

# ITTRAHBAR

MAHRUĠA  
MILL-UFFIĊĠJU  
TAS-SEGRETARJU  
PERMANENTI  
EWLIENI

Harġa Nru 10 - Diċembru 2017

Is-sena 2017 se tibqa' mfakkra b'hal waħda memorabbli għas-Servizz Pubbliku. Fl-ewwel sitt xhur tagħha seħnew żewġ avvenimenti ewlenin għal pajjiżna – il-Presidenza Maltija tal-Kunsill tal-Unjoni Ewropea u l-Elezzjoni Ġenerali – iżda s-Servizz Pubbliku baqa' għaddej bil-ħidma tiegħu b'ritmu regolari. B'hekk reġa' ta prova tal-ħila tiegħu li jaffaċċja l-isfidi li jsib quddiemu u jegħlibhom b'suċċess.

Madankollu din ma kinitx l-unika raġuni li għaliha l-2017 se tibqa' sena importanti għas-Servizz Pubbliku. Matul din is-sena s-Servizz Pubbliku kompli jwettaq il-wegħdiet li għamel lilu nnifsu u lill-kljenti tiegħu biex jibqa' jiġġedded u joffri servizz ta' kwalità dejjem aħjar, imsejjes fuq erba' pilastru: vuċi, disinn, pakkett u kontabilità.

Wieħed mill-passi f'din id-direzzjoni kien it-tnedija tal-ewwel

**21** *mobile app* li permezz tagħhom il-pubbliku jista' jaċċessa s-servizzi governattivi mill-mowbajl 24 siegħa kuljum minn kullimkien.

Tnieda wkoll b'mod uffiċjali s-sit elettroniku [www.servizz.gov.mt](http://www.servizz.gov.mt).

fejn madwar **800** servizz governattiv u l-formoli relatati magħhom jinsabu onlajn. Dawn jikkomplimentaw is-servizz wiċċ imb wiċċ mogħti fil-ħames ċentri ta' servizz.gov fil-komunità, li minn kull wieħed minnhom wieħed jista' jaċċessa mal-

**250** servizz.



Mument sabiħ hafna għas-Servizz Pubbliku fl-2017 kien meta l-proġett servizz.gov rebaħ il-premju internazzjonali "Service Design Award" fis-Service Design Global Conference li saret f'Madrid fil-bidu ta' Novembru. Bla dubju dan huwa premju għas-Servizz Pubbliku kollu. Kulhadd għandu sehem minn dak li rbaħna flimkien u daqstant ieħor kulhadd għandu sehem minn dak li għad irridu nagħmlu flimkien.

Business  
SERVIZZ

100daysmalta



Din is-sena kellna wkoll it-tnedija tal-ewwel 12-il Key Performance Indicator (KPI) għas-Servizz Pubbliku u t-twettiq tagħhom fi żmien mitt jum. Dan huwa kuncett ġdid u t-triq 'il quddiem għas-Servizz Pubbliku, maħsub biex ikun hemm miri ċari li jridu jintlaħqu fi żmien stabbilit.

Naturalment wieħed ma jistax ma jsemmix **il-ftehim kollettiv ġdid** – l-ewwel wieħed tax-xorta tiegħu – li gie ffirmat f'April li għadda għall-ħaddiema tas-Servizz Pubbliku. Ftehim li jassigura iktar stabbiltà għall-ħaddiema filwaqt li l-Amministrazzjoni Pubblika tkun tista' tkompli twettaq il-bidliet meħtieġa, tinvesti fin-nies u toffri servizz ta' kwalità.

Ninsabu kburin ukoll li din is-sena Malta giet rikonoxxuta mill-Unjoni Ewropea għall-aqwa prattiċi fejn jidhol ix-xiri pubbliku, wara li l-perjodu biex jiġi pproċessat tender f'pajjiżna tnaqqas minn **242** jum għal **84** jum, jiġifieri inqas sew mill-medja tal-UE li hija **120** jum.

Barra minn hekk, il-Kummissjoni Ewropea kklassifikat lil Malta fl-ewwel post fl-Ewropa għas-servizzi onlajn.

Is-sena 2018 se ġġib magħha sfidi u opportunitajiet ġodda. Din ukoll se tkun sena importanti u memorabbli – sena li matulha l-Belt Valletta se tkun il-Kapitali Ewropea tal-Kultura.

