Mill-Kunċett sat-Twassil

Servizzi Online Iċċentrati fuq l-Utent

mySocialSecurity

servizz pubbliku

werrej

02

01 Tfassil tas-Servizzi

02

02 Kunċetti Speċifiċi

03

03 L-Approċċ tat-Tfassil tas-Servizzi

04

04 Il-Proċess tat-Tfassil tas-Servizzi

01
tfassil tas-servizzi

Id-Dipartiment tas-Sigurtà Soċjali (DSS) huwa impenjat li jipprovdi servizzi online ta' kwalità għolja, imfassla u mwassla bla xkiel lil kull ċittadin li jista' jkollu bżonnhom fi kwalunkwe ħin. It-teknoloġija twettaq irwol sinifikanti biex dan l-impenn isir possibbli. M'għadhiex biss għodda għall-awtomatizzazzjoni tal-funzjonijiet tal-back office u t-titjib tal-effiċjenza; minflok, assumiet irwol trasformattiv fit-tfassil u t-twassil tas-servizzi online.

02
kunċetti speċifiċi

Dawn il-kunċetti kollettivament jixprunaw servizzi online effiċjenti u ċċentrati fuq l-utent filwaqt li jseddqu l-effiċjenza interna.

- **Iċċentrati fuq il-Klijent** - Is-servizzi online għandhom jagħtu prijorità lill-ħtiġijiet tal-klijenti fil-proċessi interni tad-DSS. It-tqegħid tal-klijenti fl-ewwel post jeħtieġ interazzjoni u parteċipazzjoni kontinwi fil-prijoritizzazzjoni, it-tfassil, u l-implimentazzjoni.
- **Approċċ olistiku** - L-unitajiet tad-DSS jikkollaboraw biex jagħtu soluzzjonijiet komprensivi għall-klijenti.
- **Il-Prinċipju Darba-Biss** - Il-kondiviżjoni u l-użu mill-ġdid tad-dejta fost l-unitajiet tad-DSS jeliminaw il-ħtieġa li l-klijenti jagħtu l-istess informazzjoni ripetutament.
- **Servizzi mill-Bidu sat-Tmiem** - Id-DSS jistinka biex joffri liċ-ċittadini esperjenza ta' servizz bla xkiel u komprensiva, li tkopri l-istadji kollha mit-talba tal-bidu sat-twassil fit-tmiem, filwaqt li tiżgura li jintlaħqu l-ħtiġijiet u l-aspettattivi tal-klijenti.
- **Diġitali hija l-Għażla Preferuta** - It-twassil diġitali hija l-għażla preferuta għas-servizzi tas-sigurtà soċjali.
- **Tfassil mill-Ġdid tal-Proċessi** - It-tnedija tas-servizzi tas-sigurtà soċjali online teħtieġ ir-razzjonalizzazzjoni, is-simplifikazzjoni u t-tfassil mill-ġdid tal-proċessi tad-DSS, sabiex jibbenefikaw kemm il-klijenti kif ukoll l-effiċjenza interna tad-DSS.

03

l-approċċ tat-tfassil tas-servizzi

Is-servizzi huma s-sisien li jgħaqqdu lid-Dipartiment tas-Sigurtà Soċjali mal-klijenti tiegħu, kif ukoll man-nies li jipprovduhom. Kull aspett tas-servizz, mit-tfassil sat-twassil, għandu jinvolvi lill-klijent. Il-fehim tal-ħtiġijiet, l-aspettattivi u l-isfidi tal-klijenti huwa kruċjali biex jitwassal servizz eċċellenti. It-tfassil tas-servizzi għandu jinkorpora l-aspettattivi tal-klijenti sabiex jissodisfa t-talbiet tagħhom. Biex tiġi żgurata l-konsistenza fis-servizzi online kollha, huwa essenzjali li jiġu mwettqa l-istandards tat-tfassil tas-servizz. Barra minn hekk:

- **Servizzi Online** - Irridu nwettqu l-istandards ta' kwalità definiti b'mod ċar, b'monitoraġġ kontinwu mmirat lejn l-identifikazzjoni ta' oqsma fejn is-servizz jista' ma jilħaqx l-aspettattivi tal-klijenti, u li jipprovdi ideat siewja għat-titjib.

- **Iċċentrat fuq iċ-Ċittadin** - Dan l-approċċ jgħinna nifhmu l-ħtiġijiet u l-aspettattivi taċ-ċittadini; u huwa daqstant kruċjali li s-servizzi online jiġu allinjati mar-rekwiżiti u l-prattiki tax-xogħol tal-fornituri tas-servizz.

