

Charter ta' Servizz ta' Kwalità

Data meta magħmul: 14 ta' Marzu 2022

Data aġġornata: 11 ta' Settembru 2026

Numru tal-Verżjoni: 4

Dipartiment responsabbli biex jaġġorna dan id-dokument: L-Uffiċċju għas-Servizzi Konsulari (CSO) fi hdan id- Direttorat għas-Servizzi Konsulari u l-Maltin li Jgħixu barra minn Malta

L-Uffiċċju għas-Servizzi Konsulari
18 Triq San Zakkarija
Il-Belt Valletta

Werrej

1.	Għan	3
2.	Min aħna u x'nagħmlu	3
3.	Prinċipji Gwida	3
4.	Klijenti tal-Uffiċċju għas-Servizzi Konsulari	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 tissarraġ u tkun manifestata f'dawn l-istess prinċipji bażiċi li rridu nħaddmu.

2. MIN AĦNA U X'NAGĦMLU

Il-Missjoni tagħna

L-Uffiċċju għas-Servizzi Konsulari (CSO) għandu l-għan li jgħib id-diversi servizzi konsulari aktar viċin il-pubbliku, bil-għan li jservi ta' support għal ċittadini u individwi, kemm jekk jgħixu f'Malta kif ukoll barra, f'materji amministrattivi partikolarment il-legalizzazzjoni ta' dokumenti pubbliċi, kif ukoll pariri dwar viża. Waqt li dejjem jimmira għall-eċċellenza, is-CSO iwiegħed li jagħmel l-almu kollu tiegħu sabiex itejjeb is-servizzi li jagħti permezz tal-introduzzjoni ta' prattiċi innovattivi u trasparenti li jnaqqsu l-burokrazija fil-waqt li joħloq ambjent dejjem aktar user-friendly.

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-ftigijiet 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 hielsa 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 minghajr 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 mfittxija b'mod konvenjenti u sigur.

4. KLIJENTI TAL-UFFIČĊJU GĦAS-SERVIZZI KONSULARI

Il-klijenti prinċipali tagħna huma entitajiet u individwi li jgħixu Malta u barra minn Malta, li għandhom bżonn assistenza relatata mal-legalizzazzjoni ta' dokumenti, pariri rigward viża jekk qed jippjanaw li jsiefru barra mill-pajjiż, kif ukoll kwistjonijiet konsulari ġeneriċi 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 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 nwegħbuha bil-Malti, filwaqt li kull korrispondenza oħra tkun imwiegħba 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	Aghmel referenza għall- Appendiċi 1 biex tara lista ta' servizzi.
Telefonati	Fil-jiem tax-xogħol, jitwegħbu 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. Tittieħed imbagħad 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: www.consularplus.gov.mt
Metodi ta' pagament	Il-metodu preferut huwa bl-EPOS. Hlasijiet permezz ta' ċekkijiet huma aċċettati wkoll. Għal klijenti li jgħixu barra għandna l-facilità ta' online transfers. Mill-1 ta' Jannar 2022, skond Direttiva maħruġa mill-Bank Ċentrali ta' Malta, ma jistgħux jinħarġu ċekkijiet għal ammonti ta' €20.00 jew inqas. F'dawn il-każijiet, il-hlas għandu jsir b'karta ta' debitu jew kreditu jew b'ordni postali.

Barra minn hekk, il-ħin li jiehu s-servizz (dan hu l-ħin li jittiehed biex tiġi pprocessata 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**
18, Triq San Zakkarija, Il-Belt Valletta

B. Hiniġiet tal-Ftuħ

- **Malta**
Xitwa 1 ta' Ottubru – 15 ta' Ġunju:
08:00 – 12:00 u 14:00 – 15:00
Sajf 16 ta' Ġunju 0 30 ta' Settembru:
08:00 – 12:00

C. Bit-Telefown

21 242191 or 2204 0000

Skont il-hiniġiet li jidhru hawn taħt

Xitwa 1 ta' Ottubru – 15 ta' Ġunju: 07:45 – 17:15

Sajf 16 ta' Ġunju – 30 ta' Settembru 07:30 – 13:30

F'kaz ta' materji / bżonnijiet urġenti wara l-hiniġiet

hawn fuq imsemmija inti mitlub iċċempel fuq

2124 2191 liema numru jiġi mwieġeb mid-Duty Officer.

D. Email

consular.foreign@gov.mt

E. Minn fuq is-sit elettroniku tagħna

<https://consularplus.gov.mt/home?lang=en>

F. Mobile Apps:

ConsularPlus

7. AĦNA QEGHDIN GHAD-DISPOŻIZZJONI TIEGHEK

Aĥna impenjati sabiex ngħinukom tiksbu l-informazzjoni u d-dokumenti neċessarji marbuta mas-servizz relatat.

