servizz pubbliku

# Uffiċċju tal-Liċenzji u l-Ittestjar

## MIN AĦNA

Dan l-uffiċċju huwa estensjoni tas-servizzi offruti minn Transport Malta, partikolarment tad-Direttorat tal-Lands Transport. Dan l-uffiċċju għandu l-għan li jipprovdi servizzi f'Għawdex fejn jidħlu servizzi ta' vetturi, servizzi ta' liċenzji tas-sewqan, u servizzi oħra.

## L-IMPENN TAGĦNA LEJN IL-KLIJENTI

Livell ta' servizz li wieħed jistenna meta jikkuntattja jew iżur l-Uffiċċji tagħna:

- Aħna se nittrattawk b'rispett u b'mod professjonali.
- Aħna niggarantixxu l-kunfidenzjalità fuq kwalunkwe skambju ta' informazzjoni.
- L-istandards tas-servizzi tagħna huma konformi mad-Direttiva 4-2, Standards għas-Servizz ta' Eċċellenza offrut mill-Amministrazzjoni Pubblika lill-Pubbliku u l-Impjegati Pubbliċi.
- Il-lista tas-servizzi offruti tinsab fil-ħolqa li ġejja: *https://www.transport.gov.mt/land/transport-malta-land-200*

## X'GĦANDEK TISTENNA META TIKKUNTATTJANA

Nipprovdu informazzjoni speċifika, ċara, u ħielsa minn lingwaġġ tekniku. L-informazzjoni kollha tingħata kemm bil-Malti kif ukoll bl-Ingliż. Aħna nimpenjaw ruħna li nwieġbu l-mistoqsija tiegħek fi żmien jum 1 tax-xogħol, jew skont il-perjodi ta' żmien stipulati fid-Direttiva 4-2.

### Meta tikkuntattjana bit-telefon

Nimpenjaw ruħna li nwieġbu mat-3 darba li jdoqq it-telefon, b'mod ċar u b'għarfien. L-uffiċjali ser jidentifikaw ruħhom u jittrattawk b'korteżija u rispett.

### Meta tikkuntattjana permezz ta' ittra jew email

Se nibagħtu konferma fi żmien 1 jum tax-xogħol minn meta nirċievu l-ittra jew l-email tiegħek.

### Meta żżur l-Uffiċċji tagħna

L-uffiċċji tagħna joffru ambjent nadif u sigur, u se niżguraw li s-servizzi tagħna jkunu aċċessibbli għal persuni b'diżabilità. Il-ħin ta' stennija se jkun ta' madwar 15-20 minuta f'ċirkustanzi normali.

### Appuntamenti

Tweġibiet għal talbiet għal appuntamenti jiġu provduti fi żmien 1 jum tax-xogħol, bid-data tal-appuntament tkun fi żmien 2 jumejn tax-xogħol mid-data tat-talba. Madankollu, appuntamenti jistgħu jiddependu minn listi ta' stennija tad-Dipartiment u talbiet urġenti li jistgħu jingħataw prijorità.

## RESPONSABBILTAJIET TAL-KLIJENT

Il-klijenti huma mistennija li: Jipprovdu informazzjoni kompluta u korretta. Jittrattaw il-ħaddiema b'korteżija u rispett. Iżommu mal-ħinijiet u l-appuntamenti allokati meta applikabbli.

## AĦNA NIVVALUTAW IL-FEEDBACK TIEGĦEK

Jekk tixtieq tissottometti feedback, suġġerimenti, jew ilmenti ġentilment:

- Ikkuntattjana skont id-dettalji murija hawn: *licensingtesting.mgp@gov.mt*
- Permezz tas-servizz.gov billi ċċempel fuq 153, jew online fuq *Talba ta' Informazzjoni*

Il-kunfidenzjalità tiegħek tkun garantita. Tirċievi l-feedback tagħna fi żmien 2 jumejn tax-xogħol.

## KIF TIKKUNTATTJANA

- Uffiċċju tal-Liċenzji u l-Ittestjar, Ministeru għal-Għawdex, Pjazza San Franġisk, Rabat, Għawdex
- Mit-Tnejn sal-Ġimgħa: 08:00-13:00; Sibtijiet, Ħdud u Festi Pubbliċi: Magħluqa
- *https://ghawdex.gov.mt/public-bodies/ufficcju-tal-licenzji-u-l-ittestja/*
- Sabiex jiġi ffaċilitat il-kuntatt mal-uffiċċju: *licensingtesting.mgp@gov.mt* – 356 2215 6520/22/27