

RAPPORT ANNWALI 2023





Ippubblikat minn
Servizz.gov

Head Office
The Victoria Centre, Level 2
Triq il-Belt Valletta, Mosta, MST 9010

 Freephone 153

 servizz@gov.mt

 www.servizz.gov.mt

ISBN 978-9918-0-0808-7

Introduzzjoni

Servizz.gov hija l-aġenzija governattiva li tiegħu f'isem is-servizzi kollha li jaqgħu taħt is-Servizz Pubbliku, u b'hekk tkun il-punt ta' kuntatt għaċ-ċittadini u l-htigijiet tagħhom.

Bl-għan li tagħmel is-servizzi dejjem aktar aċċessibbli, l-aġenzija hi impenjata li tipprovdi servizzi fuq pjattaformi varji u b'kull mezz possibbli, fosthom wiċċ imb wiċċ, fuq it-telefown, fuq il-midja soċjali u online.

WERREJ

1	DAFLA	06
2	INTRODUZZJONI MILL-KAP EŻEKUTTIV	08
3	TIM TAT-TMEXXIJA	12
4	STATISTIKA	16
5	L-OPERAT	28
6	RIŻORSI UMANI	32
7	PROĠETTI	38

8	INVESTIMENT FL-IT	52
----------	--------------------------	-----------

9	KOMUNIKAZZJONI	60
----------	-----------------------	-----------

10	FINANZI	64
-----------	----------------	-----------

11	RIĊERKA U ŻVILUPP	66
-----------	--------------------------	-----------

12	AĠENTI	70
-----------	---------------	-----------

13	IL-BORD KONSULTATTIV	71
-----------	-----------------------------	-----------

DAHLA

01

Dahla

mis-Segretarju Permanenti Ewlieni

L-aħħar sena kienet importanti ħafna fl-iżvilupp tal-aġenzija servizz.gov.

Imwaqqfa bil-għan li tikkordina u twassal is-servizzi kollha governattivi minn sors wieħed, servizz.gov baqa' impenjat biex jipprovi servizzi ta' eċċellenza lil kull min fittixhom. Servizz.gov kompli jieh u sehem f'kollaborazzjonijiet ma' ministeri u dipartimenti tal-Gvern biex niżguraw li nibqgħu nilhqu l-aspettattivi kollha tal-poplu Malti.

Matul is-sena li għaddiet, seħhew 2.2 miljun interazzjoni bejn servizz.gov u l-klijenti. Nofs dawn l-interazzjonijiet saru permezz tal-għodda diġitali, bħall-emails, chatbot u siti elettronici. Din is-sena qed naraw li nibqgħu naslu għand in-nies bis-saħħa ta' aktar servizzi diġitali, mhux biss iktar fin-numru imma iktar bħala livell ta' kwalità.

Fost oħrajn irridu nibdew nutilizzaw l-intelliġenza artifiċjali u nkomplu nżommu pass mal-proċess qawwi ta' diġitalizzazzjoni li għaddejja minnu d-dinja.

Fil-ħajja mgħaġġla tal-lum, se nibqgħu nagħfsu biex il-klijenti jinqdew sew u malajr. Servizz.gov għandu jibqa' impenjat biex iċ-ċittadini jfittxuh u biex jibqa' joffri servizz bla skossi.

Din is-sena servizz.gov qed inlibbsuh ukoll libsa ġdida, bi branding iktar modern u li jimxi mas-soċjetà tal-lum. Din it-trasformazzjoni għandha twassal messagg ta' bidla, u modernità.

Grazzi kbira tmur għall-klijenti dejjem jiżdiedu ta' servizz.gov li bla dubju juru fiduċja fina. Mingħajr it-tiftixa għal dawn is-servizzi, servizz.gov isir irrelevanti.

Nixtieq nuri wkoll l-apprezzament tiegħi għat-tim kollu ta' servizz.gov li jaħdmu bla heda biex jibqgħu jaslu għand il-poplu kollu.

Tony Sultana
Segretarju Permanenti Ewlieni

INTRODUZZJONI MILL-KAP EŻEKUTTIV



02

Speċjalizzazzjoni, immodernizzar, riżultati

Dan hu żmien eċċitanti għal servizz.gov. Żmien li fih din l-aġenzija għaddejja minn proċess ta' speċjalizzazzjoni u modernizzar li se tkompli ssaħħaħ il-provvista ta' servizzi governattivi li għalihom sar sinonimu l-isem ta' servizz.gov. Speċjalizzazzjoni u mmodernizzar li se jsaħħu l-istrutturi eżistenti, itejbu l-proċessi, u jwasslu għal aktar riżultati u esperjenzi pożittivi.

Matul is-snin rajna lil din l-aġenzija tikber pass wara pass, titla' tarġa wara oħra. Ftit jiftakru li din l-aġenzija rat il-bidu tagħha biss fl-2015. Il-fatt li llum noffru daqstant servizzi fuq pjattaformi varji bit-tħaddim tal-kunċett ta' one-stop-shop, hu xhieda kemm l-istorja ta' servizz.gov hi waħda ta' suċċess. Hadd ma jimmagina li nerġgħu lura fi żmien fejn biex tinqeda għal servizz governattiv, kien ikollok itterraq minn dipartiment għal ieħor. Illum is-Servizz Pubbliku jiġi għandek.

Dan is-suċċess wassal biex servizz.gov jinvesti aktar fl-istrutturi interni u b'hekk jispeċjalizza dejjem aktar il-ħidma tiegħu. F'dawn ix-xhur, din l-aġenzija rat it-twelid tad-dipartimenti tar-Riċerka u l-Iżvilupp (R&D), tal-PR u l-Marketing, u tal-Finanzi u l-Akkwist. Għaldaqstant, din l-aġenzija kisbet għarfien akbar f'dawn l-oqsma li se tagħmilha possibbli biex tkun aktar proattiva, effettiva u effiċjenti.

B'dan il-proċess ta' speċjalizzazzjoni biżżejjed insemmi l-ħidma li qed issir mill-R&D biex nifhmu dejjem aktar id-diffikultajiet li jiltaqa' magħhom l-utent waqt l-esperjenza tiegħu u nidentifikaw is-soluzzjoni meħtieġa. Il-ħidma tal-PR u l-Marketing li permezz tagħha din l-aġenzija issa għandha preżenza fissa fuq il-midja soċjali, digitali u tradizzjonali

b'kampanji regolari u innovattivi, u li laħqu l-milja tagħhom bid-dehra ġdida li ngħatat lill-aġenzija permezz ta' rebranding. U l-ħidma tad-dipartiment tal-finanzi biex tassigura l-oġġla kontabbiltà u trasparenza mill-aġenzija. Dawn jingħaqdu id f'id mal-impenn tad-dipartimenti l-oħra ffukati fuq l-operat, fuq l-ICT u fuq is-servizzi korporattivi u t-taħriġ biex ilkoll niġbdu habel wieħed fl-istess direzzjoni.

Ta' min isemmi li dan kollu wassal ukoll biex servizz.gov ikompli jkabbar l-operat tiegħu, bl-inkluzjoni ta' aktar servizzi ġodda. Huwa sinjal inkoraġġanti ħafna li gradwalment, aktar dipartimenti u entitajiet tal-gvern qed jagħrfu l-kwalità tal-istrutturi u pjattaformi li joffri servizz.gov, u jagħmlu użu minnhom. Fiduċjuż li dawn il-kollaborazzjonijiet jatkattru fix-xhur li ġejjin.

“

Hadd ma jimmagina li nerġgħu lura fi żmien fejn biex tinqeda għal servizz governattiv, kien ikollok itterraq minn dipartiment għal ieħor.

Illum is-Servizz Pubbliku jiġi għandek.

”

L-agenzija se tibqa' thares b'ottimizzmu 'l quddiem u ta'hem għal titjib kontinwu fi hdanha. Għal dan il-għan hu essenzjali li servizz.gov ikompli jimmodernizza l-istrutturi, il-proċessi u l-assi tiegħu. B'hekk biss nassiguraw li nibqgħu rilevanti għall-htigijiet u l-isfidi tal-lum.

Ma nistax insemmi l-immodernizzar u ma nsemmix ix-xogħlijiet estensivi li saru u li għadhom għaddejjin fuq l-24 ċentru reġjonali. Ir-ritratti li hawn f'din il-pubblikazzjoni jikkellmu waħidhom. Il-fatt li matul l-2023 irnexxielna nifthu ċentri godda fil-Ħamrun u San Pawl il-Baħar, u ċentri rinnovati f'Tas-Sliema, il-Mosta u l-Imsida hu spunt pożittiv immens. Dawn iwasslu mhux biss għal ambjent isbaħ fejn wieħed jinqeda, iżda wkoll ambjent aktar sigur u b'aktar privatezza.

L-immodernizzar ma jintemmx hemm. Saret ħidma biex tiddaħħal sistema teknoloġika ta' ticketing, biex minn proċess manwali qlibnieh għal wieħed diġitali u aktar professjonali. Issuktat il-ħidma wkoll biex l-Intelliġenza Artifiċjali tidhol dejjem aktar fil-qalba tal-ħidma tagħna. Dan se jgħinna biex id-deċiżjonijiet li nieħdu jkunu aktar ispirati minn data real-time fost oħrajn.

Bil-proċessi ta' speċjalizzazzjoni u mmodernizzar li ħaddimna fl-aħħar xhur wasalna għal riżultati tanġibbli u li jagħmlu differenza fil-kwalità tal-ħajja tan-nies. L-għan ewlieni li jmiss hu li nkomplu nagħmlu dan anke bit-tnejja ta' strateġija ħolistika ġdida ta' tliet snin, li tippermettilna naddottaw politiki aktar imdawra mal-htigijiet tal-pubbliku, politiki aktar user-centric. Il-ħidma għal riżultati akbar ma tiqafx.







TIM TAT-TMEXXIJA

Massimo Vella

Kap Eżekuttiv

Is-Sur Vella twieled f'Novembru tal-1968. Studja fl-Università ta' Greenwich fejn iggradwa fil-Computer Science u fl-Information Systems Management fil-livell ta' Baċċellerat u Masters, rispettivament.

Hekk kif għażel karriera fis-Servizz Pubbliku ta' Malta fl-1989, is-Sur Vella assuma diversi rwoli fosthom dawk manigerjali kif ukoll tekniċi. Fl-2012 inġatara bħala Chief Information Officer fejn mexxa proġetti bħas-simplifikazzjoni u applikazzjonijiet strateġiċi oħra f'diversi Ministeri. Ikkontribwixxa f'oqsma bħal myHealth, Electronic Exchange of Social Security Information, mServices, il-proġett Digital Tourism Platform – CONvErGE (ERDF 2.035), l-inizjattiva Government Modern Workplace Initiative u proġetti ta' diġitalizzazzjoni.

Is-Sur Vella kkontribwixxa wkoll bħala membru ta' grupp ta' ħidma f'inizjattivi varji fosthom fl-strateġija Mapping Tomorrow, fis-Social Media Policy, fl-istrateġija tas-Cyber Security Nazzjonali, fid-Dikjarazzjoni ta' Tallinn dwar il-gvern elettroniku u fl-istrateġija dwar l-użu ta' servizzi online.

Is-Sur Vella nġatara Kap Eżekuttiv ta' servizz.gov f'Awwissu 2020.



Abigail Abela Cavallaro

Kap tal-Finanzi u Akkwist

Is-Sa Abigail Abela Cavallaro twieldet f'Novembru tal-1991. Hija accountant kwalifikata wara li kisbet il-Kwalifika tal-ACCA u hija membru tal-Malta Institute of Accountants.

Bdiet il-karriera tagħha fl-Accounting u s-Settur Finanzjarju fl-2012, u ħadmet f'servizzi ta' accounting għall-klijenti, u fl-industrija tal-gaming u l-ospitalità. Issieħbet ma' servizz.gov f'Lulju 2020 bħala Senior Manager (Finanzi u Akkwist) u kienet maħtura bħala Kap (Finanzi u Għoti ta' Kuntratti) f'Lulju tal-2023.

Flimkien mat-tim tagħha, hija responsabbli biex tiżgura l-użu l-aktar effiċjenti u effettiv tar-riżorsi inanzjarji għall-Aġenzija, f'konformità mad-direzzjoni u l-istrategija tal-Aġenzija.



Andre Arciola

Kap tal-Operat

Is-Sur Arciola twieled fl-1982. Studja fl-Università ta' Malta fejn iggradwa fil-qasam turistik u fil-management fil-livell ta' Masters.

