

ic-charter tagħna

x'għandek tistenna
mid-Dipartiment tas-Sigurtà Soċjali - Malta

mySocialSecurity



servizz pubbliku

01

03

05

06



01

dwar iċ-charter tagħna

Dahla

Dan il-Kapitlu huwa parti essenzjali mill-impenn tagħna li nagħtu servizzi trasparenti u affidabbli mid-Dipartiment tas-**Sigurtà Soċjali (DSS)** f'Malta. L-għan ewlieni ta' dan iċ-charter huwa li jservi bħala dokument ta' gwida li jiddeskrivi l-prinċipji, l-għanijiet u r-responsabbiltajiet tagħna lejn iċ-ċittadini tagħna. Huwa mfassal biex jiżgura li inti, bħala membru stmat tas-soċjetà tagħna, ikollok fehim ċar tad-drittijiet u l-benefiċċji li inti intitolat għalihom u x'inhuma l-istandards tas-servizz li għandek tistenna minna skont **l-Att tas-Sigurtà Soċjali (Kap.318.)**.

F'dan il-ktejjeb, id-Dipartiment tas-Sigurtà Soċjali jirreferi kemm għad-DSS kif ukoll id-Divizjoni għall-Għajnuna Finanzjarja u Osservanza (ISCD), li tamministra l-iskema mhux kontributorja tas-sigurtà soċjali. Iċ-Charter tagħna huwa xhieda tad-dedikazzjoni tagħna għall-benessri tas-soċjetà u l-benessri ta' kull individwu f'Malta. Huwa jinkorpora l-valuri ewlenin tagħna ta' **responsabbiltà, dinjità, ugwaljanza, imparzjalità, integrità, lealtà, nondiskriminazzjoni, kwalità, rispett, u fiduċja**. Dawn il-valuri jiffurmaw is-sisien tal-hidmiet tagħna u jiggwidaw l-interazzjonijiet tagħna miegħek.

- F'dan il-kapitlu, se nidhlu aktar fil-fond fl-aspetti ewlenin taċ-**Charter Tagħna**, billi niċċaraw l-għan tiegħu, il-firxa u l-valuri li jsostnu t-twettiq tiegħu:
- Is-sigurtà soċjali hija investment fil-poplu ta' Malta.
- Is-sigurtà soċjali nnifisha hija dritt tal-bniedem u essenzjali għat-twettiq tad-drittijiet tal-bnedmin ohra.
- It-twassil tas-sigurtà soċjali huwa servizz pubbliku.
- Għandna nfittxu aktar opportunitajiet biex is-sistema tas-sigurtà soċjali Maltija tittejjeb kontinwament b'modi li jqisu l-ewwel u l-aktar il-ħtiġijiet ta' dawk li jeħtiegu l-għajnuna.
- Is-sistema tas-sigurtà soċjali Maltija għandha tkun effiċjenti u taġhti valur għall-flus.
- Aħna nemmu li għandna nkunu **responsabbli** għall-hidmiet u d-deċiżjonijiet tagħna, niżguraw li naġixxu b'**integrità** u nżommu l-oghla standards ta' professjonalizmu u kondotta etika.
- Ir-rispett tad-**dinjità** ta' kull individwu huwa importanti ħafna għalina. Aħna impenjati li nittrattaw lil kulhadd b'gustizzja, **imparzjalità**, u **rispett**, irrispettivament mill-isfond, it-twemmin jew iċ-ċirkostanzi tagħhom. Aħna nipromwovu l-**ugwaljanza** u nistinkaw biex neliminaw kull forma ta' **diskriminazzjoni**, billi niżguraw li s-servizzi tagħna huma aċċessibbli u inkluzivi għal kulhadd.
- L-impenn tagħna għall-**kwalità** huwa rifless fl-isforzi kontinwi tagħna biex intejbu s-servizzi tagħna u nsejdu l-esperjenza tal-benefiċjarji tagħna. Aħna nimmiraw li nipprovdu appoġġ affidabbli u effiċjenti, billi niżguraw li inti tircievi informazzjoni preċiża u assistenza f'waqtha kull meta jkollok bżonnha.
- L-integrità u l-**lealtà** huma integrali għall-mod kif naħdmu. Aħna ddedikati biex insostnu l-**fiduċja** tiegħek fina u nagħtu prijorità liż-żamma tal-kunfidenzjalità u s-salvagwardja tal-informazzjoni personali tiegħek. Il-benessri u s-sigurtà tiegħek huma importanti ħafna għalina.

