

Charter ta' Servizz ta' Kwalità

Data magħmul: 25 ta' Marzu 2025

Data aġġornata: 28 ta' Settembru 2026

Numru tal-Verżjoni: 2

Dipartiment responsabbli biex jaġġorna dan id-dokument: Anzjanità Attiva u Kura fil-Komunità

Ċentru Servizz Anzjan
3, Triq Żekka
Il-Belt Valletta



Werrej

1.	Għan	3
2.	Min aħna u x'nagħmlu	3
3.	Prinċipji Gwida	3
4.	Klijenti taċ-Ċentru Servizz Anzjan	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 tissarraff u tkun manifestata f'dawn l-istess prinċipji bażiċi li rridu nħaddmu.

2. MIN AĦNA U X'NAGĦMLU

Il-Missjoni tagħna

Biex ikun shab mal-Anzjani u s-soċjetà permezz ta' politika u appoġġ ħolistiku, orjentat mal-klijent sabiex in-nies anzjani jkomplu jgawdu l-ħajja b'potenzjal massimu tagħhom fl-ambjent individwali tagħhom.

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-ħtiġijiet 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 TAČ-ĊENTRU SERVIZZ ANZJAN

Il-klijenti għas-servizzi rregolati minn din iċ-charter huma persuni 'l fuq minn 60 sena, persuni li għandhom l-Karta Ewropea tad-Diżabilità valida maħruġa mill-Aġenzija Sapport, u persuni li jbatu minn mard kroniku.

5. IMPENN TAS-SERVIZZ

Aħna niżguraw li nonoraw b'mod assolut, kull żmien li jiehu 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 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	Aghmel referenza għall- Appendiċi 1 biex tara lista ta' servizzi.
Telefonati	Fil-jiem tax-xogħol, jitwieġbu 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	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. Meta tattendi għall-appuntament mhu se jkollok l-ebda ħin ta' stennija. Se nirrispettaw il-ħin mogħti lilek. Jekk tasal tard, nirrizervaw id-dritt li l-appuntament tiegħek jerga' jiġi skedat għal ħin/data differenti.
Ħin fil-kju (fejn applikabbli)	Inti tkun milqugh/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 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://aacc.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-Uffiċċji tagħna

- **Malta**
Ċentru Servizz Anzjan
3, Triq Żekka,
Il-Belt Valletta
- **Għawdex**
Ċentru Servizz Anzjan
39, Triq ir-Repubblika,
Ir-Rabat

B. Hinijiet tal-Ftuħ

- **Malta**
07:30-14:30
Mit-Tnejn sal-Ġimgħa
- **Għawdex**
07:30-14:30
Mit-Tnejn sal-Ġimgħa

C. Bit-Telefown

Malta: +356 2278 8900
Għawdex: +356 2278 8650

D. Email

aacc-services@gov.mt

E. Minn fuq is-sit elettroniku tagħna

<https://aacc.gov.mt>

7. AĦNA QEĠHDIN 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, sħiħa 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'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 taht;
- 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 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:

Ċentru Servizz Anzjan

Personalment: Ċentru Servizz Anzjan, 3, Triq Żekka, Il-Belt Valletta
 Bit-Telefown: Ċentru Servizz Anzjan, 39, Triq ir-Repubblika, Ir-Rabat, Għawdex
 +356 2278 8900 +356 2278 8650
 Bil-Posta: Ċentru Servizz Anzjan, 3, Triq Żekka, Il-Belt Valletta
 BI-Email: aacc-services@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
- Ipprovdli 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;
- 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 rekwizita kollha;
- Ninfurmawk 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 jjiġi 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.



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 tirċievi r-risposta finali fil-hin.