Beda l-karriera tiegħu fil-qasam tal-kwalità u t-taħriġ fejn għal għaxar snin ħadem fl-Awtorità Maltija tat-Turiżmu fejn nieda diversi skemi dwar il-kwalità u t-taħriġ għal din l-industrija. Ingħaqad mal-aġenzija servizz.gov f'Mejju tal-2018 u sena u nofs wara nħatar bħala Kap tal-Kwalità u t-Taħriġ.

Fil-ħin liberu tiegħu, is-Sur Arciola huwa dilettant tal-football. Għal numru ta' snin serva bħala referee kif ukoll bħala Assistent Direttur fi ħdan id-Dipartiment tar-Referees fl-Assoċjazzjoni Maltija tal-Football.



Henry Cipriott

**Kap tas-Servizzi Korporattivi u
r-Rizorsi Umani**

Is-Sur Cipriott twieled f'Novembru 1984. Studja fl-Università ta' Malta u dik ta' Leicester fl-Ingilterra, fejn iggradwa fil-politika soċjali u fil-management tar-rizorsi umani fil-livell ta' Baċellerat u Masters, rispettivament.

Għandu 'l fuq minn ħmistax-il sena esperjenza fl-amministrazzjoni u l-management tal-impjegati fis-settur pubbliku. L-esperjenza professjonali tiegħu tvarja minn tfassil ta' politiki, ippjanar strateġiku ta' rizorsi umani, sorveljanza tal-liġi tax-xogħol, perkaċċi tal-impjegati, bilanċ bejn il-ħajja u x-xogħol, il-benesseri tal-impjegat, kif ukoll it-taħriġ u l-iżvilupp.

Is-Sur Cipriott inħatar bħala Kap tas-Servizzi Korporattivi ta' servizz.gov f'Diċembru tal-2019 fejn flimkien mat-tim tiegħu huwa responsabbli mis-servizzi korporattivi tal-aġenzija filwaqt li jassigura l-użu effettiv u effiċjenti tar-rizorsi umani.



George C. Dimech

Kap tar-Riċerka u Żvilupp

Is-Sur Dimech twieled fl-1971. Studja fl-Universitajiet ta' Reading u tal-College of Estate Management fir-Renju Unit, u ta' Malta fejn iggradwa fil-Management, Business Administration, arbitraġġ, u speċjalizza f'diversi setturi fosthom fil-kwalità u aspetti varji tal-kostruzzjoni fil-livelli ta' Masters u Dottorat. Huwa wkoll membru chartered tar-RICS u CIARB.

Huwa għandu aktar minn 34 sena esperjenza fis-setturi pubbliċi u privati fejn ħadem bħala CEO, Managing Consultant, Managing Director, Projects u Contracts Manager, Arbitru u Quantity Surveyor f'diversi entitajiet. Huwa jikkordina diversi inizjattivi strateġiċi u proġetti tekniċi kemm lokalment u internazzjonalment. Serva wkoll bħala Senior Visiting Lecturer fl-Università, istituti tekniċi u akkademji oħrajn.

Is-Sur Dimech inħatar bħala l-ewwel Kap tar-Riċerka u Żvilupp tal-Aġenzija fejn flimkien mat-tim tiegħu huwa responsabbli mill-implimentazzjoni tal-istrateġija, il-programmi u l-inizjattivi relatati mal-Kwalità, User Experience u Service Design.



James Piscopo Bonnici

Kap tal-PR u l-Marketing

Is-Sur Piscopo Bonnici twieled f'Marzu 1991. Hu ggradwa mill-Università ta' Malta b'Bachelorat fl-Istudji Ewropej. Kiseb ukoll Masters fid-Diplomazija, bi speċjalizzazzjoni fuq id-diplomazija pubblika, mill-Università ta' Lancaster fir-Renju Unit.

Hu ħadem bħala ġurnalist f'diversi kmamar tal-aħbarijiet. Mill-2014 ħadem bħala kordinatur tal-komunikazzjoni f'oqsma varji lokali, kif ukoll fil-Parlament Ewropew. Fl-2020 inġatar bħala l-ewwel direttur tal-komunikazzjoni tas-Servizz Pubbliku, fejn flimkien mat-tim tiegħu stabbilixxa l-istrutturi meħtieġa biex is-Servizz Pubbliku jsaħħaħ l-identità u l-preżenża tiegħu b'kampanji regolari.

F'Ġunju 2023, is-Sur Piscopo Bonnici ngħaqad ma' servizz.gov bħala Kap tal-PR u Marketing.



Jesmond Sciberras

Kap tal-ICT

Is-Sur Sciberras twieled f'Diċembru 1978. Studja fl-Università ta' Malta fejn iggradwa fl-Informatika fil-qasam tal-Edukazzjoni.

Beda l-karriera tiegħu fl-2000 bħala għalliem tax-Xjenza tal-Kompjuter u l-Informatika f'diversi skejjel sekondarji. Kien ukoll visiting lecturer fl-Università ta' Malta.

Huwa għandu aktar minn ħmistax-il sena esperjenza fis-servizz pubbliku fejn ħadem bħala ICT Officer f'diversi ministeri u kkordina numru ta' inizjattivi operattivi tal-ICT kif ukoll mexxa diversi proġetti relatati mal-ICT.

Is-Sur Sciberras inġatar Kap tal-ICT f'April 2022 fejn flimkien mat-tim tiegħu huwa responsabbli mill-implimentazzjoni tal-istrategija, il-programmi u l-inizjattivi tal-ICT tal-Aġenzija.

STATISTIKA

servizz.gov

04



Matul I-2023, l-aġenzija servizz.gov
irċeviet **2.2 MILJUN** talba għal
servizzi pubblici jew informazzjoni
fuq il-pjattaformi kollha.

 **SERVIZZ.GOV WEBSITE**

898,563
UTENT



Is-servizzi pubblici online komplew iżidu aktar fil-popolarità, bis-sit servizz.gov.mt ikun l-aktar pjattaforma popolari b'**898,563** utent. Iż-żjarat ta' dawn l-utenti ammontaw għal aktar minn **2.6 miljun** page views.

Fl-istess perjodu, l-aġenzija rċeviet **86,192** email.

863,126
TELEFONATA



Il-Freephone 153 kompla jafferma ruħu bħala wieħed mill-aktar freephone popolari f'pajjiżna. Matul l-2023, saru **863,126** telefonata. Din hi żieda ta' aktar minn **107,250** telefonata fuq is-sena preċedenti.



SERVIZZ.GOV ĆENTRI REĖJONALI

287,580

ŽJARA



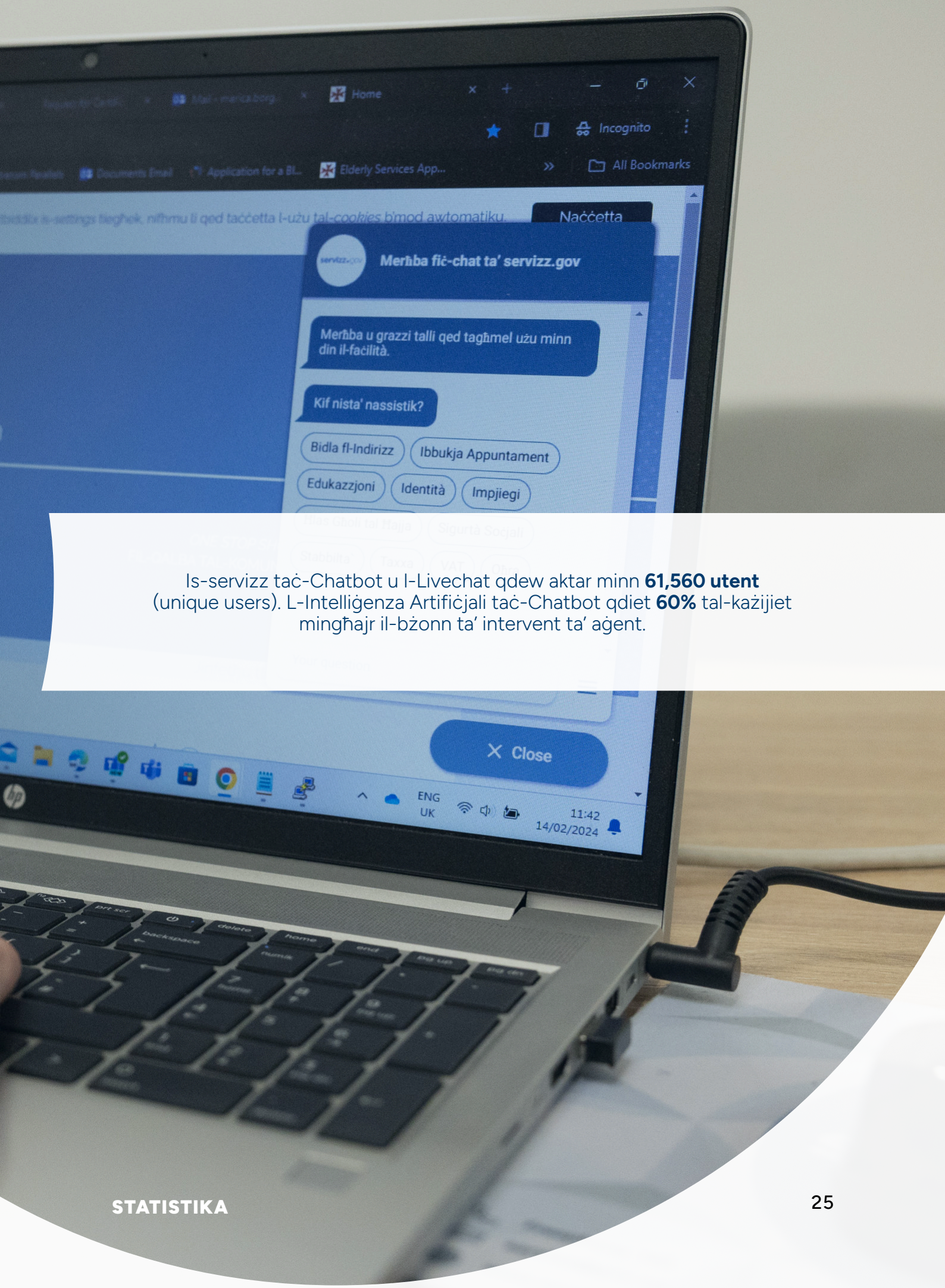
Minn Jannar sa Diċembru 2023, **287,580** persuna żaru l-24 hub li servizz.gov għandu mferrxa f'diversi lokalitajiet. It-Taxpayer Service fil-Floriana kien l-aktar centru frekwentat b'aktar minn **42,000** viżitatur.

L-aktar centri popolari fil-lokalitajiet kienu ż-Żejtun, il-Ħamrun, il-Qawra, Raġel Ġdid u l-Belt Valletta.



 **SERVIZZ.GOV CHATBOT**

61,560
UTENT



Is-servizz taċ-Chatbot u l-Livechat qdew aktar minn **61,560 utent** (unique users). L-Intelliġenza Artifiċjali taċ-Chatbot qdiet **60%** tal-każijiet mingħajr il-bżonn ta' intervent ta' agent.

