

ID-29 HARĠA – DIĊEMBRU 2021

MESSAĠĠ MILL-KAP TAS-SERVIZZ PUBBLIKU

L-ewwel u qabel kolloxx nagħtik l-isbaħ awguri ta' saħħa u hena għas-sena li diehla fi ftit jiem oħra. Inħarsu 'l quddiem b'ottimizzmu anki jekk għadna ma ħlisniex mill-imxija li ilha tkarkar magħna issa mas-sentejn. Jekk insegwu d-direzzjonijiet tal-awtoritajiet tas-saħħa nersqu kemm hu possibbli lejn in-normalità tač-čirkustanzi mingħajr ma ninżammu lura milli nkomplu b'ħajjitna u bil-ħidma tagħna. Inħarsu lura nagħrfu li dan possibbli għax dis-sena li waslet biex issir storja s-Servizz Pubbliku rnexxielu jwettaq bħal kull sena oħra, barra li poġġa s-sisien għas-snin li ġejjin. Kuntrast qawwi ma' xi setturi oħra li, minfuq, m'għandhomx għajr kliem mhux daqstant tajjeb dwar il-ħaddiema tal-Gvern mingħajr ma qatt tisma' m'qar kelma waħda ta' ħajr mingħandhom għas-servizz kontinwu li jiehdu, li fl-eqfel tal-imxija bqajna l-uniku mutur li baqa' għaddej sħiħ fil-pajjiż u li bil-ħidma li saret wassalna għajnuniet finanzjarji ġenerużi li hallew lhom ir-roti jdur.

Dis-sena morna tajjeb. Mertu ta' kull min fehem il-messaġġ u kkontribwixxa biex naslu. Żammejna l-pass li nwettqu r-rakkomandazzjonijiet li jagħmlulna l-entitajiet li jħarsu fuq il-ħidma tal-amministrazzjoni pubblika, wettaqna b'saħħa l-Baġit għal dis-sena, żammejna postna l-aqwa fl-Ewropa fejn jidhlu s-servizzi online u ma' dawn wettaqna numru kbir ta' proġetti li jsaħħu s-servizz u fl-istess ħin itejbu ħidmietna għal servizz aqwa. Iktar minn hekk poġġejna l-pedamenti għas-snin li ġejjin bl-ewwel strateġija għas-Servizz Pubbliku li tiġbor fiha l-elementi ewlenin li jagħmlu das-servizz, u b'45 miżura li fuq medda ta' 5 snin għandhom iwassluna għal dak li qed insejhu servizz ta' ečcellenza. Servizz li ma jkunx ta' taħbil ir-ras jew taqtigh il-qalb għal min jużah. Seamless. U meta naslu s'hawn – u se naħdmu biex naslu – jinbtu sfidi godda



biex dak miksub jibqa' tal-ogħla livell. Is-sena d-diehla nibdew dit-triq flimkien mal-ħidmiet l-oħra li qed nidraw bħala rutina.

Jekk inħarsu lejn is-snin li għaddew u nkejlu bihom, dis-sena li deħlin fiha se ttina s-sodisfazzjonijiet. Dak li għamilna flimkien sar eżempju għal pajjiżi oħra, rikonoxxut bil-pubblikazzjoni internazzjonali kmieni dis-sena. Publikazzjoni li tingħaqad mas-sitt publikazzjonijiet l-oħra mis-Servizz Pubbliku li ħriġna matul dawn l-aħħar tnax-il xahar biex ingabret ħidmitna lkoll, u li jagħtuna raġun inħarsu 'l quddiem b'ottimizzmu li nagħmlu aħjar milli diġà għamilna.

Allura ħajr lilek għall-ħidma tiegħek. Sadanittant, għal darb'oħra, ir-risq u l-hena għall-2022 u dejjem, lilek u lil dawk kollha qribek.

Mario Cutajar

Segretarju Permanenti Ewleni u Segretarju tal-Kabinett

X'issib f'din l-ittraħbar

Paġna 2 – Strateġija ġdida

Paġna 4 – Is-Sitt publikazzjoni għal din is-sena

Paġna 5 – L-ewwel fl-Ewropa fl-egovernment
– Mezz ġdid ta' komunikazzjoni

Paġna 6 – 90% tar-rakkomandazzjonijiet tal-NAO implimentati

Paġna 7 – Inqas spezzjonijiet għand tal-ħwienet

Paġna 8 – Flotta elettrika



STRATEĠIJA ĠDIDA GĦAS-SERVIZZ PUBBLIKU



Varata l-istrategija ġdida għall-5 snin li ġejjin bit-tema "Lejn Servizz ta' Eċċellenza" waqt konferenza li għaliha attendew l-oġħla uffiċjali tas-Servizz Pubbliku.