Għas-sena l-ġdida rridu nkomplu f'din it-triq ta' tiġdid li qbadna mill-2013 'l hawn – inkomplu nnaqqsu l-burokrazija, inżidu l-effiċjenza u nersqu eqreb lejn iċ-ċittadin. Inkomplu nassiguraw it-twettiq tal-miżuri tal-Baġit, naħdmu fuq l-implimentazzjoni ta'

aktar miżuri ta' simplifikazzjoni u niehdu azzjoni fuq ir-rakkomandazzjonijiet li jagħmel l-Awditur Ġenerali fir-rapport annwali tiegħu. Fuq kolloxx se jiġu introdotti aktar KPIs għas-Servizz Pubbliku, għax huwa permezz tal-KPIs li s-Servizz Pubbliku irid iwettaq

il-viżjoni tiegħu b'ogġettivi ċari li jintlaħqu fi żmien stabbilit. Fost il-KPIs li hemm ippjanati għas-sena d-dieħla hemm dawk marbutin ma' riforma f'għadd ta' dipartimenti. Dawn id-dipartimenti se jiġu eżaminati biex il-proċessi rispettivi tagħhom jithaffu u jilħqu lill-klijenti aħjar.

Wara din il-ħidma kollha hemm pjanar bir-reqqa msejjes fuq tliet dimensjonijiet: *Define* (nifhmu eżattament kull miżura li trid titwettaq); *Design* (naraw x'rizorsi hemm bżonn biex it-twettiq ikun implimentat); *Deliver* (moniteragg kontinwu biex ikun żgurat li t-twettiq jibqa' għaddej mingħajr skossi).

Awguri għal Milied hieni u sena oħra ta' ġid u ħidma flimkien.



Ippjanar **3D**  
għas-Servizz Pubbliku

## Our Values

We believe in an ongoing commitment to excellence, effective helpfulness at all times, and fairness of service performed with due diligence, responsibility and integrity.



# One-Stop-Shop għall-Ufficjali Pubbliċi

Is-Servizz Pubbliku qed jaħdem bis-siġħ biex jagħti servizz ta' kwalità mhux biss lill-membri tal-pubbliku iżda wkoll lill-klijenti interni tiegħu, jiġifieri l-ufficjali pubbliċi li jaħdmu fid-diversi dipartimenti tal-Gvern. Għal dan l-għan, twaqqaf il-One-Stop-Shop għall-Ufficjali Pubbliċi fi ħdan il-People & Standards Division. Dan jassisti lill-ufficjali pubbliċi biex jiksibu t-tagħrif li jkun jinfteġu kif ukoll f'kulma għandu x'jaqsam mal-kundizzjonijiet tax-xogħol tagħhom.

Il-One-Stop-Shop jinkorpora fh Grievance Helpdesk fuq bażi permanenti li jassisti lill-ufficjali pubbliċi biex iressqu allegata ingustizzja fil-konfront tagħhom. Il-każijiet jiġu evalwati minn Grievances Board imwaqqaf għal dan l-għan.

Id f'id mal-ftuħ tal-One-Stop-Shop, gie ppubblikat ktejjeb b'mistoqsijiet u twegibiet, bl-Ingliż u bil-Malti, fejn huma spjegati l-proċeduri li l-aktar jiġu bżonn l-ufficjali pubbliċi. Is-sugġetti trattati fil-ktejjeb jinkludu fost oħrajn il-mod kif wiehed jista' javvanza fil-karriera tiegħu fis-Servizz Pubbliku; fejn jista' jsib dettalji dwar vakanzi u korsijiet; l-akkumulazzjoni tal-leave għas-sena ta' wara; kif tapplika għal trasferimenti; u kif taħdem bit-*telework* jew b'siġħat imnaqqa.



Dan il-ktejjeb - flimkien ma' żewġ publikazzjonijiet oħra b'tagħrif utli hafna għall-ufficjali pubbliċi - issibu onlajn

**HAWNHEKK**

L-ufficjali pubbliċi jistgħu jaċċessaw is-servizzi tal-One-Stop-Shop bil-posta, bit-telefown **2200 1225** jew bl-imejl **one-stop-shop.psd@gov.mt**, jew billi jagħmlu appointment. Il-One-Stop-Shop jinsab f'numru 3, Pjazza Kastilja, il-Belt Valletta.

Aktar tagħrif dwar l-operat tal-One-Stop-Shop għall-Ufficjali Pubbliċi jinsab onlajn f'dan il-manwal:

**One-Stop-Shop**

# Il-proġett **servizz.gov** jirbaħ premju internazzjonali



Il-proġett **servizz.gov** rebaħ il-premju internazzjonali "Service Design Award" fis-Service Design Global Conference li saret f'Madrid fil-bidu ta' Novembru.

Servizz.gov kien fost 14-il finalist minn madwar id-dinja, magħżula minn ġurija internazzjonali, li kkompetew għal dan il-premju fi tliet kategoriji differenti.

Dan il-proġett, li jitratta dwar kif inhu mibni u kif se jkompli jittjeb is-servizz provdut minn **servizz.gov**, kien il-frott ta' kollaborazzjoni bejn studenta Ingliża tar-Royal College of Art, Ella Walding, **servizz.gov** u l-*stakeholders* tiegħu.

L-istess proġett kien nominat ukoll għas-Service Design Fringe Festival Awards, fejn kien imfaħhar hafna u kiseb suċċess ukoll. Dan huwa premju għas-Servizz Pubbliku kollu, għax biex irnexxa dan il-proġett htiegħu kuntatti b'saħħithom mad-dipartimenti kollha tal-Gvern. Dan il-premju jkompli jsaħħaħ ir-rieda tagħna li nwerttu l-viżjoni għas-Servizz Pubbliku, jiġifieri servizz 24/7 aċċessibbli minn kullimkien. L-ċavetta għal din il-viżjoni hija s-servizz ta' kwalità msejjes fuq erba' pilastri: Vuċi, Disinn, Pakkett u Kontabilità.

**servizz.gov**

## ... U MALTA L-EWWEL FL-UE GĦAS-SERVIZZI ONLAJN

Lejn tmiem Novembru tħabbar ukoll li l-Kummissjoni Ewropea, permezz tar-rapport e-Government Benchmark Report 2017, ikklassifikat lil pajjiżna fl-ewwel post minn fost il-pajjiżi kollha tal-Unjoni Ewropea f'dawk li huma servizzi onlajn. Fir-rapport tagħha, il-Kummissjoni Ewropea qalet li Malta ġiet l-ewwel fl-indikaturi kollha stabbiliti, fosthom l-aċċessibilità u d-disponibilità teknika onlajn.

Dan ukoll huwa ċertifikat sabiħ għall-isforzi li saru mis-Servizz Pubbliku f'dawn l-aħħar erba' snin f'dan ir-rigward, u l-investment qawwi biex ikun hemm l-aħjar aċċessibilità possibbli għas-servizzi onlajn.



L-Istitut għas-Servizzi Pubbliċi (IPS) dan l-aħħar neda l-*prospectus* tiegħu għas-sena akkademika 2017 – 2018. Dan huwa l-ewwel *prospectus* minn mindu fl-2016 twaqqaf dan l-Istitut, li ha post iċ-Ċentru għall-Iżvilupp, Riċerka u Taħriġ bħala l-organu uffiċjali tal-amministrazzjoni pubblika għal dak li għandu x'jaqsam ma' riċerka u taħriġ.

## L-ewwel korsijiet għal ħaddiema fi gradi tekniċi u industrijali

Fil-*prospectus* hemm firxa ta' korsijiet ferm usa' minn dik li kienet offruta qabel, kemm bħala opportunitajiet ta' żvilupp u taħriġ kif ukoll bħala programmi akkademici li kollha tfaßlu skont il-ħtieġa tas-Servizz Pubbliku u l-uffiċjali tiegħu.

Għall-ewwel darba qed jiġu offruti korsijiet immirati lejn ħaddiema fil-gradi tekniċi u industrijali. Dawn il-korsijiet tfaßlu fuq il-ħtiġijiet ta' dawn l-impjegati bil-għan li huma jtejbu ħiliethom, ihejju ruħhom għal karigi oġhla u, sa fejn ikun possibbli, jiksbu rikonoxximent tal-esperjenza li diġà għandhom.

Fil-*prospectus* wiehed isib l-informazzjoni relata, iżda tqassam ukoll fuljett stampat bid-dettalji kollha fost il-ħaddiema li lejhom hu mmirat dan it-taħriġ. Dan kemm għaliex din hija inizjattiva ġdida kif ukoll biex ikun żgurat li jintlaħqu anke l-ħaddiema li m'għandhomx aċċess għall-imejl tal-Gvern.

Ta' min jgħid li fiż-żmien qasir li ilu mwaqqaf, l-Istitut għas-Servizzi Pubbliċi diġà harreg **10,008** persuni u diġà saru żewġ ċerimonji ta' gradwazzjoni għall-uffiċjali pubbliċi li ggradwaw minn korsijiet organizzati mill-Istitut. B'kollox fiż-żewġ ċerimonji ggradwaw **447** uffiċjal pubbliku.

L-għan aħħari ta' dan kollu huwa li l-Gvern jibqa' jtejjeb il-livelli ta' servizz li jagħti, kif inhu rifless ukoll fl-erba' pilastru tas-servizz ta' kwalità.

Il-*prospectus* tal-Istitut għas-Servizzi Pubbliċi ssibu

**HAWNHEKK**

Jekk tixtieq aktar tagħrif tista' tibgħat imejl lil [ips@gov.mt](mailto:ips@gov.mt) jew iċċempel fuq **2200 1884**.



# Bidla radikali u bil-provi

Bħala parti mit-tiġdid li għaddej minnu s-Servizz Pubbliku, ftit aktar minn sena ilu twaqqfet entità ġdida li hadet post il-PAHRO.

