servizz pubbliku

# Diviżjoni għal-Indafa Pubblika u Manutenzjoni

## MIN AĦNA

Is-Segretarjat Parlamentari għall-Indafa Pubblika, li jifforma parti mill-Ministeru għall-Ambjent, l-Enerġija u l-Indafa Pubblika, huwa responsabbli mill-qasam tal-indafa u l-manutenzjoni b' mod ġenerali, u speċifikament għall-manutenzjoni u l-indafa taż-żoni pubbliċi kollha madwar Malta u Għawdex. Dan is-segretarjat huwa responsabbli wkoll mill-kampanji edukattivi u li joħloq kuxjenza fis-settur. Malta li tilqgħek hija waħda li trid tgħix fiha bħala lokali, u terġa' żżur bħala turist.

## L-IMPENN TAGĦNA LEJN IL-KLIJENTI

Livell ta' servizz li wieħed jistenna meta jikkuntattja jew iżur l-Uffiċċji tagħna:

- Aħna se nittrattawk b'rispett u b'mod professjonali.
- Aħna niggarantixxu l-kunfidenzjalità fuq kwalunkwe skambju ta' informazzjoni.
- L-istandards tas-servizzi tagħna huma konformi mad-Direttiva 4-2 Standard għas-Servizz ta' Eċċellenza offrut mill-Amministrazzjoni Pubblika lill-Impjegati Pubbliċi.
- Il-lista tas-servizzi offruti tinsab fil-ħolqa li ġejja: *https://indafapubblika.gov.mt/#*

## X'GĦANDEK TISTENNA META TIKKUNTATTJANA

L-informazzjoni kollha tingħata kemm bil-Malti kif ukoll bl-Ingliż. Aħna nimpenjaw ruħna li nwieġbu l-mistoqsija tiegħek fi żmien jum 1 tax-xogħol, jew skond il-perjodi ta' żmien stipulat fid-Direttiva 4-2.

### Meta tikkuntattjana bit-telefon

Nimpenjaw ruħna li nwieġbu mat-3 darba li jdoqq it-telefon, b'mod ċar u b'għarfien. L-uffiċjali ser jidentifikaw ruħhom u jittrattawk b'kortesija u rispett.

### Meta tikkuntattjana permezz ta' ittra jew email

Se nibagħtu konferma fi żmien 1 jum tax-xogħol minn meta nirċievu l-ittra jew l-email tiegħek.

### Meta żżur id-Dipartiment

L-uffiċċji tagħna joffru ambjent nadif u sigur, u se niżguraw li s-servizzi tagħna jkunu aċċessibbli għal persuni b'diżabilità. Il-ħin ta' stennija se jkun ta' madwar 15-20 minuta f'ċirkustanzi normali.

### Appuntamenti

Tweġibiet għal talbiet għal appuntamenti jiġu provduti fi żmien 1 jum tax-xogħol, bid-data tal-appuntament tkun fi żmien 5 t'ijiem tax-xogħol mid-data tat-talba.

## RESPONSABBILTAJIET TAL-KLIJENT

Il-klijenti huma mistennija li: Jipprovdu informazzjoni kompluta u korretta. Jittrattaw il-ħaddiema b'kortesija u rispett. Iżommu mal-ħinijiet u l-appuntamenti allokati meta applikabbli.

## AĦNA NIVVALUTAW IL-FEEDBACK TIEGĦEK

Jekk tixtieq tissottometti feedback, suġġerimenti, jew ilmenti ġentilment:

- Ikkuntattjana skont id-dettalji murija hawn: *customercare.cleansing@gov.mt*
- Permezz tas-servizz.gov billi ċċempel fuq 153, jew online fuq Issotometi ilment

Il-kunfidenzjalità tiegħek tkun garantita. Tirċievi il-feedback tagħna fi żmien 1 jum tax-xogħol.

## KIF TIKKUNTATTJANA

- Divizjoni għal-Indafa Pubblika u Manutenzjoni, 87 Calpe House, Triq Tarxien, Luqa Malta
- *https://indafapubblika.gov.mt*
- Sabiex jiġi ffaċilitat il-kuntatt mad-dipartment: *customercare.cleansing@gov.mt*; + 356 1718
- Permezz tal-midja soċjali: