public service

Charter ta' Servizz ta' Kwalità

Data meta magħmul: 7 ta' Marzu 2022

Data aġġornata: 19 ta' April 2024

Numru tal-Verżjoni: 2

Dipartiment responsabbli biex jaġġorna dan id-dokument: Aġenzija Identità - Taqsima tal-Karta tal-Identità

Aġenżija Identità - Taqsima tal-Karta tal-Identità Malta
Gattard House, Triq Nazzjonali,
Blata l-Bajda ĦMR 9010

identità

Werrej

1. Għan 3

2. Min Aħna u X'nagħmlu 3

3. Prinċipji Gwida 3

4. Klijenti ta' Taqsima tal-Karta tal-Identità 4

5. Impenn Tas-Servizz 4

6. Kif Tista' Tikkuntattjana 5

7. Aħna Qegħdin Għad-Dispożizzjoni Tiegħek 6

8. Feedback u Lmenti 6

9. Impenn Għal Titjib Kontinwu 8

10. Appendiċi 9

1. GĦAN

Is-servizzi li nipprovdu huma msejsa fuq Charter ta' Servizz ta' Kwalità li jinforma lill-klijenti tagħna dwar il-livell ta' servizz li għandhom jistennew li jirċievu. Dan jirrifletti l-impenn tagħna, kif ukoll dak tas-Servizz Pubbliku ta' Malta, għall-għoti ta' Servizz ta' Eċċellenza billi jħaddan il-Mudell ta' Kwalità tal-4 Pilastri li fuqhom huwa msejjes is-Servizz Pubbliku:

Vuċi: Nisimgħu lill-klijenti u ma niddejqux nisimgħu l-kritika għas-servizz li noffru u l-ideat li jkollhom kif intejbu s-servizz għalihom. Naraw l-ideat li l-klijenti jwasslulna u nsaħħu l-iskema ta' ideat li jiġu minn fost l-impjegati;

Disinn: Niffurmaw politiki u proċessi li jilħqu l-livelli mixtieqa mill-klijenti;

Pakkett: Servizz f'waqtu, ta' livell u faċli li jilħaq u jintlaħaq;

Kontabilità: Il-qofol ta' servizz onest u li jagħti garanzija ta' onestà. Kontabilità tfisser ukoll lealtà lejn il-klijent li jagħmel użu mis-servizz li nagħtu li tissarraf u tkun manifestata f'dawn l-istess prinċipji bażiċi li rridu nħaddmu.

2. MIN AĦNA U X'NAGĦMLU

IL-MISSJONI TAGĦNA

Il-missjoni tat-Taqsima tal-Karta tal-Identità hija li tissodisfa, fil-parametri tal-Ftehim tal-Aġenzija Identità, ir-responsabbiltajiet legali, regolatorji, politiċi, ta' strateġija u ta' servizz tagħha lill-gvern, u lill-pubbliku ġenerali bl-ogħla livell ta' responsabbiltà, integrità, effiċjenza, effikaċja, ekonomija, u eċċellenza fis-servizz.

3. PRINĊIPJI GWIDA

L-operat kollu tagħna jimxi fuq u huwa kommess għall-5 Kriterji ta' Servizz ta' Kwalità:

Affidabilità: Aħna impenjati li niżguraw li s-servizzi li nipprovdu huma konformi ma'dak imwiegħed. Aħna se nipprovdu informazzjoni preċiża u l-klijent jista' jitlob li tkun bil-miktub. Is-servizzi tagħna huma konsistenti u kommessi għall-ħtiġiet tal-klijenti.

Empatija: Aħna impenjati li nipprovdu servizzi li huma mfassla għall-bżonnijiet tal-klijenti tagħna u offruti b'attenzjoni individwali. Aħna se nistinkaw biex nikkomunikaw b'lingwa li hija ħielsa minn lingwaġġ tekniku, u se niżguraw li s-servizzi tagħna jkunu aċċessibbli għal kulħadd.

Assigurazzjoni: L-istaff tagħna huwa infurmat u edukat. Aħna impenjati li nipprovdu servizz professjonali li l-klijenti jistgħu jafdaw.

Reazzjoni: Aħna nipprovdu s-servizzi tagħna filħin u mingħajr dewmien bla bżonn. Aħna impenjati li nwieġbu għat-talbiet, problemi jew ilmenti tal-klijenti.

Tanġibbli: L-uffiċċji tagħna joffru ambjent nadif u sigur fejn is-servizzi tagħna jistgħu jiġu mfittxija b'mod konvenjenti u sigur.

