

Charter ta' Servizz ta' Kwalità

Data meta magħmul: 7 ta' Marzu 2022
Data aġġornata: 12 t'Awwissu 2026
Numru tal-Verżjoni: 5

Dipartiment responsabbli biex jaġġorna dan id-dokument: Identità - Taqsima tal-Karta tal-Identità

Identità – Taqsima tal-Karta tal-Identità
Gattard House,
Triq Nazzjonali
Blata l-Bajda HMR 9010

Werrej

1.	Għan	3
2.	Min aħna u x'nagħmlu	3
3.	Prinċipji Gwida	3
4.	Klijenti tat-Taqsima tal-Karta tal-Identità	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-ghoti 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 tissarraf u tkun manifestata f'dawn l-istess prinċipji bażiċi li rridu nħaddmu.

2. MIN AĦNA U X'NAGĦMLU

Il-Missjoni tagħna

Il-missjoni tat-Taqsima tal-Karta tal-Identità hija li tissodisfa, fil-parametri tal-Ftehim tal-Aġenzija Identità, ir-responsabbiltajiet legali, regolatorji, politiċi, ta' strateġija u ta' servizz tagħna 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' jitolb li tkun bil-miktub. Is-servizzi tagħna huma konsistenti u kommessi għall-htigiet tal-klijenti.

Empatija: Aħna impenjati li nipprovdu servizzi li huma mfaċċja 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 TA' TAQSIMA TAL-KARTA TAL-IDENTITA'

Ċittadini Maltin li għandhom 14-il sena u aktar li jixtiequ japplikaw għall-Karta tal-Identità elettronika għall-ewwel darba, u/jew ċittadini Maltin li diġà għandhom Karta tal-Identità elettronika u jixtiequ jgedduha, jew jibdluha għal raġunijiet varji.

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 imwiegħba bl-Ingliż.
Binjiet	Aċċess shiħ 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	Għamel 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 (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.
Appuntamenti	L-applikanti jistgħu jagħmlu appuntamenti billi jagħfsu hawn: https://eidbooking.identity.gov.mt/v2/ Inti tkun milqugħ/a mal-wasla tiegħek u niggwidawk għas-servizz mitlub minnek. Inti tkun dirett lejn l-uffiċjal sabiex tinqeda. Il-ħin ta' stennija għall-klijenti li ssottomettew l-applikazzjoni tal-Karta tal-Identità tagħhom online jew li l-applikazzjoni tagħhom tkun diġà mimlija, se jkun bejn wiehed u ieħor bejn 10 jew 20 minuta f'ċirkostanzi normali. Klijenti li jagħmlu appuntamenti, il-ħin ta' stennija huwa ta' 5 minuti.
Informazzjoni online	L-informazzjoni fuq il-mezzi ta' komunikazzjoni tagħna ser tinżamm aġġornata. Jekk għandek aċċess għall-internet, tista' ssib informazzjoni rilevanti fuq is-sit web tagħna: https://identity.gov.mt/identity-cards-unit/ https://www.facebook.com/identitamalta https://www.instagram.com/identitamalta/ https://www.linkedin.com/company/identity-malta/

Metodi ta' pagament

Fejn applikabbli, il-ħlas jista' jsir fi flus kontanti jew permezz ta' kard ta' debitu/kreditu.

Barra minn hekk, il-ħin li jiehu 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

Taqsim tal-Karta tal-Identità
Gattard House
Triq Nazzjonali, Blata l-Bajda
HMR 9010

B. Hinijiet tal-Ftuħ

• Malta

Mit-Tnejn sal-Ġimgħa	07:30-14:00
L-Erbgħa:	07:30-14:00
	15:00-18:00
Is-Sibt:	07:30-11:00

C. Bit-Telefown

+356 2590 4300

D. Email

Infoeid.identita@gov.mt

E. Minn fuq is-sit elettroniku tagħna

<https://identita.gov.mt/identity-cards-unit/>

7. AĦNA QEGHDIN 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, shiħa 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;
- Tiehu l-ħin tiegħek biex taqra l-applikazzjoni b'attenzjoni biex tkun tista' tgħina 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 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-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 gābx ruħu sew, jew li ma takx biżżejjed ħsieb u attenzjoni, jekk jogħġbok ikkuntattjana.