Sabiex tnizzel l-istrategija ġdida agħfas hawn **(Malti)** u hawn **(Ingliz)**

Ara dawn il-filmati bl-aqwa siltiet:



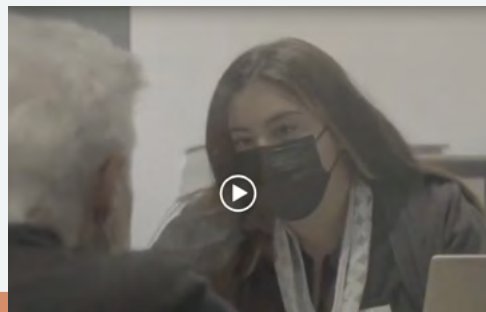
Segwi
Mit-tiġdid għat-tishiĥ: Lejn
Servizz ta' Eċċellenza



Segwi
Imnedija strategija ġdida
għas-Servizz Pubbliku



Segwi
In-Nies, it-Teknoloġija u s-Servizz,
it-tliet pilastri tal-istrategija ġdida



Segwi
Il-valuri komuni tal-istrategija

Il-proċess ta' tiġdid issa gie ddokumentat ukoll permezz ta' publikazzjoni ġdida li tista' ssibha minn hawn: [\(Malti\)](#) [\(Ingliz\)](#)

Din il-publikazzjoni giet imnedija flimkien mal-istrategija 'Lejn Servizz ta' Eċċellenza', għaliex dawn iż-żewġ publikazzjonijiet jistgħu jittqiesu bħala żewġ volumi li waħda twassal għal oħra.

Il-publikazzjoni 'It-Tiġdid tas-Servizz Pubbliku (2013-2021)' tagħti ħarsa lejn dak li sar fis-Servizz Pubbliku fl-aħħar snin u tiddokumenta l-bidliet li saru fil-proċess ta' tiġdid. Fost l-oħrajn, dan jinkludi l-ewwel bidliet fl-2013 li taw bidu għat-tiġdid meħtieġ, l-implimentazzjoni tal-viżjoni biex is-servizzi pubbliċi jkunu aċċessibbli u ta' kwalita' għal kulhadd minn kullimkien, u diversi miżuri li daħħlu aktar kontabbilta'.

Dan il-ktieb ta' 80 paġna jiddokumenta wkoll, anke permezz ta' ritratti, id-diversi riżultati u rikonximenti li s-Servizz Pubbliku rċieva f'dawn is-snin.

Jagħti ħarsa lejn ir-riformi li ddaħħlu u kif dawn biddlu lis-Servizz Pubbliku f'agent tal-bidla u leader f'diversi oqsma.

Din il-publikazzjoni b'hekk tagħti rendikont ċar tat-tiġdid, li se jservi ta' bazi soda għall-qabza li jmiss. L-istrategija l-ġdida tkompli fuq dan ix-xogħol u twitti t-triq għat-tishiĥ tas-Servizz Pubbliku fil-ħames snin li ġejjin, biex jintlehaq l-għan ta' servizz ta' eċċellenza.



IS-SITT PUBBLIKAZZJONI GĦAL DIN IS-SENA



98% TAL-KAŻIJET MAGĦLUQA MILL-OMBUDSMAN JURU LI S-SERVIZZ PUBBLIKU AĠIXXA B'MOD KORRETT

Aktar minn **400** paġna b'rendikont ta' kull każ, fosthom x'azzjoni ttiehdet jekk ikun ingħalaq, u f'liema stadju jinsab il-proċess jekk il-każ ikun pendenti.

Matul l-2020 is-Servizz Pubbliku rċieva **329** każ mill-Ombudsman, li minnhom ingħalqu **242** każ. Minn dawn il-242 każ, **211** minnhom ingħalqu mingħajr ma l-Ombudsman jew il-Kummissarji fi ħdanu hassew il-ħtieġa li joħorġu rakkomandazzjoni jew wara li l-Ministeru ta r-risposta tiegħu wara l-ewwel talba għal informazzjoni

mill-Ombudsman. F'25 każ ieħor, il-każ ingħalaq wara rakkomandazzjoni li ġiet implimentata. Dan ifisser li mill-każijiet investigati, kienu biss 6 (2.5%) li r-rakkomandazzjoni ma ntlagħgetx jew ma setgħetx tiġi implimentata.