Aĥna niżguraw li inti:

- Tagħtina informazzjoni f'waqtha, shiĥa u eżatta. Meta nircievu applikazzjoni mhux kompluta, aĥna ninfurmawk dwar dak li jkun hemm bżonn aktar u ngħinuk biex iġġib id-dokumenti rekwiżiti, u biex timliehom b'mod korrett;
- Tieĥu 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

Aĥna impenjati li noffru Servizz ta' Eċċellenza u nirsistu li ngħibu fis-seħħ titjib kontinwu fis-servizz tagħna lilek. Aĥna niggarantixxu l-anonimità tiegħek u li l-feedback tiegħek jgħinna ntejbu s-servizzi tagħna.

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

Feedback u lmenti jistgħu jintbagħtu kif ġej:

L-Uffiċċju għas-Servizzi Konsulari

Personalment: 18, Triq San Zakkarija, Il-Belt Valletta

Bit-Telefown: 21 242191 jew 2204 0000

Bil-Posta: L-Uffiċċju għas-Servizzi Konsulari, 18 Triq San Zakkarija Il-Belt Valletta

BI-Email: consular.foreign@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, u tikklikkja fuq 'Talba ta' Informazzjoni' hawn: <https://servizz.gov.mt/mt/InformationRequest>
- 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;
- Ninfurmawk 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 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 DWARKWALITÀ 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.

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-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 offruti, 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.



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 nsegwuh 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
Legalizzazzjoni ta' dokumenti	Individwi li jgħixu Malta u klijenti internazzjonali	Id-dokumenti li se jkunu legalizzati għandhom ikunu wara xulxin. Il-pajjiż fejn id-dokumenti se jiġu użati għandu jtniżżel b'mod ċar. L-Awtentikazzjoni ta' dokumenti ta' natura mhux kummerċjali għandhom ħlas ta' €12 u dokumenti ta' natura kummerċjali għandhom ħlas ta' €20 skond il-LN221/16.	Id-dokumenti li se jkunu legalizzati jistgħu jingiebu direttament l-Uffiċċju, mibgħuta, jew impoġġija fi drop box li tinsab 'il barra mir-reception tal-Uffiċċju. Il-klijent għandu jinforma lill-Uffiċċju b'telefonata jew b'ittra elettronika li d-dokumenti ġew mibgħuta. Għall-legalizzazzjoni t'aktar minn 10 dokumenti, il-klijent huwa mitlub iħalli d-dokumenti fid-drop-box u jiġi kkuntattjat fi żmien 3 ijiem tax-xogħol biex jiġborhom lura.	Daqs ħmistax-il minuta jekk in-numru tad-dokumenti hu inqas minn 10 u huma miġjuba fizikament l-Uffiċċju. Fi żmien 3 ijiem tax-xogħol mid-data tal-wasla tad-dokumenti jekk jitqiegħdu fid-drop-box.
Pariri dwar Viża	Ċittadini Maltin jew ċittadini li jgħixu Malta u li se jivvjaġġaw barra minn Malta għal skopijiet ta' negozju jew personali.	Il-klijenti jridu jindikaw il-pajjiż li se jrin fih.	Parir jista' jintalab billi wieħed iżur l-Uffiċċju waqt il-ħinijiet tal-ftuh għall-pubbliku, iċempel fuq 2124 2191 jew 2204 0000 jew b'ittra elettronika lil consular.foreign@gov.mt	Jekk il-parir fuq il-viża huwa mitlub fizikament fl-uffiċċju jew b'telefonata, risposta tingħata immedjatament. Jekk il-mistoqsija ma tkunx tista' tiġi mwieġba minnufih, tingħata risposta fi żmien 3 ijiem. Talbiet għal pariri dwar viża mibgħuta b'ittra elettronika jiġu mwieġba fi żmien 3 ijiem.

Servizzi Konsulari Ġenerali	Ċittadini Maltin jew ċittadini li jirrikjedu assistenza konsulari (pereżempju passaport mitluf/misruq, jew dwar finanzi, mard, incidenti, mewt barra mill-pajjiż, u iktar.	Xejn	Wieħed jista' wkoll jagħmel appuntament sabiex iżur l-Uffiċċju personalment. Talbiet għal assistenza jistgħu jiġu sottomessi fuq consular.foreign@gov.mt; jew permezz tat-telefown fuq 2124 2191 jew 2204 0000. Għal kwistjonijiet urġenti wara ħinijiet tal-uffiċċju wieħed jista' jċempel fuq 2124 2191.	Iż-żmien li jiehu s-service delivery jiddependi skond il-każ. Kwistjonijiet minuri jiġu indirizzati b'mod immedjat jew fi żmien 3 ijiem tax-xogħol jekk pariri jkunu meħtieġa. F'każ ta kwistjonijiet iktar kumplessi u li ma jistgħux jiġu indirizzati fi żmien 3 ijiem tax-xogħol, il-klijent se jiġi infurmat b'dan u jibda jiġi aġġornat kull 5 ijiem tax-xogħol.
------------------------------------	---	-------------	--	---