Website
898,563
vizitatur

Emails
86,192

Freephone 153
863,126
telefonata

Centri Regjionali
287,580
zjara

Chatbot
61,560
utent

L-aktar servizzi mfittxija

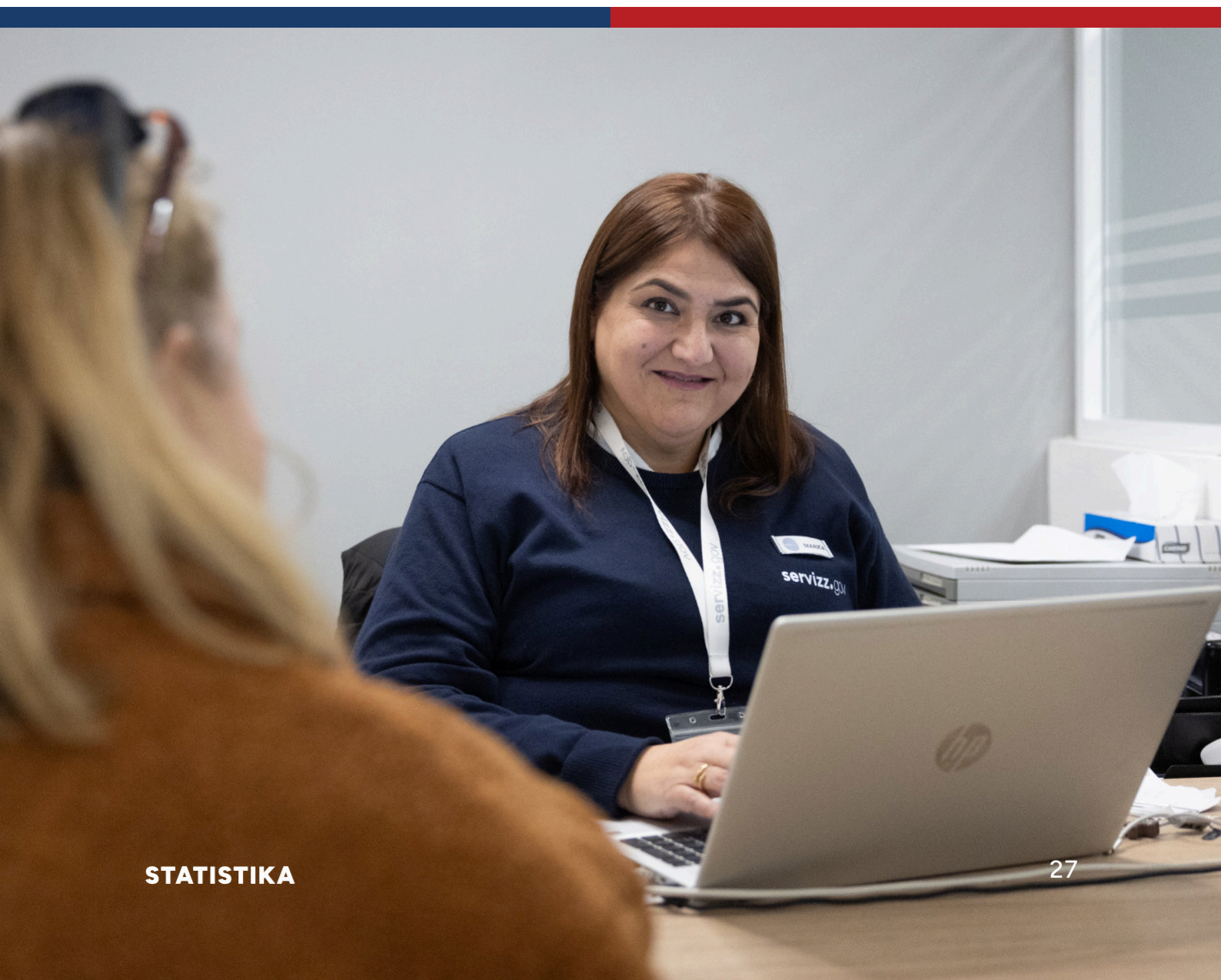
L-aktar servizzi li kienu mitluba bl-email kienu servizzi rigward it-taxxa u l-impjeg.

L-aktar servizz online li sar użu minnu mis-sit elettroniku kienet ir-registrazzjoni għall-European Health Insurance Card (EHIC), għall-Istipendju tal-istudenti post-sekondarji u l-iskema Get Qualified.

L-aktar tliet servizzi li dwarhom kien hemm telefonati kkonċernaw tax returns, VAT returns u l-pensjoni tal-irtirar.

Miċ-Chatbot, l-aktar servizzi popolari wkoll kienu t-Tax Returns, flimkien ma' talbiet għal informazzjoni dwar il-kontribuzzjonijiet tas-Sigurtà Soċjali, u ċ-Ċekk tar-Rifużjoni tat-Taxxa.

Dawk li żaru l-24 ċentru reġjonali għamlu dan biex jissottomettu ċ-Ċertifikat Mediku Blu, biex jaċċessaw rendikonti tat-taxxa, u jemendaw dettalji bankarji jew informazzjoni ta' kuntatt għall-benefiċċji soċjali.



L-OPERAT



05

L-2023 uriet li l-operat ta' servizz.gov kompla jikber. Bl-għan li nkomplu nwessgħu l-proviżjoni tas-servizzi pubbliċi liċ-ċittadin, il-kollaborazzjoni ta' servizz.gov mal-amministrazzjoni pubblika baqgħet tigi estiża. Fil-fatt, ta' min isemmi li f'dawn ix-xhur, is-servizz tal-Capital Transfer Duty kif ukoll tal-Enemalta bdew jiġu offruti mill-Freephone 153. Dawn is-servizzi b'hekk ingħaqdu mal-firxa wiesgħa ta' servizzi governattivi li diġà qed jiġu offruti taħt saqaf wieħed permezz ta' servizz.gov.

Diġà għaddejja l-ħidma biex matul l-2024, dawn it-tip ta' kollaborazzjoniet jissaħħu u jtkattru aktar. B'hekk aktar servizzi governattivi jiġu ċentralizzati għall-benefiċċju taċ-ċittadin.

Minħabba tibdil fi hdan l-aġenzija, id-Dipartiment tal-Kwalità ġie assorbit mid-Dipartiment tar-Riċerka u l-Iżvilupp. Dan kompla jsaħħaħ l-għan aħħari li kull dipartiment jiffoka fuq ir-responsabbiltajiet ewlenin tiegħu. Kulma jmur, l-Operat tal-aġenzija qed jikber, għaldaqstant dan it-tibdil kompla jixpruna sabiex dejjem nipprovdu servizz tajjeb liċ-ċittadin. Is-servizz liċ-ċittadin huwa wieħed dinamiku u jirrikjedi li jkun

wieħed li jolqot u jilhaq l-aspirazzjonijiet u l-bżonnijiet taċ-ċittadin.

Għalhekk hemm kuntatt kontinwu mad-Dipartiment tar-Riċerka u l-Iżvilupp, sabiex naraw kif id-disinn tas-servizz, kif ukoll il-vuċi tal-utent, ikunu fiċ-ċentru ta' kif inwasslu s-servizz liċ-ċittadin.

“

**FI-2023 l-operat
ta' servizz.gov
kompla jikber**

”



Il-ħidma kompliet tiffoka fuq proċeduri godda biex niżguraw li s-servizz li jingħata huwa wieħed tajjeb u omogenju. L-agenti li joffru s-servizz tagħhom qed jiġu kontinwament meġġuna permezz ta' materjal bżonnjuż biex niżguraw li s-servizz mogħti liċ-ċittadin ikun wieħed tajjeb u korrett. Dan ġie kkumplimentat mit-taħriġ kontinwu u estensiv bl-għajnuna tad-dipartimenti u entitajiet governattivi.

Fil-fatt matul is-sena 2023 kien hemm investiment ta' 10,000 siegħa f'taħriġ. F'dan ir-rigward, matul l-2024, ser isir investiment fil-Customer Relationship Management System (CRM) biex din is-servizz bħala knowledge base portal ħalli nkomplu ntejbu l-produttività kif ukoll niżguraw li l-ċittadin jinqeda b'mod iktar tajjeb.

Servizz.gov jaħdem id f'id ma' ministeri, dipartimenti u entitajiet. Fil-fatt saru diversi laqgħat fejn ġie diskuss kif is-servizz lejn iċ-ċittadin jista' jkompli jiġi mtejjeb billi wkoll niżguraw li min qed joffri s-servizz ikollu r-riżorsi neċessarji sabiex is-servizz lejn iċ-ċittadin ikun wieħed ta' eċċellenza. Dan ma ffokax biss fuq is-servizz lejn iċ-ċittadin, imma wkoll kif il-proċeduri u l-proċess internament jistgħu jiġu simplifikati biex iċ-ċittadin jinqeda b'mod iktar faċli u fl-inqas ħin possibbli.

Fl-2024, bl-għan li nkomplu ntejbu l-esperjenza ta' iċ-ċittadin meta jagħmel użu mill-Freephone 153, ser tiddaħħal sistema ta' estensjonijiet diretti għal kull proġett, biex b'hekk min iċempel ma għandux għalfejn joqgħod jisma' l-għażliet kollha qabel ma jagħzel is-servizz li jkun meħtieġ. Dan hu mistenni li jkompli jnaqqas l-istennija biex wieħed jaqbad ma' wieħed mir-rappreżentanti ta' servizz.gov.





Matul is-sena 2024 ser inkomplunistudjaw kif is-servizzi fuq il-Freephone 153, wiċċ imb wiċċ kif ukoll online, jibqgħu jiġu msaħħa u offruti f'ħinjet itwal u aktar konvenjenti. Dan biex l-utent ikollu iktar flessibbiltà u għażla biex jaċċessa s-servizzi governattivi b'aktar aċċessibbiltà.

RIZORSI UMANI

A woman with dark hair, wearing a black headset with a microphone and black-rimmed glasses, is shown in profile, looking down. The headset has 'EPSON | SENNHEISER' written on it. A blue curved shape is positioned behind her head. The background is a blurred office environment.

06

A large red circle containing the white number '06' is located in the bottom left corner. To its right is a blue rectangular shape. The background of the entire page is a blurred office setting with a woman in a headset.

Is-sena 2023 immarkat kapitlu sinifikanti fil-vjaġġ tal-aġenzija, fejn diversi inizjattivi marbuta mar-Riżorsi Umani ġew imwettqa b'suċċess, b'enfasi partikolari kienet fuq ir-ristrutturar tad-dipartimenti tal-aġenzija, l-inizjattivi strateġiċi ta' reklutaġġ, programmi ta' taħriġ għall-impjegati tal-aġenzija, kif ukoll l-impenn sod tagħna biex inrawmu t-talent żaġġuż permezz ta' programmi għall-istudenti haddiema.

Ta' min isemmi li f'Ġunju 2023, l-Aġenzija ngħatat iċ-Certifikazzjoni tal-Marka tal-Ugwaljanza mill-Kummissjoni Nazzjonali għall-Promozzjoni tal-Ugwaljanza. Dan wara li ġie ppruvat id-dedikazzjoni tagħha għall-ugwaljanza bejn is-sessi u l-introduzzjoni ta' inizjattivi favur il-familja fuq il-post tax-xogħol. Din iċ-Certifikazzjoni tivvalida l-isforzi tal-Aġenzija fl-infurzar tal-policies u l-prattici li jippromwovu t-trattament u l-opportunitajiet indaqs għall-impjegati kollha, kif ukoll tiżgura aċċess ekwu għall-prodotti u s-servizzi tagħha.

L-Aġenzija għamlet passi sinifikanti billi implimentat miżuri komprensivi ta' bilanċ bejn ix-xogħol u l-ħajja privata għall-impjegati kollha, bl-istabbiliment ta' Politika dwar l-Ugwaljanza biex tiggarrantixxi opportunitajiet u trattament indaqs, u bl-istabbiliment ta' Politika dwar il-Fastidju Sesswali mmirata lejn il-prevenzjoni ta' mġiba mhux xierqa tal-impjegati fuq il-post tax-xogħol.

Ristrutturar tad-Dipartimenti tal-Aġenzija

Fl-2023, l-aġenzija tagħna għaddiet minn ristrutturar sinifikanti, li rriżulta fil-ħolqien ta' tliet dipartimenti ġodda: Riċerka u Żvilupp, Finanzi u Akkwist, u PR u Marketing. L-għan ta' dawn id-dipartimenti ġodda huwa li jkomplu jtejbju l-effiċjenza operazzjonali tal-aġenzija billi jkun hemm iffukar aħjar kif ukoll għarfien speċjalizzat fl-oqsma rispettivi.





Taħriġ

Fl-2023, id-Dipartiment tar-Riżorsi Umani kompla jaħdem fuq l-iżvilupp tal-impjegati billi ġew offruti diversi sessjonijiet ta' taħriġ, li ffukaw fuq oqsma bħall-akkwist pubbliku, il-project management, is-saħħa u s-sigurtà fuq il-post tax-xogħol, u diversi korsijiet oħra offruti mill-Istitut għas-Servizzi Pubbliċi.

It-taħriġ tal-impjegati huwa essenzjali biex l-impjegati tagħna jkollhom iktar għarfien u jtejbu l-ħiliet tagħhom biex jeċċellaw fir-rwoli rispettivi tagħhom.



Studenti-Ħaddiema

Fl-2023, l-aġenzija kompliet tinvesti b'mod sostanzjali fit-trawwim tat-talent billi offriet numru ta' placements lil diversi studenti taħt skemi differenti:

IPS Traineeship Scheme (tmien studenti):

Din l-iskema hija mmirata lejn studenti li qed jistudjaw kors ta' Livell 6 u 7, u għandha l-għan li ttiprovdihom ħiliet siewja tas-seklu 21 u li tnaqqas id-distakk bejn l-akkademja u l-industrija. L-iskema tippromwovi wkoll opportunitajiet tas-suq tax-xogħol għall-istudenti.

