
Charter ta' Servizz ta' Kwalità

Data meta magħmul: 7 ta' Marzu 2022

Data meta aġġornat: 24 ta' April 2024

Numru tal-Verżjoni: 2

Dipartiment responsabbli biex jaġġorna
dan id-dokument: Uffiċċju tan-Nutar
tal-Gvern

Werrej

1. Għan	2
2. Min Aħna u X'naġhmlu	2
3. Prinċipji Gwida	2
4. Klijenti tal-Uffiċċju tan-Nutar tal-Gvern	3
5. Impenn Tas-Servizz	3
6. Kif Tista' Tikkuntattjana	4
7. Aħna Qegħdin Għad-Dispożizzjoni Tiegħek	5
8. Feedback u Lmenti	5
9. Impenn Għal Titjib Kontinwu	6
10. Appendiċi 1	8

1. GHAN

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-għoti 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 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;
- 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

L-Uffiċċju tan-Nutar tal-Gvern iservi l-funzjonijiet nutarili għall-Gvern Malti. Il-missjoni tagħna hi li nassistu fil-pubblikazzjoni u l-iffirmar ta' kuntratti u ftehim li l-Gvern Malti jkun parti minnhom, skont l-Att dwar il-Professjoni Nutarili u Arkivji Nutarili. L-Uffiċċju tan-Nutar tal-Gvern għandu wkoll l-Arkivju Nutarili Ewlieni li jiġbor u jippriserva l-kuntratti oriġinali pubblikati min-nutara waqt li jiżgura li tali kuntratti jkunu aċċessibbli għall-pubbliku b'mod diġitali fost mezzi oħrajn bil-mira li nipprovdu servizz ta' eċċellenza.

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 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 filħin u mingħajr dewmien bla bżonn. Aħna impenjati li nwiegħbu għat-talbiet, problemi jew ilmenti tal-klijenti.

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

4. KLIJENTI TAL-UFFIĊĊJU TAN-NUTAR TAL-GVERN

- Nutara pubbliċi u l-assistenti tagħhom li jagħmlu użu mill-Arkivju Nutarili Ewlieni għar-riċerka nutarili, partikolarment relatata ma' atti pubbliċi u testmenti.
- Il-pubbliku ġenerali, inkluż klijenti li qed ifittxu li jagħmlu prokura.

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' tircievi twegiba 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 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 / Posta Tradizzjonali: Twegiba 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, jitwiegħbu 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: Twegibiet għal talbiet għal appuntamenti jiġu provduti fi żmien jum tax-xogħol, bid-data tal-appuntament tkun sa **żmien tlett 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 jerġa' jiġi skedat għal ħin/data differenti.

Hin fil-Kju (Fejn Applikabli):	Inti tkun milqugħ/a mal-wasla tiegħek u jigi mistoqsi lilek dwar x'għandek bżonn biex tinqeda. Tittieħed imbagħad għand l-uffiċjal li se jaqdik. Il-hin 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://ntg.gov.mt/
Metodi ta' Pagament:	Flas online għal ordnijiet ta' kopji ta' testmenti li jsiru online; Kards, ċekkijiet, jew flus kontanti għal żjarat fiżiċi fl-Uffiċċju tan-Nutar tal-Gvern

Barra minn hekk, il-hin li jieħu s-servizz (dan hu l-hin li jittieħed biex tiġi pprocessata applikazzjoni), il-kriterji tal-eliġibiltà, 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, insegwaha, 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
2/3, Triq Mikiel Anton Vassalli,
Il-Belt Valletta

B. Hinijiet tal-ftuħ

- **Malta**
Mis-7.30 am sat-3.00 pm

C. Bit-telefown

Malta fuq 2247 9800:
Skont il-hinijiet tal-Uffiċċju

D. Imejl:

notarial.archives@gov.mt

E. Minn fuq is-sit elettroniku tagħna:

<https://ntg.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 nirċievu applikazzjoni mhux kompluta, aĦna ninfurmawk dwar dak li jkun hemm bżonn aktar u ngħinuk biex iġġib id-dokumenti rekwiziti, u biex timliehom b'mod korrett;
- Tieġu 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 bil-Ingliż;
- Tittratta lill-istaff tagħna bil-korteżija u r-rispett li jixraqlu, 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 ngħibu 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 gābx ruġu sew, jew li ma takx biżżejjed ħsieb u attenzjoni, jekk jogħġbok ikkuntattjana.