Meta tiffamiljarizza ruhek maċ-**Charter Tagħna**, inti tikseb għarfien siewi dwar is-sisien ta' hidmietna u tinghata l-kapaċità li tiskopri s-sistema tas-sigurtà soċjali b'kunfidenza u ċarezza. Aħna nemmnu li l-fehim tad-drittijiet tiegħek u tas-servizzi disponibbli għalik huwa kruċjali fil-promozzjoni ta' relazzjoni effiċjenti u reattiva bejn id-Dipartiment tas-Sigurtà Soċjali u ċ-ċittadini li naqdu.

Aħna nistednuk tesplora dan il-kapitlu u tiskopri l-prinċipji fundamentali li jsawru ċ-**Charter Tagħna**. Flimkien nistgħu nibnu sħubija b'saħħitha msejsa fuq il-fiduċja, il-kompassjoni u l-ugwaljanza, waqt li naħdmu biex inseddqu l-kwalità tal-ħajja ta' kull individwu fis-soċjetà tagħna.

Grazzi talli ngħaqdt magħna f'dan il-vjaġġ u nistennew bil-herqa li nwettqu l-impenn tagħna li nipprovdu servizzi tas-sigurtà soċjali eċċezzjonali għal kulhadd f'**Malta**.

X'Inhu ċ-Charter Tagħna?

Iċ-Charter tagħna huwa mibni fuq il-prinċipji msemmija hawn fuq u jipprovdi għarfien prattiku dwar it-tweqqif tagħhom. Hu jiddeskrivi dak li tista' tistenna mid-Dipartiment tas-Sigurtà Soċjali waqt li jikkjarifika d-drittijiet tiegħek.

Min aħna?

Is-sigurtà soċjali hija dritt fundamentali tal-bniedem li japplika għal kull individwu f'Malta. Hija investment fina nfusna u f'xulxin, minħabba li sservi bħala servizz pubbliku kruċjali li kull wiehed minna jista' jiġi bżonn f'kull hin. Għaldaqstant, huwa importanti li nirrikonoxxu li ċ-Charter Tagħna huwa pussess kollettiv li jappartjeni lill-membri kollha tal-komunità tagħna.

Min jiżgura li ċ-Charter Tagħna qed jitwassal?

Kull individwu għandu responsabbiltà personali biex jiżgura t-tweqqif prattiku taċ-Charter Tagħna billi:

- Ikollu għarfien tad-drittijiet u r-responsabbiltajiet tagħna.
- Jitkellem meta dawn l-impenji ma jkunux qed jiġu mwettqa.

Lil min tista' tgħid jekk taħseb li ċ-Charter Tagħna mhux qed jintlaħaq?

Napprezzaw ir-rispons tiegħek għax jgħinna ntejbu s-servizz tagħna. Jekk tixtieq tagħmel xi suggeriment dwar kif nistgħu ntejbu s-servizzi tagħna jew jekk għandek ilment, aħna qeghdin hawn biex nisimgħuk. Id-Dipartiment tas-Sigurtà Soċjali se jittratta t-tħassib tiegħek bħala prijorità, jieħu hsieb l-ilment tiegħek b'integrità u ġustizzja u jzommok infurmat waqt li jaħdem miegħek għal soluzzjoni sodisfaċenti.

Dwar xiex jista' jkun l-ilment tiegħek

Il-proċess tal-immaniġġjar tal-ilmenti jeżamina l-ilmenti li jsiru mill-pubbliku dwar is-servizzi tad-Dipartiment tas-Sigurtà Soċjali. Dawn l-ilmenti jistgħu jkunu dwar:

- Dewmien mhux raġonevoli.
- Li jkun qed jingħata servizz, spjegazzjoni jew raġunijiet inadegwati.
- Żball legali.
- Żball fattwali fil-proċess tat-teħid tad-deċiżjonijiet.
- Żball uman.
- Nuqqas fil-proċedura.
- Azzjoni jew deċiżjoni diskriminatorja.
- Proċess amministrattiv difettuż.
- Għarfien jew taħriġ inadegwat tal-persunal.
- Imġiba mhux professjonali minn xi ufficjal.
- Ksur tad-dover jew imġiba hażina minn xi ufficjal.

X'neħtieġu minghandek

Jekk jogħġbok kun ċar, fattwali u għidilna r-riżultat li tixtieq. Meta tagħtina ismek u d-dettalji ta' kuntatt se tgħinna biex inkunu nistgħu nikkuntattjawk biex b'hekk inkunu nistgħu nibdew insolvu l-kwistjoni mall-ewwel. Jekk tagħtina rispons b'mod anonimu, ma nkunux nistgħu nirrisponduk lura. Intant, dan xorta jkun ta' gwida għalina biex nidentifikaw b'xi difett fil-proċess.