4. KLIJENTI TA' TAQSIMA TAL-KARTA TAL-IDENTITÀ

Ċittadini Maltin li għandhom 14-il sena u aktar li jixtiequ japplikaw għall-Karta tal-Identità elettronika għall-ewwel darba, u/jew ċittadini Maltin li diġà għandhom Karta tal-Identità elettronika u jixtiequ jġedduha, jew jibdluha għal raġunijiet varji.

5.IMPENN TAS-SERVIZZ

Aħna niżguraw li nonoraw b'mod assolut, kull żmien li jieħu s-servizz u li jkun fil-kontroll tagħna. Meta s-servizz mitlub ikun jiddependi fuq dipartimenti jew entitajiet oħra, aħna kommessi li nikkuntattjawhom aħna stess sabiex inti tkun tista' tirċievi tweġiba finali fil-ħin.

Komunikazzjoni:	Speċifika, dritt għall-punt u mingħajr termini tekniċi. Kull informazzjoni tkun mogħtija kemm bil-Malti kif ukoll bl-Ingliż. Korrispondenza li nirċevuha bil-Malti nweġbuha bil-Malti, filwaqt li kull korrispondenza oħra tkun imwieġba bl-Ingliż.
Binjiet:	Aċċess sħiħ għan-nies ta' kull abilità u ċertifikazzjoni regolari tas-sigurtà tal-binjiet mogħtija mill-awtoritajiet kompetenti.
Talba Għal Informazzjoni Permezz Tas-Sit Elettroniku/Imejl/Telefown/ Midja Soċjali / Posta / Posta Tradizzjonali:	Tweġiba finali fi żmien 3 ijiem tax-xogħol.
Talba Għas-Servizz:	Għamel referenza għall-**Appendiċi 1** biex tara lista ta' servizzi.
Telefonati:	Fil-jiem tax-xogħol, jitwieġbu mat-3 darba li jdoqq it-telefown.
Rikonoxximent Tal-Komunikazzjoni:	Fi żmien jum tax-xogħol minn meta tasal it-talba għall-informazzjoni jew applikazzjoni għal servizz. Din tista' ma tingħatax kemm-il darba s-servizz jew informazzjoni jingħataw fl-istess żmien.
Appuntamenti:	L-applikanti jistgħu jagħmlu appuntament billi jagħfsu hawn: https://eidbooking.identitymalta.com/v2/
Ħin Fil-Kju (Fejn Applikabbli):	Inti tkun milqugħ/a mal-wasla tiegħek u niggwidawk għas-servizz mitlub minnek. Inti tkun dirett lejn l-uffiċjal sabiex tinqeda. Il-ħin ta' stennija għall-klijenti li ssottomettew l-applikazzjoni tal-Karta tal-Identità tagħhom online jew li l-applikazzjoni tagħhom tkun diġà mimlija, se jkun bejn wieħed u ieħor bejn għaxar jew għoxrin minuta f'ċirkostanzi normali.

Informazzjoni Online:	L-informazzjoni fuq il-mezzi ta' komunikazzjoni tagħna ser tinżamm aġġornata. Jekk għandek aċċess għall-internet, tista' ssib informazzjoni rilevanti fuq is-sit web tagħna: https://www.identitymalta.com/unit/taqsima-tal-karta-tal-identita/?lang=mt https://www.facebook.com/IdentityMaltaAgency https://www.instagram.com/identitymalta/
Metodi Ta' Pagament:	Fejn applikabbli, il-ħlas jista' jsir fi flus kontanti jew permezz ta' kard ta' debitu/kreditu.

Barra minn hekk, il-ħin li jieħu s-servizz (dan hu l-ħin li jittieħed biex tiġi pproċessata applikazzjoni), il-kriterji tal-eliġibilità, u r-rekwiżiti tal-applikazzjoni li huma deskritti f'Sezzjoni 10 ta' dan id-dokument, għandhom japplikaw.

6. KIF TISTA' TIKKUNTATTJANA

Ladarba applikazzjoni jew talba għal informazzjoni tkun magħmula magħna, aħna se nkunu responsabbli biex nevalwawha, insegwuha, filwaqt li nżommuk infurmat biex niżguraw li inti tirċievi tweġiba definittiva.

