant (jekk disponibbli).	L-Applikant huwa mitlub jieħu l-applikazzjoni tiegħu personalment. L-applikant jista jagħmel appuntament online qabel ma jiġi l-uffiċċji tagħna fil-Marsa minn fuq is-sit web ta' Identità https://passportbooking.identita.gov.mt/v2/ L-applikant jiġi mgħarraf permezz ta' email bid-dettalji kollha tal-appuntament.	Il-passaport jinħareġ fi żmien erbat (4) ijiem tax-xogħol. L-applikant għandu jiġbor il-passaport personalment u jippreżenta l-karta tal-eID. Passaport ta' minuri minn 17-il sena l'isfel għandu jinġabar minn wieħed mill-ġenituri/kustodji fuq preżentazzjoni ta' dokument ta' identità validu. Applikanti minn 12-il sena 'l fuq huma mitluba li jkunu preżenti waqt il-ġbir tal-passaport. Talbiet urġenti jiġu pproċessati fi żmien erba' (4) sigħat tax-xogħol bi ħlas ta' €160.

		- Id-data bijometrika (il-wiċċ u l-marki tas-swaba) tittieħed mill-Uffiċċju tal-Passaporti. - Il-minuri għandhom ikunu akkumpanjati miż-żewġ ġenituri u għandhom jippreżentaw id-dokumenti li ġejjin lill-Uffiċċju tal-Passaporti. - Il-Formola A Sezzjonijiet 1, 2, 5, 6 u 7 jridu jintlew u bil-formola li tiġi ffirmata minn rakkomandant (professjonista Malti). - Ippreżenta żewġ (2) ritratti tal-passaport meħuda fuq sfond abjad. Wieħed mir-ritratti tal-passaport għandu jiġi ffirmat fuq wara u approvat mill-istess rakkomandant. - Il-Karta tar-Residenza elettronika (jew id-Dokument tal-Ivvjaġġar) kemm tal-ġenituri kif ukoll tal-minuri - Il-karti Refcom kemm tal-ġenituri kif ukoll tal-minuri maħruġa mill-IPA - Il-passaport preċedenti tal-minuri (jekk disponibbli). - Id-data bijometrika (ritratt tal-wiċċ u marki tas-swaba) tinġabar mill-Uffiċċju tal-Passaporti għal minuri li għandhom aktar minn ħames snin. Formola A tista' titniżżel minn https://identita.gov.mt/passport-office-main-page jew tinġabar mill-uffiċċji tagħna; għases tal-pulizija; kunsilli lokali u aġenziji tal-ivvjaġġar.		

Traduzzjoni bl-Għarbi	L-applikanti li jkollhom passaport Malti u li jeħtieġu l-paġna tad-data tradotta bl-Għarbi. It-tariffa* applikabbli hija ta' €15.	Il-passaport attwali għandu jiġi tradott.	Il-Passaport Malti jeħtieġ li jiġi ppreżentat personalment fl-Uffiċċju tal-Passaporti. Traduzzjoni għandha tiġi mwaħħla fuq l-aħħar paġna tal-Passaport.	Ipproċessat fuq talba
Passaport Kollettiv	Passaport kollettiv jinħareġ lil gruppi ta' mhux inqas minn ħames (5) persuni u mhux aktar minn ħamsin (50). Il-passaporti kollettivi jinħarġu lil gruppi approvati ta' minuri u lil membri ta' organizzazzjonijiet taż-żgħażagħ rikonoxxuti oħra (taħt it-18-il sena) li jivvjaġġaw ma' kap ta' grupp adult, li jkollu passaport individwali validu għall-gruppi. It-tariffa* applikabbli hija ta' €95.	Il-membri kollha tal-grupp iridu jkunu ċittadini ta' Malta u jridu jkunu qed jivvjaġġaw u jibqgħu flimkien tul il-perjodu kollu. Il-kap tal-grupp ikollu jippreżenta d-dokumenti li ġejjin: - Lista alfabetika tal-persuni li ser jivvjaġġaw, inklużi l-kunjom, l-isem, il-post tat-twelid, id-data tat-twelid u l-indirizz tad-dar; - Ċertifikat tat-twelid maħruġ mill-Uffiċċju tar-Reġistru Pubbliku; - Il-kunsens bil-miktub tal-kustodji legali jew tal-ġenituri ta' kull persuna; - Żewġ (2) ritratti riċenti tad-daqs tal-passaport tal-persuni kollha u li wieħed (1) minnhom għandu jiġi approvat u ffirmat minn rakkomandant; - Il-passaport tal-kap tal-grupp għall-verifika.	Id-dokumenti għandhom jiġu ppreżentati personalment mill-kap tal-grupp.	Dan id-dokument jinħareġ fi żmien erbat(4) ijiem tax-xogħol. Jeħtieġ li jinġabar personalment mill-kap tal-grupp.
Ġbir ta' passaport	Il-funzjoni ewlenija tal-Uffiċċju tal-Passaporti hija l-ħruġ ta' passaporti Maltin liċ-ċittadini Maltin. Huwa jipprovdi proċess ta' ħruġ ta' passaport għat-tipi kollha ta' passaporti u dokumenti tal-ivvjaġġar. L-Uffiċċju jappoġġja wkoll Ambaxxati/Konsulati Maltin, Kummissjonijiet għolja u t-	L-applikanti kollha minn 12-il sena 'l fuq iridu jżuru l-Uffiċċju tal-Passaporti personalment biex jiġbru l-passaport, akkumpanjati minn ġenitur/kustodji fuq preżentazzjoni tal-karta tal-identita' oriġinali u valida. Passaporti normali jkunu lesti biex jinġabru wara erbat (4) ijiem tax-	L-applikant jista jagħmel appuntament online qabel ma jiġi l-uffiċċji tagħna fil-Marsa minn fuq is-sit web ta' Identità https://passportbooking.identita.gov.mt/v2/ L-applikant jiġi mgħarraf permezz ta' email bid-dettalji kollha tal-appuntament.	Il-passaport jinħareġ fi żmien erbat (4) ijiem tax-xogħol u għandu jinġabar personalment jew minn wieħed mill-ġenituri/kustodji wara l-preżentazzjoni tal-karta tal-eID valida, f'każ ta minuri. Talbiet urġenti jiġu pproċessati fi żmien erba' (4) sigħat tax-

