



Malta - EU Steering & Action Committee

Charter ta' Servizz ta' Kwalità

MEUSAC, 280, Triq ir-Repubblika, Il-Belt Valletta VLT 1112

Data meta magħmul: Settembru 2020

Numru tal-Verżjoni: 1

Dipartiment responsabbli biex jaġġorna dan id-dokument: MEUSAC

Werrej

1.	Għan	04
2.	Min aħna u x'nagħmlu	05
3.	Prinċipji gwida	06
4.	Klijenti tal-MEUSAC	08
5.	Impenn tas-servizz	09
6.	Kif tista' tikkuntattjana	11
7.	Aħna qegħdin għad-dispożizzjoni tiegħek	13
8.	Feedback u lmenti	14
9.	Impenn għal titjib kontinwu	16
10.	Appendiċi 01	17

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 jistneww 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 Pilastru 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 jwasssulna u nsaħħu l-iskema ta' ideat li jiġu minn fost l-impjegati;

Disinn

Niffurmaw politiki u proċessi li jilhq u l-livelli mixtieqa mill-klijenti;

Pakkett

Servizz f'waqtu, ta' livell u faċli li jilhaq u jintlaħaq;

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-MEUSAC (Malta-EU Steering and Action Committee), ġiet attivata mill-ġdid fl-2008 u stabbilita bħala aġenzija skont l-Att dwar l-Amministrazzjoni Pubblika (Kap. 497) permezz tal-Avviż Legali 154 tal-2017.

IL-MEUSAC tgħin lill-organizzazzjonijiet biex jużaw fondi tal-Unjoni Ewropea, jinvolvu lis-soċjetà civili fil-proċessi tat-teħid tad-deċiżjonijiet tal-Unjoni Ewropea u jinformaw liċ-ċittadini dwar l-aħħar żviluppi fl-Unjoni Ewropea, inkluż politiki, liġijiet, inizjattivi, drittijiet u obbligi.

L-aġenzija tipprovdi l-iktar informazzjoni riċenti dwar l-opportunitajiet ta' finanzjament li jmiss tal-Unjoni Ewropea, b'għarfien ċar tal-miri u l-linji gwida ta' finanzjament. IL-MEUSAC għenet diversi organizzazzjonijiet jissottomettu applikazzjonijiet kompetittivi għal proġetti biex jimplimentaw il-proġett tax-xewqa tagħhom.

IL-MEUSAC tipprovdi informazzjoni ġenerali dwar l-Unjoni Ewropea billi tippromovi ċ-ċittadinanza attiva u tohloq diversi inizjattivi u avvenimenti biex iċ-ċittadini jkunu jafu aktar dwar l-Unjoni Ewropea u juru l-fehmiet tagħhom biex jgħinu jsawru politiki u liġijiet tal-Unjoni Ewropea li jaffettwawhom direttament.

Aħna nospitaw ukoll *Europe Direct Valletta*, wieħed miċ-ċentri ta' informazzjoni walk-in li jinsabu madwar l-Unjoni Ewropea, u li jservu bħala pjattaforma addizzjonali għas-servizzi ta' informazzjoni tal-MEUSAC.

IL-Missjoni tagħna

IL-missjoni tal-MEUSAC hi li nwaslu servizz effiċjenti u b'valur miżjud liċ-ċittadini, kemm jekk japplikaw għall-fondi tal-Unjoni Ewropea, jipprovdu l-opinjoni tagħhom dwar proposti tal-Unjoni Ewropea, jew jistaqsu dwar id-drittijiet, il-benefiċċji u l-opportunitajiet tal-Unjoni Ewropea.

3. Princijpi gwida

L-operat kollu tagħna jimxi fuq u huwa kommess għall-10 Kriterji ta' Servizz ta' Kwalità:

Affidabilità

L-informazzjoni pprovduta minna hija waħda affidabbli u b'garanzija ta' eżattezza fil-hin li din tkun giet ipprovduta. Inti għandek id-dritt li titlob li kwalunkwe informazzjoni mogħtija minna tiġi kkonfermata bil-miktub.

