
Charter ta' Servizz ta' Kwalità

Data meta magħmul: Ġunju 2021
Data ta' revizjoni: 24 ta' April 2024
Numru tal-Verżjoni: 2

Dipartiment responsabbli biex jaġġorna
dan id-dokument: servizz.gov
Taxpayer Service

Werrej

1. Għan	2
2. Min Aħna u X'nagħmlu	2
3. Prinċipji Gwida	2
4. Kliġenti ta' servizz.gov Taxpayer Service'	3
5. Impenn Tas-Servizz	3
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. GHAN

Is-servizzi li niprovdu 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 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;
- 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

Li tappoġġja u tiggwida liċ-ċittadin dwar kwistjonijiet relatati mat-taxxa u li tappoġġja l-konformità volontarja. Aħna noffru wkoll servizz ġeneriku dwar servizzi governattivi oħra.

3. PRINĊIPJI GWIDA

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

Affidabilità: Aħna impenjati li niżguraw lis-servizzi li niprovdu huma konformi ma'dak imwiegħed. Aħna se niprovdu 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 niprovdu servizzi li huma mfassla għall-bżonnijiet tal-klijenti tagħna u offruti b'attenzjoni individwali. Aħna se nistinkaw biex nikkomunikaw b'lingwa li hija fielsa 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 niprovdu servizz professjonali li l-klijenti jistgħu jafdaw.

Reazzjoni: Aħna niprovdu 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 TA' servizz.gov TAXPAYER SERVICE

Il-klijenti huma l-membri tal-pubbliku li jixtiequ li jkollhom informazzjoni u appoġġ fuq kwistjonijiet relatati mat-Taxxa u servizzi ġeneriċi governattivi oħra.

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 nikkuntattjawnhom aħna stess sabiex inti tkun tista' tircievi tweġiba finali fil-ħin.

Komunikazzjoni:	<p>Speċifika, dritt għall-punt u mingħajr termini tekniċi. Kull informazzjoni tkun mogħtija kemm bil-Malti kif ukoll bl-Ingliż.</p> <p>Korrispondenza li nirċevuha bil-Malti nweġbuha bil-Malti, filwaqt li kull korrispondenza oħra tkun imwieġba bl-Ingliż.</p>
Binjiet:	<p>Aċċess sħiħ għan-nies ta' kull abilità u ċertifikazzjoni regolari tas-sigurtà tal-binjiet mogħtija mill-awtoritajiet kompetenti.</p>
Talba Għal Informazzjoni Permezz Tas-Sit Elettroniku/Imejl/Telefown/Midja Soċjali / Posta / Posta Tradizzjonali:	<p>Tweġiba finali fi żmien 3 ijiem tax-xogħol.</p> <p>Madankollu, jekk il-każ jirreferi għal kwistjonijiet legali, tekniċi, jew kumplessi, ikollu jiġi riferut lil diviżjonijiet oħra fi hdan l-Amministrazzjoni tat-Taxxa u d-Dwana.</p> <p>Il-klijent dejjem jinżamm infurmat dwar l-istat tal-applikazzjoni tiegħu / tagħha.</p>
Talba Għas-Servizz:	<p>Għamel referenza għall-Appendiċi 1 biex tara lista ta' servizzi.</p>
Telefonati:	<p>Telefonati lill-call centre fuq Freephone 153 jiġu mwieġba fi żmien 2 minuti.</p>
Rikonoxximent Tal-Komunikazzjoni:	<p>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.</p>
Appuntamenti:	<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.</p> <p>Meta tattendi għall-appuntament mhu se jkollok l-ebda ħin ta' stennija. Se nirrispettaw il-ħin mogħti lilek.</p> <p>Jekk jintalab appuntament permezz tal-Freephone 153 jew personalment fi kwalunkwe hub, l-appuntament jiġi magħmul immedjatament.</p> <p>Jekk tasal tard, nirriżervaw id-dritt li l-appuntament tiegħek jerġa' jiġi magħmul għal ħin/data differenti.</p>

Ħin Fil-Kju (Fejn Applikabli):

Aħna nsemmulek mal-wasla tiegħek u nipprovdulek numru. Int se tintalab tistenna fis-sala ta' akkoljenza u l-monitor ta' mal-ħajt jurik in-numru u l-uffiċjal korrispondenti li jkun qed jara l-mistoqsija tiegħek.