	Taqsima tal-Passaporti f 'Għawdex billi jipproċessa applikazzjonijiet għall-passaporti sottomessi. It-Taqsima tal-passaporti toħroġ ukoll dokumenti tal-passaport u tal-ivvjaġġar tal-Konvenzjoni tal-'Aljeni' lil ċittadini ta' pajjiżi terzi kif regolati mill-Ordinanza tal-Passaporti u l-Leġiżlazzjoni Sussidjarja rispettivi.	xogħol (jew 4 sigħat tax-xogħol għal applikazzjonijiet urġenti). - applikanti minn 18-il sena 'l fuq iridu jżuru l-Uffiċċju tal-Passaporti personalment biex jiġbru l-Passaport bil-Karta tal-Identita' oriġinali u valida Maltija - applikanti ta' bejn it-12 u s-17-il sena jridu jżuru l-Uffiċċju tal-Passaporti personalment akkumpanjat minn wieħed mill-ġenituri (sakemm ma jkunx avżat mod ieħor mill-Uffiċjali tal-Uffiċċju tal-Passaporti) biex jiġbru l-passaport. - Minuri ta' bejn 0 u 11-il sena jridu jżuru l-Uffiċċju tal-Passaporti personalment akkumpanjati minn wieħed mill-ġenituri (sakemm ma jkunx avżat mod ieħor mill-Uffiċjali tal-Uffiċċju tal-Passaporti) biex jiġbru l-passaport. Il-(s)/tutur (s)/tutur (s)/legali prinċipali jew ir-rappreżentant maħtur (rispettivament) li huma elenkati fuq il-formola tal-applikazzjoni oriġinali biss huma permessi li jiġbru l-passaport tal-applikant. - applikanti li huma diżabbilta' severa/housebound m'għandhomx għalfejn jiġu personalment biex jiġbru l-passaport tagħhom, kif avżat mod ieħor mill-Uffiċjali tal-Uffiċċju tal-Passaporti. Il-(s)/tutur (s)/tutur (s)/legali prinċipali jew ir-rappreżentant maħtur (rispettivament) li huma		xogħol bi ħlas * ta' €60 (inqas minn 10 snin) €80 (10-15-il sena), €160 (16 + snin)

		elenkati fuq il-formola tal-applikazzjoni oriġinali biss huma permessi li jiġbru l-passaport tal-applikant.		

* Ir-ritratt irid jiġi stampat fuq karta tar-ritratti ta' kwalita' tajba b 'riżoluzzjoni għolja. Il-minuri jrid ikun qed iħares' il quddiem, għajnejn miftuħa u xufftejn magħluqa u bl'ebda oġġett li jintlibes fuq ir-ras (il-wiċċ jidher kollu u b 'mod ċar). Ir-ritratt irid jittieħed fuq sfond abjad.

* Għall-aħħar tariffi applikabbli jekk jogħġbok ikklikkja fuq il-link li ġejja: https://identita.gov.mt/passport-office-sec-page-applicable-fees