servizz pubbliku

Charter ta' Servizz ta' Kwalità

Data magħmul:	Settembru 2020
Data aġġornata:	20 ta' Ottubru 2026
Numru tal-Verżjoni:	4

Dipartiment responsabbli biex jaġġorna dan id-dokument: Servizzi Ewropej f'Malta (SEM)

Servizzi Ewropej f'Malta (SEM)
280, Triq ir-Repubblika
Il-Belt Valletta

SEM
Servizzi Ewropej f'Malta

Werrej

1.	Għan	3
2.	Min aħna u x'nagħmlu	3
3.	Prinċipji Gwida	3
4.	Klijenti ta' Servizzi Ewropej f'Malta (SEM)	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 jistennew li jirċievu. Dan jirrifletti l-impenn tagħna, kif ukoll dak tas-Servizz Pubbliku ta' Malta, għall-għoti ta' Servizz ta' Eċċellenza billi jħaddan 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 tissarraf u tkun manifestata f'dawn l-istess prinċipji bażiċi li rridu nħaddmu.

2. MIN AĦNA U X'NAGĦMLU

Il-Missjoni tagħna

Inservu ta' punt ta' referenza għall-fondi tal-UE f'Malta u Għawdex, billi nagħmluha iktar faċli għall-individwi u l-organizzazzjonijiet li jisfruttaw il-benefiċċji tas-sħubija ta' Malta bil-fondi tal-UE, filwaqt li nippromwovu wkoll l-għarfien, id-djalogu u l-involviment tal-partijiet interessati dwar il-politiki, l-inizjattivi, id-drittijiet u l-obbligi tal-UE li jaffettwaw lil Malta.

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' jitlob 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 offruti 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 kulħadd.

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 nwieġbu 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 TAS-SERVIZZI EWROPEJ F'MALTA

Il-klijenti tagħna huma ċittadini, rappreżentanti tal-Ministeri tal-Gvern, Dipartimenti u Entitajiet Pubbliċi, organizzazzjonijiet varji, in-negozji, l-imsieħba soċjali kif ukoll il-partijiet interessati.

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 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	Agħmel 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 2 tax-xogħol, bid-data tal-appuntament tkun proposta għal bejn 3-5 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 tinqeda. 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**: https://sem.gov.mt

Barra minn hekk, il-ħin li jieħu s-servizz (dan hu l-ħin li jittieħed biex tiġi pproċessata applikazzjoni), il-kriterji tal-eliġibilità, 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, insegwuha, 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-Uffiċċji tagħna

- **Malta**
  280 Triq ir-Repubblika
  Il-Belt Valletta

- **Għawdex**
  Gozo Volunteer Centre
  Triq il-Madonna tar-Rummiena
  Ix-Xewkija

B. Ħinijiet tal-Ftuħ

- **Malta**
  Xitwa: 08:30-16:30
  Sajf: 08:30-14:30
  Ġimgħa (sena kollha) 08:30-14:30
  L-uffiċċju jkun magħluq bejn il-25 ta' Diċembru u l-1 ta' Jannar.

- **Għawdex**
  Bl-appuntament.
  It-Tnejn, l-Erbgħa, il-Ħamis u l-Ġimgħa 07:45-14:15 (sena kollha)
  L-uffiċċju jkun magħluq bejn il-25 ta' Diċembru u l-1 ta' Jannar.

C. Bit-Telefown

Malta: +356 2779 7300
Għawdex: +356 2779 7308

D. Email

info.sem@gov.mt

E. Minn fuq is-sit elettroniku tagħna

www.sem.gov.mt

7. AĦNA QEGĦDIN 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 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;
- Tieħu 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 bl-Ingliż;
- Tittratta lill-istaff tagħna bil-korteżija u r-rispett li jixraqlu, 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

Aħna impenjati li noffru Servizz ta' Eċċellenza u nirsistu li nġibu 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 ġabx ruħu sew, jew li ma takx biżżejjed ħsieb u attenzjoni, jekk jogħġbok ikkuntattjana.