- **Nużaw Approċċ Komprensiv** - Dan jinvolvi l-ġbir ta' ideat minn diversi gruppi involuti fil-ħolqien u l-utilizzazzjoni tas-servizzi, inklużi l-ħaddiema, iċ-ċittadini, u dawk li joħolqu s-software, biex niżguraw li l-proċess tat-tfassil tas-servizzi jkun olistiku u infurmat. Ambjent bħal dan jiffaċilita l-kollaborazzjoni bejn dawk li jfasslu s-servizzi u dawk li jużaw is-servizzi matul il-proċess kollu tat-tfassil. Approċċ komprensiv jgħin mhux biss lill-ħolqien tas-software imma jgħin ukoll lill-individwi biex iħallu lill-kreattività tagħhom timraħ u jsawru l-ideat tagħhom f'servizzi online vijabbli.

04

il-proċess tat-tfassil tas-servizzi

Biex jiżgura li s-servizzi online ikunu ċċentrati fuq iċ-ċittadini, id-DSS attivament jinkoraġġixxi l-involviment tal-partijiet interessati u taċ-ċittadini. Dan jinkludi l-parteċipazzjoni volontarja f'panels u focus groups li jagħtu kummenti u ideat siewja, li jikkontribwixxu għall-iżvilupp ta' servizzi online mseddqa. Jekk jogħġbok innota li l-parteċipazzjoni hija volontarja u mingħajr kumpens.

Il-Benefiċċji tal-Parteċipazzjoni:

- **Tikkontribwixxi għat-Titjib tas-Servizzi** - Meta tipparteċipa fil-panels u l-focus groups, ikollok l-opportunità li tikkontribwixxi b'mod dirett fit-tfassil u t-titjib tas-servizzi online. Il-kummenti u l-ideat tiegħek jistgħu jsawru s-servizzi biex jissodisfaw b'mod aħjar il-ħtiġijiet u l-preferenzi taċ-ċittadini.
- **Tibqa' Informat** - Il-parteċipazzjoni tippermettilek li tibqa' infurmat dwar l-opportunitajiet tat-tfassil tas-servizz. Dan ifisser li inti jista' jkollok aċċess bikri għal karatteristiċi jew servizzi ġodda, u tiżgura li tkun aġġornat rigward l-aħħar titjib.
- **Tesprimi l-Opinjoni Tiegħek** - Permezz tad-diversi kanali pprovduti, tkun tista' tesprimi l-opinjoni u l-ideat tiegħek dwar is-servizzi online. Din tista' tkun pjattaforma fejn tikkondividi l-esperjenzi, is-suġġerimenti u t-tħassib tiegħek, u li tagħmlek parti attiva mill-proċess tat-teħid tad-deċiżjonijiet.
- **Involviment tal-Komunità** - Il-parteċipazzjoni f'dawn l-attivitajiet tista' trawwem sens ta' komunità u kollaborazzjoni. Tista' tinvolvi ruħek ma' individwi tal-istess fehma u li huma wkoll interessati li jtejbu s-servizzi online, u dan joħloq ambjent ta' appoġġ u kollaborattiv.
- **Tifforma l-Politiki** - Il-kontribut tiegħek jista' jmur lil hinn mit-tfassil tas-servizz u jista' potenzjalment ikollu impatt fuq il-politiki u r-regolamenti. Meta tipparteċipa b'mod attiv, tkun qed tikkontribwixxi għall-iżvilupp ta' politiki li huma aktar adattati għall-ħtiġijiet taċ-ċittadini.
- **Issir Taf Iktar u Tiżviluppa** - Il-parteċipazzjoni fil-proċessi tat-tfassil tas-servizz tista' tkun esperjenza edukattiva. Inti tista' tikseb informazzjoni ddettaljata dwar kif is-servizzi diġitali jiġu żviluppati u mtejba, u b'hekk isseddaq il-fehim tiegħek tat-teknoloġija u l-proċessi involuti.
- **Turi Responsabbiltà Ċivika** - Il-parteċipazzjoni volontarja turi l-impenn tiegħek rigward ir-responsabbiltà ċivika u rigward iċ-ċittadinanza. Turi li inti jimpurtak mill-kwalità tas-servizzi pubbliċi u lest li tikkontribwixxi għat-titjib tagħhom.
- **L-Esperjenza tal-Utent Tiġi Mseddqa** - Il-kontribut tiegħek jwassal b'mod dirett biex l-esperjenza tal-utent tiġi mtejba kemm għalik innifsek kif ukoll għall-oħrajn. Meta tipparteċipa, inti tgħin biex tiżgura li s-servizzi online ikunu faċli, effiċjenti u effettivi għall-utent.

abbona u ipparteċipa

Għalina l-privatezza tiegħek hija tal-akbar importanza. L-indirizz tal-email tiegħek se jintuża biss biex ninnotifikawk dwar l-opportunitajiet tat-Tfassil tas-Servizz u mhux se jiġi kkondiviż ma' partijiet terzi.

Ikklikkja hawn biex tabbona u tipparteċipa f'dan il-proċess.

L-Eċċellenza Tiggwida l-Vjaġġ tas-Sigurtà Soċjali Tiegħek

Unità għall-Immaniġjar tal-Informazzjoni - 2023
Email: kuntattdss.gov.mt