L-assistenza tagħna tista' takkwistaha permezz tal-mezzi sussegwenti, fil-ħin speċifikat:

A. L-uffiċċji tagħna:

- Malta

Taqsima tal-Karta tal-Identità, Aġenzija Identità Malta
Gattard House,
Triq Nazzjonali, Blata l-Bajda.
ĦMR 9010

B. Ħinijiet tal-ftuħ

- Malta

It-Tnejn 07:30 – 14:00
It-Tlieta 07:30 – 14:00
L-Erbgħa 07:30 – 14:00
u 15:00 – 18:00
Il-Ħamis 07:30 – 14:00
Il-Ġimgħa 07:30 – 14:00
Is-Sibt 07:30 – 11:00

C. Bit-telefown

+356 2590 4300
Matul il-ħinijiet tal-uffiċċju

D. Bl-Imejl:
infoeid@gov.mt

E. Minn fuq is-sit elettroniku tagħna:
https://www.identitymalta.com/unit/taqsima-tal-karta-tal-identita/?lang=mt

7. AĦNA QEGĦDIN GĦAD-DISPOŻIZZJONI TIEGĦEK

Aħna impenjati sabiex ngħinukom tiksbu l-informazzjoni u d-dokumenti neċessarji marbuta mas-servizz relatat.

Aħna niżguraw li inti:

- Tagħtina informazzjoni f'waqtha, sħiħa u eżatta. Meta nirċievu applikazzjoni mhux kompluta, aħna ninfurmawk dwar dak li jkun hemm bżonn aktar u ngħinuk biex iġġib id-dokumenti rekwiżiti, u biex timliehom b'mod korrett;
- Tieħu l-ħin tiegħek biex taqra l-applikazzjoni b'attenzjoni biex tkun tista' tgħinna nagħtu servizz f'waqtu;
- Tipprovdilna feedback biex inkomplu ntejbu s-servizz tagħna. Is-servizz tagħna huwa pprovdut minn tim dedikat u professjonali. Dan ma jfissirx li ma naċċettawx kummenti mingħandek sabiex inkunu nistgħu ntejbu s-servizz tagħna. Tista' tagħmel dan billi tuża l-mezzi kif indikati f'Sezzjoni 8 hawn taħt;
- Tikkomunika magħna b'mod ċar u konċiż bil-Malti jew bl-Ingliż;
- Tittratta lill-istaff tagħna bil-korteżija u r-rispett li jixraqlu, kif hu obbligat jittratta lilek.

Fuq is-sit elettroniku tagħna għandek issib kull applikazzjoni li teħtieġ flimkien ma' listi ta' dokumenti li għandek bżonn għal kull applikazzjoni.

8. FEEDBACK U LMENTI

Aħna impenjati li noffru Servizz ta' Eċċellenza u nirsistu li nġibu fis-seħħ titjib kontinwu fis-servizz tagħna lilek. Aħna niggarantixxu l-anonimità tiegħek u li l-feedback tiegħek jgħinna ntejbu s-servizzi tagħna.

Jekk taħseb li ħadna xi żball u/jew li l-istaff tagħna ma ġabx ruħu sew, jew li ma takx biżżejjed ħsieb u attenzjoni, jekk jogħġbok ikkuntattjana.

Feedback u lmenti jistgħu jintbagħtu kif ġej:

Taqsima tal-Karta tal-Identità

- Personalment: Taqsima tal-Karta tal-Identità Malta, Gattard House, Triq Nazzjonali Blata l-Bajda ĦMR 9010
- Bit-telefown: +356 2590 4300
- Bil-Posta: Taqsima tal-Karta tal-Identità, Aġenzija Identità Malta, Gattard House, Triq Nazzjonali, Blata l-Bajda. ĦMR 9010
- Bl-imejl: infoeid@gov.mt
- L-app Rate the Public Service tista' titniżżel permezz tad-direttorju tal-maltapps jew ibbażata fuq il-web https://publicservice.gov.mt/mt/rtps/Pages/Home.aspx

servizz.gov

- Online: billi taċċessa s-sit elettroniku ta' servizz.gov, u tikklikkja fuq 'Issottometti lment' hawn: https://servizz.gov.mt/en/pages/file-a-complaint/default.aspx
- Bit-telefown: 153

Meta tagħmel ilment:

- Ikkwota n-numru ta' referenza li tkun ingħatajt fir-rigward tat-tranżazzjoni li tkun qed tilmenta dwarha;
- Speċifika x'inhi l-problema/każ; u
- Ipprovdi informazzjoni addizzjonali li kapaċi tgħinna nsolvu l-ilment tiegħek.

Meta nindirizzaw l-ilmenti, aħna:

- Niggarantixxu l-kunfidenzjalità tiegħek;
- Nirreferu l-każ tiegħek lill-Customer Care Unit u nibagħtulek rikonoxximent tal-komunikazzjoni fi żmien jum tax-xogħol;
- Nipprovdulek numru ta' referenza partikolari sabiex tkun tista' tiċċekkja l-istatus tal-ilment tiegħek meta trid.

