

Charter ta' Servizz ta' Kwalità

Data meta magħmul: 17 ta' Lulju 2026

Numru tal-Verżjoni: 1

Dipartiment responsabbli biex jaġġorna dan id-dokument: Uffiċċju tal-Kummissjoni dwar is-Servizz Pubbliku

Uffiċċju tal-Kummissjoni dwar is-Servizz Pubbliku

Palazzo Spinola

Livell 2

46, Triq San Kristofru

L-Belt Valletta

Werrej

1.	Għan	1
2.	Min aħna u x'nagħmlu	2
3.	Prinċipji Gwida	3
4.	Klijenti tal-Uffiċċju tal-Kummissjoni dwar is-Servizz Pubbliku	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 jistennu 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 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 tissarraff u tkun manifestata f'dawn l-istess prinċipji bażiċi li rridu nħaddmu.

2. MIN AĦNA U X'NAGĦMLU

Il-Missjoni tagħna

Sabiex il-provvista ta' servizzi pubbliċi eċċellenti f'ambjent delegate permezz tal-proċess ta' ħatriet pubbliċi li jharsu l-prinċipji tal-mertu u l-ekwità, u l-eżerċizzju ta' proċeduri dixxiplinarji ġusti u effiċjenti fis-Servizz Pubbliku ikunu żgurati permezz ta' monitoraġġ u skrutinju kontinwu.

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' jitolb li tkun bil-miktub. Is-servizzi tagħna huma konsistenti u kommessi għall-htiġijiet 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-hin 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 mfittxja b'mod konvenjenti u sigur.

4. KLIJENTI TAL-UFFIĊĊJU TAL-KUMMISSJONI DWAR IS-SERVIZZ PUBBLIKU

Uffiċjali pubbliċi u membri tal-pubbliku, li jgħaddu minn proċessi ta' għażla jew ta' dixxiplina.

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 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 imwiegħa 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	Twegiba finali fi żmien 3 ijiem tax-xogħol.
Talba għas-servizz	Agħmel referenza għall- Appendiċi 1 biex tara lista ta' servizzi.
Telefonati	Fil-jiem tax-xogħol, jitwiegħbu 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	Twegibiet 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 ħin ta' stennija. Se nirrispettaw il-ħin mogħti lilek. Jekk tasal tard, nirriżervaw 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 tiġi mistoqsi dwar x'għandek bżonn biex tingħada. Tittiehed imbagħad għand l-uffiċjal li se jaqdik. Il-ħin fil-kju jkun ta' madwar 5 minuti f'ċirkostanzi normali.
Informazzjoni online	L-informazzjoni fuq il-mezzi ta' komunikazzjoni tagħna tinżamm agġornata. Jekk għandek aċċess għall-internet, tista' ssib informazzjoni rilevanti fuq: Is-sit elettroniku: https://psc.gov.mt

Barra minn hekk, il-hin li jiehu s-servizz (dan hu l-hin 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 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-hin speċifikat:

A. L-Uffiċċju tagħna

- **Malta**

Il-Kummissjoni dwar is-Servizz Pubbliku
Livell 2, Palazzo Spinola
46, Triq San Kristofru,
Valletta, VLT 1464

B. Hinijiet tal-Ftuħ

- **Malta**

07:30-15:00

C. Bit-Telefown

2122 2063/4 jew 2247 8600

D. Email

psc@gov.mt

E. Minn fuq is-sit elettroniku tagħna

<https://psc.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;
- Tiehu l-hin tiegħek biex taqra l-applikazzjoni b'attenzjoni biex tkun tista' tghinna nagħtu servizz f'waqt;
- 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 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 ngibu fis-seħh titjib kontinwu fis-servizz tagħna lilek. Aħna niggarrantixxu l-anonimità tiegħek u li l-feedback tiegħek jgħinna ntejbju s-servizzi tagħna.

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

Feedback u lmenti jistgħu jintbagħtu kif ġej:

Uffiċċju tal-Kummissjoni dwar is-Servizz Pubbliku

Personalment: Il-Kummissjoni dwar is-Servizz Pubbliku, Livell 2, Palazzo Spinola, 46, Triq San Kristofru, Valletta, VLT 1464
Bit-Telefown: 2122 2063/4 jew 2247 8600
Bil-Posta: Il-Kummissjoni dwar is-Servizz Pubbliku, Livell 2, Palazzo Spinola, 46, Triq San Kristofru, Valletta, VLT 1464
Bl-Email: psc@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>

Meta tagħmel ilment:

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

Meta nindirizzaw l-ilmenti, aħna:

- Niggarrantixxu l-kunfidenzjalità tiegħek;
- Nirreferu l-każ tiegħek lis-**Segretarju/a Ezekuttiva'** 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 entitatijiet oħra) minn meta nkunu rċievejna 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-konklużjoni tal-investigazzjoni.