Mill-74 każ tal-2020 li għadhom pendenti, il-maġġoranza assoluta (**68%**) jinsabu għand l-Ombudsman, bi 8% oħra jinsabu l-Qorti. Apparti dan, 13-il każ li daħlu fl-2020 ġew irtirati mill-Ombudsman jew minn min għamel l-ilment.

Fil-pubblikazzjoni qed isiru diversi rakkomandazzjonijiet biex l-element tat-trasparenza u l-governanza jiġu msaħħa wkoll fl-uffiċċju tal-Ombudsman. Dawn kollha huma rakkomandazzjonijiet li jippromovu good practice, fosthom fil-proċeduri ta' kif jimpjegaw in-nies entitajiet bħall-Ombudsman u persons of trust fihom, introduzzjoni ta' deadlines għal risposti biex il-klijent jinqeda f'qasir żmien, u standards of procedures oħra.

SEGWI T-TNEIDIJA
TAL-PUBBLIKAZZJONI

RISPOSTA
MILL-AMMINISTRAZZJONI
PUBBLIKA

Malta tibqa' l-ewwel fl-Ewropa fl-egovernment

Punteġġ ta'

99% User Centricity

98% Trasparenza fis-servizzi mogħtija

98% Key Enablers u

90% Cross Border Services

B'kollox Malta kisbet punteġġ ta' **96%** jew **28%** aktar mill-medja Ewropea. Dan hu ċertifikat tal-ħidma li saret fl-aħħar snin, b'investiment ta' €200 miljun fit-teknoloġija bħala parti mit-tigdid bla precedent tas-Servizz Pubbliku.

Aqra aktar dwar dan ir-rapport billi tagħfas [hawn](#).



L - E W W E L P O S T

2018

2019

2020

2021

MEZZ ĠDID BIEX INŻOMMU KUNTATT

'Ftit Noti' hija mezz ġdid ta' komunikazzjoni biex is-Servizz Pubbliku jzomm kuntatt mal-uffiċjali pubbliċi. Din tinħareġ mid-Dipartiment tal-Komunikazzjoni tas-Servizz Pubbliku fi ħdan l-Uffiċċju tas-Segretarju Permanenti Ewlieni.

Ta' kull ġimgħa, din in-newsletter se tintbagħat permezz ta' email lill-uffiċjali pubbliċi kollha, u tiġbor fiha l-aħħar inizjattivi, artikli ta' informazzjoni, filmati, u avvenimenti relatati mas-Servizz Pubbliku, bl-aktar mod interattiv.

Tinkorpora wkoll ħolqa li twasslek għall-aħħar opportunitajiet ta' impjieg mas-Servizz Pubbliku, fost affarijiet oħra. Kif jispjega l-isem, kull edizzjoni se jkun fiha 'Ftit Noti' koncizi u rilevanti għall-uffiċjal pubbliku.

Hekk kif fl-2022 tidhol fis-seħh l-istrategija l-ġdida ta' 5 snin għas-Servizz Pubbliku 'Lejn Servizz ta' Eċċellenza', 'Ftit Noti' se sservi bħala mezz effettiv kif twassal il-ħidma u l-implimentazzjoni tad-diversi inizjattivi li se jittiehdu, direttament lill-uffiċjali pubbliċi.

Din in-newsletter hija wkoll mobile-friendly, u se tkun imżewġa bir-ritratt tal-ġimgħa ipprovdut mid-Dipartiment tal-Infommazzjoni.

L-entitajiet u dipartimenti tal-gvern li jixtiequ jużaw 'Ftit Noti' biex jgħaddu tagħrif dwar xi inizjattiva jew proġett, għandhom jagħmlu kuntatt mad-Dipartiment tal-Komunikazzjoni fuq communications.publicservice@gov.mt.

90% tar-rakkomandazzjonijiet tal-NAO implimentati mis-Servizz Pubbliku

- Titjib fuq ir-rati ta' implimentazzjoni tal-aħħar sentejn (**80% tal-2019** u **78% tal-2018**)
- Din ir-rata giet ikkonfermata mill-Awditur stess
- Xhieda tal-kontabbiltà fl-amministrazzjoni pubblika

Minn **331** rakkomandazzjoni tal-Awditur:

Intlaqgħu **319**

Minnhom ħarġu **714**-il azzjoni

Minn dawn ġew implimentati **643**

90%

Il-pubblikazzjoni giet ipprezentata lill-Awditur Ġenerali u l-Ispeaker

“

“Fil-passat, l-Awditur Ġenerali kien jilmenta li jsib l-istess nuqqasijiet sena wara sena għax l-amministrazzjoni ma tkunx tat widen għal li jkun irrapporta. Illum, l-Awditur jirrikonoxxi x-xogħol imwettaq mill-amministrazzjoni pubblika – fil-fatt, qed jaqbel perfettament mal-persentaġġi tal-implimentazzjoni hekk kif irrapportati minnha, li tkompli tagħti kredibbiltà lil dan l-eżercizzju.”