Bħala proċedura normali, kull rikonoxximent ta' komunikazzjoni jingħata lill-benefiċjarji fl-istess jum li tkun saret it-talba għal informazzjoni jew li tkun saret l-applikazzjoni għas-servizz.

- Inwettqu investigazzjoni fuq il-problema/każ u nikkonkluduha malajr kemm jista' jkun, imma sa mhux aktar tard minn
    - 5 ijiem tax-xogħol (f'każijiet fejn nistgħu nikkonkludu l-każ aħna) jew
    - 10 ijiem tax-xogħol (f'każijiet fejn irridu nakkwistaw feedback minn dipartimenti jew entitatjiet oħra) minn meta nkunu rċivejna l-ilment u l-informazzjoni rekwiżita kollha;
- Ninfurmawk bil-miktub dwar l-eżitu tal-investigazzjoni tagħna fuq l-ilment tiegħek sa mhux aktar tard minn jumejn tax-xogħol mill-konklużjoni tal-investigazzjoni.

Wara li nkunu għalaqna l-proċess tal-ilment tiegħek, aħna nimpenjaw ruħna biex nieħdu kwalunkwe azzjoni rimedjali fejn applikabbli, kif ukoll azzjoni korrettiva fejn neċessarju biex int ma terġax tesperjenza l-istess sitwazzjoni jew waħda simili.

DIRETTORAT DWAR KWALITÀ TAS-SERVIZZ FI ĦDAN IL-PEOPLE & STANDARDS DIVISION

F'ċirkostanzi fejn l-appoġġ mistenni ma jkunx ingħata mill-mezzi indikati hawn fuq, int tista' tibgħat rapport lid-Direttorat dwar Kwalità tas-Servizz fi ħdan il-People & Standards Division b'imejl fuq qualityofservice-opm@gov.mt.

9. IMPENN GĦAL TITJIB KONTINWU

Bl-għan ta' Servizz ta' Eċċellenza u titjib kontinwu f'moħħna, dan iċ-Charter ta' Servizz ta' Kwalità se jiġi rivedut skont il-ħtieġa, u talanqas darba kull 12-il xahar biex ngħarblu l-prestazzjoni tagħna f'termini tal-istandards imwaqqfa f'dan iċ-Charter, kif ukoll f'dak li jirrigwardja l-mod ta' kif nilħqu l-aspettattivi tiegħek.

Dan il-proċess ta' reviżjoni se jkun ibbażat fuq:

- Politika tal-Gvern
- Data miġbura tal-operat (eż. servizzi offruti, servizzi mogħtija, eċċ.)
- Benchmarking
- Feedback
- Ilmenti
- Stħarriġ
- Assessjar tal-Kwalità tas-Servizz
- Eżerċizzji ta' Mystery Shopping

L-istandards tas-servizz ta' kwalità relattivi għas-servizzi pprovduti se jkunu mmonitorjati u mkejla. Ir-riżultati tar-reviżjoni interna u l-proċessi ta' monitoraġġ se jintużaw bħala bażi biex inkomplu ntejbu s-servizz.

APPENDIĊI 1

10. Appendiċi 1

Aħna se niżguraw li ż-żmien li jieħu s-servizz, sakemm ikun fil-kontroll tagħna, se jiġi rrispettat. Meta s-servizz mitlub ikun jiddependi minn dipartimenti jew entitatjiet oħra, aħna kommessi li nsegwuh aħna stess sabiex inti tirċievi r-risposta finali fil-ħin.