Feedback u lmenti jistgħu jintbagħtu kif ġej:

Servizzi Ewropej f'Malta (SEM)

Personalment:	280, Republic Street, Valletta Gozo Volunteer Centre, Il-Madonna tar-Rummiena Street, Xewkija
Bit-Telefown:	+356 2779 7300
Bil-Posta:	280, Republic Street, Valletta Gozo Volunteer Centre, Il-Madonna tar-Rummiena Street, Xewkija
Bl-Email:	info.sem@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-tranżazzjoni li tkun qed tilmenta dwarha;
- Speċifika x'inhi l-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;
- 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 entitatjiet oħra) minn meta nkunu rċivejna l-ilment u l-informazzjoni rekwiżita 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 ruħna biex nieħdu 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 ĦDAN 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 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 nilħqu 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
- Stħarriġ
- 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.

APPENDIĊI 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 entitatjiet oħra, aħna kommessi li nsegwuh aħna stess sabiex inti tirċievi r-risposta finali fil-ħin.

Servizz	Eliġibbiltà	Dak li huwa rikjest għal fini ta' konformità	Żmien stipulat li fih irid jingħata s-Servizz
Informazzjoni dwar kwistjonijiet relatati mal-UE permezz ta' Europe Direct Valletta.	Il-pubbliku ġenerali, Organizzazzjonijiet tas-Soċjetà Ċivili, Kunsilli Lokali, Ministeri, Dipartimenti u Entitajiet tal-Gvern, u negozji.	Impenn li sservi bħala punt ta' kuntatt għall-mistoqsijiet kollha relatati mal-UE.	It-talbiet kollha għall-informazzjoni riċevuti b'imejl dwar kwalunkwe kwistjoni relatata mal-UE għandhom jiġu mwieġba fi żmien 2 tax-xogħol.
Laqgħat individwali (one-to-one) dwar il-finanzjament tal-Unjoni Ewropeja	Il-Pubbliku Ġenerali, Organizzazzjonijiet tas-Soċjetà Ċivili, Kunsilli Lokali, Ministeri, Dipartimenti u Entitajiet tal-Gvern, u negozji.	Impenn li jipprovdi segwitu f'waqtu wara l-laqgħat individwali (one-to-one).	Tweġibiet għal talbiet għal appuntamenti jiġu mogħtija fi żmien 2 tax-xogħol, bid-data tal-appuntament tkun proposta għal bejn 3 u 5 ijiem tax-xogħol mid-data tat-talba. Imejl ta' segwitu għandha tintbagħat wara l-laqgħat individwali fi żmien jumejn tax-xogħol. Il-komunikazzjoni għandha tiġbor fil-qosor dak li jkun ġie diskuss waqt il-laqgħa u għandha tfassal it-triq 'il quddiem.
Informazzjoni dwar il-fondi tal-UE	Il-Pubbliku Ġenerali, Organizzazzjonijiet tas-Soċjetà Ċivili, Kunsilli Lokali, Ministeri, Dipartimenti u Entitajiet tal-Gvern, u negozji.	Impenn li jipprovdi informazzjoni f'waqtha dwar l-opportunitajiet ta' finanzjament tal-UE u mistoqsijiet oħra relatati.	It-talbiet kollha għal informazzjoni riċevuti dwar kwalunkwe kwistjoni ta' finanzjament relatata mal-UE għandhom jiġu mwieġba fi żmien 2 tax-xogħol.
Assistenza fit-tħejjija ta' proposti ta' Finanzjament tal-UE	Il-Pubbliku Ġenerali, Organizzazzjonijiet tas-Soċjetà Ċivili, Kunsilli Lokali, Ministeri tal-Gvern, Dipartimenti u Entitajiet Pubbliċi,	Impenn biex jingħata servizz personalizzat ta' kwalita' għolja lill-klijenti biex jissottomettu proposti ta' proġetti kompetittivi.	It-talbiet għal laqgħat individwali (one-to-one) jiġu mwieġba fi żmien jum (1) tax-xogħol. Id-data proposta għal-laqgħa (one-to-one) għandha tingħata fi żmien 2 ijiem tax-xogħol bid-data tal-appuntament tkun proposta għal bejn 3 u 5 tijiem tax-xogħol mid-data tat-talba.