Feedback u lmenti jistgħu jintbagħtu kif ġej:

Taqsim tal-Karta tal-Identità

Personalment:	Taqsim tal-Karta tal-Identità, Gattard House, Triq Nazzjonali, Blata l-Bajda
Bit-Telefown:	+356 2590 4300
Bil-Posta:	Taqsim tal-Karta tal-Identità, Gattard House, Triq Nazzjonali, Blata l-Bajda
BI-Email:	Infoeid.identita@gov.mt

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

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-tranzazzjoni li tkun qed tilmenta dwarha;
- Speċifika x'inhil-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;
- Nipprovdlek 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;

- Ninfurmaww 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 nimpjenjaw ruġna 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 KVALITÀ 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'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 jigi rivedut skont il-htieġa, 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 offriti, 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 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 nseguw aħna stess sabiex inti tirċievi r-risposta finali fil-ħin.

SERVIZZ	ELIĠIBILITA	DAK LI HUWA RIKJEST GĦAL-FINI TA' KONFORMITA	GĦAZLA TA' APPLIKAZZJONIJIET	ŻMIEN STIPULAT LI FIH IRID JINGĦATA S-SERVIZZ
Applikazzjonijiet ġodda għal Karti tal-Identità. Il-ħruġ ta' Karta tal-Identità elettronika għall-applikanti għall-ewwel darba.	Applikanti jeħtieġ li jkunu Ċittadin ta' Malta u jkollhom 14-il sena jew aktar.	L-applikanti jridu jipprezentaw dan li ġej: a. Formola tal-Applikazzjoni ID10* (li trid timtela mill-applikant u ffirmata u ttimbrata minn rakkomandant), b. Ritratt tad-daqs tal-passaport iffirmit fuq wara mill-istess rakkomandant, c. Ċertifikat taċ-Ċittadini/Ċittadini b'nazzjonalità doppja mill-Aġenzija Komunità Malta fil-każ ta' persuni li kisbu ċ-Ċittadinanza Maltija. d. Prova ta' indirizz residenzjali, bħal kuntratt ta' xiri ta' propjeta', kuntratt ta' kiri, flimkien ma' kwalunkwe dokument addizzjonali kif meħtieġ. *Il-Formola tal-Applikazzjoni ID10 tista' tingabar mit-Taqsima tal-Karta tal-Identità. Informazzjoni rilevanti oħra tista' tiġi aċċessata fuq is-sit web ta' Identità Malta: https://identita.gov.mt/identity-cards-unit/	Personalment: fl-Uffiċċji tat-Taqsima tal-Karta tal-Identità, Gattard House Blata l-Bajda, matul il-ħinijiet tal-uffiċċju. Online: L-applikazzjonijiet jistgħu jiġu sottomessi online permezz tas-sit web ta' Identità Malta https://eforms.identitymalta.com/applications/new Meta jiġu sottomessi, l-applikanti jirċievu imejl awtoġenerata fejn jiġu infurmati li għad iridu jżuru t-Taqsima tal-Karta tal-Identità sabiex id-data bijometrika tagħhom tingabar u jiffirmaw il-formoli relattivi. Il-formoli elettronici pprezentati online jistgħu jiġu pprintjati mad-desk tar-reception fit-Taqsima tal-Karta tal-Identità. L-applikant ikollu jipprovdni n-numru ta' referenza tal-applikazzjoni tiegħu mad-desk tar-reception sabiex jiprintja l-formoli.	Fl-istadju tal-approvazzjoni, l-applikanti se jirċievu email u se jiġu infurmati li l-applikazzjoni tagħhom qed tiġi pprocessata. Karta tal-identità elettronika miġbura mit-Taqsima tal-Karta tal-Identità, l-Blata l-Bajda: L-applikant jirċievi notifika permezz ta' SMS fi żmien sitt (6) ijiem tax-xogħol fejn tinfirmah li l-Karta tal-Identità hija lesta u tista' tingabar mit-Taqsima tal-Karta tal-Identità fi żmien tnax-il (12) xahar. L-applikanti jkunu jridu jipprezentaw il-Formola ID9 – temporary eID Card (il-karta r-roża) mogħtija lilhom fil-fażi tal-applikazzjoni. Parti terza tista' wkoll tiġbor il-karta tal-identità elettronika f'isem l-applikant. Il-parti terza jkollha tippreżenta d-dokumentazzjoni msemija hawn fuq flimkien mad-dokument ta' identifikazzjoni tagħha. Karta tal-identità elettronika miġbura miċ-Ċentri tas-Servizz.gov: (l-eqreb ċentru għall-indirizz residenzjali tal-applikant kif indikat fl-istadju tal-applikazzjoni) – Il-Karta tal-Identità elettronika tkun tista' tingabar fi żmien għaxart (10) ijiem tax-xogħol mid-data tal-applikazzjoni. L-applikant se jirċievi messaġġ elettroniku (SMS), li jinfurmah li l-Karta tal-identità elettronika hija lesta għall-ġbir miċ-ċentru kif indikat u li għandha tingabar fi żmien disghajn (90) ġurnata. L-applikanti jkunu jridu jipprezentaw il-Formola ID9 – temporary eID Card (il-karta r-roża) mogħtija lilhom fil-fażi tal-applikazzjoni. Parti terza tista' tiġbor il-karta tal-identità elettronika f'isem l-applikant. Il-parti terza jkollha tippreżenta d-dokumentazzjoni msemija hawn fuq flimkien mad-dokument ta' identifikazzjoni tagħha. Għal talbiet urġenti, il-Karta tal-Identità elettronika tista' tingabar fi żmien tlett (3) ijiem tax-xogħol jew inqas skont il-ħtieġa, mit-Taqsima tal-Karta tal-Identità, fi Blata l-Bajda. Japplika fl-as ta' €40.

