servizz pubbliku

Charter ta’ Servizz ta’ Kwalità

Data meta magħmul:	22 ta’ Settembru 2025
Data aġġornata:	23 ta’ Ottubru 2026
Numru tal-Verżjoni:	3

Dipartiment responsabbli biex jaġġorna dan id-dokument: Identità – Reġistru Pubbliku

Identità – Reġistru Pubbliku
Binja Onda, Triq Aldo Moro
Marsa

identità

Werrej

1.	Għan	3
2.	Min aħna u x'nagħmlu	3
3.	Prinċipji Gwida	3
4.	Klijenti ta' Identità - Reġistru Pubbliku	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

Il-missjoni tal-Uffiċċju tar-Reġistru Pubbliku hija li tissodisfa, fil-parametri tal-Ftehim ta' Identità, ir-responsabbiltajiet legali, regolatorji, politiċi, ta' strateġija u ta' servizz tagħha 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' jitlob li tkun bil-miktub. Is-servizzi tagħna huma konsistenti u kommessi għall-ħtiġiet 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 TA' IDENTITA - REĠISTRU PUBBLIKU

Ir-Reġistru Pubbliku jipprovdi servizzi lir-residenti kollha ta' reġistrazzjoni ta' avvenimenti tal-ħajja li seħħew f 'Malta. Barra minn hekk, tgħin liċ-ċittadini Maltin biex jirreġistraw avvenimenti tal-ħajja li seħħew barra l-pajjiż. Ir-Reġistru Pubbliku jippublika ċertifikati għal avvenimenti tal-ħajja rreġistrati fuq t-talba tal-individwu u jipproċessa annotazzjonijiet u aġġustamenti għar-reġistrazzjoni mitluba mill-pubbliku u kif meħtieġ mis-sentenzi tal-qorti.

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	Għamel 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	L-applikanti huma mħeġġa jibbukkjaw appuntament qabel ma jżuru l-uffiċċju tagħna fil-Marsa personalment. L-appuntamenti jistgħu jiġu skedati onlajn permezz tal-ħolqa kif ġej: https://pubregbooking.identita.gov.mt/v2/#book/count/1/provider/any/ Jekk tasal tard, nirriżervaw id-dritt li l-appuntament tiegħek jerġa' jiġi skedat għal ħin/data differenti. Barra minn hekk, is-servizzi kollha huma disponibbli permezz ta' sistema ta' kju fejn wieħed ikun jista' jieħu biljett ta' stennija jekk ma jkunx sar appuntament qabel. Ma jittieħdux appuntamenti għal użu tal-uffiċini ta' Mater Dei.

Ħin fil-kju (fejn applikabbli)	Inti tkun milqugħ/a mal-wasla tiegħek u nistaqsuk x'għandek bżonn biex tinqeda. Imbagħad tittieħed għand l-uffiċjal li se jaqdik. Il-ħin fil-kju jkun ta' madwar 15 sa 20 minuta (walk-ins) 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://identita.gov.mt/public-registry-main-page/ https://www.facebook.com/identitamalta https://www.instagram.com/identitamalta/
Metodi ta' pagament	Fejn applikabbli, il-ħlas jista' jsir fi flus kontanti jew permezz ta' karta ta' debitu/kreditu.

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**
  Uffiċċju tar-Reġistru Pubbliku
  Binja Onda,
  Triq Aldo Moro,
  Il-Marsa, MRS 9065

  Sptar Mater Dei
  Tal-Qroqq, Msida

B. Ħinijiet tal-Ftuħ

- **Malta**

Mit-Tnejn sal-Ġimgħa	07:30-14:00
L-Erbgħa	07:30-14:00 15:00-18:00
Is-Sibt	07:30-11:00

C. Bit-Telefown
+356 2590 4200

D. Email
publicregistry.identita@gov.mt

E. Minn fuq is-sit elettroniku tagħna
https://identita.gov.mt/contact-us/

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' tgħina 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:

Identità – Reġistru Pubbliku

Personalment:	Identità, Uffiċċju tar-Reġistru Pubbliku, Binja Onda, Triq Aldo Moro, il-Marsa
Bit-Telefown:	+356 2590 4200
Bil-Posta:	Identità, Uffiċċju tar-Reġistru Pubbliku, Binja Onda, Triq Aldo Moro, il-Marsa
Bl-Email:	publicregistry.identita@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**	**Għażla ta' Applikazzjonijiet**	**Żmien stipulat li fih irid jingħata s-Servizz**
Reġistrazzjoni ta' twelid, mewt jew żwieġ barrani	Ċittadini Maltin li twieldu, iżżewġu jew mietu barra minn Malta.	Rekwiżiti biex jiġu reġistrati dawn l-atti: Ċertifikat oriġinali tat-twelid, żwieġ jew mewt maħruġ mill-Awtorità kompetenti tal-pajjiż barrani. Ċertifikat ta' ċittadinanza Maltija biex tiġi kkonfermata ċ-ċittadinanza. Ċertifikati maħruġa minn awtoritajiet barranin barra mill-UE għandhom jiġu apostillati jew legalizzati biex tiġi żgurata l-awtentiċità. Kwalunkwe dokument li ma jkunx bil-Malti jew bl-Ingliż għandu jiġi tradott minn tradutturi rikonoxxuti: Tradutturi approvati minn Identità Translators-List-Online-22-Aug-2025.pdf jew; Tradutturi identifikati fil-portal tal-UE. Dan ir-rekwiżit japplika sew għal dokumenti maħruġa minn pajjiżi tal-UE u sew minn pajjiżi terzi.	**Personalment:** Fl-Uffiċċju tar-Reġistru Pubbliku, il-Marsa. **Persuni li jgħixu barra**: Ċittadini Maltin residenti barra minn Malta jistgħu jissottomettu l-applikazzjonijiet ġewwa missjoni diplomatika Maltija akkreditata	L-atti jiġu reġistrati fi żmien 21 ġurnata tax-xogħol minn meta jibda il-proċess fejn jiġu ppreżentati dokumenti kompluti u korretti. Ladarba r-reġistrazzjoni tkun lesta, l-applikanti jirċievu notifika awtomatika bl-email jew SMS. Wara dan, jistgħu jipproċedu biex jordnaw ċertifikat permezz ta' wieħed mill-kanali disponibbli.