			Applikazzjoni riveduta kompluta għandha tkun sottomessa lill-klijent sa mhux aktar tard minn 2 tax-xogħol mill-iskadenza tal-applikazzjoni.
Assistenza fl-implimentazzjoni ta' proġetti ffinanzjati mill-UE	Organizzazzjonijiet tas-Soċjetà Ċivili, u Kunsilli Lokali	Impenn li jipprovdi servizz personalizzat ta' kwalità għolja lill-klijenti biex il-proġetti ffinanzjati mill-UE ikunu implimentati b'suċċess.	It-talbiet għal laqgħat individwali (one-to-one) jiġu mwieġba fi żmien jum (1) tax-xogħol. Id-data proposta għal-laqgħa (one-to-one) għandha tingħata fi żmien 2 ijiem tax-xogħol bid-data tal-appuntament tkun proposta għal bejn 3 u 5 tijiem tax-xogħol mid-data tat-talba. Applikazzjoni riveduta kompluta għandha tkun sottomessa lill-klijent sa mhux aktar tard minn 2 tax-xogħol mill-iskadenza tal-applikazzjoni.
Konsultazzjoni pubblika dwar il-politika tal-UE u l-iżvilupp leġiżlattiv	Ministeri tal-Gvern, dipartimenti u entitajiet pubbliċi, pubbliċi Ġenerali, organizzazzjonijiet tas-soċjeta 'Ċivili, kunsilli Lokali, negozji, imsieħba soċjali u stakeholders rilevanti oħra	Impenn biex tiġi ffaċilitata l-parteċipazzjoni tal-partijiet interessati fil-konsultazzjonijiet pubbliċi dwar il-policies tal-UE u l-iżviluppi leġiżlattivi li jaffettwaw lil Malta, fejn jinħarġu tali konsultazzjonijiet. Il-partijiet interessati huma mħeġġa jirreġistraw l-interess tagħhom mas-SEM sabiex ikunu infurmati dwar l-opportunitajiet ta' konsultazzjoni rilevanti u mistiedna jipparteċipaw, fejn applikabbli.	Il-konsultazzjonijiet pubbliċi jitwettqu fuq bażi ad hoc, skont il-politika tal-UE u l-iżviluppi leġiżlattivi. SEM ser tinforma lill-partijiet ikkonċernati rreġistrati dwar l-opportunitajiet ta 'konsultazzjoni rilevanti hekk kif dawn jiġu identifikati jew jinħarġu.
Informazzjoni, sensibilizzazzjoni u diskussjonijiet ta 'politika dwar l-iżviluppi tal-politika tal-UE	Ministeri tal-Gvern, dipartimenti u entitajiet pubbliċi, pubbliċi Ġenerali, organizzazzjonijiet tas-soċjeta 'Ċivili, kunsilli Lokali, negozji, imsieħba soċjali u stakeholders rilevanti oħra.	Impenn għall-promozzjoni ta 'għarfien dwar politiki tal-UE, żviluppi leġiżlattivi, kwistjonijiet topiċi, drittijiet, servizzi u obbligi li jaffettwaw lil Malta, inkluż permezz ta' diskussjonijiet ta 'politika, inizjattivi ta' sensibilizzazzjoni, aġġornamenti u komunikazzjoni pubblika simplifikata.	It-talbiet għall-informazzjoni għandhom jiġu rikonoxxuti fi żmien jum (1) tax-xogħol. Risposta finali għandha tinħareġ fi żmien 3 sa 5 ijiem tax-xogħol skont il-kumplessita'. Meta t-talba tkun teħtieġ konsultazzjoni ma' dipartimenti, entitajiet jew partijiet ikkonċernati oħra, SEM għandha ssegwi kif xieraq u tipprovdi tweġiba jew aġġornament f 'perjodu ta' żmien raġonevoli, skont in-natura tat-talba.