Servizz	Entità responsabbli	Eliġibilità	Dak li huwa rikjest għal fini ta' konformità	Għażla ta' Applikazzjonijiet	Żmien stipulat li fih irid jingħata s-Servizz
Applikazzjonijiet ġodda għal Karti tal-Identità. Il-ħruġ ta' Karta tal-Identità elettronika għall-applikanti għall-ewwel darba.	Aġenzija Identità Malta – Taqsima tal-Karta tal-Identità.	Applikanti jeħtieġ li jkunu Ċittadin ta' Malta u jkollhom 14-il sena jew aktar.	L-applikanti jridu jippreżentaw dan li ġej: a. Formola tal-Applikazzjoni ID10* (li trid timtela mill-applikant u ffirmata u ttimbrata minn rakkomandant), b. Ritratt tad-daqs tal-passaport iffirmat fuq wara mill-istess rakkomandant, c. Ċertifikat taċ-Ċittadini/ Ċittadini b'nazzjonalità doppja mill-Aġenzija Komunità Malta fil-każ ta' persuni li kisbu ċ-Ċittadinanza Maltija. *Il-Formola tal-Applikazzjoni ID10 tista' tingħabar mit-Taqsima tal-Karta tal-Identità. Informazzjoni rilevanti oħra tista' tiġi aċċessata fuq is-sit web ta' Identità Malta: https://www.identitymalta.com/unit/taqsima-tal-karta-tal-identita/?lang=mt	Personalment: fl-Uffiċċji tat-Taqsima tal-Karta tal-Identità, Gattard House Blata l-Bajda, matul il-ħinijiet tal-uffiċċju. Online: L-applikazzjonijiet jistgħu jiġu sottomessi online permezz tas-sit web ta' Identità Malta https://eforms.identitymalta.com/applications/new. Meta jiġu sottomessi, l-applikanti jirċievu imejl awtoġenerata fejn jiġu infurmati li għad iridu jżuru t-Taqsima tal-Karta tal-Identità sabiex id-data bijometrika tagħhom tingħabar u jiffirmaw il-formoli relattivi. Il-formoli elettroniċi ppreżentati online jistgħu jiġu pprintjati mad-desk tar-reception fit-Taqsima tal-Karta tal-Identità. L-applikant ikollu jipprovdi n-numru ta' referenza tal-applikazzjoni tiegħu mad-desk tar-reception sabiex jipprintja l-formoli.	Fl-istadju tal-approvazzjoni, l-applikanti se jirċievu imejl awtoġenerata u se jiġu infurmati li l-applikazzjoni tagħhom qed tiġi pproċessata. Il-Karta tal-Identità elettronika tista' tingħabar mit-Taqsima tal-Karta tal-Identità wara sitt ijiem ta' xogħol. L-applikanti jkollhom jippreżentaw il-Formola ID9 – Karta tal-Identità elettronika temporanja (il-karta roża) maħruġa lilhom fil-fażi tal-applikazzjoni. Parti terza tista' wkoll tiġbor il-karta tal-identità elettronika f'isem l-applikant. Il-parti terza jkollha tippreżenta d-dokumentazzjoni msemmija hawn fuq flimkien mad-dokument ta' identifikazzjoni tagħha. L-applikanti li jagħżlu li jirċievu l-Karta tal-Identità elettronika tagħhom bil-posta rreġistrata se jirċevuha fi żmien sebat ijiem sa għaxart ijiem, skont is-servizz postali. Il-persuna li tirċievi l-Karta tal-Identità elettronika għandha tkun id-dar fil-mument li tiġi riċevuta u jeħtieġ li tippreżenta l-Formola ID9 – Karta tal-Identità elettronika Temporanja (il-karta roża) lill-uffiċjal tal-Maltapost. Għal talbiet urġenti, il-Karta tal-Identità elettronika tista' tingħabar fi żmien tlett ijiem ta' xogħol jew inqas skont il-ħtieġa.

