

Uffiċċju tal-Arbitru

Servizzi Online Iċċentrati
fuq l-Utent

Werrej

02

01 Uffiċċju tal-Arbitru

03

02 Appell kontra
Deċiżjoni
tad-Dipartiment
tas-Sigurtà Soċjali

05

03 Il-Proċess
tal-Appell

06

04 L-Ipproċessar
tal-Appell
fil-Back Office

06

05 Is-Smigh
tal-Appell Online
mill-Uffiċċju
tal-Arbitru

08

06 Il-privatezza
tiegħek hija
importanti

01

uffiċċju tal-arbitru

L-esperjenza tal-utent tas-servizzi pubbliċi diġitali tgiebet b'mod sinifikanti bid-dhul ta' servizzi godda u mseddqa li jistgħu jiġu aċċessati f'kull hin u minn kullimkien. Is-servizzi pubbliċi online issa huma n-norma u mhux l-eċċezzjoni, u mistennija jsiru saħansitra aktar mifruxa hekk kif jiġu adottati teknoloġiji innovattivi. Biex tiġi żgurata esperjenza bla xkiel, meta jkun meħtieġ il-proċessi tan-negozju jiġu ssimplifikati bil-għan li jitnaqqsu l-piżijiet bla hteieġa fuq il-kljenti u nseddqu l-effiċjenza interna.

F'dawn l-aħħar snin, id-Dipartiment tas-Sigurtà Soċjali (DSS) implimenta firxa ta' servizzi online, imfassla biex jintużaw b'mod aktar faċli. Il-pjattaformi diġitali saru l-għażla awtomatika għat-twassil tas-servizzi, u d-dipartiment għamel sforzi sinifikanti biex jibni l-fiduċja u jinkoraġġixxi adożzjoni usa' ta' dawn is-servizzi. Id-Dipartiment tas-Sigurtà Soċjali jibqa' impenjat li jagħti servizz eċċellenti u se jkompli jisfrutta t-teknoloġija biex iwassal servizzi ta' kwalità għolja f'waqthom. L-utenti ta' dawn is-servizzi siguri jibbenefikaw ħafna mill-funzjonalità tas-selfservis.

Id-diġitalizzazzjoni tal-Uffiċċju tal-Arbitru indirizzat b'mod effettiv numru sostanzjali ta' sfidi li qabel kienu qed jiġu ffaċċjati mill-partijiet interessati. Fil-passat, il-partijiet interessati ltaqghu ma' ċerti diffikultajiet minhabba dipendenza kbira fuq metodi bbażati fuq il-formoli mimlija bl-idejn għall-proċessi u l-komunikazzjoni. L-ipproċessar manwali tal-formoli mimlija bl-idejn, l-iffajljar u r-rappurtar għall-istatistika kien jinvolvi ħafna xogħol u jiehu ħafna hin. Madankollu, permezz tal-implimentazzjoni tad-diġitalizzazzjoni, l-Uffiċċju tal-Arbitru ssimplifika l-proċessi, bir-riżultat li ttejbet l-effiċjenza u ssewqet il-kumdità għall-partijiet kollha involuti. Il-partijiet interessati issa jibbenefikaw minn proċeduri ssimplifikati, inqas formoli mimlija bl-idejn, aċċess aktar mgħaġġel għall-informazzjoni u komunikazzjoni effiċjenti permezz tal-emails, li jwasslu għal esperjenza aktar bla xkiel u aktar faċli għall-utent.



02

appell kontra deċiżjoni tad-dipartiment tas-sigurtà soċjali

Harsa Ġenerali

Ċittadini Maltin jew mhux Maltin jistgħu jressqu appell quddiem l-Arbitru tas-Sigurtà Soċjali kontra xi deċiżjoni tad Dipartiment tas-Sigurtà Soċjali. Wieħed jista' jressaq appell fuq punt ta' liġi jew prinċipju ta' importanza li jitqanqal minn deċiżjoni tad-Dipartiment tas-Sigurtà Soċjali skont l-Att dwar is-Sigurtà Soċjali (Kap. 318.). L-appell irid jiġi ppreżentat fi żmien tletin (30) jum minn meta wieħed jiġi nfurmat bid-deċiżjoni. Tista' tara l-Att dwar is-Sigurtà Soċjali billi tikklikkja [hawn](#).

Il-formola online tagħti lill-appellant l-għażla li jagħzel il-mod ippreferut tal-partecipazzjoni tiegħu bejn li jattendi s-smiġ personalment jew li jagħzel smiġ online, skont il-konvenjenza u l-livell tal-kumdità tiegħu. Din il-flessibbiltà tippermetti lill-appellanti li jkollhom kontroll akbar fuq l-esperjenza tas-smiġ tagħhom u tiżgura li l-htiġijiet tagħhom jiġu akkomodati. Kemm jekk jattendu personalment kif ukoll jekk jattendu online, din il-formola online għandha l-għan li toffri mod aċċessibbli u effiċjenti li jiffaċilita l-proċeduri tas-smiġ.

Ladarba d-dettalji jiġu vverifikati, tintbagħat in-notifika lill-appellant. Skont liema tip ta' smiġ kien intgħażel mill-appellant, in-notifika bl-email se tinkludi d-data, il-ħin u l-post tas-seduta quddiem l-arbitru. Madankollu, jekk l-appellant ikun talab li jippartecipa fi smiġ online, in-notifika bl-email se tinkludi d-data, il-ħin u l-link biex jingħaqad fis-smiġ online.

X'se tircievi

Applikant jew beneficijarju jircievi ittra ta' spjegazzjoni kull meta d-Dipartiment tas-Sigurtà Soċjali jieħu deċiżjoni dwar l-eligibiltà tiegħu għall-benefiċċji tas-sigurtà soċjali jew għal hlas żejjed li jirriżulta minn benefiċċju li l-benefiċjarju ma jkunx għadu eligibbli għalih. Jekk ma taqbilx mad-deċiżjoni, il-persuna għandha d-dritt li tappella kontra dik id-deċiżjoni.

Eligibilità

Kriterji ġenerali tal-eligibilità:

- Jista' jiġi pprezentat Appell kontra kull deċiżjoni għajr deċiżjonijiet meħuda minn bord ta' tobba.
- Jekk applikazzjoni għall-Pensjoni tal-Invalidità tiġi miċhuda minhabba raġunijiet mediċi, xorta tista' tiġi appellata.
- Biex jibgħat appell online, l-appellant jew ir-rappreżentant ta' fiduċja tiegħu jrid jawtentika lilu nnifsu billi juża l-identifikazzjoni elettronika tiegħu stess.

Id-Dokumentazzjoni meħtieġa

Dokumentazzjoni ġenerali:

- Ittra maħruġa mid-Dipartiment tas-Sigurtà Soċjali li għaliha qed tippreżenta appell.
- Permezz tal-formola online, inti tista' tinkludi dokumentazzjoni rilevanti ohra biex tappoġġja l-appell tiegħek.

Kif għandek tapplika

Ladarba tkun qrajt bir-reqqa l-harsa ġenerali t'hawn fuq, iċċekkajjt li int eligibbli u li għandek disponibbli d-dokumentazzjoni ta' appoġġ kollha, imbagħad tkun tista' tqis li tippreżenta appell online billi tikklikkja [hawn](#).

Il-vidjow istruttiv li jiggwidak dwar kif tippreżenta appell online huwa disponibbli wkoll billi tikklikkja [hawn](#).

Appell online jista' wkoll jiġi pprezentat f'isem l-appellant minn persuna ta' fiduċja jew billi żżur wieħed miċ-ċentri tas-servizz.gov. Ikklikkja [hawn](#) biex tara l-lista taċ-ċentri tas-servizz.gov.

03

il-proċess tal- apell

Il-Proċess tal-Appell joffri formola online faċli għall-utent li tintuża mill-individwi sabiex jibdew l-appelli u jsegwu l-progress minghajr taħbit, u b'hekk tiġi żgurata esperjenza bla xkiel.

- Ċittadini Maltin u mhux Maltin għandhom l-għażla li jipprezentaw appell jew billi jirrapprezentaw lilhom infushom jew bhala konsulent legali jew qarib f'isem persuna oħra.
- Meta appellant jipprezenta appell billi juża s-servizz tal-awtentikazzjoni bl-identifikazzjoni elettronika pprovdut mill-aġenzija tal-gvern Malti, Identità, id-dettalji personali tagħhom jimtlew awtomatikament.
- Jekk appellant mhux Malti ma jkollux Karta tal-Identità Maltija iżda huwa ċittadin tal-Unjoni Ewropea, hemm l-għażla li jawtentika bl-eIDAS. Madankollu, jekk l-appellant ma jkunx ċittadin tal-Unjoni Ewropea, jista' jawtentika permezz tal-mekkanizmu tal-Awtoregistrazzjoni.
- Il-formola online tippermetti lill-appellant li jehmeż id-dokumentazzjoni rilevanti u jagħti ġustifikazzjoni għall-appell tiegħu.
- Il-formola online hija mfassla b'interface faċli għall-utent li jiggwida lill-appellant matul il-proċess tal-appell, inklużi l-validazzjonijiet integrati.
- L-appellant jista' jimmonitorja l-progress tas-sottomissjoni tal-appell permezz tal-Portal taċ-Ċittadin. Ikklikkja [hawn](#) biex taċċessa l-Portal taċ-Ċittadin. Se jirċievu wkoll notifiċi bl-email b'informazzjoni importanti, bhall-konferma li waslet is-sottomissjoni, id-dati ta' smigh u l-aġġornamenti tal-appell, li jsarrfu ta' gwida matul il-proċess kollu.