X'se jkun ir-rispons tagħna

Nimmiraw li nsolvu l-ilmenti fi żmien għaxart (10) ijiem tax-xogħol. Jekk ma nistgħux insolvu l-ilment tiegħek, se nispegaw għaliex u nigwidawk għal għażliet oħra tiegħek.

Kif tagħmel Suggeriment, Kumpliment jew Ilment

Jekk tixtieq tipproponi suggeriment, tagħmel kumpliment jew tressaq ilment, tista' tagħmel dan billi tikklikkja [hawn](#).

X'tista' tagħmel jekk ma tkunx sodisfatt bir-rispons tad-Dipartiment?

Jekk m'intix sodisfatt bil-mod li bih ġie ttrattat it-thassib tiegħek, inti tista' tressaq Appell quddiem l-Arbitru kontra deċiżjoni mid-Dipartiment tas-Sigurtà Soċjali fi żien tletin (30) ġurnata mid-data ta' meta tkun ġejt infurmat bid-deċiżjoni billi tikklikkja [hawn](#).

Kif tista' tirrapporta frodi jew imġiba ħażina ssuspettata kontra d-Dipartiment tas-Sigurtà Soċjali

Ir-rapporti kollha ta' xi attività ssuspettata li hi frawdolenti, imwettqa kontra d-Dipartiment tas-Sigurtà Soċjali, jiġu investigati. Jekk tirrapporta suspett ta' frodi jew kondotta ħażina, il-privatezza u l-kunfidenzjalità tiegħek jiġu rispettati. Tista' ukoll tibghat rapport anonimu f'każijiet bħal dawn. Meta tissottometti r-rapport tiegħek, kemm jekk anonimu jew le, int ma tkunx intitulat li tkun infurmat kif jizvolġi l-każ. Tista' tissottometti rapport billi tikklikkja [hawn](#).

Is-servizzi disponibbli biex jgħinuk tressaq ilment, tagħmel kumpliment jew tipprovdi feedback

Jekk tixtieq tressaq ilment, tagħmel kumpliment jew tipprovdi feedback u ma tixtieqx tagħmel dan online, tista' tgħaddihom bil-miktub fl-indirizz li ġej:

Dipartiment tas-Sigurtà Soċjali
38, Triq l-Ordinanza
IL-Belt Valletta VLT 1021

02

servizz orjentat lejn in-nies

Aħna qegħdin hawn biex niżguraw li inti tikseb dak kollu li int intitolat għalih.

Is-Sigurtà Soċjali ta' Malta se:

- Turi paċenzja, ħniena u empatija, waqt li tqis kif tista tkun qed thossok inti f'dawn iċ-ċirkustanzi.
- Tisimek, tafdak, u tittrattak bħala individwu.
- Titkellem miegħek b'mod li inti tifhem eżatt x'inhu mitlub minnek.
- Tittratta lil kulhadd b'ugwaljanza, gustizzja, u mingħajr diskriminazzjoni.
- Tipprovdi appoġġ matul il-proċess tal-applikazzjoni tiegħek, iżzommok infurmat u tispjegalek il-passi u r-raġunijiet għaliex.
- Tiżgura li l-persunal tagħna jkollu għarfien estensiv dwar is-sigurtà soċjali biex jgħinek tircievi l-intitolamenti li haqqek.
- Għandek ukoll id-dritt li jkollok lil xi hadd li tafda jappoġġjak.
- Tieħu deċiżjonijiet b'mod konsistenti u preċiż, u tistinka biex tagħmilhom tajbin mill-ewwel.
- Tigwidak fuq deċiżjonijiet ħżiena li tkun se tieħu issa, li jistgħu jaffettwawlek il-futur.
- Tkun trasparenti u tagħti spjegazzjonijiet ċari għad-deċiżjonijiet, inkluża gwida dwar x'għandek tagħmel jekk ma taqbilx.
- Tipproċessa l-pagamenti fil-ħin u b'mod preċiż, biex tiżgura li inti tircievi l-ammont korrett.
- Tipprovdi referenzi xierqa rigward organizzazzjonijiet, servizzi jew riżorsi oħra li jistgħu jikkontribwixxu għat-titjib tal-benessri jew is-sitwazzjoni finanzjarja tiegħek.
- Tinfurmak jekk nemmnu li tista' tkun intitolat għal benefiċċji mhux amministrati mis-Sigurtà Soċjali ta' Malta.
- Tirrekluta individwi li jagħtu prijorità lill-ghoti ta' servizz ibbażat fuq l-ugwaljanza, ir-rispett, id-dinjità u d-drittijiet tal-bniedem.
- Nipprovdu servizzi fil-ħin u faċli għall-utent.
- Nipprovdulek proċessi ta' xogħol effettiv.