Tweġib Effettiv

Aħna kommessi nirrispettaw il-Once-Only Principle billi nipprovdut servizz li huwa eżatt u f'waqtu, u dan waqt li nipprovdut pariri oġġettivi u infurmati fuq kwistjonijiet li jaqgħu taħt il-kompetenza tagħna. Aħna se niżguraw li l-kljient ikun appoġġjat mill-bidu sal-aħħar sabiex jirċievi s-servizz mitlub.

Kompetenza

L-istaff tagħna għandu l-ħiliet neċessarji biex jipprovdilek servizz infurmat, imparzjali, u b'korteżija.

Aċċess

Is-servizzi tagħna huma faċilment aċċessibbli permezz ta' hinijiet ta' ftuħ konvenjenti, servizz telefoniku effettiv, u servizzi online effiċjenti personalizzati. L-uffiċċji pubbliċi tagħna huma fiżikament aċċessibbli għal persuni b'diżabilità.

Korteżija

Aħna niżguraw li s-servizz tagħna jiġi mogħti b'rispett u b'mod edukat, b'kunsiderazzjoni sħiħa lejn il-proprjetà tal-kljient.

Komunikazzjoni

Aħna kommessi li nżommu 'l-klijenti infurmati b'lingwaġġ li m'għandux terminoloġġja teknika, billi nisimgħuhom u nispegawlhom is-servizz li talbu flimkien ma' kwalunkwe spejjeż involuti, skont u fejn applikabbli.

Kredibilitàtà

Aħna niżguraw li d-deċiżjonijiet tagħna huma bbażati fuq proċeduri u kriterji definiti minn qabel u li dawn ikunu spjegati lilek b'mod ċar. L-istaff tagħna huwa marbut li jaġixxi b'mod etiku.

Sigurtà

Tittiehed attenzjoni biex niżguraw li l-uffiċċji pubbliċi tagħna huma f'konformità ma' rekwiżiti standard ta' sigurtà fiżika. Dawn huma maħsuba biex jassiguraw il-privatezza tiegħek. Kwalunkwe informazzjoni personali li tipprovdilna se tintuża biss għall-iskop li għalih tkun miġbura, filwaqt li din l-informazzjoni se tiġi pproċessata f'konformità mal-leġiżlazzjoni rilevanti.

Nifhmu/Insiru nafu 'l-klijent

Il-proċessi tagħna huma mfasla biex jgħinuna nifhmu u nissodisfaw il-bżonnijiet tal-klijenti u biex noħolqulhom l-inqas inkonvenjent possibbli, mingħajr ma niddiskriminaw abbażi ta' ġeneru, status, età, abilità, nazzjonalità, u twemmin reliġjuż u politiku.

Aspetti Tangibbli

L-uffiċċji tagħna joffru ambjent nadif u sigur fejn is-servizzi tagħna jistgħu jiġu aċċessati b'mod sigur u konvenjenti.

4. Klijenti tal-MEUSAC

Il-klijenti tagħna huma ċittadini, rappreżentanti ta' organizzazzjonijiet varji, kunsilli lokali u entitajiet tal-gvern.

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 kkommessi li nikkuntattjawhom aħna stess sabiex inti tkun tista' tircievi twegiba finali fil-hin.

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 nwegbuha bil-Malti, filwaqt li kull korrispondenza oħra tkun imwiegħba 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/imejl/ telefown/midja soċjali/posta tradizzjonali

Twegiba finali fi żmien 3 ijiem tax-xogħol.

Talba għas-servizz

3 ijiem tax-xogħol minn meta nirċievu t-talba.

Telefonati

Fil-jiem tax-xogħol, jitwiegħbu mat-tielet 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

Twegibiet għal talbiet għal appuntamenti jiġu pprovduti fi żmien jum tax-xogħol, bid-data tal-appuntament tkun sa żmien 3 jjiem 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 jerga' jiġi skedat għal ħin/data differenti.

Ħin fil-kju (fejn applikabbli)

Inti tkun milqugħ/a mal-wasla tiegħek u jiġi mistoqsi lilek dwar x'għandek bżonn biex tinqeda. 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:

www.meusac.gov.mt

Metodi ta' pagament

Mhux applikabbli

Barra minn hekk, il-ħin li jieħu s-servizz (dan hu l-ħin li jittiehed biex tiġi pprocessata applikazzjoni/talba), 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, insegwuha, filwaqt li nżommuk infurmat biex niżguraw li inti tirċievi tweġiba definittiva.

