

---

# 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' nagħmlu	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 tissarraġ 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 kommiss 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 kommissi 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 filhin 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 Applikabbli):	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 <b>10 sa 15-il minuta</b> 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:  <a href="https://justiceministry.gov.mt/mt/ntg/Pages/home.aspxor">https://justiceministry.gov.mt/mt/ntg/Pages/home.aspxor</a>
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 pproċessata 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](mailto:notarial.archives@gov.mt)

### E. Minn fuq is-sit elettroniku tagħna:

<https://justiceministry.gov.mt/mt/ntg/Pages/home.aspxor>

## 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, shiġha 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 ġabx 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](mailto: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;
- Specifika 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 entitatijiet 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-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 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](mailto: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
- Eżerċizzji 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.





## 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-hin.

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 ( <a href="http://www.notarialacts.gov.mt">www.notarialacts.gov.mt</a> ); jew ii) fizikament fl-Uffiċċju tan-Nutar tal-Gvern	Jekk jinsab fis-sit elettroniku, b'mod immedjat. Jekk fizikament, 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 hadd sabiex jiġbor kopja tat-testament.	Ordnijiet ta' kopji tat-testament jistgħu jsiru permezz ta: i) is-sit elettroniku ( <a href="http://www.notarialacts.gov.mt">www.notarialacts.gov.mt</a> ); jew ii) fizikament fl-Uffiċċju tan-Nutar tal-Gvern	Jekk jinsab fis-sit elettroniku, b'mod immedjat Jekk fizikament, 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: <a href="https://eforms.gov.mt/pdfforms.aspx?fid=pjd064m">https://eforms.gov.mt/pdfforms.aspx?fid=pjd064m</a> jew <a href="https://eforms.gov.mt/pdfforms.aspx?fid=pjd066m">https://eforms.gov.mt/pdfforms.aspx?fid=pjd066m</a>	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 <a href="mailto:notarial.archives@gov.mt">notarial.archives@gov.mt</a> , 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 <a href="mailto:notarial.archives@gov.mt">notarial.archives@gov.mt</a>	L-appuntament jingħata fi żmien tlett (3) ijiem mir-rikjesta.