-Mario Cutajar,
Segretarju Permanenti Ewlieni

”



Governance Action on the NAO's Annual Report



AGHFAS BIEX TAČĊESSA

GĦAL AKTAR TAGHRIF SEGWI

- Is-Servizz Pubbliku bit-twegiba tiegħu għar-rapport tal-Awditur
- Kontabbiltà u Governanza Tajba Prijorità
- Segwi l-konferenza stampa dwar is-sugġett

INQAS SPEZZJONIJIET GĦAND TAL-ĦWIENET

Dan mhux għax tnaqqset is-sikkatura, imma permezz ta' struttura ġdida fis-Servizz Pubbliku. Informazzjoni varja, bħal fost oħrajn sigurtà fl-istabbiliment, aċċessibbiltà, indikazzjoni ta' prezzijiet u kundizzjonijiet tal-impjegati, qed tigi ċċekkjata fi spezzjoni waħda minflok li kull entità tagħmel l-ispezzjoni tagħha separatament.

Is-Servizz Pubbliku huwa impenjat li jibqa' jnaqqas il-burokrazija żejda.

Ġie introdott ukoll ċertifikat li jippremja l-kwalità tan-negozji u l-ogħla standards ta' konformità mal-liġijiet.

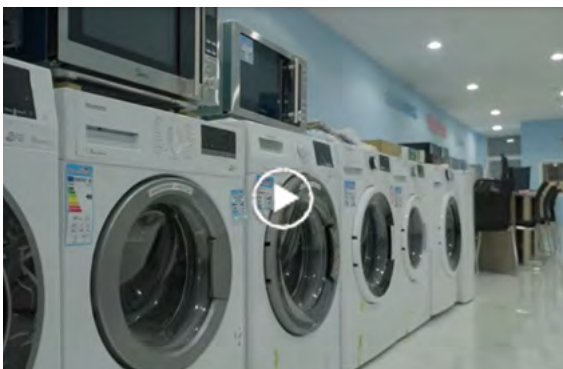
Permezz ta' riforma ġdida fil-mod kif isiru l-ispezzjonijiet għand tal-ħwienet, l-ispezzjonijiet niżlu bi 82%.

Din is-sena saru **928** spezzjoni, minflok **5,231** spezzjoni li kienu jsiru bil-mudell l-antik.

L-ċertifikat "High Standard of Compliance" tqassam lil 15-il stabbiliment mill-qasam tal-home appliances f'attività li saret fit-18 ta' Novembru 2021 mill-Ministru għall-Ekonomija u l-Industrija, Silvio Schembri, u l-Kap tas-Servizz Pubbliku, Mario Cutajar.

Dan huwa eżempju ieħor ta' xi rridu nfissru meta ngħidu li l-klijenti tagħna għandhom jirċievu servizz ta' eċċellenza bla taħbil il-moħħ.

[Segwi l-proċess](#)



[Segwi dak li ntqal](#)

FLOTTA ELETTRIKA

Ġie ffirmat ftehim għal studju komprensiv li se jwassal biex is-Servizz Pubbliku jkollu l-flotta tal-vetturi tiegħu taħdem bl-elettriku.

Fil-preżent is-Servizz Pubbliku għandu 866 vettura li 7% biss minnhom jaħdmu bl-elettriku.



Dan l-istudju, ser:

- iħares lejn il-flotta preżenti
- janalizza l-użu attwali
- jipproponi soluzzjonijiet
- jintroduċi kuncetti ġodda
- jissuggerixxi x' taħriġ hemm bżonn u
- jipproponi l-infrastruttura meħtieġa



Bil-fatti, is-Servizz Pubbliku huwa leader li se jwassal għal titjib fl-ambjent, fejn is-soluzzjonijiet li jadatta għalih jindirizzaw il-ħtiġijiet usa' tas-soċjetà.



Aghfas hawn biex issegwi l-attività tal-iffirmar



Is-Servizz Pubbliku leader fl-ambjent



Pass 'il quddiem għal flotta aktar nadifa