L-assistenza tagħna tista' takkwistaha permezz tal-mezzi sussegwenti, fil-hin speċifikat:

1. L-uffiċċju/i tagħna:

- **Malta**
280, Triq ir-Repubblika, Il-Belt Valletta VLT 1112
- **Għawdex**
Gozo NGO Centre, Triq il-Madonna tar-Rummiena, Ix-Xewkija XWK 9082

2. Hinijiet tal-ftuh:

- **Malta**
Xitwa 08:00-17:00
Sajf 08:00-14:00
Il-Ġimgħa (is-sena kollha) 08:00-14:00
L-uffiċċju jkun magħluq bejn l-24 ta' Diċembru u l-1 ta' Jannar.
- **Għawdex**
08:00-14:00 (is-sena kollha)
L-uffiċċju jkun magħluq bejn l-24 ta' Diċembru u l-1 ta' Jannar.

3. Bit-telefown:

- **Malta** fuq **2200 3300**
Skont il-hinijiet li jidhru hawn fuq
L-uffiċċju jkun magħluq bejn l-24 ta' Diċembru u l-1 ta' Jannar.
- **Għawdex** fuq **22 55 28 68**
Skont il-hinijiet li jidhru hawn fuq
L-uffiċċju jkun magħluq bejn l-24 ta' Diċembru u l-1 ta' Jannar.

4. Imejl: info.meusac@gov.mt

5. Minn fuq is-sit elettroniku tagħna: meusac.gov.mt

6. Mobile Apps: mhux applikabbli

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 nircievu talba mhux kompluta, aħna ninfurmawk dwar dak li jkun hemm bżonn aktar u ngħinuk biex iġġib id-dokumenti rekwiziti, u biex timliehom b'mod korrett;
- Tiegħu l-ħin tiegħek biex taqra l-informazzjoni 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 taħt;
- Tikkomunika magħna b'mod ċar u konċiż bil-Malti jew bl-Ingliż;
- Tittratta l-istaff tagħna bil-korteżija u r-rispett li jixraqlu, kif hu obligat jittratta lilek.

Fuq is-sit elettroniku tagħna għandek issib kull informazzjoni li tehtiegħ 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 ntejbju s-servizzi tagħna.

Jekk taħseb li hadna xi żball u/jew li l-istaff tagħna ma ġabx ruħu sew, jew li ma takx biżżejjed hsieb u attenzjoni, jekk jogħġbok ikkuntattjana.

Feedback u lmenti jistgħu jintbagħtu kif ġej:

MEUSAC

- Personalment: 280, Triq ir-Repubblika, Il-Belt Valletta VLT 1112
- Bit-telefown: 2200 3300
- Bl-imejl: info.meusac@gov.mt
- App tal-mobile – Rate the Public Service (li tista' titniżżel mid-direttorju ta' maltapps).

servizz.gov

- Online: billi taċċessa s-sit elettroniku ta' servizz.gov, u tikklikkja fuq 'Issottometti lment' hawn: <https://servizz.gov.mt/en/pages/file-a-complaint/default.aspx>
- 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'inhi l-problema/każ; u
- Ipprovdni informazzjoni addizzjonali li kapaci tgħinna nsolvu l-ilment tiegħek.

Meta nindirizzaw l-ilmenti, aħna:

- Niggarantixxu l-kunfidenzjalità tiegħek;
- Nirreferu l-każ tiegħek lill-ufficjal/i tal-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 (i) 5 ijiem tax-xogħol (f'każijiet fejn nistgħu nikkonkludu l-każ aħna) jew (ii) f'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 ruħna 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 & Żvilupp fi hdan id-Divizjoni dwar Nies & Standards

F'ċirkostanzi fejn l-appoġġ mistenni ma jkunx ingħata mill-mezzi indikati hawn fuq, int tista' tibgħat rapport lid-Direttorat dwar Kwalità & Żvilupp fi hdan id-Divizjoni dwar Nies & Standards b'imejl fuq **qualityanddevelopment-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' revizjoni 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
- Eżercizzji ta' Mystery Shopping.