Karti tal-identità elettronika mitlufa. Sostituzzjoni ta'Karta tal-identità elettronika mitlufa.	Ċittadini ta' Malta li diġà għandhom Karta tal-Identità elettronika Maltija.	L-applikanti jridu jipprezentaw dan li ġej: a. Rapport tal-Pulizija li jkun fih dettalji dwar il-Karta tal-Identità elettronika mitlufa, bħal meta u fejn intilfet. b. Il-formola ID10a mimlija.*(li trid timtela mill-applikant) *Il-Formola tal-Applikazzjoni ID10a tista' tingabar mit-Taqsima tal-Karta tal-Identità. Informazzjoni rilevanti oħra tista' tiġi aċċessata minn fuq is-sit web tal-Aġenzija Identità:https://identita.gov.mt/identity-cards-unit/ Japplika hlas ta' €22.	L-istess bħal hawn fuq.	L-istess bħal hawn fuq.
Tiġdid tal-Karta tal-Identità elettronika, li skadiet, 14+ 16+, 18+, 60+ u 75+ sena.	Ċittadini ta' Malta li diġà għandhom Karta tal-Identità elettronika Maltija.	L-applikanti jridu jipprezentaw dan li ġej: a. Klijenti għandhom jipprezentaw il-Karta tal-Identità elettronika tagħhom. b. Il-Formola ID10a mimlija.* Prova tal-indirizz residenzjali f'każ li jkun hemm bidla fl-indirizz residenzjali tal-applikant, bħal kuntratt ta' xiri ta' propjeta', kuntratt ta' kiri, flimkien ma' kwalunkwe dokument addizzjonali kif meħtieġ.*Il-Formola tal-Applikazzjoni ID10a tista' tingabar mit-Taqsima tal-Karta tal-Identità. Informazzjoni rilevanti oħra tista' tiġi aċċessata minn fuq is-sit web ta' Identità https://identita.gov.mt/identity-cards-unit/	L-istess bħal hawn fuq.	Fl-istadju tal-approvazzjoni, l-applikanti se jirċievu email u se jiġu infurmati li l-applikazzjoni tagħhom qed tiġi pprocessata. Karta tal-identità elettronika miġbura mit-Taqsima tal-Karta tal-Identità, l-Blata l-Bajda: L-applikant jirċievi notifika permezz ta' SMS fi żmien sitt (6) ijiem tax-xogħol fejn tinfirmah li l-Karta tal-Identità hija lesta u tista' tingabar mit-Taqsima tal-Karta tal-Identità fi żmien tnax-il xahar. Parti terza tista' tiġbor il-karta tal-identità elettronika f'isem l-applikant. Il-parti terza jkollha tippreżenta d-dokumentazzjoni msemmija hawn fuq flimkien mad-dokument ta' identifikazzjoni tagħha. Parti terza tista' tiġbor il-karta tal-identità elettronika f'isem l-applikant. Il-parti terza jkollha tippreżenta d-dokumentazzjoni msemmija hawn fuq flimkien mad-dokument ta' identifikazzjoni tagħha. Għal talbiet urġenti, il-Karta tal-Identità elettronika tista' tingabar fi żmien tlett (3) ijiem tax-xogħol jew inqas skont il-ħtieġa, mit-Taqsima tal-Karta tal-Identità, fi Blata l-Bajda. Japplika hlas ta' €40.