Karti tal-Identità elettronika mitlufa Sostituzzjoni ta' Karta tal-Identità elettronika mitlufa.	Aġenzija Identità– Taqsima tal-Karta tal-Identità.	Ċittadini ta' Malta li diġà għandhom Karta tal-Identità elettronika Maltija.	L-applikanti jridu jippreżentaw dan li ġej: a. Rapport tal-Pulizija li jkun fih dettalji dwar il-Karta tal-Identità elettronika mitlufa, bħal meta u fejn intilfet. b. Il-formola ID10a mimlija.* (li trid timtela mill-applikant) *Il-Formola tal-Applikazzjoni ID10a tista' tinġabar mit-Taqsima tal-Karta tal-Identità. Informazzjoni rilevanti oħra tista' tiġi aċċessata minn fuq is-sit web tal-Aġenzija Identità Malta: https://www.identitymalta.com/unit/taqsima-tal-karta-tal-identita/?lang=mt Tapplika tariffa ta' €22.	L-istess bħal hawn fuq.	L-istess bħal hawn fuq.
Tiġdid tal-Karta tal-Identità elettronika, li skadiet, 14+ 16+, 18+, 60+ u 75+ sena. Ħruġ ta' Karta Identità elettronika minflok ta' hawn fuq.	Aġenzija Identità– Taqsima tal-Karta tal-Identità.	Ċittadini ta' Malta li diġà għandhom Karta tal-Identità elettronika Maltija.	L-applikanti jridu jippreżentaw dan li ġej: a. Klijenti għandhom jippreżentaw il-Karta tal-Identità elettronika tagħhom. b. Il-Formola ID10a mimlija.* *Il-Formola tal-Applikazzjoni ID10a tista' tinġabar mit-Taqsima tal-Karta tal-Identità. Informazzjoni rilevanti oħra tista' tiġi aċċessata minn fuq is-sit web ta' Identità Malta https://www.identitymalta.com/unit/taqsima-tal-karta-tal-identita/?lang=mt.	L-istess bħal hawn fuq.	Fl-istadju tal-approvazzjoni, l-applikanti se jirċievu imejl awtoġenerata u se jiġu infurmati li l-applikazzjoni tagħhom qed tiġi pproċessata. Il-Karta tal-Identità elettronika tista' tinġabar mit-Taqsima tal-Karta tal-Identità wara sitt ijiem ta' xogħol. L-applikanti jridu jippreżentaw il-Karta tal-Identità elettronika preċedenti tagħhom. Parti terza tista' wkoll tiġbor Karta tal-Identità elettronika f'isem applikant. Il-parti terza jkollha tippreżenta l-Karta tal-Identità elettronika preċedenti tal-applikanti flimkien mad-dokument ta' identifikazzjoni tiegħu/tagħha. L-applikanti li jagħżlu li jirċievu l-Karta tal-Identità elettronika tagħhom bil-posta rreġistrata se jirċevuha fi żmien sebat ijiem sa għaxart ijiem, skont is-servizz postali. Il-persuna li tirċievi l-Karta tal-Identità elettronika għandha tkun id-dar fil-ħin li tiġi riċevuta u jeħtieġ li tippreżenta l-Karta tal-Identità elettronika preċedenti. Għal talbiet urġenti, il-Karta tal-Identità elettronika tista' tinġabar fi żmien tlett ijiem ta' xogħol jew inqas skont il-ħtieġa.

Bidla fl-indirizz. Talbiet biex jinbidel l-indirizz residenzjali ta' persuna fuq il-Karta tal-Identità elettronika.	Aġenzija Identità– Taqsima tal-Karta tal-Identità.	Ċittadini ta' Malta li diġà għandhom Karta tal-Identità elettronika Maltija.	L-applikanti jridu jippreżentaw dan li ġej: a. Il-klijenti għandhom jippreżentaw il-Karta tal- Identità elettronika tagħhom. b. Il-formola mimlija ID10a.* Il-formola l-ġdida jeħtieġ li jkollha d-dettalji korretti tal-indirizz residenzjali l-ġdid * Il-Formola tal-Applikazzjoni ID10a tista' tinġabar mit-Taqsima tal-Karta tal-Identità. Informazzjoni rilevanti oħra tista' tiġi aċċessata minn fuq is-sit web ta' Identità Malta https://www.identitymalta.com/unit/taqsima-tal-karta-tal-identita/?lang=mt	L-istess bħal hawn fuq.	Fl-istadju tal-approvazzjoni, l-applikanti se jirċievu imejl awtoġenerata u se jiġu infurmati li l-applikazzjoni tagħhom qed tiġi pproċessata skont il-bidliet mitluba. Il-Karta tal-Identità elettronika tista' tinġabar mit-Taqsima tal-Karta tal-Identità wara sitt ijiem ta' xogħol. L-applikanti jkollhom jippreżentaw il-Karta tal-Identità elettronika preċedenti tagħhom u jipprovdu evidenza sodisfaċenti b'appoġġ għall-indirizz il-ġdid, li jista' jinkludi kont tal-utilità, dikjarazzjoni bankarja, kuntratt ta' kiri/xiri tal-proprjetà. Parti terza tista' wkoll tiġbor il-Karta tal-Identità elettronika f'isem applikant. Il-parti terza jkollha tippreżenta d-dokumenti msemmija hawn fuq, flimkien mad-dokument ta' identifikazzjoni tagħha. L-applikanti li jagħżlu li jirċievu l-Karta tal-Identità elettronika tagħhom bil-posta rreġistrata se jirċevuha fi żmien sebat ijiem sa għaxart ijiem, skont is-servizz postali. Il-persuna li tirċievi l-Karta tal-Identità elettronika għandha tkun id-dar fil-ħin li tiġi riċevuta u jeħtieġ li tippreżenta l-Karta tal-Identità elettronika preċedenti. Għal talbiet urġenti, il-Karta tal-Identità elettronika tista' tinġabar fi żmien tlett ijiem ta' xogħol jew inqas skont il-ħtieġa.

