

Charter ta' Servizz ta' Kwalità

Data meta magħmul: 7 ta' Marzu 2022

Data meta aġġornat: 11 ta' Settembru 2026

Numru tal-Verżjoni: 4

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

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 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 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 tissarraff 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 ta' 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-htiġiet 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-ħin 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 mfittxija b'mod konvenjenti u sigur.

4. KLIJENTI TA' IDENTITA – UFFIĊĊJU TAL-PASSAPORTI

L-Uffiċċju tal-Passaporti johroġ il-Passaporti elettronici liċ-ċittadini Maltin, irrISPettivament mill-età, sakemm ma jingħatawx struzzjonijiet mod ieħor mill-Qrati Maltin. Johroġ ukoll dokumenti tal-ivvjaġġar oħra lil ċittadini barranin sugġetti 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 nikkuntattjawnhom 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, jittwieġbu mat-3 darba li jdoqq it-telefown.
Rikonossiment 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 appuntamenti online qabel ma' jiġu l-uffiċċji tagħna fil-Marsa. L-appuntamenti jistgħu isiru minn fuq il-website ta' Identità – https://passportbooking.identita.gov.mt
Fin fil-kju (fejn applikabbli)	Inti tkun milqugħ/a mal-wasla tiegħek u jiġi mistoqsi lilek dwar x'għandek bżonn biex tingħada, tingħata biljett u meta n-numru tiegħek jidher fuq l-iskrin tat-Ticketing System, tiġi ggwidat' għand l-uffiċċjal 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 jithallsu lill-Aġenzija Identità. Għall-aħħar tariffi applikabbli gentiment irreferi għal:

<https://identita.gov.mt/passport-office-sec-page-applicable-fees/>

Barra minn hekk, il-ħin li jiehu s-servizz (dan hu l-ħin 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-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
I-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 QEGHDIN GĦAD-DISPOŻIZZJONI TIEGĦEK

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

Aĥna niżguraw li inti:

- Tagħtina informazzjoni f'waqtha, sħiħa u eżatta. Meta nirċievu applikazzjoni mhux kompluta, aĥna ninfurmawk dwar dak li jkun hemm bżonn aktar u ngħinuk biex iġġib id-dokumenti rekwizi, u biex timliehom b'mod korrett;
- Tiegħu l-ħin tiegħek biex taqra l-applikazzjoni b'attenzjoni biex tkun tista' tghina 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 konciz bil-Malti jew bil-Ingliż;
- Tittratta lill-istaff tagħna bil-korteżija u r-rispett li jixraq, 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

Aĥna impenjati li noffru Servizz ta' Eċċellenza u nirsistu li ngibu 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 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:

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

BI-Email: passports.identita@gov

L-app Rate the Public Service tista' titnizzel 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 tiklikkja 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
- Ipprovdil informazzjoni addizzjonali li kapaċi tgħinna nsolvi 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 entitatijiet oħra) minn meta nkunu rċivejna l-ilment u l-informazzjoni rekwiżita kollha;
- Ninformawk 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 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 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 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' 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 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 nseguwuh aħna stess sabiex inti tirċievi r-risposta finali fil-hin.

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 għall-ewwel darba jehtieg li jissottomettu d-dokumenti li ġejjin mal-Uffiċċju tal-Passaporti: - Karta tal-eID originali u valida; - Formola A: jehtieg li jimtlew it-Taqsimiet 1, 2, 5 u 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 rakommandant.	L-Aplikant 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 jingabar 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 hlas* 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 jgeddu l-passaport elettroniku tagħhom jehtieg li jissottomettu d-dokumenti li ġejjin mal-Uffiċċju tal-Passaporti: - Karta tal-eID originali u valida - Formola A: jehtieg li jimtlew it-Taqsimiet 1, 2, 5 u 9. - Passaport attwali Id-data bijometrika (ritratt tal-wiċċ u marki tas-swaba) tingabar mill-Uffiċċju tal-Passaporti. Formola A tista' titnizzel minn https://identita.gov.mt/passport-office-main-page/ jew tingabar mill-uffiċċji tagħna; għases tal-	L-Aplikant 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 hlas* ta' €160.