Jekk jogħġbok għinna billi:

- Ittratta lill-persunal tagħna b'dinjità, ġustizzja u rispett.
- Infurmana dwar il-ħtiġijiet speċifiċi kulturali jew ta' aċċess li għandek, u aħna nagħmlu kull sforz biex nissodisfawhom.
- Aġtina l-informazzjoni meħtieġa biex ngħinuk.
- Innotifikana jekk ikun hemm xi tibdil li jista' jkollu impatt fuq l-intitolament tiegħek.
- Infurmana dwar kwalunkwe diffikultà li jista' jkollok biex tikseb din l-informazzjoni, minħabba li jista' jkun li aħna nkunu nistgħu noffru l-għajnuna.
- Aqsam r-rispons tiegħek dwar is-servizz ipprovdut. Aħna kontinwament nistinkaw biex insiru aħjar, u l-ideat tiegħek jistgħu jikkontribwixxu haġna għall-progress tagħna.

Is-Sigurtà Soċjali ta' Malta se:

- Tiżgura li l-komunikazzjoni, il-proċessi u s-sistemi jkunu sempliċi u ċari kemm jista' jkun billi tittestjahom mal-individwi li se juzawhom.
- Tagħraf il-valur tal-hin tiegħek u tiegħu hsieb l-applikazzjoni u l-mistoqsijiet tiegħek malajr kemm jista' jkun u b'effiċjenza.
- Tadatta l-proċessi u l-metodi ta' komunikazzjoni biex tilhaq il-ħtiġijiet u l-preferenzi tiegħek bl-aħjar kapacitajiet tagħna.
- Tappoġġa l-benessri tiegħek u tistinka biex tagħmel l-interazzjonijiet tiegħek magħna pożittivi u mingħajr stress.
- Tiżgura li individwi b'diżabilità li jeħtieġu assistenza fil-proċess tal-applikazzjoni jkunu jistgħu jaċċessaw is-servizzi ta' support indipendenti.
- Twassal servizzi wiċċ imb wiċċ fil-komunitajiet lokali, filwaqt li tiżgura l-konvenjenza u l-aċċessibbiltà. Dan jista' jinkludi ukoll zjarat fid-dar meta jkun xieraq.
- Tirrivaluta l-applikazzjoni tiegħek jekk inti ma taqbilx ma' xi deċiżjoni. Din hija magħrufa bħala rikonsiderazzjoni, fejn uffiċċjal differenti jirrevedi l-każ bħallikieku kienet applikazzjoni kompletament ġdida.
- Tispjega b'mod ċar il-proċess tal-appelli jekk inti għadek temmen li ma tkunx ittiehdet id-deċiżjoni korretta wara r-rikonsiderazzjoni.
- Iżżomm l-pagamenti tal-benefiċċji tiegħek fl-istess livell waqt li inti tikkontesta deċiżjoni biex tnaqqas jew ittemm il-benefiċċji tiegħek.
- Twettaq valutazzjonijiet wiċċ imb wiċċ għall-benefiċċji tad-diżabilità biss meta ma jkunx fattibbli li tiegħu deċiżjoni bbażata fuq l-informazzjoni eżistenti disponibbli.
- Tiżgura li l-valutazzjonijiet wiċċ imb wiċċ jagħtu prijorità lill-benessri tiegħek.
- Tiżgura li persunal kwalifikat, li għandu fehim tal-kundizzjoni tiegħek u tal-impatt tagħha fuqek, jagħmel valutazzjonijiet wiċċ imb wiċċ.

03

ir-rispons huwa importanti għalina

Aħna ninkoraġġixxu r-rispons u nagħtu l-kapacità lin-nies biex iwasslu eċċellenza fis-servizz.