Bidla fl-indirizz. Talbiet biex jinbidel l-indirizz residenzjali ta' persuna fuq il-Karta tal-Identità elettronika.	Ċittadini ta' Malta li digà għandhom Karta tal-Identità elettronika Maltija.	L-applikanti jridu jipprezentaw dan li ġej: a. Il-klijenti għandhom jipprezentaw il-Karta tal-Identità elettronika tagħhom. b. Il-formola mimlija ID10a.* c. Prova tal-indirizz residenzjali f'każ li jkun hemm bidla fl-indirizz residenzjali tal-applikant, bhal kuntratt ta' xiri ta' propjetà, kuntratt ta' kiri, flimkien ma' kwalunkwe dokument addizzjonali kif meħtieġ. * Il-Formola tal-Applikazzjoni ID10a tista' tingabar mit-Taqsima tal-Karta tal-Identità. Informazzjoni rilevanti oħra tista' tiġi aċċessata minn fuq is-sit web ta' Identità https://identita.gov.mt/identity-cards-unit/	L-istess bhal hawn fuq.	L-istess bhal hawn fuq.
Bidla fl-isem jew fil-kunjom tad-detentur. Talba biex jinbidel l-isem jew il-kunjom tad-detentur fuq il-Karta tal-Identità elettronika.	Ċittadini ta' Malta li digà għandhom Karta tal-Identità elettronika Maltija.	NOTA: L-isem jew il-kunjom jeħtieġ li jinbidel mill-Uffiċċju tar-Reġistru Pubbliku qabel ma ssir applikazzjoni għal Karta tal-Identità elettronika ġdida. L-applikanti jridu jipprovdu dan li ġej: a. Il-klijenti għandhom jipprezentaw il-Karta tal-Identità elettronika tagħhom. b. Il-Formola ID10a mimlija.* * Il-Formola tal-Applikazzjoni ID10a tista' tingabar mit-Taqsima tal-Karta tal-Identità. Informazzjoni rilevanti oħra tista' tiġi aċċessata minn fuq is-sit web tal-Aġenzija Identità: https://identita.gov.mt/identity-cards-unit/	L-istess bhal hawn fuq.	L-istess bhal hawn fuq.
Bidla ta' Karta tal-Identità elettronika bil-ħsara. Bidla ta' Karta tal-Identità elettronika bi ħsara fiżika u ta' Karta tal-Identità elettronika b'ċippa difettuża.	Ċittadini ta' Malta li digà għandhom Karta tal-Identità elettronika Maltija.	L-applikanti jridu jipprezentaw dan li ġej: a. Il-klijenti għandhom jipprezentaw il-Karta tal-Identità elettronika tagħhom b. Il-Formola ID10a mimlija* F'każ ta' Karta tal-Identità elettronika li tkun saritilha ħsara fiżika, tapplika tariffa ta' € 16.50. M'hemm l-ebda ħlas fil-każ ta' ċippa difettuża.	L-istess bhal hawn fuq.	Fl-istadju tal-approvazzjoni, l-applikanti se jirċievu email u se jiġu infurmati li l-applikazzjoni tagħhom qed tiġi pproċessata. Karta tal-identità elettronika miġbura mit-Taqsima tal-Karta tal-Identità, l-Blata l-Bajda: L-applikant jirċievi notifika permezz ta' SMS fi żmien sitt (6) ijiem tax-xogħol fejn tinfurmah li l-Karta tal-Identità hija lesta u tista' tingabar mit-Taqsima tal-Karta tal-Identità fi żmien tnax-il xahar. Parti terza tista' tiġbor il-karta tal-identità elettronika f'isem l-applikant. Il-parti terza jkollha tippreżenta d-

		* Il-Formola tal-Applikazzjoni ID10a tista' tingabar mit-Taqsima tal-Karta tal-Identità. Informazzjoni rilevanti oħra tista' tiġi aċċessata fuq is-sit web tal-Aġenzija Identità: https://identita.gov.mt/identity-cards-unit/		dokumentazzjoni msemmija hawn fuq flimkien mad-dokument ta' identifikazzjoni tagħha. Karta tal-identità elettronika miġbura miċ-Ċentri tas-Servizz.gov: (l-eqreb ċentru għall-indirizz residenzjali tal-applikant kif indikat fl-istadju tal-applikazzjoni) – Il-Karta tal-Identità elettronika tkun tista' tingabar fi żmien għaxart (10) ijiem tax-xogħol mid-data tal-applikazzjoni. L-applikant se jirċievi messagg elettroniku (SMS), li jinfurmah li l-Karta tal-identità elettronika hija lesta għall-ġbir miċ-ċentru kif indikat u li għandha tingabar fi żmien disghajn (90) ġurnata. Parti terza tista' tiġbor il-karta tal-identità elettronika f'isem l-applikant. Il-parti terza jkollha tippreżenta d-dokumentazzjoni msemmija hawn fuq flimkien mad-dokument ta' identifikazzjoni tagħha. Għal talbiet urġenti, il-Karta tal-Identità elettronika tista' tingabar fi żmien tlett (3) ijiem tax-xogħol jew inqas skont il-ħtieġa, mit-Taqsima tal-Karta tal-Identità, fi Blata l-Bajda. Japplika hlas ta' €40.
Servizz fid-dar Żjarat fid-djar lil dawk l-applikanti kollha li għandhom problemi ta' mobilità.	Ċittadini ta' Malta	Is-servizzi kollha msemmija hawn fuq huma offruti lill-applikanti kollha li għandhom diffikultà biex joħorġu minn djarhom. Irreferi għas-servizzi ta' hawn fuq għar-rekwiżiti ta' konformità.	L-applikazzjonijiet jistgħu jiġu sottomessi online permezz tas-sit web https://eforms.identita.gov.mt/. Meta jiġu sottomessi, l-applikanti jirċievu email li tinfurmahom lit-Taqsima tal-Karta tal-Identità se tikkuntattjahom biex isir appuntament. L-applikanti u l-partijiet terzi jistgħu wkoll iressqu talba f'isem id-detentur tal-Karta tal-Identità elettronika mat-Taqsima tal-Karta tal-Identità, permezz tal-email infoeid.identita@gov.mt jew billi jċemplu fuq + 356 2590 4300.	It-talba għal appuntamenti ser jinħarġu fuq bażi ta' min jiġi l-ewwel u jiddependu fuq il-lokalità tal-applikant. Karta tal-identità elettronika miġbura mit-Taqsima tal-Karta tal-Identità, l-Blata l-Bajda: L-applikant jirċievi notifika permezz ta' SMS fi żmien sitt (6) ijiem tax-xogħol fejn tinfurmah li l-Karta tal-Identità hija lesta u tista' tingabar mit-Taqsima tal-Karta tal-Identità fi żmien tnax-il xahar. Parti terza tista' tiġbor il-karta tal-identità elettronika f'isem l-applikant. Il-parti terza jkollha tippreżenta d-dokumentazzjoni msemmija hawn fuq flimkien mad-dokument ta' identifikazzjoni tagħha. Karta tal-identità elettronika miġbura miċ-Ċentri tas-Servizz.gov: (l-eqreb ċentru għall-indirizz residenzjali tal-applikant kif indikat fl-istadju tal-applikazzjoni) – Il-Karta tal-Identità elettronika tkun tista' tingabar fi żmien għaxart (10) ijiem tax-xogħol mid-data tal-applikazzjoni. L-applikant se jirċievi messagg elettroniku (SMS), li jinfurmah li l-Karta tal-identità elettronika hija lesta għall-ġbir miċ-ċentru kif indikat u li għandha tingabar fi żmien disghajn (90) ġurnata.