IPS ICT Summer Traineeship Scheme (student wieħed):

Dan il-programm tas-sajf huwa ta' benefiċċju għall-istudenti fl-oqsma tal-Informatika billi jagħtihom esperjenza Prattika u rilevanti fid-dinja tax-xogħol kif ukoll spinta fil-karrieri rispettivi tagħhom.

Skema ta' Apprentistat tal-MCAST (student wieħed):

Din l-iskema għandha l-għan li tikkombina t-tagħlim teoretiku fl-iskola kif ukoll it-taħriġ ibbażat fuq l-industrija ħalli ttejjihom għal karrieri futuri, filwaqt li trawwem il-kreattività u l-ħiliet għas-soluzzjonijiet tal-problemi.

Summer Student Work Opportunity (żewġ studenti):

Din l-iskema amministrata mill-Ministeru għall-Edukazzjoni, hija mmirata għal studenti li jkunu spicċaw il-Form 5 jew Year 11 kif ukoll dawk li komplew l-edukazzjoni post-sekondarja billi toffrilhom esperjenza Prattika ta' xogħol.



Reklutaġġ

Ir-reklutaġġ fl-2023 kellu rwol ċentrali fl-allinjament tal-aġenzija tagħna mas-servizzi li qed jespandu u d-domandi dejjem jikbru tagħha. B'kollox imtlew 20 post vakanti, li jinkludu kemm sostituti kif ukoll pożizzjonijiet ġodda.

Dawn l-isforzi ta' reklutaġġ kienu konformi mad-Direttiva 7.3 u inkorporaw taħlita ta' promozzjonijiet interni, sejhiet esterni, u Espressjonijiet ta' Interess fi ħdan l-Amministrazzjoni Pubblika. Ir-reklutaġġ huwa ta' importanza kbira għas-suċċess tal-aġenzija tagħna, filwaqt li jiżgura li jkollna t-talent meħtieġ biex jintlaħqu l-ħtiġijiet tal-klijenti tagħna u jiġi sostnut it-tkabbir.

Inizjattivi ta' CSR

Ir-Responsabbiltà Soċjali Korporattiva (CSR) tinsab fuq quddiem fl-aġenda ta' servizz.gov. Is-CSR tinkludi attivitajiet, inizjattivi, u avvenimenti mmirati biex jikkontribwixxu għall-benessri tal-komunitajiet u s-soċjetà. Matul l-2023 ġie ffurmat tim tas-CSR b'rappreżentanti minn diversi dipartimenti.

It-tim hu ffurmat minn sitt membri, dawn huma: Lorraine Attard (mid-Dipartiment tas-Servizzi Korporattivi u r-Riżorsi Umani), Julio Buttigieg (mid-Dipartiment tal-ICT), Svetlana Gatt (mid-Dipartiment tar-Riċerka u l-Iżvilupp), Veronica Mizzi (mid-Dipartiment tal-PR u Marketing), Michael Pulis (mid-Dipartiment tal-Operat), u Tatiana Sciberras (mid-Dipartiment tal-Finanzi u Procurement).





Fix-xhur li għaddew, saru kollaborazzjonijiet ma' diversi entitajiet u ġew organizzati diversi avvenimenti, fosthom fl-okkażjoni ta' 'Pink October' u l-Milied.

Inħarsu 'l Quddiem: 2024

Fl-2024, l-aġenzija tagħna qed tanticipa domanda akbar għar-rizorsi hekk kif qed inkomplu nespandu s-servizzi tagħna. Ser inkunu qed nirrispondu għal dawn il-htigijiet f'allinjament mal-pjan approvat tar-rizorsi umani, filwaqt li nenfasizzaw ir-reklutaġġ ta' talent ewlieni

biex nappoġġjaw it-tkabbir tagħna. Barra minn hekk, se nagħmlu aktar enfasi fuq it-taħriġ u l-iżvilupp tal-impjegati tagħna, filwaqt li niżguraw li dawn jibqgħu mgħammra bl-aħħar ħiliet u għarfien biex jintlaħqu l-htigijiet li qed jevolvu tal-aġenzija tagħna.

L-inizjattivi tar-rizorsi umani fl-2023 stabbilixxew pedament sod għat-tkabbir u l-iżvilupp. Nistennew bil-ħerqa għas-sena 2024, hekk kif inkomplu nibnu tim ta' talent u mhejji tajjeb biex jilqa' l-isfidi u l-opportunitajiet li għandna quddiemna.

PROGETTI

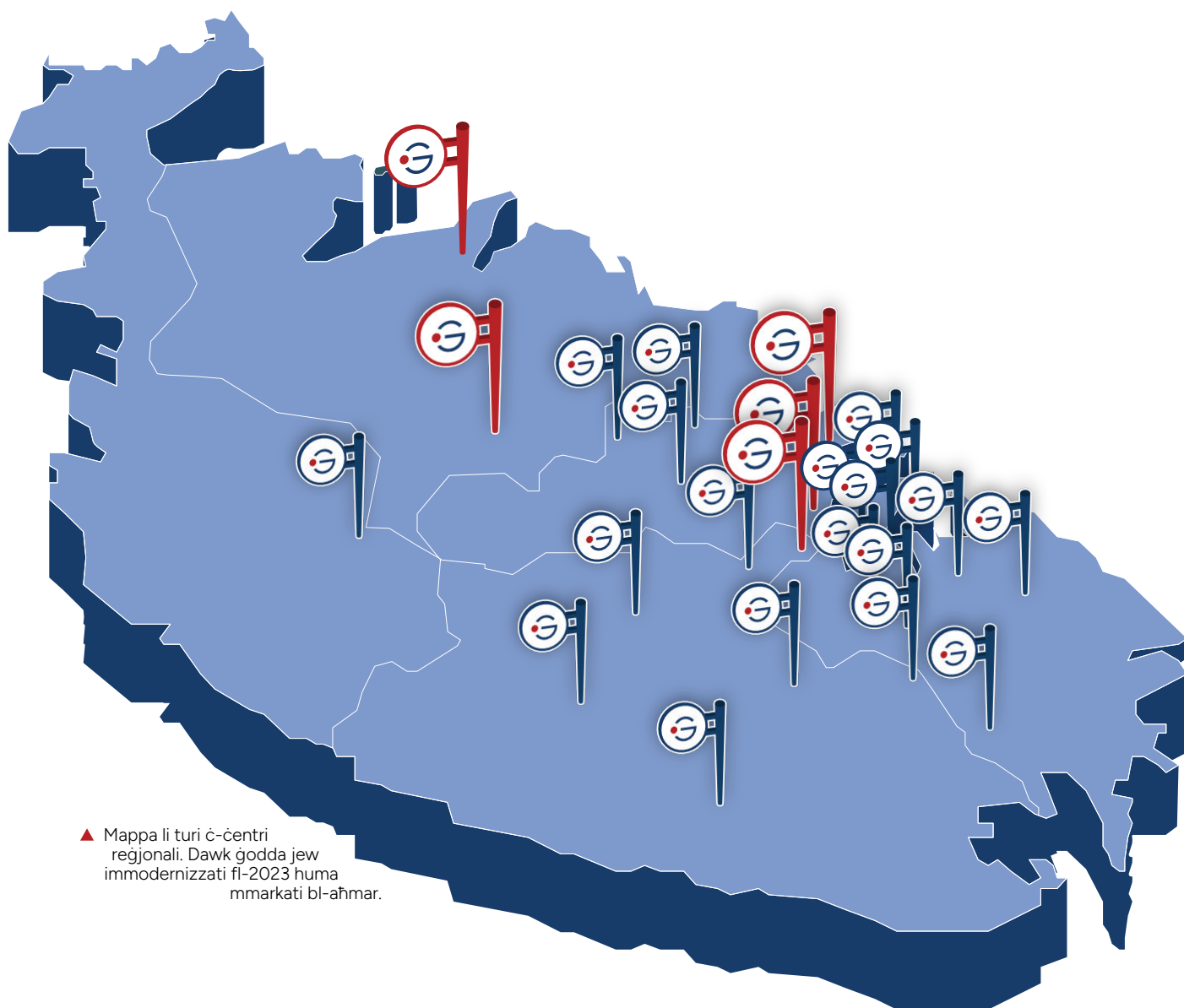


07

Rinnovazzjoni ta' Ċentri Reġjonali

Fl-2023 twettqu numru ta' proġetti sinifikanti ta' rinnovar biex tissaħħaħ l-aċċessibbiltà, il-funzjonalità u l-estetika ta' diversi ċentri ta' servizz.gov f'Malta. Dawn iċ-ċentri għandhom irwol centrali fl-għoti ta' assistenza wiċċ imb wiċċ liċ-ċittadini li jfittxu servizzi governattivi u jservu bħala one-stop-shops għal diversi servizzi pubblici.

Iċ-ċentri rinnovati u l-postijiet godda jipprovdu liċ-ċittadini b'aċċess faċli għal spazju fiżiku konvenjenti għas-servizzi tal-gvern, filwaqt li jakkomodaw lil dawk li jippreferu assistenza wiċċ imb wiċċ u dawk mingħajr aċċess għat-teknoloġija. L-ambjent modern u akkoljenti f'dawn iċ-ċentri jtejbun l-esperjenza ġenerali għall-individwi li jfittxu l-assistenza tal-gvern.



▲ Mappa li turi iċ-ċentri reġjonali. Dawk godda jew immodernizzati fl-2023 huma mmarkati bl-aħmar.



II-#AMRUN

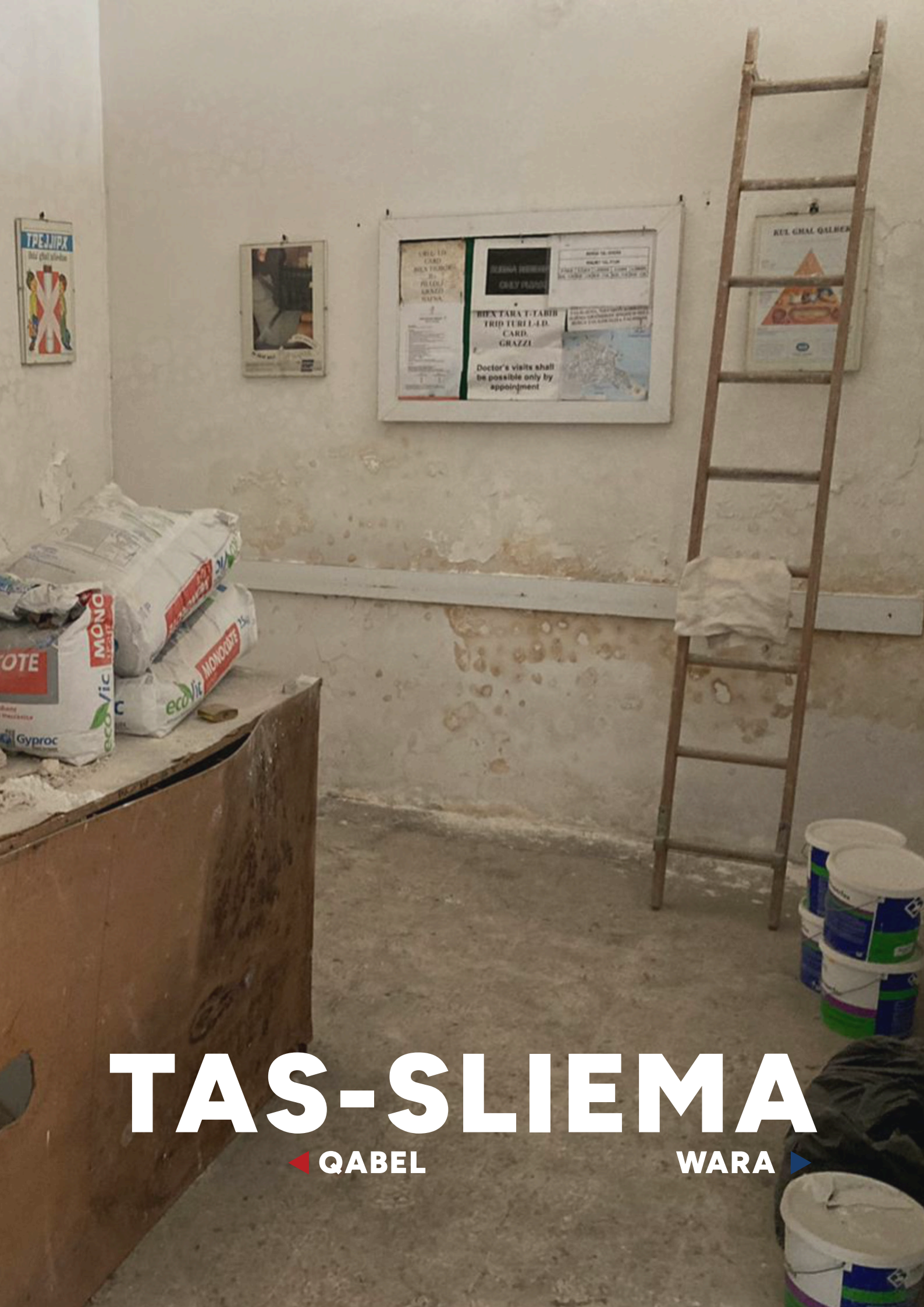
◀ QABEL

WARA ▶



Iċ-Ċentru Reġjonali tal-Ħamrun għadda minn trasformazzjoni notevoli fl-2023, mhux biss permezz ta' rinnovazzjoni iżda wkoll billi biddel il-binja tiegħu għal post aktar xieraq u akkomodanti. Din ir-rilokazzjoni ppermettiet li jinħoloq spazju modern u akkoljenti, li joffri liċ-ċittadini ambjent konvenjenti u mtejjeb sabiex ikunu jistgħu jaċċessaw is-servizzi tal-gvern b'aktar kumdità.