Il-ħin ta' stennija jkun ta' madwar 15-il minuta f'ċirkostanzi normali, li jistgħu jiżdiedu għal madwar 30 minuta matul ix-xahar ta' Ġunju u perjodi oħra fejn id-domanda tkun iktar għolja. Inhegġukom biex tagħmlu appuntament.

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:

www.servizz.gov.mt

www.cfr.gov.mt

Metodi Ta' Pagament:

Pagamenti jistgħu jsiru online, ċekkijiet flimkien mad-dokumentazzjoni jistgħu jithallew fil-hub f'kaxxa issiġillata, ċekkijiet bil-posta jew personalment f'waħda mill-friegħi tal-Maltapost (flus kontanti jew ċekk).

Barra minn hekk, il-ħin li jieħu s-servizz (dan hu l-ħin li jittiehed biex tiġi pprocessata applikazzjoni), il-kriterji tal-eliġibiltà, 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 tircievi twegiba definittiva.

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

A. L-uffiċċji tagħna:

- **Malta**
Servizz.gov Taxpayer Service,
Blok 4, Triq Vincenzo Dimech,
Floriana FRN1900.

B. Ħinijiet tal-ftuħ

- **Malta**
Mit-Tnejn sas-Sibt: 08:00 - 13:00
L-Erbgħa: 16:30 - 19:00

C. Bit-telefown

Fuq Freephone: 153
Mit-Tnejn sal- Ġimgħa: 08:00 - 16:00
(minbarra l-Festi Pubbliċi)
L-Erbgħa s'ghat estizi sal-ħin: 19:00

D. Bl-Imejl:

servizz@gov.mt

E. Minn fuq is-sit elettroniku tagħna:

www.servizz.gov.mt
www.cfr.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, shiħa 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;
- Tieħu l-ħin tiegħek biex taqra l-applikazzjoni b'attenzjoni biex tkun tista' tgħinna nagħtu servizz f'waqtu;
- Tipprovdi lna 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 lill-istaff tagħna bil-korteżija u r-rispett li jixraqlu, 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 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:

servizz.gov Taxpayer Service

- Personalment: servizz.gov Taxpayer Service, Blokk 4, Triq Vincenzo Dimech, Floriana FRN1900
- Bit-telefown: Freephone 153
- Bil-Posta: servizz.gov Taxpayer Service, Blokk 4, Triq Vincenzo Dimech, Floriana FRN1900
- Bl-imejl: servizz@gov.mt
- 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 tikklkja fuq 'Issottometti lment' hawn: <https://servizz.gov.mt/en/pages/file-a-complaint/default.aspx>
- Bit-telefown: Freephone 153
- Bl-imejl: servizz@gov.mt

Meta tagħmel ilment:

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

Meta nindirizzaw l-ilmenti, aħna:

- Niggarantixxu l-kunfidenzjalità tiegħek;
- Nirreferu l-każ tiegħek lill-Customer Care Unit u nibagħtulek rikonoximent 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 rikonoximent 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 entitattjiet oħra)minn meta nkunu rċievejna l-ilment u l-informazzjoni rekwiżita kollha;
- Ninfirmawk bil-miktub dwar l-eżitu tal-investigazzjoni tagħna fuq l-ilment tiegħek sa mhux aktar tard minn jumejn tax-xogħol mill-konklużjoni 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 ħdan il-People & Standards Division 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.

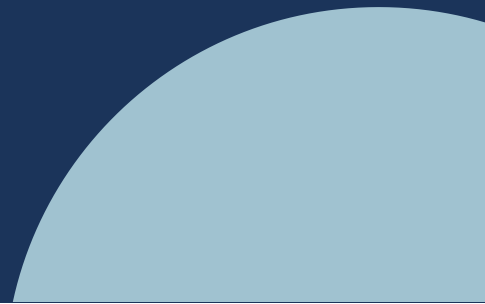
Dan il-proċess ta' revizzjoni se jkun ibbażat fuq:

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



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-hin.