04

l-ipproċessar tal-appell fil-back office

L-ipproċessar tal-appell fil-back office huwa bbażat fuq approċċ mingħajr karti għall-formola online, hlief għad-deċiżjoni finali tal-appell. Kif rekwizit mil-liġi, l-appellant jirċievi d-deċiżjoni finali tal-appell permezz tal-posta rreġistrata.

- L-appell tal-appellant jiġi riċevut online fil-back office tal-Arbitru biex jiġi pproċessat.
- Matul l-ipproċessar tal-appell fil-back office, jista' jkun hemm interazzjonijiet mad-Dipartiment tal-Uffiċċji tal-Benefiċċji tas-Sigurtà Soċjali, l-Arbitri, u l-Uffiċċju Legali tad-Dipartiment tas-Sigurtà Soċjali.
- Il-back office għandu l-awtorità u l-kapaċità li jiskeda jew jiskeda mill-ġdid is-smiġh kemm għall-appellant kif ukoll għall-Arbitri.
- Il-formola online tiġi arkivjata b'mod diġitali skont il-Politika taż-Żamma, li tista' tiġi aċċessata billi tikklikkja [hawn](#).

05

is-smiġh tal-appell online mill-uffiċċju tal-arbitru

Ahna nipprovdu s-smiġh tal-appell online bħala għażla oħra flimkien mas-servizzi tas-smiġh li għalih l-appellant jattendi personalment fl-uffiċċji tagħna.

Kif isir is-smiġh ta' appell online?

Is-smiġh online huwa proċediment sigur li jitwettaq permezz tal-użu tal-vidjow tal-Microsoft Teams fuq l-internet. Inti tista' tipparteċipa f'dan is-smiġh b'mod sigur minn kullimkien billi tuża smartphone, tablet, jew kompjuter bil-kamera attivata u b'konnessjoni tal-internet sigura.

X'inhuma r-rekwiziti tat-teknoloġija biex nipparteċipa fi smiġh ta' appell online?

Biex tipparteċipa fi smiġh online, teħtieġ l-aċċess għal indirizz tal-email u apparat mgħammar b' kamera, mikrofonu, spikers, u konnessjoni tal-internet sigura.

Kif nista' ninnotifika lid-dipartiment tas-sigurtà soċjali għal smiġh online

Meta tippreżenta appell permezz tal-awtentikazzjoni bl-identifikazzjoni elettronika, se tkun tista' tagħżel jekk tridx tattendi s-smiġh personalment jew tagħżel li tidher fi smiġh online.

- **Meta tippreżenta appell f'ismek stess:** Tista' tagħżel li tidher fi smiġh online billi tagħżel l-għażla rilevanti fil-formola elettronika online meta tippreżenta l-appell.
- **Meta tippreżenta appell f'isem xi hadd ieħor:** Jekk appellant jagħżel li jidher fi smiġh online, ir-rappreżentant mahtur (jekk ikun hemm) irid jaqbel ukoll li jipparteċipa bl-istess mod.

X'jiġri jekk ma tridx tattendi smiġh online?

Jekk għall-ewwel tagħżel li tidher fi smiġh online imma aktar tard tibdel fehmtek, inti tista' tikkuntattja lill-Uffiċċju tal-Arbitru billi tikklikkja [hawn](#) (u aghżel Appell kontra Deciżjoni mid-Dipartiment tas-Sigurtà Soċjali mill-menu drop-down) jew iċċemplilna b'dan in-numru +356 25903892 fil-hinijiet tal-uffiċċju.

X'jiġri qabel is-smiġh tal-appell tiegħi online?

Jekk għażilt li tidher fi smiġh online waqt it-talba tas-sottomissjoni inizjali, aħna nibagħtulek email bil-link tal-Microsoft Teams, li se jkollok bżonn tuża biex tikkonnettja magħna.

Biex tiżgura parteċipazzjoni bla xkiel fi smiġh online bl-użu tal-Microsoft Teams, aħna nirrakkomandaw li ssegwi l-passi li ġejjin qabel jibda s-smiġh tiegħek:

- **L-email tal-istedina** - Meta tircievi l-email tal-istedina bil-link tas-smiġh, aghżel il-link u pprova l-konnessjoni tiegħek.
- **Kompjuter/laptop** - Jekk għandek brawżer tal-internet kompatibbli mal-Microsoft Teams, din tinfetaħ awtomatikament. Jekk m'għandekx il-Microsoft Teams installata, tista' tagħżel li tikkonnettja billi tuża l-verżjoni online. Jekk għandek diffikultajiet tekniċi, ikkuntattja lill-Uffiċċju tal-Arbitru b'dan in-numru +356 25903892.
- **Apparat mobbli (Apple/Android)** - Fuq apparat mobbli (tablet jew smartphone), tista' tingħaqad magħna billi tuża l-verżjoni 'Ingħaqad online' mingħajr ma tinstalla l-applikazzjoni Microsoft Teams.