Dan iċ-Ċentru nfetaħ għall-pubbliku f'Marzu 2023.



TAS-SLIEMA

◀ QABEL

WARA ▶



B'mod simili għall-~~Hamrun~~, iċ-Ċentru ta' Tas-Sliema ra wkoll bidla fil-bini tiegħu fl-2023. Il-bini l-ġdid intgħażel biex jaqdi aħjar il-ħtiġijiet tal-komunità u biex jipprovdi esperjenza aktar effiċjenti u faċli għaċ-ċittadini. Ir-rinnovazzjoni li saret fil-bini l-ġdid żgurat li jibqa' ċentru ta' servizz konvenjenti għall-komunità lokali.

Dan il-proġett tlesta f'April 2023.



L-IMSIDA

◀ QABEL

WARA ▶



Iċ-Ċentru tal-Imsida ġie mġedded fil-bini eżistenti tiegħu, u issa qed joffri ambjent aħjar għaċ-ċittadini biex jiksbu assistenza bil-ħtiġijiet governattivi tagħhom.

Dan iċ-Ċentru nfetaħ għall-pubbliku f'Lulju 2023.



SAN PAWL IL-BAĦAR

◀ QABEL

WARA ▶



Iċ-Ċentru tal-Qawra ġie rilokat għal San Pawl il-Baħar wara xogħlijiet estensivi ta' rinnovar fiċ-Ċentru l-ġdid. Iċ-ċittadini issa qed jinqdew f'ambjent aktar modern, akkoljenti, effiċjenti u sostenibbli.

Dan iċ-Ċentru nfetaħ għall-pubbliku f'Ottubru 2023.



IL-MOSTA

◀ QABEL

WARA ▶



Iċ-ċentru tal-Mosta ġie rinnovat fil-post eżistenti tiegħu, u b'hekk issa jkollha il-kapaċità tiegħu li jservi b'ħala ċentru effiċjenti għas-servizzi pubbliċi.

Il-proġett ta' rinnovar f'dan iċ-Ċentru tlesta f'Novembru 2023.

Progetti Kurrenti

FI-2023 tkompla x-xogħol ta' rinnovar ġewwa ċ-Ċentru Reġjonali ta' Hāl Lija u sal-aħħar tas-sena tlestew 75% tax-xogħlijiet. Huwa mistenni li dan iċ-ċentru se jerga' jiftaħ għall-pubbliku sa tmiem l-ewwel kwart tal-2024, u se jkompli jtejjeb l-aċċessibbiltà u l-kwalità tas-servizzi tal-gvern għall-komunità lokali.

FI-2023 bdew il-preparamenti għar-rinnovazzjoni ta' żewġ ċentri oħra f'Rahaġ Gdid u Hāz-Zabbar. Il-pjanijiet għal dawn il-proġetti tlestew fl-aħħar kwart tas-sena 2023, u huwa prevvist li dawn iċ-ċentri se jiġu rinnovati kompletament sa tmiem l-2024, biex b'hekk jiżdiedu l-firxa u l-kwalità tas-servizzi offruti miċ-ċentri ta' servizz. gov.

Inħarsu 'l Quddiem: 2024

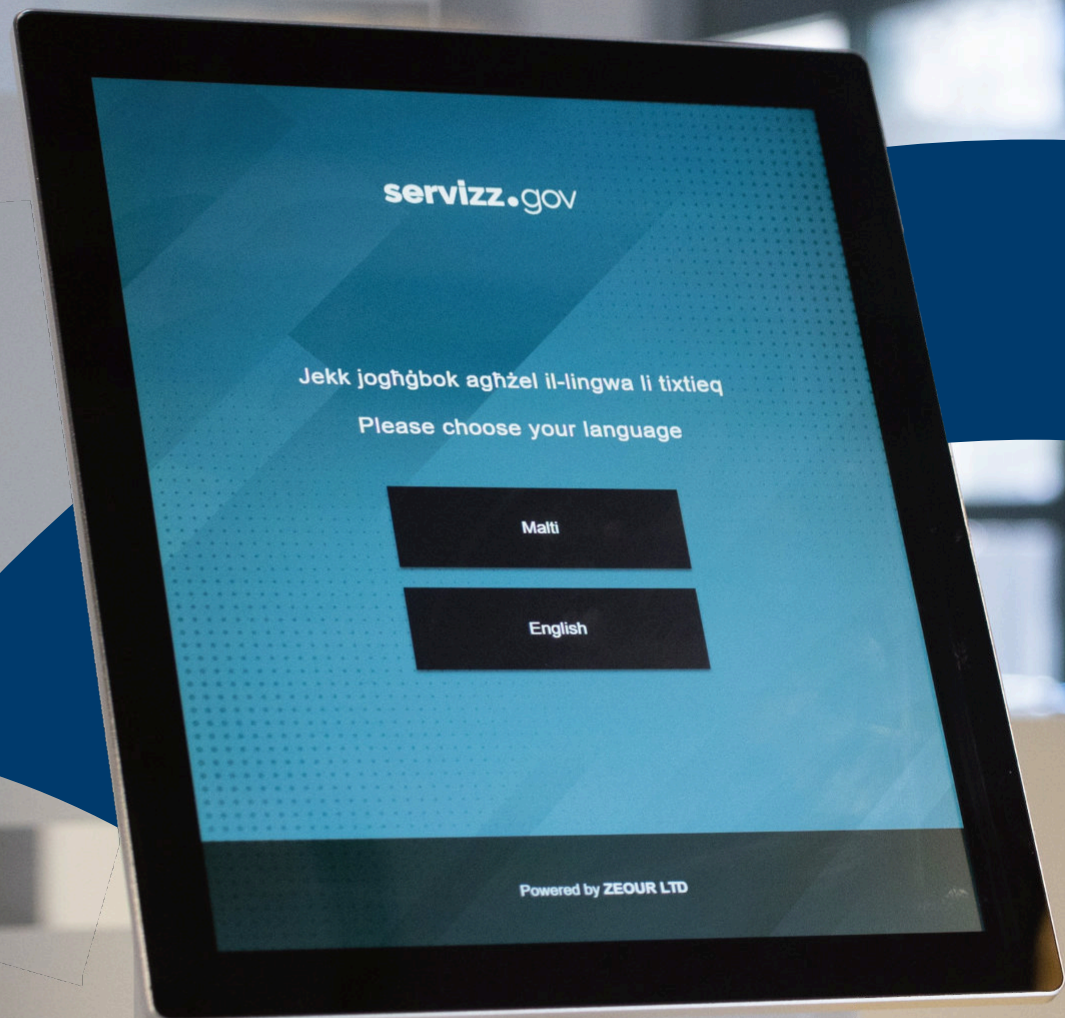
Sa tmiem l-2024, huwa antiċipat li 60% taċ-ċentri ta' servizz.gov ikunu rinnovati kompletament f'konformità mal-branding tal-Aġenzija, biex b'hekk joffru liċ-ċittadini esperjenza mtejbja u konsistenti fiċ-ċentri kollha mifruxa madwar Malta.

Dawn l-inizjattivi ta' rinnovazzjoni jfissru l-impenn sod tal-Aġenzija li tipprovdi servizzi effiċjenti u aċċessibbli liċ-ċittadini kollha, filwaqt li tiżgura li hadd ma jithalla jibqa' lura fl-era diġitali.





INVESTIMENT FL-IT



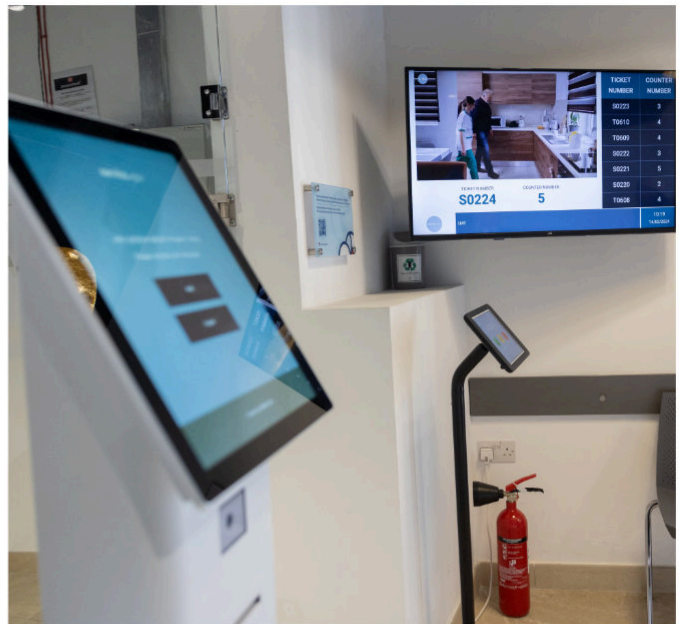
08

Sistema ta' Ticketing

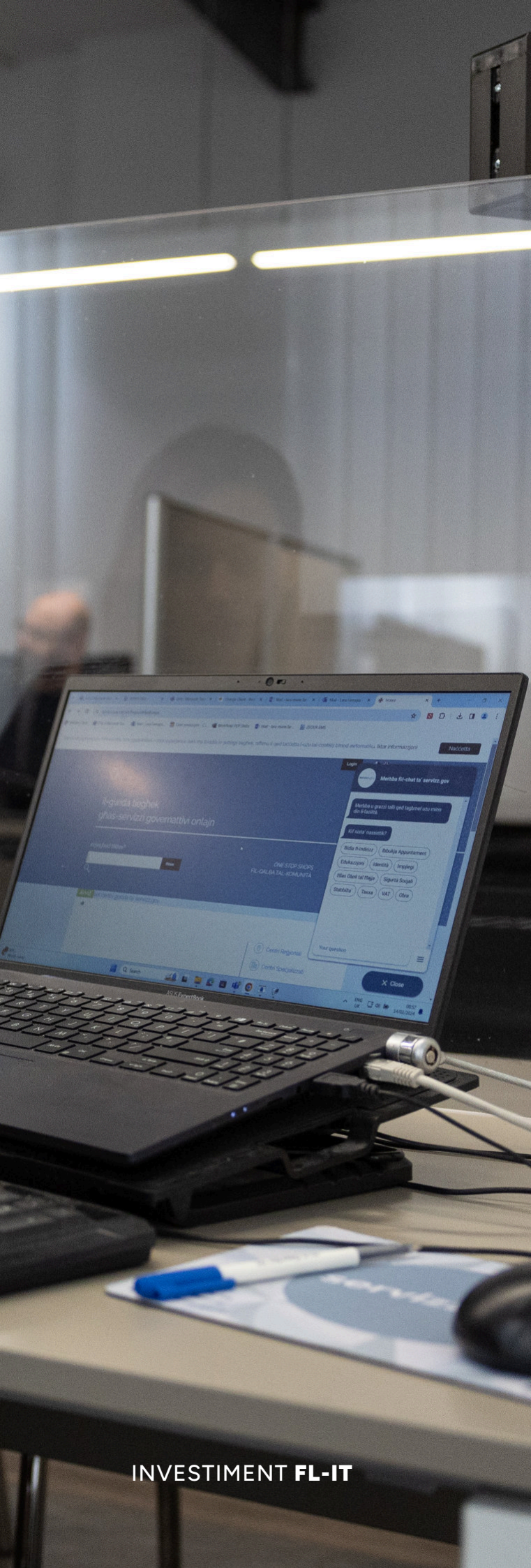
Biex inkomplu ntejbju l-esperjenza taċ-ċittadin, l-aġenzija bdiet timplimenta sistema elettronika ġdida għall-immaniġġjar tal-kju fiċ-ċentri reġjonali u ċentri speċjalizzati tagħha.