Reġistrazzjoni ta' twelid jew mewt lokali	It-twelidijiet u l-imwiet kollha li jseħħu f'Malta għandhom jiġu rreġistrati mar-Reġistru Pubbliku skont l-Att tar-Reġistru Pubbliku (Kap 16). Skont il-liġi, it-twelid irid jiġi rreġistrat fi żmien 15-il jum. Għar-reġistrazzjoni ta' mewt, m'hemm l-ebda skadenza legali.	Reġistrazzjoni ta' Twelid: - Notifika tat-Twelid: - Karta tal-Identità tal-persuna li ġiet tinnotifika. - Dokumenti oħra skont l-istatus tal-ġenituri. Reġistrazzjoni ta' Mewt: - Karta tal-Identità tal-mejjet. - Kopja taċ-Ċertifikat tal-Mewt u l-Kawża tagħha (DH35) jew Permess tad-Difna - Karta tal-Identità tal-persuna li ġiet tinnotifika l-att.	**Personalment**: L-Uffiċċju tar-Reġistru Pubbliku fl-Isptar Mater Dei; L-Uffiċċju tar-Reġistru Pubbliku il-Marsa. **Online**: https://pubreg.identita.gov.mt **Każijiet Speċjali**: Notifiki ta' mwiet minn St. Vincent De Paul jiġu sottomessi fi gruppi minn rappreżentant tar-Residenza.	**Twelid**: Fi żmien 7 ijiem tax-xogħol mill-wasla ta' dokumenti kompluti u korretti. **Mewt**: Fi żmien 7 ijiem tax-xogħol, inkluż iċ-ċertifikat oriġinali tal-mewt minn Mater Dei, mill-wasla ta' dokumenti kompluti u korretti. Ladarba r-reġistrazzjoni tkun lesta, l-applikanti jirċievu notifika awtomatika bl-email jew SMS. Wara dan, jistgħu jipproċedu biex jordnaw ċertifikat permezz ta' wieħed mill-kanali disponibbli.
Reġistrazzjoni ta' żwieġ f'Malta	Il-koppji li jixtiequ jiżżewġu f'Malta, kemm jekk huma ċittadini Maltin jew le, għandhom japplikaw għaż-żwieġ skont il-liġi.	L-applikazzjoni għaż-żwieġ għandha ssir mill-inqas 3 xhur qabel, iżda mhux aktar tard minn 6 ġimgħat qabel id-data taż-żwieġ, skont l-Att dwar iż-Żwieġ (Kap. 255). F'dan il-perjodu, għandu jsir appuntament mal-Uffiċjali tar-Reġistru Pubbliku. Ċittadini Maltin għandhom jippreżentaw il-Karta tal-Identità tagħhom u kopja tal-Karta tal-Identità tax-xhieda. F'każ ta' ċittadini barranin id-dokumenti meħtieġa jvarjaw skont in-nazzjonalità. Il-koppji huma mitluba jikkuntattjaw ir-Reġistru Pubbliku biex jivverifikaw id-dokumenti meħtieġa fuq bażi ta' każ b'każ.	**Personalment**: Żur l-Unità taż-Żwiġijiet tar-Reġistru Pubbliku, il-Marsa.	Żwiġijiet Ċivili jiġu reġistrati fi żmien 9 ijiem tax-xogħol mid-data taż-żwieġ. Żwiġijiet Reliġjużi jiġu reġistrati fi żmien 9 ijiem tax-xogħol mir-riċevuta tal-Att taż-Żwieġ mill-kappillan tal-knisja fejn seħħ iż-żwieġ.

Xiri ta' ċertifikati	Pubbliku Ġenerali	L-applikanti jridu jipprovdu informazzjoni bażika dwar iċ-ċertifikat li jixtiequ jiksbu, bħall-: - Isem u kunjom - Data u post ta' twelid, żwieġ jew mewt skont il-każ.	**Personalment:** Żur l-Uffiċċju tar-Reġistru Pubbliku, il-Marsa. **Online:** Ibgħat applikazzjoni permezz tal-websajt tagħna: https://certifikati.identita.gov.mt/en/Home	Ċertifikati mitluba personalment se jingħataw immedjatament. Ċertifikati mitluba online se jiġu pproċessati kif ġej: - Ċertifikati Normali - ipproċessati u mibgħuta bil-posta tradizzjonali fi żmien jumejn tax-xogħol - Ċertifikati Apostillati – ipproċessati u mibgħuta bil-posta tradizzjonali fi żmien 3 ijiem ta` xogħol. Wara li ssir l-applikazzjoni, l-applikanti jirċievu email awtomatika jew SMS li tikkonferma li l-ordni tkun waslet. Email jew SMS sussegwenti jintbagħtu meta l-applikazzjoni tkun ipproċessata.
Aġġustamenti u annotazzjonijiet	Pubbliku Ġenerali	L-eliġibilità tiddependi mill-bidliet mitluba fl-atti eżistenti. Bidla fil-grammatika jew font tal-isem: **Formola V:** Form V Bidla fil-kunjom tal-konjuġi u t-tfal tal-applikant li uża: **Formola UU:** Form UU Bidla fil-kunjom tal-konjuġi u t-tfal tal-applikant li uża **Formola XX:** Form XX Aktar informazzjoni dwar aġġustamenti u annotazzjonijiet tinstab fuq il-link : https://identita.gov.mt/public-registry-sec-page-forms/#el-b9586010	**Personalment:** Żur l-Uffiċċju tar-Reġistru Pubbliku, il-Marsa.	Aġġustamenti u annotazzjonijiet fl-atti jiġu pproċessati fi żmien jumejn tax-xogħol mill-wasla ta' dokumenti kompluti u korretti.