Is-Sigurtà Soċjali ta' Malta se:

- Tisma', titgħallem, u titjeb billi tiegħu r-responsabbiltà għall-izbalji u tivvaluta il-feedback, l-ilmenti u d-deċiżjonijiet tal-appelli.
- Thegġek biex tagħtina r-rispons, tispjegalek il-proċess tal-ilmenti, u tagħmel kull sforz biex tirrettifika kwalunkwe kwistjoni.
- Tinvolti lill-individwi li jużaw is-servizz fil-kejl tal-effikaċja tiegħu, inkluża l-aderenza valutata mal-impenji deskritti fiċ-Charter tagħna.
- Tiżgura li l-membri tal-persunal ikunu mharrġa sew, appoġġjati u mghammra biex iwettqu dmirijietom b'mod effettiv.
- Tiżgura li l-membri tal-persunal jifhmu l-htigijiet differenti tal-individwi u l-ostakli li jistgħu jiffaċċjaw, filwaqt li jiġi zgurati li hadd ma jesperjenza diskriminazzjoni bbażata fuq l-identità tagħhom.
- Thegġeg lill-membri tal-persunal biex jikkellmu meta jemmnu li jista' jsir titjib sabiex tisserdaq il-kwalità tas-servizz.
- Trawwem forza tax-xogħol li tirrifletti d-diversità tal-poplu ta' Malta.
- Trawwem kultura ta' fiduċja permezz tal-ftuħ u t-trasparenza.
- Tikkollabora ma' organizzazzjonijiet oħra biex tiżgura li s-servizzi u l-politiki jkunu kkoordinati biex jagħtu l-aħjar għajjnuna u appoġġ possibbli.
- Thegġeg organizzazzjonijiet oħra li jahdmu fis-sigurtà soċjali biex jadottaw l-approċċ deskritt fiċ-Charter Tagħna.
- Tistabilixxi servizzi f'postijiet li huma aċċessibbli u inkluzivi, u li jiżguraw ambjent akkoljenti għal kulhadd.

04

prospetti aħjar għall-futur tagħna

Aħna se ninvestu fin-nies tagħna biex nagħmlu differenza pożittiva fil-kwalità tal-ħajja tagħna.

Is-Sigurtà Soċjali ta' Malta se:

- Tinkorpora l-principji tas-sigurtà soċjali u ċ-Charter Tagħna fil-proċess tat-tfassil tal-politika.
- Tinvolti individwi b'esperjenzi differenti tas-sigurtà soċjali fl-iżvilupp tal-politiki.
- Tiffirma politiki li għandhom l-għan li jippromwov u l-ugwaljanza, in-nondiskriminazzjoni, u d-dritt tal-bniedem għas-sigurtà soċjali kif definit mil-liġijiet, it-trattati, u l-linji gwida.
- Tutilizza s-setgħat tas-sigurtà soċjali biex tiffaċilita l-parteċipazzjoni shiħa u attiva tal-individwi fis-soċjetà.
- Tippromwovi perċezzjoni pożittiva tas-sigurtà soċjali, filwaqt li tenfasizza li huwa servizz pubbliku li wiehed jiftaħar bih, u huwa dritt tal-bniedem li hu disponibbli għal kull min jiġi bżonnu.
- Ma tistaqsix għal informazzjoni li d-dipartiment ikun diġà jkollu f'idejh.
- Tisfida pubblikament kuncetti żbaljati u sterjotipi dwar is-sigurtà soċjali biex titnaqqas l-istigma u l-perċezzjonijiet negattivi.
- Timmodifika l-lingwa użata fir-rigward tas-sigurtà soċjali, billi tinkorpora termini aktar pożittivi biex tiddekrivi s-servizz u l-individwi li jibbenefikaw minnu.
- Tfittex modi kif ir-regoli tal-eligibilità jsiru aktar ġusti u tqis li tintroduċi benefiċċji godda biex jintlaħqu l-ħtiġijiet li qed jevolvu.
- Tirrevedi r-rati tal-ħlas tal-benefiċċji kull sena skont l-aġġustament tal-għoli tal-ħajja (COLA).
- Ittejjeb ir-rati tat-teħid tal-benefiċċji, billi tiżgura li l-akbar numru possibbli ta' individwi eliġibbli jirċievu l-benefiċċji li huma intitolati għalihom, b'enfasi partikolari li jintlaħqu dawk li għandhom l-akbar probabbiltà li jiġu esklużi.
- Tuża s-setgħat tas-sigurtà soċjali biex tikkontribwixxi għat-tnaqqis tal-faqar.
- Tikkollabora ma' servizzi pubbliċi oħra biex tappoġġja l-kisba tal-Miri Nazzjonali, li jiddefinixxu l-viżjoni tal-Gvern Malti għal Malta aktar ġusta u b'aktar ġid.
- Talloka r-rizorsi b'mod ġust u effiċjenti, billi tagħti valur għall-flus filwaqt li tagħti prijorità lill-benessri tal-individwi.
- Tizviluppa mekkaniżmi ta' kejl biex jiġi vvalutat il-progress fil-konfront tal-impenji deskritti fiċ-Charter tagħna.

mySocialSecurity