Servizz	Eliġibilità	Dak li huwa rikjest għal fini ta' konformità	Għażla ta' Applikazzjonijiet	Żmien stipulat li fih irid jingħata s-Servizz
Reġistrazzjoni għal skopijiet ta' taxxa.	Individwi li jhallsu t-taxxa mid-dhul tagħhom f'Malta.	Residenti li jhallsu t-taxxa – Karta tal-Identità għaċ-ċittadini Maltin jew karta ta' residenza għal persuni mill-UE, EEA, l-lvizzera u pajjiżi terzi. Non-residenti li jhallsu t-taxxa – dokument ta' identifikazzjoni.	Faċilità disponibbli online għall-barranin servizz.gov.mt jew cfr.gov.mt . Is-servizz jingħata wkoll meta wieħed iżur it-Taxpayer Service (TPS) hub. Jekk l-MTCA tirċievi informazzjoni ta' kwalunkwe sors ta' dhul, il-persuna tista' tkun reġistrata awtomatikament.	Talbiet li jaslu – azzjoni immedjata. Ix-xogħol tal-back office għandu jsir fi żmien 3 ijiem tax-xogħol.
Ipproċessar ta' talbiet għal emendi tad-dettalji personali bħal bidla fl-istatus tat-taxxa, stat ċivili, indirizz eċċ.	Individwi li jhallsu t-taxxa mid-dhul tagħhom f'Malta.	Dokumenti li jissostanzjaw il-bidla mitluba.	Talba magħmula b'imejl u permezz ta' attendenza fil-hub.	Talbiet li jaslu fil-hub – azzjoni immedjata. Jekk it-talbiet jaslu b'imejl għandhom jinħadmu fi żmien 3 ijiem tax-xogħol.
Frug ta' Dikjarazzjonijiet tat-Taxxa Nieqsa, Formoli ta' Agġustament (AF), Formoli ta' Agġustament (AF1).	Individwi li jhallsu t-taxxa mid-dhul tagħhom f'Malta.	Dokumenti ta' Identifikazzjoni.	Talba magħmula b'imejl u permezz ta' attendenza fil-hub.	Azzjoni Immedjata
Assistenza fil-mili tad-dikjarazzjonijiet tat-taxxa u d-dokumenti annessi.	Individwi li jhallsu t-taxxa mid-dhul tagħhom f'Malta.	Dokument ta' identifikazzjoni u kwalunkwe dokument relattiv meħtieġ għad-determinazzjoni tal-bilanċ tat-taxxa.	Faċilità disponibbli online għas-sottomissjoni tad-dikjarazzjoni tat-taxxa fuq id-dhul – www.cfr.gov.mt	Assistenza fil-mili tad-dikjarazzjonijiet tat-taxxa u d-dokumenti annessi.

Assistenza fil-mili tal-formoli korrettivi (AF) u l-formoli ta' aġġustament (AF1).	Individwi li jhallsu t-taxxa mid-dhul tagħhom f'Malta.	Dokument ta' identifikazzjoni u kwalunkwe dokument relattiv meħtieġ għad-determinazzjoni tal-bilanċ tat-taxxa.	Sottomissjoni b'mod personali jew bil-posta.	Azzjoni immedjata malli tasal it-talba. Id-dikjarazzjonijiet jinħarġu skont id-dati statutorji applikabbli, jiġifieri fi żmien 6 xhur jekk jiġu sottomessi fil-hin, li jistgħu jkunu estenzi sa sena jekk is-sottomissjoni tkun saret tard.
Assistenza fil-mili tal-formoli tat-tnaqqis tal-PT.	Individwi li jhallsu t-taxxa mid-dhul tagħhom f'Malta.	Dokument ta' identifikazzjoni u kwalunkwe dokument relattiv meħtieġ għad-determinazzjoni tal-bilanċ tat-taxxa.	Faċilità disponibbli online għas-sottomissjoni tal-formola. Il-formola tista' tiġi sottomessa personalment fil-hub jew bil-posta.	Jekk il-formola tkun sottomessa online, is-sistema tiġi aġġornata immedjatament. Jekk tiġi sottomessa personalment jew bil-posta, is-sistema tiġi aġġornata fi żmien 10 ijiem tax-xogħol. Konferma ta' rċivuta tintbagħat immedjatament malli tasal il-formola.
Assistenza biex timentela u tkun sottomessa l-Formola tad-Dhul mill-Kiri (TA24), Formola ta' Impjieg Part-Time (TA 23), Formola ta' Impjieg Fuq Bażi Part-Time għal persuni li jaħdmu għal Rashom (TA 22).	Individwi li jhallsu t-taxxa mid-dhul tagħhom f'Malta.	Dokument ta' identifikazzjoni.	Faċilitajiet disponibbli online għas-sottomissjoni tal-formoli u l-ħlas tat-taxxa www.cfr.gov.mt kif ukoll attendenza fil-hub, bil-posta, jew fi kwalunkwe fergħa tal-Maltapost.	Azzjoni immedjata malli tasal it-talba. L-irċivuta tal-ammont pagabbli toħroġ immedjatament.
Mistoqsijiet dwar bilanċi ta' taxxa u verifika ta' dikjarazzjonijiet tat-taxxa.	Individwi li jhallsu t-taxxa mid-dhul tagħhom f'Malta.	Dokument ta' identifikazzjoni.	Attenzenza fil-hub.	Azzjoni immedjata malli tasal it-talba.
Thejjija ta' Arranġamenti Diretti ma' kontribwenti individwali għall-ammont miftiehem maħruġ mis-CfR fuq dikjarazzjonijiet tat-taxxa sena b'sena.	Individwi li jhallsu t-taxxa mid-dhul tagħhom f'Malta.	Dokument ta' identifikazzjoni.	Attenzenza fil-hub.	Azzjoni immedjata malli tasal it-talba.

Lqugħ ta' talbiet għal sostituzzjonijiet ta' rifiżjonijiet tat-taxxa (ċekk jew hłasijiet SEPA).	Individwi li jhallsu t-taxxa mid-dhul tagħhom f'Malta.	Dokument ta' identifikazzjoni, ċekk oriġinali jekk disponibbli, dikjarazzjoni mill-kontribwent jekk iċ-ċekk intilef, kopja tat-testment jew dikjarazzjoni tan-nutar tal-werrieta fil-każ ta' persuna mejta.	Attendenza fil-hub.	Azzjoni immedjata malli tasal it-talba.
Talbiet għal tax residency certificate.	Individwi li jhallsu t-taxxa mid-dhul tagħhom f'Malta.	M'hemmx bżonn ta' dokumenti.	Applikazzjoni disponibbli mill-hub.	Applikazzjoni konformi u valida pproċessata fi żmien 5 ijiem tax-xogħol.
Talbiet rigward ċertifikati ta' konformità.	Individwi li jhallsu t-taxxa mid-dhul tagħhom f'Malta.	M'hemmx bżonn ta' dokumenti.	Applikazzjoni disponibbli mill-hub jew billi tintbagħat talba permezz ta' imejl.	Applikazzjoni konformi u valida pproċessata fi żmien 5 ijiem tax-xogħol.
Dizattivazzjoni / Riattivazzjoni tal-kontijiet tat-taxxa.	Individwi li jhallsu t-taxxa mid-dhul tagħhom f'Malta.	Dokument ta' identifikazzjoni.	Servizz offrut fil-hub.	Azzjoni immedjata malli tasal it-talba.
Talbiet għal Tax Clearances għal persuni espatrijati.	Kontribwenti barranin li jhallsu t-taxxa f'Malta.	Dokument ta' identifikazzjoni.	Servizz disponibbli fil-hub.	Risposta għandha tingħata fi żmien 5 ijiem tax-xogħol għal compliant taxpayers.