				Parti terza tista' tigbor il-karta tal-identità elettronika f'isem l-applikant. Il-parti terza jkollha tippreżenta d-dokumentazzjoni msemmija hawn fuq flimkien mad-dokument ta' identifikazzjoni tagħha. Għal talbiet urġenti, il-Karta tal-Identità elettronika tista' tingabar fi żmien tlett (3) ijiem tax-xogħol jew inqas skont il-ħtieġa, mit-Taqsima tal-Karta tal-Identità, fi Blata l-Bajda. Japplika ħlas ta' €40.
Għajnuna lill-klijenti tat-Taqsima tal-Karta tal-Identità dwar il-kontijiet virtwali tal-eID. Assistenza lill-klijenti dwar mistoqsijiet relatati mal-Karta tal-Identità elettronika. Assistenza lill-klijenti bil-kont virtwali tagħhom tal-eID. Assistenza lill-klijenti fl-issettjar mill-ġdid tal-PINs tal-Karta tal-Identità elettronika tagħhom, għajnuna biex jattivaw l-awtentikazzjoni b'Two Factor, fil-bidla tal-password, u fl-aġġornament tal-indirizz tal-imejl jew tan-numru ta' kuntatt.	Residenti Maltin li għandhom Karta tal-Identità elettronika valida jew dokument / karta ta' residenza.	Mhux applikabbli.	Il-klijenti jistgħu jikkuntattjaw lit-Taqsima tal-Karta tal-Identità fuq + 356 2590 4300, jibagħtu imejl lil infoeid.identita@gov.mt jew iżuru l-uffiċċju tagħna f'Gattard House, Blata l-Bajda. Sabiex jiġi ssettjat mill-ġdid in-Numru ta' Identifikazzjoni Personali tal-Karta tal-eID (PIN), il-klijenti jkollhom bżonn iżuru l-uffiċċju tagħna personalment u jippreżentaw il-Karta tal-Identità elettronika tagħhom. Sabiex tiġi mibdula l-email, il-klijenti jkollhom bżonn iżuru l-uffiċċju personalment u jippreżentaw il-Karta tal-Identità elettronika tagħhom.	Il-klijenti huma mgħejjuna mil-ewwel minn fuq it-telefown. It-telefonati huma mwiegħba fil-pront matul il-hinijiet tal-uffiċċju. Matul il-ġimgħa, emails huma mwiegħba fi żmien jum (1) tax-xogħol minn meta jiġu riċevuti. Tintbat email bl-attivazzjoni għall-kont tal-eID. Din il-holqa hija pprovduta mil-ewwel lill-klijenti li jiġu fit-Taqsima tal-Karta tal-Identità; fi żmien jum (1) tax-xogħol jekk it-talba tintbagħat bil-posta elettronika; jew fi żmien tlett (3) ijiem tax-xogħol jekk l-applikant jagħmel talba għal kont virtwali tal-eID fl-applikazzjoni tal-Karta tal-Identità elettronika tiegħu/tagħha.