Qabel id-data skedata tas-smiġh online, nistgħu nikkuntattjawk biex tikkonferma d-disponibbiltà tiegħek. Aħna nirrakkomandaw li tikkonnettja mal-link mill-inqas 15-il minuta qabel il-bidu tas-smiġh skedat tiegħek biex tiżgura konnessjoni bla xkiel.

Ċaħda tar-responsabbiltà - Jekk joghġbok kun konxju li Microsoft Teams hija applikazzjoni ta' partijiet terzi mhux governattivi. Meta tipparteċipa fi smiġh online bl-użu tal-Microsoft Teams, tista' tintalab taqbel mat-termini tal-użu u l-politiki tal-privatezza ta' Microsoft. Għal aktar dettalji, tista' tara l-Politika tal-Privatezza fuq l-Internet tagħna billi tikklikkja [hawn](#).

X'jiġri matul is-smiġh tal-appell online?

Matul is-smiġh tal-appell online, l-Arbitru, li huwa avukat li ilu bil-warrant mill-inqas seba' snin, se jkun preżenti. Is-smiġh se jitmexxa bl-istess mod b'has-smiġh li għalih l-appellant jattendi personalment. Barra minn hekk, se jkun hemm rappreżentant mid-Dipartiment tas-Sigurtà Soċjali biex jippreżenta l-każ għad-deċiżjoni oriġinali. Int ukoll, jew ir-rappreżentant tiegħek, se tkun meħtieġ tattendi għal dan is-smiġh online.

L-Arbitru se jitlob lilek, u lil kull xhud jew xhieda, biex tiegħu għurament jew tafferma li x-xhieda tiegħek hija vera. Inti se jkollok l-opportunità li tixhed u tispjega lill-Arbitru l-każ tiegħek. L-Arbitru jista' jistaqsi lilek, u lil kull xhud jew xhieda, mistoqsijiet biex tghinu jiehu deċiżjoni dwar il-każ tiegħek. Inti se jkollok ukoll l-opportunità li tistaqsi mistoqsijiet waqt is-smiġh. Inti se tkun tista' tara u tisma' lill-Arbitru u lir-rappreżentant tiegħek, jekk tkun h'art wiehed.

Kif nista' nipprepara għas-smiġh tal-appell tiegħi online?

Fil-jum tas-smiġh online, jista' jkun li n'emplulek biex nikkonfermaw li tista' taċċessa s-smiġh online billi tuża l-Microsoft Teams u nagħtuk għajnuna teknika jekk tkun teħtieġha. Barra minn hekk:

- Kun żgur li l-kompjuter jew l-apparat mobbli tiegħek jibqa' konness mal-konnessjoni sigura tal-internet mingħajr fili jew bil-fili minn post privat (eż. fid-dar jew l-uffiċċju tiegħek).
- Żomm sors tal-elettriku fil-qrib fil-każ li jkollok b'żonn tikkonnettja jew tiċċarġja l-kompjuter jew l-apparat mobbli tiegħek, skont kif ikun meħtieġ.
- Innotifika lill-Arbitru jekk il-kamera, il-mikrofonu jew l-ispikers ma jkunux qed jaħdmu sewwa, jew jekk ikollok xi kwistjonijiet tekniċi oħra waqt is-smiġh online. Fil-każ li tiġi skonnettjat waqt is-smiġh online tiegħek, jekk jogħġbok ipprova erġa' kkonnettja kemm jista' jkun malajr. Jekk l-Arbitru ma jkunx jista' jkompli s-smiġh, jista' jkun li s-smiġh jiġi skedat mill-ġdid għal data aktar tard.

Ikklikkja [hawn](#) biex tara vidjow qasir dwar kif tipprepara għas-smiġh tal-appell online tiegħek bl-użu tal-Microsoft Teams.

06 il-privatezza tiegħek hija importanti

Waqt is-smiġh online, l-impjegati kollha jikkonnettjaw mas-smiġh billi jużaw in-netwerk u l-hardware siguri tal-Uffiċċju tal-Arbitru. L-Arbitru se jmessi s-smiġh online mill-Uffiċċju tal-Arbitru permezz ta' konnessjoni tal-internet sigura f'kamra privata. Biex nipproteġu iktar il-privatezza tal-parteciċpanti tas-smiġh online, aħna nistiednu lill-parteciċpanti kollha tas-smiġh biex jingħaqdu mas-smiġh minn post privat.

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