Permezz ta' din is-sistema jkun qed isir monitoraġġ kontinwu tas-servizz fi ħdan iċ-ċentri u b'hekk niżguraw li f'kull ħin tal-ġurnata, is-servizz qed jingħata b'effiċjenza u fl-inqas ħin possibbli.

Aktar 'il quddiem, din is-sistema tal-biljetti se tintegra ma' sistema ta' appuntamenti online. B'din is-sistema ċ-ċittadin se jkun jista' jibbukja appuntamenti f'wieħed miċ-ċentri reġjonali li l-aġenzija għandha madwar il-pajjiż.







Portal ġdid għal servizz.gov

L-Aġenzija bdiet tinvesti f'portal ġdid, b'disinji aġġornati li jdur mal-ħtiġijiet tal-utent. Dan is-sit elettroniku se jinkludi l-aħħar xejriet teknoloġiċi bl-użu tal-intelliġenza artifiċjali li se jwassal kontenut, rakkomandazzjonijiet u servizzi mfassla abbażi tal-preferenzi, l-imġiba u l-ħtiġijiet tal-utent.

Dan il-proġett, li se jwassal għal titjib sostanzjali fl-esperjenza tal-klijent, se jkun qed isir b'użu ta' fondi mir-Resilience Recovery Plan (RRP).

CRM Dynamics u Spazji tax-Xogħol tas-Servizz tal-Klijent

F'April 2023, servizz.gov aġġorna l-Microsoft CRM Dynamics tiegħu għal soluzzjoni Microsoft 365 Dynamics ibbażata fuq il-cloud li qed tinzamm fuq Azure Hybrid Cloud tal-MITA.

Fl-aħħar kwart tas-sena, servizz.gov wettaq workshops ma' agenti biex jintegra l-Customer Service Workspaces disponibbli f'Microsoft Dynamics 365.

L-għan ta' dan il-proġett huwa li jtejjeb l-esperjenza tal-agenti meta jkunu qed jipproċessaw talbiet tal-klijenti billi jipprovduhom interface aħjar li jagħmilha aktar faċli għalihom biex jinnavigaw. Permezz tal-użu ta' insights li jaħdmu bl-intelliġenza artifiċjali, l-agenti jkunu jistgħu wkoll jipprovdu servizz aktar mgħaġġel, konsistenti u aktar effiċjenti liċ-ċittadin.

Katalgu tas-Servizzi

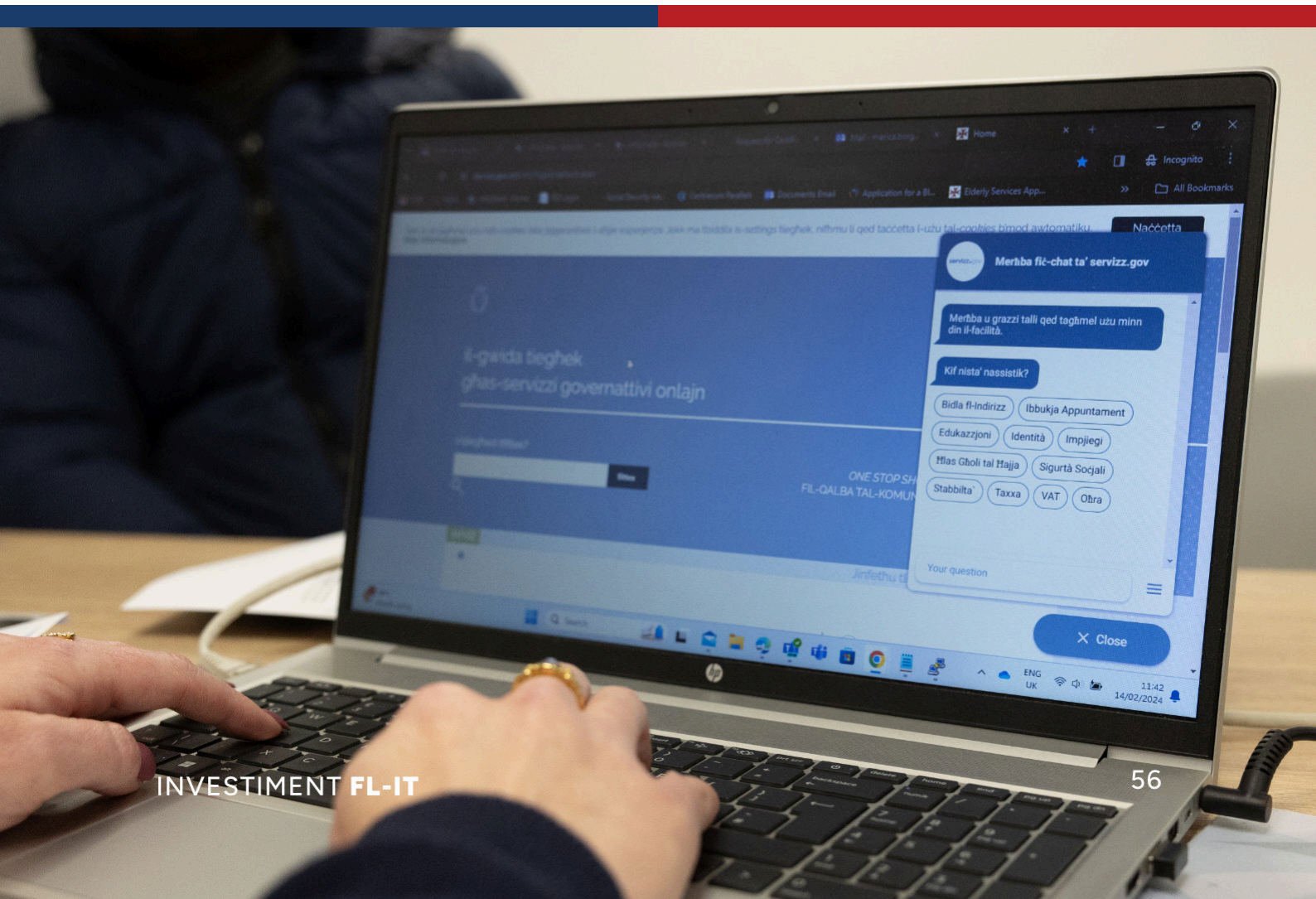
Il-katalgu tas-servizzi huwa servizz ġdid fejn fih ser ikollu gabra ta' servizzi kollha governattivi online u qiegħed jinżamm fuq l-Azure Hybrid cloud tal-MITA. Dan il-katalgu jinsab fl-aħħar stadji li jiġi varat mal-Ministeri rispettivi. Din l-aħħar fażi tal-proġett se tiżgura li finalment il-Gvern ikollu sors wieħed bil-mistoqsijiet u r-rappurtar tas-servizzi kollha tal-gvern.

Chatbot & Live Chat

Fl-2022, servizz.gov żviluppa chatbot universali (bil-Malti u bl-Ingliż) bl-inklużjoni ta' live chat diretta ma' agent. Dan is-servizz jinsab fuq il-portal ta' servizz.gov.mt fejn jippermetti liċ-ċittadin b'mod effiċjenti jitlob informazzjoni dwar kwalunkwe servizz tal-gvern istantanjament.

Il-bot għandu għadd ta' FAQs predefiniti li huma ġestiti mill-Business Owners tal-Ministeru rispettivi kif ukoll integrazzjoni tat-tiftix custom Google li tipprovdi liċ-ċittadini b'servizzi rakkomandati abbażi tal-mistoqsijiet tagħhom.

Bħalissa servizz.gov qed jesplora l-użu tal-intelligenza artifiċjali generattiva biex itejjeb iċ-chatbot tiegħu kif ukoll jinkorpora Large Language Models (LLMs) mal-baži ta' għarfien eżistenti, biex jipproduci riżultati aħjar.

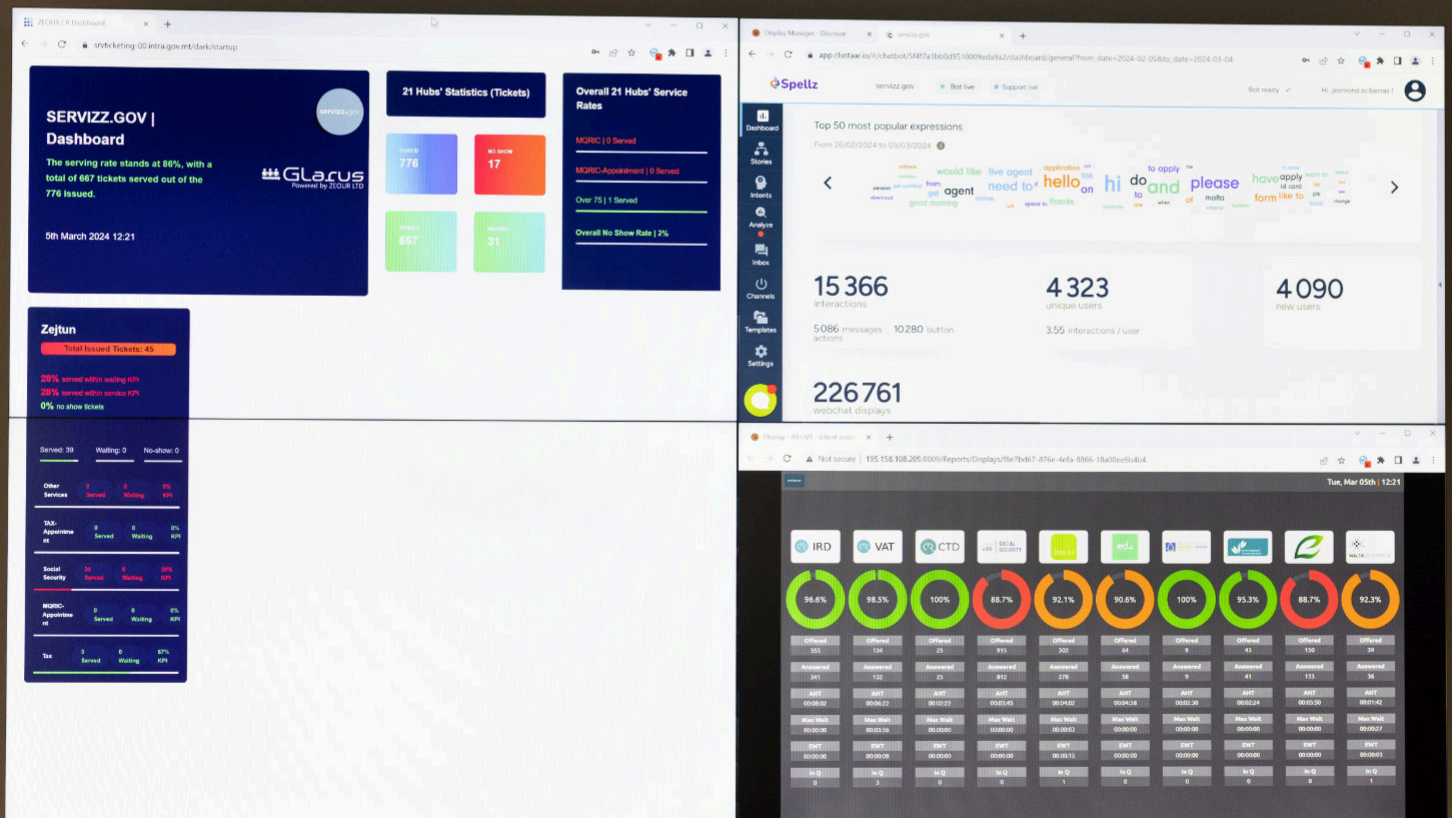


Video-wall

Matul din is-sena gie installat video-wall fil-Head Office ta' servizz.gov li juri data f'hin reali u feed dirett tas-servizzi kollha tal-aġenzija pprovduti liċ-ċittadini.

Dan jippermetti l-monitoraġġ kontinwu tal-prestazzjoni tas-servizz u b'hekk jistgħu jiġu identifikati kwistjonijiet potenzjali qabel ma dawn jeskalaw sabiex b'hekk jittieħdu deċiżjonijiet malajr.

Dan kollu jikkontribwixxi għal titjib fis-sodisfazzjon tal-klijent.