Servizz	Eligibbiltà	Dak li huwa rikjest għal fini ta' konformità	Għażla ta' Applikazzjonijiet	Żmien stipulat li fih irid jingħata s-Servizz
Skema Carer at Home	Persuni li għandhom 'l fuq minn 60 sena Applikanti li għandhom bejn 60 u 79 sena jiġu assessjati biex jiġi żgurat li dan il-benefiċċju jingħata lil min veru għandu bżonn. Applikanti li għandhom 80 sena jew aktar jiġu awtomatikament eliġibbli għall-iskema.	L-applikanti jridu jissottomettu applikazzjoni mimlija kompluta li tinkludi r-rapport mediku (f' paġna 3) mimlija mit-tabib. L-applikazzjoni tista titniżżel minn: https://aacc.gov.mt/wp-content/uploads/2025/03/PBF-AACC_MT25092024-003.pdf Ma' l-applikazzjoni jew meta din tiġi approvata, l-applikant għandu jissottometti dawn id-dokumenti: - Kopja tal-kwalifika tal-carer u jekk hemm bżonn issir evalwazzjoni mill-MQRIC. - Kopja tal-ftehim ta' mpjeg awtentikat minn Nutar Pubbliku. - - Dokument uffiċjali minn JobsPlus flimkien ma' dokument minn Identità' (għal ċittadini ta' pajjiżi terzi) li jindika li l-carer hu mpjegat mal-applikant b'mod regolari.	Online: https://aacc.gov.mt Email: aacc-services@gov.mt jew servizz@gov.mt Personalment/bil-Posta: Ċentru Servizz Anzjan 3, Triq Żekka, Valletta. Jew Ċentru Servizz Anzjan Għawdex - 39, Triq ir-Repubblika r-Rabat, Għawdex.	- Tingħata konferma fi żmien ġurnata tax-xogħol. - Applikanti li għandhom bejn 60 u 79 sena jiġu assessjati bit-telefown fi żmien 3 ijiem tax-xogħol. Nota: Għal dawk l-applikanti li huma meqjusa mhux eliġibbli mill-assessjar bit-telefown, issir Case Conference fi żmien 3 ġimgħat biex jiġi diskuss u deċiż kif se jipproċedi l-każ. Tintbagħat ittra bid-deċiżjoni fi żmien jumejn ta' xogħol.

Meals on Wheels Dan is-servizz jinghata bi h'las ssussidjat ta' Eur 2.20 kull ikla li jithallsu mill-benefiċjarju fi flus kontanti lix-xufier li qed iwassal l-ikla.	Persuni l fuq minn 60 sena u li ma jaħdmux. Persuni taht is-60 sena u li għandhom l-Karta Ewropea tad-Diżabilità valida maħruġa mill-Aġenzija Sapport. Nota: Kull applikant jiġi mistoqsi sett ta' mistoqsijiet sabiex jiġi żgurat li s-servizz qed jiġi pprovdut lill-persuni eliġibbli.	L-applikanti jridu jissottomettu applikazzjoni kompluta li tinkludi r-rapport mediku (f' paġna 3) mimlija mit-tabib. L-applikazzjoni tista titniżżel minn: https://aacc.gov.mt/wp-content/uploads/2025/03/PBF-AACC_MT25092024-003.pdf	Online: https://aacc.gov.mt Email: aacc-services@gov.mt jew servizz@gov.mt Personalment/bil-Posta: Ċentru Servizz Anzjan 3, Triq Żekka, Valletta. Jew Ċentru Servizz Anzjan Ghawdex - 39, Triq ir-Repubblika, r-Rabat, Ghawdex.	- Tinghata konferma fi żmien ġurnata tax-xoghol. - Applikanti jiġu assessjati bit-telefown fi żmien 3 ijiem tax-xoghol. - Tintbagħat talba għall-ikel lill-kuntrattur konċernat f'żmien ġurnata tax-xoghol minn meta l-applikant jiġi assessjat bit-telefown.
Night Shelter Dan is-servizz hu bi h'las ta' Eur 2.00 għal kull lejl, li jrid jithallas b'ċekk kull xahar bil-quddiem.	Anzjani li għandhom minn 60 sena l fuq li preżentament qed jgħixu wehedom u li jgħixu haġja indipendenti jew jirrikjedu assistenza minima fir-rigward ta' attivitajiet ta' kuljum. Nota: Kull applikant jiġi mistoqsi sett ta' mistoqsijiet sabiex jiġi żgurat li s-servizz qed jiġi pprovdut lill-persuni eliġibbli.	L-applikanti jridu jissottomettu applikazzjoni kompluta li tinkludi r-rapport mediku (f' paġna 3) mimlija mit-tabib. L-applikazzjoni tista titniżżel minn: https://aacc.gov.mt/wp-content/uploads/2025/03/PBF-AACC_MT25092024-003.pdf	Online: https://aacc.gov.mt Email: aacc-services@gov.mt jew servizz@gov.mt Personalment/bil-Posta: Ċentru Servizz Anzjan 3, Triq Żekka, Valletta. Jew Ċentru Servizz Anzjan Ghawdex - 39, Triq ir-Repubblika, r-Rabat, Ghawdex.	- Tinghata konferma fi żmien ġurnata tax-xoghol. - Applikanti jiġu assessjati bit-telefown fi żmien 3 ijiem tax-xoghol. - Dan is-servizz jinghata fi żmien hmistax-il jum tax-xoghol skont id-disponibbiltà tas-sodda.