L-istandards tas-servizz ta' kwalità relattivi għas-servizzi pprovduti se jkunu mmonitorjati u mkejla. Ir-riżultati tar-revizjoni interna u l-proċessi ta' monitoraġġ se jintużaw bħala bażi biex inkomplu ntejbu s-servizz.

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-hin.

Servizz	Entità responsabbli	Eligibilità	Dak li huwa rikjest għal fini ta' konformità	Żmien stipulat li fih irid jinghata s-Servizz
Informazzjoni dwar kwistjonijiet relatati mal-UE	MEUSAC	Il-pubbliku ġenerali, organizzazzjonijiet tas-soċjetà ċivili, kunsilli lokali, ministeri, dipartimenti u entitajiet tal-gvern, negozji	Impenn li sservi bhala 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 mwiegħba fi żmien jumejn tax-xogħol.
Informazzjoni dwar kwistjonijiet relatati mal-UE	MEUSAC	Il-pubbliku ġenerali, organizzazzjonijiet tas-soċjetà ċivili, kunsilli lokali, ministeri, dipartimenti u entitajiet tal-gvern, negozji	Impenn li sservi bhala punt ta' kuntatt għall-mistoqsijiet kollha relatati mal-UE	It-telefonati għandhom jiġu mwiegħba sat-tielet darba li jdoqq it-telefown u għandhom jerggħu jiġu trasferiti darba lill-uffiċjal maħtur skont in-natura tal-mistoqsija.
Laqgħat individwali (one-to-one) dwar il-finanzjament tal-UE, il-politiki u l-legiżlazzjoni tal-UE	MEUSAC	Il-pubbliku ġenerali, organizzazzjonijiet tas-soċjetà ċivili, kunsilli lokali, ministeri, dipartimenti u entitajiet tal-gvern, negozji	Impenn li jipprovdi segwitu f'waqtu wara l-laqgħat individwali (one-to-one)	Id-data proposta għal laqgħa individwali (one-to-one), għandha tkun fi żmien 3 jjiem minn meta tiġi ppreżentata t-talba Imejl ta' segwitu għandha tintbagħat wara l-laqgħat individwali fi żmien jumejn tax-xogħol Il-komunikazzjoni għandha tiġbor fil-qosor dak li jkun għie diskuss waqt il-laqgħa u għandha tfassal it-triq 'il quddiem.

<p>Informazzjoni dwar il-fondi tal-UE</p>	<p>MEUSAC</p>	<p>Il-pubbliku ġenerali, organizzazzjonijiet tas-socjetà civili, kunsilli lokali, ministeri, dipartimenti u entitajiet tal-gvern, negozji</p>	<p>Impenn li jipprovdi informazzjoni f'waqtha dwar l-opportunitajiet ta' finanzjament tal-UE u mistoqsijiet oħra relatati</p>	<p>It-talbiet kollha għal informazzjoni riċevuti dwar kwalunkwe kwistjoni ta' finanzjament relatata mal-UE għandhom jiġu mwiegħba fi żmien jumejn tax-xogħol.</p>
<p>Assistenza fit thejija ta' proposti ta' Finanzjament tal-UE</p>	<p>MEUSAC</p>	<p>Il-pubbliku ġenerali, organizzazzjonijiet tas-socjetà civili, kunsilli lokali, ministeri, dipartimenti u entitajiet tal-gvern</p>	<p>Impenn li jipprovdi servizz personalizzat ta' kwalità għolja lill-kljenti biex jissottomettu proposti kompetittivi tal-proġett</p>	<p>It-talbiet għal laqgħat individwali (one-to-one) għandhom jiġu mwiegħba fi żmien jum tax-xogħol</p> <p>Id-data proposta għal din il-laqgħa għandha tkun fi żmien 3 ijiem minn meta tiġi pprezentata t-talba</p> <p>Applikazzjoni riveduta kompluta għandha tkun sottomessa lill-kljenti sa mhux aktar tard minn jumejn tax-xogħol mill-iskadenza tal-applikazzjoni.</p>

