

Quality Award



UFFIĊĊJU TAS-SEGRETARJU PERMANENTI EWLIENI
UFFIĊĊJU TAL-PRIM MINISTRU



— Quality Award

Sommarju Eżekuttiv

Il-kwalità fis-Servizz Pubbliku rriduha tilhaq l-ogħla livelli ta' eċċellenza. Il-kwalità għalhekk hija essenzjali għal kull dipartiment u entità.

Dipartimenti u entitajiet li jinvestu fil-kwalità jiġu rikonoxxuti permezz tal-Quality Award. Din l-award għandha tkun l-ambizzjoni u l-mira ta' kull dipartiment u entità.

Il-kwalità hija proċess kontinwu. Dipartiment jew entità tista' tintgħażel centralment għal dan il-proċess, li jwassal għal award, jew tapplika għalih.

Il-Quality Award hija t-tarf ta' proċess ta' għażla iżda wkoll il-bidu ta' proċess ta' aġġornamenti spiss ladarba tinkiseb, biex jinżamm il-livell milhuq.

Il-Quality Award hija rabta ta' servizz ta' livell għoli mal-kljenti. Il-Quality Label, flimkien mal-Quality Service Charter għandhom jintwerew kulfejn il-kljenti għandhom aċċess.

– Quality Award

Il-Kwalità fis-Servizz Pubbliku

Il-kwalità ghas-Servizz Pubbliku m'għadhiex terminu vag suġġett għall-interpretazzjoni tal-persuni. Dan għaliex f'dawn l-aħħar snin is-Servizz Pubbliku ddefinixxa xi tfisser il-kwalità: Kwalità mibnija fuq erba pilastru li fuqhom hija msejsa l-kwalità tas-servizz lill-pubbliku.

Il-vuċi

Nisimghu lill-kljenti u ma niddejjux nisimghu l-kritika għas-servizz li noffru u l-ideat li jkollhom kif intejbu s-servizz għalihom. Naraw l-ideat li l-kljenti jwasslulna u nsaħhu l-iskema ta' ideat li jiġu minn fost l-impjegati;

Id-disinn

Niffurmaw policies u proċessi li jilhqgħu l-aspettattivi tal-kljenti u anke ngħadduhom;

Il-pakkett

Delivery – servizz f'waqtu, ta' livell u faċli li jilhaq u jintlahaq; u

Il-kontabilità

Il-qofol ta' servizz onest hu 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.

Il-proċess

Dipartiment jew entità jista' jintagħżel ċentralment għal dan il-proċess jew tista' tapplika għalih billi tibgħat email fuq **managementsupport.opm@gov.mt** u tiddikjara l-interess tiegħek għal kisba tal-Quality Award.

Wara li l-applikazzjoni tiġi evalwata u pprezentata lill-Uffiċċju tas-Segretarju Permanenti Ewlieni għall-approvazzjoni meħtieġa, jiskatta l-proċess li jwassal għal kisba tal-Quality Award **mid-Dipartiment għall-Kwalità u l-Iżvilupp (DKI)** fil-People & Standards Division. Il-proċess jinkludi s-segwenzi:

- Id-dipartiment jew entità kandidata għal Quality Award tiġi mistiedna flimkien mas-Segretarju Permanenti responsabbli sabiex **jiġu definiti t-termini meħtieġa għal kisba tal-Quality Award.**
- Jiskatta l-proċess ta' **Business Process Review (BPR)** fejn meħtieġ fuq is-servizz governattiv li d-dipartiment jew entità hija responsabbli minnhom. Dan isir sabiex niżguraw konformità mal-ogħla standards li jiddefinixxu servizz ta' eċċellenza.
- Isir **assessment tal-post** minn fejn jitwassal is-servizz li jwassal għal rinovar fejn meħtieġ sabiex niżguraw konformità mal-corporate branding tas-Servizz Pubbliku.
- Isir **attitude survey** fost l-impjegati tad-dipartiment jew entità kandidata li jidentifika l-aqwa użu ta' hiliel fost il-haddiema, it-taħriġ meħtieġ u rakkomandazzjonijiet oħra dwar kif il-haddiema jhossuhom fl-ambjent tax-xogħol.
- Jiġi stabbilit **Quality Service Charter (QSC)** li jagħti viżibilità lill-kljenti tad-dipartiment jew entità dwar il-livell ta' servizz mistenni. Il-QSC jinkiteb fuq templates stabbiliti fiż-żewġ lingwi u jitpoġġa għal viżibilità ċara tal-kljenti fir-reception area. Verżjoni elettronika tiegħu titpoġġa wkoll fuq is-sit governattiv tad-dipartiment jew entità, [għaladarba d-dipartiment jew entità jikseb il-Quality Award.](#)

Dipartiment jew entità kandidata trid tiżgura li r-rakkomandazzjonijiet miksuba mill-proċessi msemmija hawn fuq jitwettqu. It-twettiq tar-rakkomandazzjonijiet jiġu segwiti **mid-DKI**. Għal dan il-ghan jiġi stabbilit action plan maqbul bejn iż-żewġ partijiet sabiex jiffaċilita l-monitoraġġ tal-implementazzjoni.