		pulizija; kunsilli lokali u aġenziji tal-ivvjaġġar.		
Il-Passaport elettroniku tal-minuri Il-Passaport 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 taht 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/tutor ikun irid jehmeż żewġ (2) ritratti tal-passaport identiċi ffirmati u approvati fuq wara mill-istess rakkomandant. - Iz-żewġ karti tal-identità oriġinali tal-ġenituri irridu jkunu preżenti l-Uffiċċju tal-Passaporti. - Mhuwix meħtieġ li t-tifel/tifla jmorru personalment l-Uffiċċju tal-Passaporti. - Il-passaport preċedenti tal-minuri (jekk disponibbli). - L-Applikazzjoni tiġi sottomessa minn wiehied mill-ġenituri. Minuri 6-13 il-sena 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/tutor ikollu jehmeż ritratt tal-passaport wiehied (1) li għandu jiġi ffirmat fuq wara u approvat mill-istess rakkomandant. - Il-minuri għandhom imorru personalment fl-Uffiċċju tal-	L-Applikant huwa mitlub jiehu 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.identity.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 jingabar personalment minn wiehied 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 jipprezentaw il-karta tal-Identità oriġinali u valida. Talbiet urġenti jiġu pproċessati fi żmien erba' s'ghat 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. - Iz-zewg Karti ta-identita' originali ta-ġenituri irridu jkunu prezenti l-Uffiċċju ta-Passaporti. - Il-passaport preċedenti ta-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 ta-firem ta-ġenituri fil-preżenza tiegħu/tagħha. - Il-minuri f'dik l-età m'għandhomx għalfejn iġibu magħhom ritratt ta-passaport - Jipprezentaw il-karta ta-identità 14+ Maltija tagħhom. - Iz-zewg karti ta-identita' originali ta-ġenituri irridu jkunu prezenti l-Uffiċċju ta-Passaporti. - Il-minuri għandhom imorru personalment fl-Uffiċċju ta-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. I - r-rakkomandant għandu wkoll ikun xhud ta-firem ta-ġenituri fil-preżenza tiegħu/tagħha. - Il-minuri f'dik l-età m'għandhomx għalfejn iġibu		
--	--	---	--	--

		magħhom ritratt tal-passaport, iżda jeħtieġ li jipprezentaw il-karta tal-eID 16+ tagħhom. - Iz-zewg Karti tal-identità oriġinali tal-ġenituri iridu jkunu preżenti l-Uffiċċju tal-Passaporti. - Il-minorenni għandhom imorru personalment fl-Uffiċċju tal-Passaporti biex jittieħdihom 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-Taqsimit 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) tingabar mil-Uffiċċju tal-Passaporti. Il-Formola A tista' titnizzel minn https://identita.gov.mt/passport-office-main-page jew tingabar mill-uffiċċji tagħna; għases tal-Pulizija; kunsilli lokali u aġenziji ta' l-ivjaġġar. Minuri – L-Istess applikazzjoni għall-passaport, bir-reqwiżit tal-minuri. Il-Passaport Diplomatiku għall-minuri sa meta jagħlqu 9 snin se jkun validu għal sentejn (2).	L-Applikant huwa mitlub jiehu 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. Flas* 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 originali u valida - Formola A: jehtieg 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) tingabar mill-Uffiċċju tal-Passaporti. Formola A tista' titnizzel minn https://identita.gov.mt/passport-office-main-page, jew tingabar mill-uffiċċji tagħna; għases tal-pulizija; kunsilli lokali u aġenziji tal-ivvjaġġar.	L-Applikant huwa mitlub jiehu 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 mgħarraġ 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 leġislazzjoni oħra, biex japplikaw għal passaport 'Aljen' jew Dokument tal-Ivvjaġġar tal-Konvenzjoni (Refugee Status 28 ta' Lulju 1951). L-oġġettiv huwa li jiġi pprovdut dokument tal-ePassport/eTravel li I-CAO u I-UE li huwa konformi ma' ċittadini ta' pajjiżi terzi. Flas* 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 iffirmit 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 jipprezentaw 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 jiehu 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 mgħarraġ permezz ta' email bid-dettalji kollha tal-apputament.	Il-passaport jinħareġ fi żmien erbat (4) ijiem tax-xogħol. L-applikant għandu jiġbor il-passaport personalment u jipprezenta l-karta tal-eID. Passaport ta' minuri minn 17-il sena l'isfel għandu jingabar minn wieħed mill-ġenituri/kustodji fuq preżentazzjoni ta' dokument ta' identità validu. Applikanti minn 12-il sena 'l fuq huma mitluba li jkun preżenti waqt il-ġbir tal-passaport. Talbiet urġenti jiġu pproċessati fi żmien erba' (4) sigħat tax-xogħol bi flas ta' €160
-------------------	---	---	---	---

