
Charter ta' Servizz ta' Kwalità

Data meta magħmul: 7 ta' Marzu 2022

In-numru tal-verżjoni: 1

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

WERREJ

1. Għan	2
2. Min aħna u x'nagħmlu	2
3. Prinċipji gwida	3
4. Kljenti tal-Uffiċċju tan-Nutar tal-Gvern	4
5. Impenn tas-Servizz	4
6. Kif tista' tikkuntattjana	6
7. Aħna qegħdin għad-dispożizzjoni tiegħek	6
8. Feedback u lmenti	7
9. Impenn għal titjib kontinwu	8
10. Appendiċi 1	10

1. GĦAN

Is-servizzi li nipprovdu huma msejsa fuq Charter ta' Servizz ta' Kwalità li jinforma lill-kljenti tagħna dwar il-livell ta' servizz li għandhom jistennu 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 ta-4 Pilastru li fuqhom huwa msejjes is-Servizz Pubbliku:

VOČI: Nisimgħu lill-kljenti 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-kljenti jwasslulna u nsahhu l-iskema ta' ideat li jġu minn fost l-impjegati;

DISINN: Niffurmaw politiki u proċessi li jilhq u l-livelli mixtieqa mill-kljenti;

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-kljenti 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, skond 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-10 Kriterji ta' Servizz ta' Kwalità:

AFFIDABILITÀ: L-informazzjoni pprovduta minna hija wahda 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: Ahna kommessi nirrispettaw il-Once-Only Principle billi nipprovdu servizz li huwa eżatt u f'waqtu, u dan waqt li nipprovdu pariri oġġettivi u infurmati fuq kwistjonijiet li jaqgħu taħt il-kompetenza tagħna. Ahna se niżguraw li l-kljenti ikun appoġġjat mill-bidu sal-aħħar sabiex jirċievu s-servizz mitlub.

KOMPETENZA: L-istaff tagħna għandu l-hiliet neċessarji biex jipprovdi 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 u personalizzati. L-uffiċċji pubbliċi tagħna huma fiżikament aċċessibbli għal persuni b'diżabilità.

KORTEŻIJA: Ahna niżguraw li s-servizz tagħna jiġi mogħti b'rispett u b'mod edukat, b'kunsiderazzjoni shiħa lejn il-proprjetà tal-kljenti.

KOMUNIKAZZJONI: Ahna kommessi li nżommuk infurmat b'lingwaġġ li m'għandux terminoloġija teknika, billi nisimgħu u nispejgaw is-servizz flimkien ma' kwalunkwe spejjeż involuti, skont u fejn applikabbli.

KREDIBILITÀ: Ahna 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 pprovduta 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 tiegħek u biex noħolqu l-inqas inkonvenjent possibbli, mingħajr ma niddiskriminaw abbażi ta' generu, 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-UFFIĊĠJU 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' tirċievi 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 shif 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	Għamel referenza għall-Appendiċi 1 biex tara list 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 tinghatax kemm-il darba s-servizz jew informazzjoni jinghataw 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 hin ta' stennija. Se nirrispettaw il-hin mogħti lilek. Jekk tasal tard, nirriżervaw id-dritt li l-appuntament tiegħek jerga' jiġi skedat għal hin/data differenti.

HIN FIL-KJU (FEJN APPLIKABBLI)

Inti tkun milqugħ/a mal-wasla tiegħek u jiġi mistoqsi lilek dwar x'għandek bżonn biex tingħada. Tittiehed 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 tinzamm aġġornata. Jekk għandek aċċess għall-internet, tista' ssib informazzjoni rilevanti fuq is-sit elettroniku tagħna:

<https://justice.gov.mt/mt/ntg>

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 jittiehed biex tiġi pprocessata applikazzjoni), 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 tircievi twegjiba defnittiva.

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

A. L-Uffiċċju tagħna:

Malta
2/3, Triq Mikiel Anton Vassalli,
Il-Belt Valletta

B. Hinijiet tal-ftuh

Malta
Mis-7.30 sat-3.00

C. Bit-telefown

Malta fuq 2247 9800:

Skond il-hinijiet tal-uffiċċju.

E. Minn fuq is-sit elettroniku:

<https://justice.gov.mt/mt/ntg>

F. Mobile Apps: maltapps

mhux applikabbli

D. Indirizz elettroniku:

notarialarchives@gov.mt

7. AĦNA QEGHDIN GĦAD-DISPOŻIZZJONI TIEGHEK

Aħna impenjati sabiex ngħinukom tiksbu l-informazzjoni u d-dokumenti neċessarji marbuta mas-servizz relatat.