Mat-twettiq tar-rakkomandazzjonijiet maqbula, **id-DKI** jiskatta l-proċess ta' evalwazzjoni sabiex jiżgura konformità mal-ogħla standards ta' kwalità. L-evalwazzjoni ssir abbażi tal-10 kriterji segwenti flimkien ma' eżercizzji oħra bħal mystery shopper.

Affidabilità

L-informazzjoni pprovduta mid-Dipartiment jew entità tagħna hija wahda affidabbli u b'garanzija ta' eżattezza fil-hin li din tkun għet ipprovduta. Ngħarfu d-dritt li klijent jitlob li kwalunkwe informazzjoni mogħtija minna tiġi kkonfermata bil-miktub.

Tweġib effettiv

Id-Dipartiment jew entità tagħna kommissa li tirrispetta 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 taht il-kompetenza tagħna. Niżguraw li l-klijent ikun appoġġjat mill-bidu sal-aħħar sabiex jirċievi s-servizz mitlub.

Kompetenza

L-istaff tad-Dipartiment/Entità tagħna għandu l-hiliet neċessarji biex jipprovdut servizz infurmat, imparzjali, u b'korteżija.

Aċċess

Is-servizzi tad-Dipartiment jew entità tagħna huma faċilment aċċessibbli

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

Korteżija

Niżguraw li s-servizz tagħna jiġi mogħti b'rispett u b'mod edukat, b'kunsiderazzjoni sħiħa lejn il-proprietà tal-klijent.

Komunikazzjoni

Inkunu kommessi li nżommu lill-klijenti infurmati b'lingwaġġ li m'għandux terminoloġija teknika, billi nisimghuhom u nispegawlhom is-servizz li talbu flimkien ma' kwalunkwe spejjeż involuti, skont u fejn applikabbli.

Kredibilità

Niżguraw li d-deċiżjonijiet tagħna huma bbażati fuq proċeduri u kriterji definiti minn qabel u li dawn ikunu spjegati lill-klijent b'mod ċar. L-istaff tad-Dipartiment jew entità huwa marbut li jagħixxi b'mod etiku.

Sigurtà

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

Nifhmu/Insiru nafu lill-kljient

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

Aspetti tanġibbli

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

Dipartiment jew entità li jgħaddi b'suċċess l-istadju ta' evalwazzjoni jiġi referut għand is-Segretarju Permanenti Ewlieni għall-ogħti tal-Quality Award.

Ladarba tingħata l-Quality Award din trid titwahhal mal-faċċata ta' barra tad-dipartiment jew entità maġenb l-isem tal-entità jew dipartiment kif ukoll, tiġi esposta fuq kull mezz ta' komunikazzjoni użat, inkluż is-sit governattiv tad-dipartiment jew entità, midja soċjali u letterheads fost l-oħrajn.

Il-Quality Award tingħata għal perjodu ta' 24 xahar. Sabiex tiġġedded, id-dipartiment jew entità trid issostniha, billi:

- Tinvesti biex tiżgura moniteraġġ adegwat tal-istandards stabbiliti permezz tal-QSC
- Tikkonserva l-corporate branding u r-rinovar li jkun sar fejn meħtieġ
- Iżżomm kuntatt mad-**Dipartiment għall-Kwalità u l-Iżvilupp** fejn jikkonċerna aġġornar tal-proċessi, b'mod partikolari l-QSC
- Tgħaddi b'suċċess kull eżerċizzju li jsirilha fuq kwalità inkluż mystery shopper

F'każ li jirriżulta li dipartiment jew entità ma tonorax t-termini stabbiliti li permezz tagħhom tkun kisbet il-Quality Award, din tittiehed lura.

Kuntatt

Għal aktar tagħrif dwar il-proċess hawn fuq imsemmi wieħed jista' jibgħat email fuq **managementsupport.opm@gov.mt** jew jaġmेल kuntatt mad-Dipartiment għall-Kwalità u l-Iżvilupp fuq **2200 1833**.