Bidla fl-isem jew fil-kunjom ta detentur. Talba biex jinbidel l-isem jew il-kunjom tad-detentur fuq il-Karta tal-Identità elettronika.	Aġenzija Identità – Uffiċċju tar-Reġistru Pubbliku u t-Taqsima tal-Karta tal-Identità.	Ċittadini ta' Malta li diġà għandhom Karta tal-Identità elettroika Maltija.	NOTA: L-isem jew il-kunjom jeħtieġ li jinbidel mill-Uffiċċju tar-Reġistru Pubbliku qabel ma ssir applikazzjoni għal Karta tal-Identità elettronika ġdida. L-applikanti jridu jipprovdu dan li ġej: a. Il-klijenti għandhom jippreżentaw il-Karta tal-Identità elettronika tagħhom. b. Il-Formola ID10a mimlija.* * Il-Formola tal-Applikazzjoni ID10a tista' tinġabar mit-Taqsima tal-Karta tal-Identità. Informazzjoni rilevanti oħra tista' tiġi aċċessata minn fuq is-sit web tal-Aġenzija Identità: https://www.identitymalta.com/unit/taqsima-tal-karta-tal-identita/?lang=mt	L-istess bħal hawn fuq.	Fl-istadju tal-approvazzjoni, l-applikanti se jirċievu imejl awtoġenerata u se jiġu infurmati li l-applikazzjoni tagħhom qed tiġi pproċessata skont il-bidliet mitluba. Il-Karta tal-Identità elettronika tista' tinġabar mit-Taqsima tal-Karta tal-Identità wara sitt ijiem ta' xogħol. L-applikanti jkollhom jippreżentaw il-Karta tal-Identità elettronika preċedenti tagħhom. Parti terza tista' wkoll tiġbor Karta tal-Identità elettronika f'isem applikant. Il-parti terza jkollha tippreżenta l-Karta tal-Identità elettronika preċedenti tal-applikanti flimkien mad-dokument ta' identifikazzjoni tiegħu/tagħha L-applikanti li jagħżlu li jirċievu l-Karta tal-Identità elettronika tagħhom bil-posta rreġistrata se jirċevuha fi żmien sebat ijiem sa għaxart ijiem, skont is-servizz postali. Il-persuna li tirċievi l-Karta tal-Identità elettronika għandha tkun id-dar fil-ħin li tiġi riċevuta u jeħtieġ li tippreżenta l-Karta tal-Identità elettronika preċedenti. Għal talbiet urġenti, il-Karta tal-Identità tista' tinġabar fi żmien tlett ijiem ta' xogħol jew inqas skont il-ħtieġa.

Bidla ta' Karta tal-Identità elettronika bil-ħsara. Bidla ta' Karta tal-Identità elettronika bi ħsara fiżika u ta' Karta tal-Identità elettronika b'ċippa difettuża.	Aġenzija Identità– Taqsima tal-Karta tal-Identità.	Ċittadini ta' Malta li diġà għandhom Karta tal-Identità' elettronika Maltija.	L-applikanti jridu jippreżentaw dan li ġej: a. Il-klijenti għandhom jippreżentaw il-Karta tal-Identità elettronika tagħhom b. Il-Formola ID10a mimlija* F'każ ta' Karta tal-Identità elettronika li tkun saritilha ħsara fiżika, tapplika tariffa ta' € 16.50. M'hemm l-ebda ħlas fil-każ ta' ċippa difettuża. * Il-Formola tal-Applikazzjoni ID10a tista' tinġabar mit-Taqsima tal-Karta tal-Identità. Informazzjoni rilevanti oħra tista' tiġi aċċessata fuq is-sit web tal-Aġenzija Identità: https://www.identitymalta.com/unit/taqsima-tal-karta-tal-identita/?lang=mt	L-istess bħal hawn fuq.	L-istess bħal hawn fuq.
Servizz fid-dar Żjarat fid-djar lil dawk l-applikanti kollha li għandhom problemi ta' mobilità.	Aġenzija Identità– Taqsima tal-Karta tal-Identità	Ċittadini ta' Malta	Is-servizzi kollha msemmija hawn fuq huma offruti lill-applikanti kollha li għandhom diffikultà biex joħorġu minn djarhom. Irreferi għas-servizzi ta' hawn fuq għar-rekwiżiti ta' konformità.	L-applikazzjonijiet jistgħu jiġu sottomessi online permezz tas-sit web https://eforms.identitymalta.com/download/identity-card/form-id-6-appointment-for-an-identity-card-house-visit. Meta jiġu sottomessi, l-applikanti jirċievu imejl awtoġenerata li tinfurmahom lit-Taqsima tal-Karta tal-Identità se tikkuntattjahom biex isir appuntament. L-applikanti u l-partijiet terzi jistgħu wkoll iressqu talba f'isem id-detentur tal-Karta tal-Identità elettronika mat-Taqsima tal-Karta tal-Identità, permezz tal-imejl infoeid@gov.mt jew billi jċemplu fuq + 356 2590 4300.	It-talba għal appuntament se tiġi pprovduta fi żmien jum ta' xogħol. L-appuntamenti jinħarġu fuq bażi ta' min jiġi l-ewwel u jiddependu fuq il-lokalità tal-applikant. Il-Karta tal-Identità elettronika tasal bil-posta fi żmien sebat ijiem sa għaxart ijiem, skont is-servizz postali. Il-persuna li tirċievi l-Karta tal-Identità elettronika għandha tkun id-dar fil-ħin li tiġi riċevuta u jeħtieġ li tippreżenta l-Karta tal-Identità elettronika preċedenti tagħha. Għal talbiet urġenti, il-Karta tal-Identità elettroniku tista' tinġabar minn partijiet terzi, fi żmien tlett ijiem ta' xogħol jew inqas skont il-ħtieġa. Irreferi għas-servizzi msemmija hawn fuq għad-dokumentazzjoni meħtieġa.