Wara li nkunu għalaqna l-proċess tal-ilment tiegħek, aħna nimpenjaw ruħna biex niehdu 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' tibghat rapport lid-Direttorat dwar Kwalità tas-Servizz fi hdan 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 nilhqu 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
- 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.



APPENDIĆI 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 nseguw aħna stess sabiex inti tircievi r-risposta finali fil-ħin.

Servizz	Eligibbiltà	Dak li huwa rikjest għal fini ta' konformità	Għażla ta' Applikazzjonijiet	Żmien stipulat li fih irid jingħata s-Servizz
Rappreżentazzjonijiet	Kandidati li nstabu ineligibbli għas-sejha ta' ħatra pubblika fi ħdan is-Servizz Pubbliku ta' Malta.	Ir-Rappreżentazzjoni għandha tiġi sottomessa fi żmien 5 ijiem tax-xogħol minn meta l-applikant jiġi nfurmat dwar l-ineligibbiltà tiegħu għas-sejha. <i>Nota: Applikazzjonijiet li jaslu tard jiġu aċċettati biss b'gustifikazzjonijiet validi u jiġu mgħoddija għall-konsiderazzjoni tal-Kummissjoni dwar is-Servizz Pubbliku.</i>	- Permezz tal-formola elettronika pprovduta fuq: Public Service Commission – Representation - Billi tibghat e-mail fuq: psc@gov.mt - Fizikament: FI-Uffiċċju tal-Kummissjoni dwar is-Servizz Pubbliku il-Belt Valletta	Konferma fi żmien jum (1) tax-xogħol. Meta jgħalaq il-perjodu ta' rappreżentazzjoni, issir valutazzjoni mill-OPSC fi żmien 15-il jum tax-xogħol. Jekk il-persuna konċernata tircievi kontroreplika, ir-rappreżentazzjoni tiġi riferuta għall-konsiderazzjoni tal-Kummissjoni. Dan irid isir fi żmien 5 ijiem tax-xogħol.
Petizzjonijiet	Kandidati ta' sejhiet fi ħdan is-Servizz Pubbliku li jhossuom aggravati bir-riżultat tal-bord tal-għażla.	Il-Petizzjoni trid tiġi pprezentata mill-applikant fi żmien għaxart (1) ijiem tax-xogħol mill-pubblikazzjoni tar-riżultati. <i>Nota: Applikazzjonijiet li jaslu tard jiġu aċċettati biss b'gustifikazzjonijiet validi u jiġu mgħoddija għall-konsiderazzjoni tal-Kummissjoni dwar is-Servizz Pubbliku.</i>	- Permezz tal-formola elettronika pprovduta fuq: Public Service Commission – Petition - Billi tibghat e-mail fuq: psc@gov.mt - Fizikament: FI-Uffiċċju tal-Kummissjoni dwar is-Servizz Pubbliku il-Belt Valletta	Konferma fi żmien jum (1) tax-xogħol. Meta jgħalaq il-perjodu ta' rappreżentazzjoni, issir valutazzjoni mill-OPSC fi żmien 20-il jum tax-xogħol. Kif titlesta l-valutazzjoni. Il-petizzjoni tiġi riferuta għall-konsiderazzjoni tal-Kummissjoni. Dan irid isir fi żmien 5 ijiem tax-xogħol.

Deċiżjonijiet	Membri tal-Pubbliku/Ministeri li qed ifittxu deċiżjonijiet relatati mal-proċessi tal-għażla.	Xejn	• Billi tibgħat e-mail fuq: psc@gov.mt • Fizikament: FI-Uffiċċju tal-Kummissjoni dwar is-Servizz Pubbliku il-Belt Valletta	Konferma fi żmien jum (1) tax-xogħol. Il-valutazzjoni ssir mill-OPSC fi żmien 3 ijiem tax-xogħol. Kif titlesta l-valutazzjoni, id-deċiżjoni tiġi riferuta għall-kunsiderazzjoni tal-Kummissjoni. Dan isir fi żmien 5 ijiem tax-xogħol.
----------------------	--	------	---	---

* It-timeframes kollha huma suġġetti għad-deliberazzjonijiet tal-Kummissjoni dwar is-Servizz Pubbliku.