		- Karta ta' residenza tal-minuri (Rimarki tal-Protezzjoni Sussidjarja) - Ċertifikat ta' Protezzjoni tal-minuri mill-IPA - 1 ritratt tal-passaport iffirmit 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 mehtieg 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 Hal Far.		
Dokumenti tal-lvjaġġar 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: - II-Formola A: Taqsimiet 1, 2, 5 u 7 jridu jintlew u bi-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. - II-Karta ta' Residenza elettronika valida tal-applikant - II-Karta Refcom valida maħruġa mill-IPA. - II-passaport preċedenti tal-applikant (jekk disponibbli).	L-Applikant huwa mitlub jiehu 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.identity.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 jingabar 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 urgenti jiġu pproċessati fi żmien erba' (4) sigħat tax-xogħol bi kważi ta' €160.

		- Id-data bijometrika (il-wiċċ u l-marki tas-swaba) tittiehed mill-Uffiċċju tal-Passaporti. - Il-minuri għandhom ikunu akkumpanjati miż-żewġ ġenituri u għandhom jipprezentaw id-dokumenti li ġejjin lill-Uffiċċju tal-Passaporti. - Il-Formola A Sezzjonijiet 1, 2, 5, 6 u 7 jridu jintlew u bi-formola li tiġi ffirmata minn rakkomandant (professionista Malti). - Lppreżenta 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-lvjaġġar) 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 ɥames 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 jehtieġu l-paġna tad-data tradotta bl-Għarbi. It-tariffa* applikabbli hija ta' €15.	Il-passaport attwali għandu jiġi tradott.	Il-Passaport Malti jehtieġ li jiġi ppreżentat personalment fl-Uffiċċju tal-Passaporti. Traduzzjoni għandha tiġi mwahħla fuq l-aħħar paġna tal-Passaport.	l-proċessat fuq talba
Passaport Kollettiv	Passaport kollettiv jinħareġ lil grupp ta' mhux inqas minn ħames (5) persuni u mhux aktar minn ħamsin (50). Il-passaporti kollettivi jinħarġu lil grupp ta' organizzazzjonijiet taż-żgħirażgħir rikonoxxuti oħra (taħt it-18-il sena) li jivvjaġġaw ma' kap ta' grupp adult, li jkollu passaport individwali validu għall-grupp. 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. Jehtieġ 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-identità oriġinali u valida. Passaporti normali jkunu lesti biex jinġabru wara erbat (4) ijiem tax-	L-applikant jista' jagħmel appuntament online qabel ma jiġi l-uffiċċju tagħna fil-Marsa minn fuq is-sit web ta' Identità https://passportbooking.identita.gov.mt/v2/ L-applikant jiġi mgħarraġ 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-

	Taqsim tal-Passaporti f 'Għawdex billi jipproċessa applikazzjonijiet għall-passaporti sottomessi. It-Taqsim 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 urgenti). - 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 wiehed 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 wiehed mill-ġenituri (sakemm ma jkunx avżat mod ieħor mill-Uffiċjali tal-Uffiċċju tal-Passaporti) biex jiġbru l-passaport. Il-(s)/tutor (s)/tutor (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 diżabbli severa/housebound m'għandhomx għalfejn jiġu personalment biex jiġbru l-passaport tagħhom, kif avżat mod ieħor mill-Uffiċjali tal-Uffiċċju tal-Passaporti. Il-(s)/tutor (s)/tutor (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 jittiehed 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>