Servizz ta' Kontinenza Applikanti taht Skema A jiġu pprovduti b'servizz bla ħlas. Applikanti taht Skema B jiġu pprovduti bil-prodotti ssussidjati li jhallu għalihom direttament lil fornitur. Irreferi għal website tal-AAKK għal prezzijiet.	Skema A: Persuni f'pussess ta' Karta Ewropea tad-Diżabilità valida maħruġa mill-Aġenzija Sapport u li jsofru minn inkontinenza kif iċċertifikat mit-tabib tal-applikanti. Skema B: Anzjani li għandhom minn sittin (60) sena `l fuq u li jsofru minn inkontinenza kif iċċertifikat mit-tabib tal-applikant/a.	L-applikanti jridu jissottomettu applikazzjoni kompluta li tinkludi r-rapport mediku (f' paġna 3) mimlija mit-tabib. L-applikazzjoni tista titniżżel minn: https://aacc.gov.mt/wp-content/uploads/2025/03/PBF-AACC_MT25092024-003.pdf Karta Ewropea tad-Diżabilità valida maħruġa mill-Aġenzija Sapport għal min japplika għal Skema A.	Online: https://aacc.gov.mt Email: aacc-services@gov.mt jew servizz@gov.mt Personalment/bil-Posta: Ċentru Servizz Anzjan 3, Triq Żekka, Valletta. Jew Ċentru Servizz Anzjan Għawdex - 39, Triq ir-Repubblika, r-Rabat, Għawdex.	- Tingħata konferma fi żmien ġurnata tax-xogħol. - Issir assessjar mill-infermiera tal-Kontinenza fi żmien tlett ġimgħat. - I-Kuntrattur u l-klijent jiġu nfurmati fi żmien jumejn tax-xogħol minn meta jsir l-assessjar.
Informazzjoni generali dwar is-servizzi offerti mill-Anzjanitá Attiva u Kura fil-Komunitá	Pubbliku ġenerali	Mhux applikabbli	Ċempel: 22788900 Online: https://aacc.gov.mt Email: aacc-services@gov.mt jew servizz@gov.mt Personalment /bil-Posta: Ċentru Servizz Anzjan 3, Triq Żekka, Valletta. Jew Ċentru Servizz Anzjan Għawdex - 39, Triq ir-Repubblika r-Rabat, Għawdex.	- Mistoqsijiet bit-telefown jew walk-ins jitwieġbu immedjatament. - Mistoqsijiet b'imejl jirċievu konferma ta' rċivuta permezz ta' email awtomatika u r-risposta tingħata fi żmien jum tax-xogħol mid-data tat-talba. - F'każ ta' mistoqsijiet kumplessi, ir-risposta finali tingħata fi żmien 3 ijiem tax-xogħol mid-data tat-talba.