IL-PAHRO kien l-uffiċju ċentrali tas-Servizz Pubbliku li originarjament twaqqaf biex jindirizza kwistjonijiet ta' riżorsi umani, iżda maż-żmien ħa aktar ir-rwol ta' *personnel* u *data management*. Dan wassal biex tilef il-viżibilità fuq l-aspett uman.

L-entità l-ġdida minflok il-PAHRO giet imsejha People and Standards Division (P&SD). Din ma kinitx sempliċiment bidla fl-isem imma bidla radikali fil-kunċett innifsu.

Fil-fatt il-P&SD tiġbor taħt kappja waħda s-servizz u n-nies, għax is-Servizz Pubbliku m'għandux biss klijenti esterni imma wkoll klijenti interni, jiġifieri l-uffiċjali pubbliċi nfushom.

Dan kollu jagħmel parti mill-eżerċizzju ta' tiġdid li għaddej minnu s-Servizz Pubbliku, fejn l-uffiċjal pubbliku qed ikun meqjus fit-totalità tiegħu u mhux sempliċiment bħala riżors. Dan qed ikun rifless ukoll fiż-żieda fit-taħriġ għall-ħaddiema tas-Servizz Pubbliku.

Is-sens ta' tiġdid jixhdu wkoll il-*logo* l-ġdid li tnieda għall-P&SD dan l-aħħar biex jirrifletti aħjar il-funzjoni u r-rwol ta' din it-taqsim.

## IS-SERVIZZ PUBBLIKU JIEHU SEHEM FIL-FRESHERS' WEEK

**Għat-tielet sena konsekuttiva, f'Ottubru li għadda s-Servizz Pubbliku ħa sehem fil-Freshers' Week tal-Università ta' Malta, li ssir fil-bidu ta' kull sena akkademika biex l-istudenti universitarji l-ġodda jsiru midħla tal-hajja fuq il-kampus filwaqt li jingħataw tagħrif dwar il-karrieri li jistgħu jaqdbu wara li jtemmu l-istudju tagħhom.**



L-istudenti kellhom ħafna x'jistaqsu dwar il-prospetti ta' karriera fis-Servizz Pubbliku. Il-mistoqsijiet tagħhom kienu mwiegħba minn uffiċjali pubbliċi mill-People and Standards Division u mill-Istitut għas-Servizzi Pubbliċi, li kellmuhom dwar l-impjeggi fis-Servizz

Pubbliku, il-kundizzjonijiet tax-xogħol kif ukoll l-opportunitajiet ta' taħriġ u studju biex wiehed jimxi dejjem 'il quddiem fil-karriera tiegħu.

Lill-istudenti tqassmulhom ukoll fuljetti b'taħrif dwar il-benefiċċji ta' karriera fis-Servizz Pubbliku, l-opportunitajiet biex wiehed jagħmel progress fil-karriera u jibqa' sodisfatt u motivat, kif ukoll liema huma l-oqsma ewlenin li fihom wiehed jista' jaqbad karriera fis-Servizz Pubbliku.

Dawn l-oqsma jinkludu l-amministrazzjoni, l-ambjent, l-ekonomija, id-dentistria, il-farmaċewtika, l-edukazzjoni, l-inginerija, il-liġi, il-psikoloġija, il-hidma soċjali u d-diplomazija. Il-fuljetti kienu jinkludu wkoll taħrif imwassal direttament minn hames uffiċjali pubbliċi dwar kif żvolgiet s'issa l-karriera tagħhom fi hdan is-Servizz Pubbliku.

# 8,600



għas-Servizz Pubbliku... Grazzi

## Is-Servizz Pubbliku jżomm kuntatt bil-Facebook ukoll

Fost il-mezzi li juża s-Servizz Pubbliku biex ikun qrib in-nies kemm jista' jkun, hemm il-midja soċjali. Is-Servizz Pubbliku għandu l-paġna tiegħu fuq Facebook, li ssibha hawnhekk:

facebook

Din il-paġna tinżamm agġornata kontinwament b'aħbarijiet, ritratti u tagħrif dwar avvenimenti marbuta mas-Servizz Pubbliku. Permezz tal-paġna, wiehed jista' wkoll jibgħat messaġġ privat b'xi mistoqsija jew suggeriment.

**Idhol fil-paġna u aghmlilna like int ukoll!**

## 4 PILASTRI TA'S-SERVIZZ TA' KWALITÀ

### 1. 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 nsahħu l-iskema ta' ideat li jġu minn fost l-impjegati.

### 2. DISINN

Niffurmaw *policies* u proċessi li jilhq u l-livelli mixtieqa mill-klijenti.

### 3. PAKKETT

*Delivery* - Servizz f'waqtu, ta' livell u faċli li jilhaq u jintlaħaq. *Mystery shoppers* minn din is-sena.

### 4. 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.