Titjib tal-ICT fiċ-Ċentri Reġjonali

Fl-2023, servizz.gov wettaq titjib fl-infrastruttura tan-network fiċ-Ċentri Reġjonali tar-Rabat, taż-Żejtun, ta' Haż-Żebbuġ u ta' San Gwann. Fin-Naxxar, f'San Pawl il-Baħar u f'San Gwann ġie aġġornat l-internet minn single fibre għal dual fibre. Dan sar sabiex niżguraw konnessjoni aktar stabbli. Bħalissa għaddejjin xogħlijiet fiċ-ċentri reġjonali tal-Ħamrun, l-Imsida, Haż-Żabbar, il-Birgu u ż-Żurrieq.

Sar xogħol ta' konfigurazzjoni u ġestjoni tas-software, kif ukoll ġie installat xi hardware għall-użu tal-Hot Desking. Dan ix-xogħol sar f'sitt lokalitajiet: il-Belt Valletta, St. Venera, il-Mosta, il-Ħamrun, San Pawl il-Baħar u Għawdex.

L-uffiċjali pubbliċi jistgħu jużaw dawn il-postijiet ta' hot desking jew meta jkunu jeħtieġu spazju biex jaħdmu, jew bħala post alternattiv għax-xogħol barra mill-uffiċċju tagħhom.

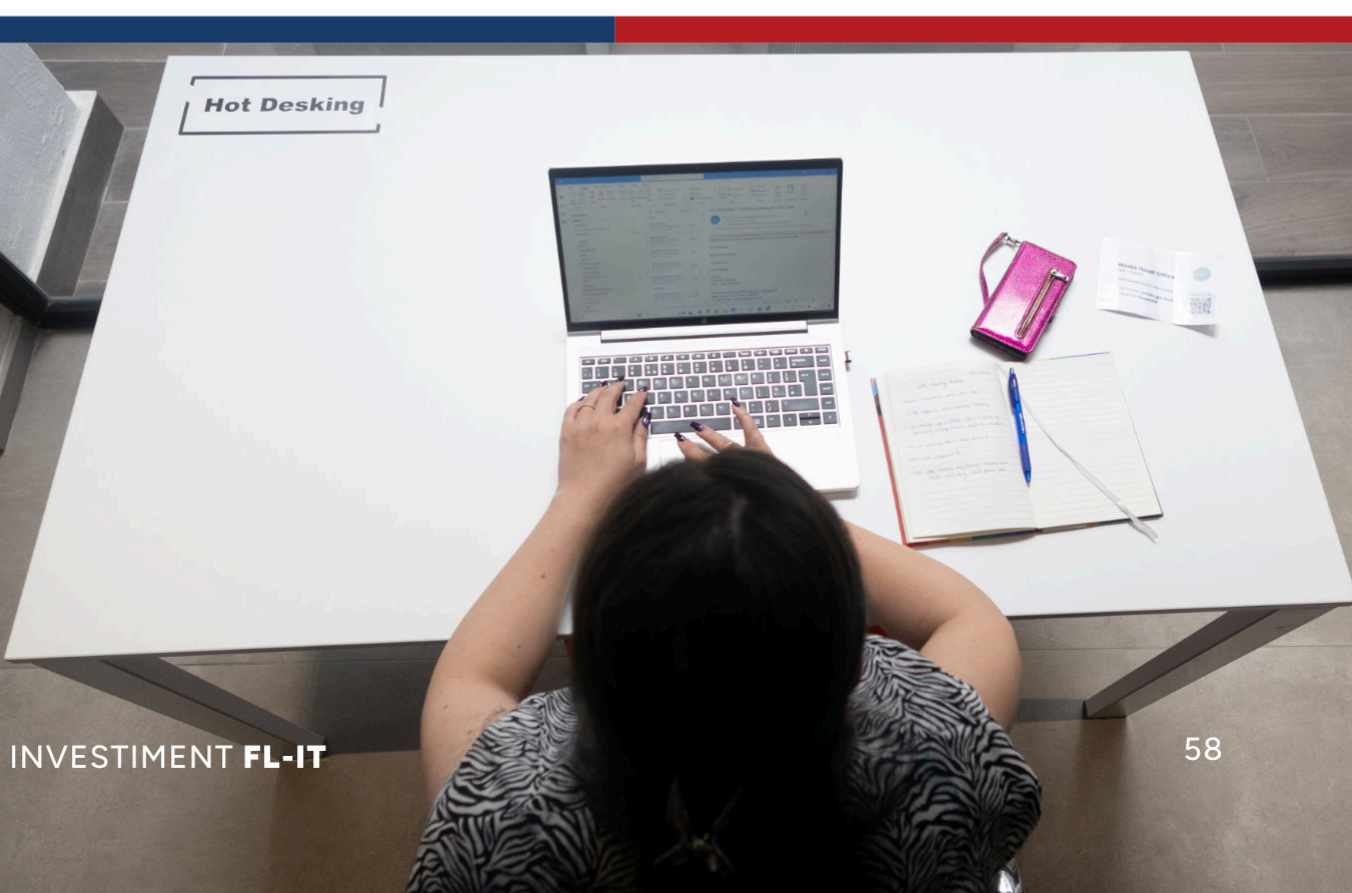
Ġew installati sistemi ta' Verifika tal-Attendenza li jużaw cards b'RFID fiċ-ċentri kollha ta' servizz.gov. Dan wassal għal proċess ta' vverifikar tal-attendenza, b'inqas żbalji u aktar effiċjenza.

Ġiet implimentata wkoll soluzzjoni tal-istampar fuq il-cloud fiċ-ċentri kollha ta' servizz.gov. B'din is-sistema l-ġdida, l-istampar sar aktar faċli u aktar sigur, peress li l-aġenti jistgħu jiġbru l-karti stampati bl-użu tal-karta RFID, u b'hekk tiġi żgurata l-kunfidenzjalità tad-dokumenti.

Nimxu 'l quddiem

Għall-futur qarib, servizz.gov qed jesplora għodod ta' voice-recognition għal Freephone 153. Din it-teknoloġija mmexxija mill-AI tippermetti traskrizzjoni awtomatizzata tat-telefonati, awtentikazzjoni bbażata fuq il-vuċi, u analiżi għall-assigurazzjoni tal-kwalità.

Danjista' jgħinbiex ittejjeb l-effiċjenza ta' ċentru ta' kuntatt u tiġbor għarfien siewi minn konverżazzjonijiet tal-klijenti. Analizi tas-sentimenti m'haddma mill-AI tista' tiġi esplorata wkoll peress li din tghinna nkejlu s-sentiment u l-emozzjonijiet ta' ċittadini abbażi tal-interazzjonijiet tagħhom. Fikliem ieħor, din is-sistema se twassal għal miżuri proattivi biex jindirizza t-tħassib.





KOMUNIKAZZJONI



09

Mhux biss li jiġu pprovduti s-servizzi pubbliċi, iżda li n-nies ikunu konxji dwarhom.

Kien f'dan il-kuntest li matul din is-sena, servizz.gov waqqaf id-dipartiment tar-Relazzjonijiet Pubbliċi u l-Marketing fi ħdan l-Aġenzija. Dan wassal biex għall-ewwel darba mit-twaqqif ta' servizz.gov, dawn l-aspetti nfatmu minn ħidmiet ta' units oħra u ngħataw l-attenzjoni u r-rizorsi dedikati. Dan sar fi sfond ta' proċess ta' speċjalizzazzjoni li għaddiet minnu l-aġenzija.

Issaħħaħ it-tim, u ngħatat enfasi individwali fuq management tal-midja soċjali u marketing; fuq uniformità fil-branding eżistenti u ħidma għal immagini ġdida; fuq ħiliet ta' ddisinjar professjonali; u inizjattivi ta' PR bi preżenza regolari fuq midja lokali.

Fost l-ewwel ħidma, saret analiżi ta' kull pjattaforma ta' midja soċjali użata mill-aġenzija, u ddaħħlu linji gwida bbażati fuq l-aqwa prattiċi tal-mument biex tissaħħaħ il-preżenza u l-immagini tal-aġenzija.

Dan wassal biex kull midja soċjali tibda tintuża kuljum, b'dehra professjonali u b'informazzjoni aġġornata dwar kull tip ta' servizz li joffri servizz.gov. Dawn ġew ikkumplimentati b'kampanji awdjovizivi, fosthom kampanji fuq servizzi għall-anzjani, fuq kif il-pubbliku ġenerali jista' jagħmel użu minn servizz.gov, u fuq ir-rinnovar li sar fuq il-hubs reġjonali fost oħrajn.

Issaħħet ukoll l-istruttura tal-PR fl-aġenzija, biex b'hekk ix-xogħol tagħha beda jasal aktar għand il-pubbliku iġġenerali u sezzjonijiet tal-midja. Fost l-oħrajn, tħabbar kif fl-ewwel sitt xhur tas-sena servizz.gov irċieva aktar minn miljun talba għal servizz jew informazzjoni. Tħabbar ukoll kif wara xhur ta' prova, tnieda għall-pubbliku ċ-chatbot ta' servizz.gov bħala għodda mħaddma mill-Intelligenza Artifiċjali li tagħti informazzjoni immedjata. Fl-aħħar ġimgħat tas-sena se twassal ukoll għand il-pubbliku l-ħidma li saret biex servizz.gov jimmodernizza ċ-ċentri tiegħu permezz ta' rinnovar fiċ-ċentri tal-lmsida u l-Mosta, u l-ftuħ ta' centru ġdid f'San Pawl il-Baħar.



Servizz.gov investa wkoll fi preżenza regolari ta' kull ġimgħa fuq it-televiżjoni lokali. Dawn huma meqjusa bħala essenzjali għaliex iwasslu informazzjoni diretta dwar servizzi pubbliċi lil faxxa wiesgħa ta' nies. L-intervisti informattivi varjaw minn temi edukattivi, fosthom l-iskema ta' trasport tal-iskejjel u klabb 3-16, sa temi soċjali, servizzi għall-anzjani u skemi oħra varji.

Iżda fuq quddiem nett tax-xogħol ta' dan id-dipartiment, jispikka l-eżerċizzju ta' rebranding estensiv li ta lil din l-aġenzija immaġini għda addattata għaž-żminijiet tal-lum. Dan mhux sempliciment eżerċizzju estetiku li jaġġorna d-dehra, iżda li jkun strumentali biex is-servizzi pubbliċi u l-ħidma tal-aġenzija jersqu aktar qrib taċ-ċittadin, b'aktar faċilità. B'hekk ukoll id-dipartiment jilħaq l-għan li jkabbar dejjem aktar l-għarfien tal-pubbliku dwar servizz.gov u l-faċilitajiet li joffri.