Għajnuna lill-klijenti tat-Taqsima tal-Karta tal-Identità elettronika dwar il-kontijiet virtwali tal-eID. Assistenza lill-klijenti dwar mistoqsijiet relatati mal-Karta tal-Identità elettronika. Assistenza lill-klijenti bil-kont virtwali tagħhom tal-eID. Assistenza lill-klijenti fl-issettjar mill-ġdid tal-PINs tal-Karta tal-Identità elettronika tagħhom, għajnuna biex jattivaw l-awtentikazzjoni b'Two Factor, fil-bidla tal-password, u fl-aġġornament tal-indirizz tal-imejl jew tan-numru ta' kuntatt.	Aġenzija Identità Malta – Taqsima tal-Customer Support u Response dwar il-Karta tal-Identità elettronika u kont virtwali tal-eID.	Residenti Maltin li għandhom Karta tal-Identità elettronika valida jew dokument/karta ta' residenza.	Mhux applikabbli.	Il-klijenti jistgħu jikkuntattjaw lit-Taqsima tal-Karta tal-Identità fuq + 356 25904300, jibagħtu imejl lil infoeid@gov.mt jew iżuru l-uffiċċju tagħna f'Gattard House, Blata l-Bajda. Sabiex jiġi ssettjat mill-ġdid in-Numru ta' Identifikazzjoni Personali tal-Karta tal-eID (PIN), il-klijenti jkollhom bżonn iżuru l-uffiċċju tagħna personalment u jippreżentaw il-Karta tal-Identità elettronika tagħhom. Sabiex tiġi mibdula l-imejl, il-klijenti jkollhom bżonn iżuru l-uffiċċju personalment u jippreżentaw il-Karta tal-Identità elettronika tagħhom.	Il-klijenti huma mgħejjuna istantanjament fuq it-telefown. It-telefonati huma mwieġba fil-pront matul il-ħinijiet tal-uffiċċju. Matul il-ġimgħa, imejls huma mwieġba fi żmien jum tax-xogħol minn meta jiġu riċevuti. Ħolqa ta' attivazzjoni għall-kont tal-eID tintbagħat bil-posta elettronika. Din il-ħolqa hija pprovduta istantanjament lill-klijenti li jiġu fit-Taqsima tal-Karta tal-Identità; fi żmien jum tax-xogħol jekk it-talba tintbagħat bil-posta elettronika; jew fi żmien tlett ijiem tax-xogħol jekk l-applikant jissottoskrivi għal kont virtwali tal-eID fl-applikazzjoni tal-Karta tal-Identità elettronika tiegħu/tagħha.
Bejgħ ta' card readers	Aġenzija Identità Malta - Taqsima tal-Karta tal-Identità	Residenti Maltin li għandhom Karta tal-Identità elettronika Maltija valida jew dokument/karta ta' residenza.	Card reader jiswa €20.00.	Il-card readers jistgħu jinxtraw mit-Taqsima tal-Karta tal-Identità fil-Blata l-Bajda.	Il-card readers huma disponibbli fit-Taqsima tal-Karta tal-Identità u jitqassmu fuq talba.