Feedback u lmenti jistgħu jintbagħtu kif ġej:

L-Uffiċċju tan-Nutar tal-Gvern

- Personalment: 2/3, Triq Mikiel Anton Vassalli, Il-Belt Valletta
- Bit-telefown: 22479800
- Bil-Posta: 2/3, Triq Mikiel Anton Vassalli, Il-Belt Valletta
- Bil-imejl: notarial.archives@gov.mt
- L-app Rate the Public Service tista' titniżżel permezz tad-direttorju tal-maltapps jew ibbażata fuq il-web <https://publicservice.gov.mt/mt/rtps/Pages/Home.aspx>

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'inhil-problema/każ; u
- Ipprovi informazzjoni addizzjonali li kapaci tgħinna nsolvu l-ilment tiegħek.

Meta nindirizzaw l-ilmenti, aħna:

- Niggarantixxu l-kunfidenzjalità tiegħek;
- Nirreferu l-każ tiegħek lill-Customer Care Unit 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 tard 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 rekwizita kollha;
- Ninfirmaw bil-miktub dwar l-eżitu tal-investigazzjoni tagħna fuq l-ilment tiegħek sa mhux aktar tard minn jumejn tax-xogħol mill-konkluzjoni 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 tergax 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'imejl 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 nilhqu l-aspettattivi tiegħek.

Dan il-proċess ta' revizzjoni se jkun ibbażat fuq:

- Politika tal-Gvern
- Data miġbura tal-operat (eż. servizzi offruti, servizzi mogħtija, eċċ.)
- Benchmarking
- Feedback
- Ilmenti
- Stharrig
- Assessjar tal-Kwalità tas-Servizz
- Eżercizzji ta' Mystery Shopping

L-istandards tas-servizz ta' kwalità relattivi għas-servizzi pprovduti se jkunu mmonitorjati u mkejja. Ir-riżultati tar-reviżjoni 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 jjeħu 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 tircievi r-risposta finali fil-ħin.

Servizz	Eliġibilità	Dak li huwa rikjest għal fini ta' konformità	Għażla ta' Applikazzjonijiet	Żmien stipulat li fih irid jingħata s-Servizz
Ordnijiet ta' kopji ta' kuntratti	Nutara u l-pubbliku ġenerali	Isem tan-nutar u d-data tal-kuntratt	Ordnijiet ta' kopji ta' kuntratti jistgħu jsiru permezz ta: i) is-sit elettroniku (www.notarialacts.gov.mt); jew ii) fiżikament fl-Uffiċċju tan-Nutar tal-Gvern	Jekk jinsab fis-sit elettroniku, b'mod immedjat. Jekk fiżikament, jew elettronikament permezz tas-sit elettroniku: tlett (3) ijiem ta' xogħol
Ordnijiet ta' kopji ta' testamenti	Nutara u l-pubbliku ġenerali	Isem tat-testat mejjiet. Kopja tal-prokura f'każ meta t-testatur ikun għadu ħaj u jiddelega lil xi ħadd sabiex jiġbor kopja tat-testament.	Ordnijiet ta' kopji tat-testament jistgħu jsiru permezz ta: i) is-sit elettroniku (www.notarialacts.gov.mt); jew ii) fiżikament fl-Uffiċċju tan-Nutar tal-Gvern	Jekk jinsab fis-sit elettroniku, b'mod immedjat Jekk fiżikament, jew elettronikament permezz tas-sit elettroniku: tlett (3) ijiem ta' xogħol
Revoka ta' prokuri	Nutara u l-pubbliku ġenerali	Formola mimlija kif suppost u preżentazzjoni ta' identifikazzjoni uffiċjali; u kopja tal-prokura fejn applikabbli	Applikazzjonijiet jistgħu jitniżżlu minn: https://eforms.gov.mt/pdfforms.aspx?fid=pjd064 jew https://eforms.gov.mt/pdfforms.aspx?fid=pjd066	L-Uffiċċju tan-Nutar tal-Gvern itella' r-revoki tal-prokuri online kuljum fit-3.00 pm.
Kuntratti nutarili u servizzi nutarili fejn il-Gvern huwa parti interessata	Entitajiet governattivi u terzi persuni rilevanti f'kuntratti fejn il-Gvern huwa parti interessata	Sottomissjoni tad-dokumenti kollha meħtieġa għall-pubblikazzjoni tal-kuntratt; u konferma li wiehed mill-partijiet konċernati jirrappreżenta lill-Gvern.	Rikjesti permezz ta' ittra elettronika lil notarial.archives@gov.mt , jew bil-posta tradizzjonali	Azzjoni tittiehed fi żmien tlett (3) ijiem sabiex jibda l-proċess. Il-pubblikazzjoni tiddependi mill-immedjatezza tal-partijiet f'li jipprovdu d-dokumentazzjoni rilevanti.
Riċerka fl-Arkivji Nutarili Ewlieni b'appuntament	Pubbliku ġenerali	L-ebda	Rikjesta għal appuntament fuq notarial.archives@gov.mt	L-appuntament jingħata fi żmien tlett (3) ijiem mir-rikjesta.