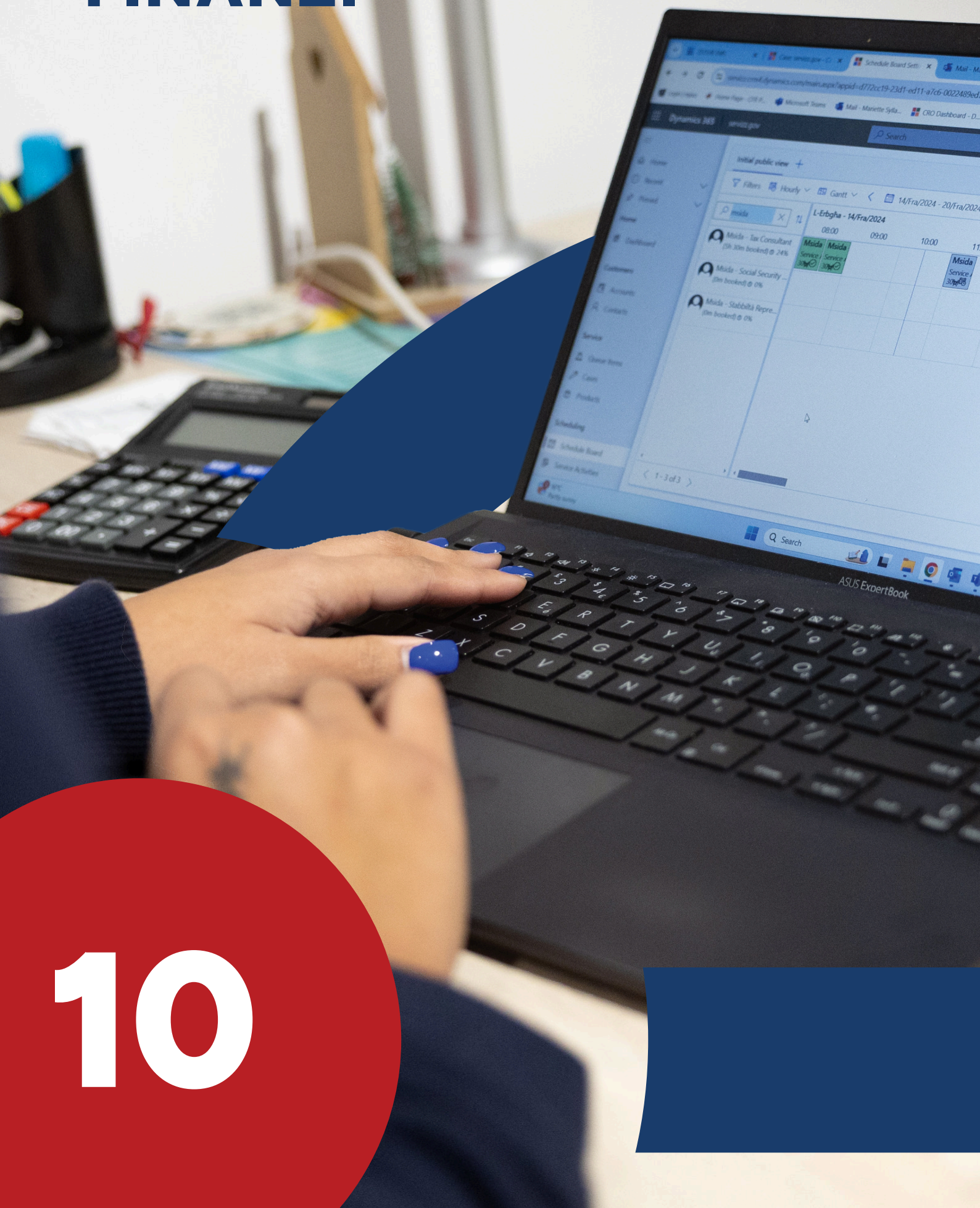
▲ Mument i mill-filmat tal-kampanja 'Kif ha tkellimna?,'
▼ imnedija minn servizz.gov f'Novembru 2023

Filwaqt li fl-2023 id-dipartiment ħadem fuq l-ewwel prioritajiet, fejn essenzjalment addotta l-aqwa prattiċi fis-suq fejn jidhol marketing u użu ta' midja soċjali fost oħrajn, l-2024 għandha tkun is-sena fejn naraw il-frott ta' ħidma b'għanijiet fit-tul.

L-għan għas-sena d-dieħla hu li nkunu aktar proattivi fit-twassil tal-messaġġ tagħna, fuq kull mezz possibbli. Fost l-oħrajn, dawn se jiffukaw fuq il-Freephone 153 li hu wieħed mill-aktar mezzi popolari, kif ukoll l-estensjonijiet tiegħu. Ma' dawn se jkun hemm kampanji oħra li jiffukaw fuq benefiċċji u servizzi li jolqtu faxex differenti tas-soċjetà. Dan kollu se jsir b'mod proattiv biex jintlaħaq l-għan aħħari li l-pubbliku iġġenerali jkun konxju tal-bosta servizzi li joffri s-Servizz Pubbliku għalihom.



FINANZI



10

L-għan tad-Dipartiment tal-Finanzi u l-Akkwist huwa li jħares il-management finanzjarju, inkluż l-ippjanar, l-ibbaġittjar u l-monitoraġġ tad-dħul u l-infiq tal-Aġenzija.

Fl-2023, id-Dipartiment tal-Finanzi u l-Akkwist għadda minn stadji importanti u sinifikanti, filwaqt li kompli jsaħħaħ l-impenn tiegħu għall-eċċellenza fl-obbligi finanzjarji tal-Aġenzija.

Punt ewlieni matul is-sena 2023 kien il-qasma b'suċċess tal-finanzi u l-akkwist mid-Dipartiment għas-Servizzi Korporattivi, li ppermetta li niffukaw aktar fuq ir-responsabbiltajiet ewlenin tagħna sabiex inkunu nistgħu nagħtu riżultati aħjar. Din is-separazzjoni saħħet l-effiċjenza, wittiet it-triq għal management finanzjarju aktar effettiv u tejbet b'mod sinifikanti l-kontabbiltà b'mod ingenerali.

F'konformità mal-impenn tal-Aġenzija għat-trasparenza u l-aħjar prattici, tkomplet l-implimentazzjoni tar-rakkomandazzjonijiet imressqa mill-Uffiċċju tal-Awditur Generali wara l-audit intensiv li kien sar fuq l-Aġenzija fl-2022. Dawn l-isforzi saħħew il-kontrolli interni u l-mekkaniżmi ta' konformità tagħna, filwaqt li żguraw li l-istrutturi finanzjarji tagħna huma allinjati mal-oġġla standards.

Matul l-2023, id-Dipartiment tal-Finanzi u l-Akkwist kellu rwol ċentrali fl-abbozzar, il-pubblikazzjoni u l-għoti b'suċċess ta' diversi tenders u Sejħiet għal Kwotazzjonijiet li jaqbzu l-€5,000 (VAT eskluż). B'kollox inħarġu tmien sejħiet varji fuq is-sistema ċentrali tat-tenders, liema sejħiet kienu jkopru kemm xiri ta' servizzi kif ukoll provvisti. Id-Dipartiment assista wkoll lid-Dipartimenti l-oħra fi ħdan l-Aġenzija fejn jidhlu kwotazzjonijiet oħra li ma jaqbzux il-€5,000 (VAT eskluż).

Fis-sena li ġejja, id-Dipartiment tal-Finanzi u l-Akkwist se jkun qed joħroġ Standard Operating Procedure (SOP) komprensiva li tirregola l-proċess li bih

l-impjegati jitolbu kwotazzjonijiet f'konformità stretta mar-regolamenti finanzjarji tal-Aġenzija.

Din l-SOP se sservi bħala pjan direzzjonali ċar u standardizzat għall-impjegati kollha, filwaqt li tiżgura li l-attivitajiet relatati mal-akkwist jitwettqu b'mod trasparenti, konformi u effiċjenti.

Id-Dipartiment huwa impenjat ukoll li jipprovdi taħriġ komprensiv lill-impjegati kollha biex jiġi garantit l-implimentazzjoni effettiva ta' din l-SOP, kif ukoll biex inrawmu iktar il-kultura ta' responsabbiltà, li tippermetti lill-Aġenzija tagħna tilhaq l-għanijiet finanzjarji tagħha filwaqt li żzomm l-oġġla standards etici.

Barra minn hekk, id-Dipartiment ser jibqa' għaddej bil-ħidma tiegħu billi joħroġ numru ta' tenders importanti għall-Aġenzija b'mod ġenerali. Biex dan isir, ser inkunu qed naħdmu f'kollaborazzjoni sħiħa ma' dipartimenti oħra tal-Aġenzija biex niżguraw l-effettività u l-effiċjenza tal-operat tagħha.

Il-kisbiet tad-Dipartiment tal-Finanzi u l-Akkwist fl-2023 juru d-dedikazzjoni tal-Aġenzija li żzomm l-oġġla standards fejn jidhlu il-management finanzjarju, il-kontabbiltà u effiċjenza. Matul is-sena li ġejja, ser inkunu qed nibnu fuq dan is-suċċess u ninsabu impenjati li nkomplu nsaħħu l-prattici finanzjarji u l-isforzi strateġiċi tal-akkwist.

L-impenn tagħna għal titjib kontinwu fil-qasam tal-Finanzi u l-Akkwist, u l-ippjanar strateġiku se jiżgura s-suċċess tagħna għas-sena li ġejja. Fl-aħħar nett, id-Dipartiment ser ikompli jiżgura li jkun hemm fis-seħħ proċeduri xierqa biex dejjem tinzamm l-integrità tal-proċessi finanzjarji u tal-akkwist.

RIČERKA U ŽVILUPP

servizz.gov

11

Matul din is-sena tnieda dipartiment ġdid fi ħdan Servizz.gov iffokat fuq ir-Riċerka u l-Iżvilupp (Research & Development). L-għanijiet primarji tad-dipartiment huma mmirati lejn l-iżvilupp ta' proċeduri relatati mat-titjib fil-kwalità (Quality Assurance) fi ħdan l-aġenzija, it-titjib tad-disinn tas-servizzi pubbliċi (Service Design), u t-titjib tal-esperjenza tal-klijenti u tan-negozji meta jagħmlu użu minn servizzi mogħtija fis-settur pubbliku (User Research). Dan isir permezz ta' kordinament fi ħdan l-aġenzija u l-involvement ta' diversi ministeri u entitajiet bl-għan primarju li jwasslu għal rakkomandazzjonijiet ta' titjib kollettiv immirati lejn servizzi li jitwasslu b'mod aktar effettiv permezz tar-riċerka, l-iżvilupp u l-innovazzjoni introdotti minn dan id-dipartiment.

F'dawn ix-xhur id-dipartiment beda jiżviluppa pjan strateġiku ta' tliet snin għall-aġenzija, bil-proċess diġà jirriżulta f'għajnuna tangibbli għar-ristrutturar tal-organizzazzjoni biex din tkun aktar effiċjenti fl-oqsma operattivi rispettivi tagħha.

Barra minn hekk, matul din is-sena ġew indirizzati numru ta' inizjattivi fosthom riċerka fuq il-pożizzjoni ta' Malta fejn jidhlu servizzi governattivi diġitali, meta mqabbla ma' pajjiżi oħra, b'enfasi fuq l-eGovernment Benchmark. Dan sabiex tkompli tiżdied l-importanza tat-trasparenza u l-esperjenza offruta lill-klijenti (user experience), bil-għan li nkomplu niddisinjaw servizzi mfassla madwar il-ħtiġijiet tagħhom.

Qed ikompli jsir xogħol biex inizjattivi godda li huma maħsuba li jkunu introdotti fix-xhur li ġejjin ikunu bbażati fuq riċerka lokali u internazzjonali.

Bl-għan li servizz.gov jersaq dejjem eqreb lejn il-ħtiġijiet tal-klijent, saru numru ta' testijiet fuq il-mezzi ta' provvista tas-servizzi biex nifhmu aktar l-esperjenza tal-utent u l-kwalità ta' servizz offrut. Tfasslu modi differenti ta' kif jingabar rispons kontinwu mill-klijent mill-mument li jitlob is-servizz sa meta dan jingħata.



Dan ġie kkumplimentat b'laqgħat diretti ma' klijenti biex jiġu mgħarbla d-diffikultajiet u sfidi li wieħed iltaqá magħhom meta aċċessa servizzi governattivi digitali, kif ukoll dak li sab ta' benefiċċju biex inkomplu ntejbu s-servizz provdut.

Min-nofs din is-sena ġie varat proċess fejn kull formola digitali li hija offruta lill-pubbliku mill-pjattaformi ta' servizz.gov tgħaddi minn evalwazzjoni. Dan sabiex naċċertaw li l-esperjenza tal-klijent tkun waħda pożittiva. Saru wkoll diskussjonijiet u żjarat kontinwi ma' msieħba u dipartimenti varji,



kemm interni u kemm esterni, sabiex id-disinn u l-provvista tas-servizz ikunu bbażati kemm fuq il-ħtiġijiet tal-klijent kif ukoll dawk tad-dipartiment. Abbażi ta' dawn l-eżerċizzji u r-riċerka, ser jitnedew linji gwida fejn nistabbilixxu standards ta' kwalità għolja f'dan l-aspett tas-servizzi pubblici.

Fl-aħħar nett bdiet tingabar iktar informazzjoni fuq il-proċessi interni biex twassal għal rakkomandazzjonijiet godda li jkunu katalisti ta' titjib fil-proċeduri. B'hekk ukoll kontinwament tigi mħarsa l-kwalità fi ħdan l-Aġenzija.



AĠENTI

Fil-qofol tal-ħidma tagħna hemm l-aġenti, li jirrappreżentaw lill-aġenzija kemm fiċ-ċentri reġjonali kif ukoll b'assistenza professjonali fil-call centre. Matul l-2023, l-Aġenzija kellha madwar 300 aġent.

175 aġent ħadmu fuq il-freephone 153, filwaqt li 123 aġent ħadmu fl-24 ċentru reġjonali li servizz.gov għandu mferrxa mal-pajjiż.



12

IL-BORD KONSULTATTIV

Massimo Vella

Chairperson

Joseph Bugeja

Membru tal-Bord

Joseph Tedesco

Membru tal-Bord

Marika Tonna

Membru tal-Bord

Priscilla Bugeja

Membru tal-Bord

Maronia Zerafa

Segretarja tal-Bord

13