Aħna niżguraw li inti:

- Tagħtina informazzjoni f'waqtha, shiħa u eżatta. Meta nirċievu applikazzjoni mhux kompluta, aħna ninformawk dwar dak li jkun hemm bżonn aktar u ngħinuk biex iġġib id-dokumenti rekwiżiti, u biex timliehom b'mod korrett;
- Tieħu l-hin tiegħek biex taqra l-applikazzjoni b'attenzjoni biex tkun tista' tgħinna nagħtu servizz f'waqt;
- 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 taht;
- Tikkomunika magħna b'mod ċar u konciz bil-Malti jew bl-Ingliż;
- Tittratta lill-istaff tagħna bil-kortezija 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 ngjibu fis-seħħ titjib kontinwu fis-servizz tagħna lilek. Aħna niggarantixxu l-anonimità tiegħek u li l-feedback tiegħek jgħinna ntejbu s-servizz tagħna.

Jekk taħseb li hadna xi żball u/jew li l-istaff tagħna ma għabx ruħu sew, jew li ma takx biżżejjed hsieb 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: 2247 9800
- Bil-posta: 2/3, Triq Mikiel Anton Vassalli, Il-Belt Valletta
- Bl-lmejl: notarialarchives@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://www.servizz.gov.mt/mt/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 kapaċi tgħinna nsolva 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 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 entitatijiet oħra) minn meta nkunu rċivejna l-ilment u l-informazzjoni rekwiżita kollha;
- Ninformawk 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 HDAN IL-PEOPLE & STANDARDS DIVISION

F'ċirkostanzi fejn l-appoġġ mistenni ma jkunx inghata 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 GHAL 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-htieġa, 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' reviżjoni 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-reviżjoni interna u l-proċessi ta' monitoraġġ se jintużaw bħala bażi biex inkomplu ntejbu s-servizz.

APPENDIĊI

10. APPENDIĊI 1

Ahna 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 entitatijiet oħra, ahna kommessi li nsegwuh ahna stess sabiex inti tirċievi r-risposta finali fil-hin.

Servizz	Eligibbiltà	Dak li huwa rikjest għal fini ta' konformità
Ordnijiet ta' kopji ta' kuntratti	Nutara u l-pubbliku ġenerali	Isem tan-nutar u d-data tal-kuntratt
Ordnijiet ta' kopji ta' testmenti	Nutara u l-pubbliku ġenerali	Isem tat-testat mejjet. Kopja tal-prokura f'każ meta t-testatur ikun għadu ħaj u jiddelega lil xi hadd sabiex jiġbor kopja tat-testament.
Revoka ta' prokuri	Nutara u l-pubbliku ġenerali	Formola mimlija kif suppost u preżentazzjoni ta' identifikazzjoni uffiċjali; u kopja tal-prokura fejn applikabbli
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 wieħed mill-partijiet konċernati jirrapprezenta lill-Gvern.
Riċerka fl-Arkivji Nutarili Ewlieni b'appuntament	Pubbliku ġenerali	L-ebda

Għażla ta' Applikazzjonijiet

Ordnijiet ta' kopji ta' kuntratti jistgħu jsiru permezz ta: is-sit elettroniku (www.notarialacts.gov.mt); jew fiżikament fl-Uffiċċju tan-Nutar tal-Gvern

Ordnijiet ta' kopji tat-testament jistgħu jsiru permezz ta: is-sit elettroniku (www.notarialacts.gov.mt); jew fiżikament fl-Uffiċċju tan-Nutar tal-Gvern

Applikazzjonijiet jistgħu jitnizzlu minn: <https://eforms.gov.mt/pdfforms.aspx?fid=pjd064m>; jew <https://eforms.gov.mt/pdfforms.aspx?fid=pjd066m>

Rikjesti permezz ta' ittra elettronika lil notarialarchives@gov.mt, jew bil-posta tradizzjonali

Rikjesta għal appuntament fuq notarialarchives@gov.mt

Żmien stipulat li fih irid jingħata s-Servizz

Jekk jinsab fis-sit elettroniku, b'mod immedjat. Jekk fiżikament, jew elettronikament permezz tas-sit elettroniku: tlett (3) ijiem ta' xogħol

Jekk jinsab fis-sit elettroniku, b'mod immedjat. Jekk fiżikament, jew elettronikament permezz tas-sit elettroniku: tlett (3) ijiem ta' xogħol

L-Uffiċċju tan-Nutar tal-Gvern itella' r-revoki tal-prokuri online kuljum fit-3.00 pm.

Azzjoni tittiehed fi żmien tlett (3) ijiem sabiex jibda l-proċess.

Il-pubblikazzjoni tiddependi mill-immedjatezza tal-partijiet f'li jipprovdut d-dokumentazzjoni rilevanti.

L-appuntament jingħata fi żmien tlett (3) ijiem mir-rikjesta.

