
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 – Uffiċċju tal-Passaporti
Malta

WERREJ

1.	Għan	3
2.	Min aħna U x'na għmlu	3
3.	Prinċipji gwida	3
4.	Klijenti tal-Uffiċċju Tal-Passaporti	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	7
10.	Appendiċi 1	8

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 jistennu li jirċievu. Dan jirrifletti l-impenn tagħna, kif ukoll dak tas-Servizz Pubbliku ta' Malta, għall-ghoti ta' Servizz ta' Eċċellenza billi jhaddan 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 tal-Uffiċċju tal-Passaporti hija li tissodisfa, fil-parametri tal-Ftehim tal-Aġenzija Identità, ir-responsabbiltajiet legali, regulatorji, politiċi, ta' strateġija u ta' servizz tagħna 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-htiġiet tal-klijenti.

Empatija: Aħna impenjati li nipprovdu servizzi li huma mfasla 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 kulhadd.

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 filhin u mingħajr dewmien bla bżonn. Aħna impenjati li nwiegħbu għat-talbiet, problemi jew ilmenti tal-klijenti.

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

4. KLIJENTI TAL-UFFIĊĊJU TAL-PASSAPORTI MALTA

L-Uffiċċju tal-Passaporti joħroġ il-Passaporti elettronici liċ-ċittadini Maltin, irrspettivament mill-età, sakemm ma jingħatawx struzzjonijiet mod ieħor mill-Qrati Maltin. Joħroġ ukoll dokumenti tal-ivvjaġġar oħra lil ċittadini barranin sugġetti għall-awtorizzazzjoni tal-awtorità nazzjonali tal-applikant.

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 twegiba 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 nwegbuha bil-Malti, filwaqt li kull korrispondenza oħra tkun imwiegħba bl-Ingliż.
Binjiet	Aċċess shiħ 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 tradizzjonali	Twegiba finali fi żmien 3 ijiem tax-xogħol.
Talba għas-servizz	Irreferi għal Appendiċi 1 għal lista ta' servizzi.
Telefonati	Fil-jiem tax-xogħol, jitwiegħbu mat-3 darba li jdoqq it-telefown.
Rikonoxximent tal-komunikazzjoni	Fi żmien jum tax-xogħol minn meta tasal it-talba għal 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 onlajn qabel ma' jiġu l-uffiċċji tagħna fil-Marsa. L-appuntamenti jistgħu isiru minn fuq il-website ta' Aġenzija Identità - https://passportbooking.identita.gov.mt
Ħin fil-kju (fejn applikabbli)	Inti tkun milqugħ/a mal-wasla tiegħek u jiġi mistoqsi lilek dwar x'għandek b'żonn biex tinqeda, tingħata biljett u meta n-numru tiegħek jidher fuq l-iskrin tat-Ticketing System, tiġi ggwidat' għand l-uffiċċjal li se jaqdik. Il-ħin fil-kju jkun ta' madwar 10 sa 15-il minuta f'ċirkostanzi normali.

Informazzjoni online

L-informazzjoni fuq il-mezzi ta' komunikazzjoni tagħna se tinżamm aġġornata. Jekk għandek aċċess għall-internet, tista' ssib informazzjoni rilevanti fuq is-sit web tagħna:

<https://www.identita.gov.mt/passport-office-main-page/>

<https://www.facebook.com/identitamalta>

<https://www.instagram.com/identitamalta/>

Metodi ta' ħlas

Il-ħlas jista' jsir bi flus kontanti jew b'kard ta' debitu/kreditu. L-Uffiċċju tal-Passaport jaċċetta wkoll ħlasijiet biċ-ċekkijiet ta' mhux inqas minn €20. Iċ-ċekkijiet għandhom jithallsu lill-Aġenzija Identità.

Għall-aħħar tariffi applikabbli ġentilment irreferi għal:

<https://identita.gov.mt/passport-office-sec-page-applicable-fees/>

Barra minn hekk, il-ħin li jieħu s-servizz (dan hu l-ħin li jittiehed biex tiġi pprocessata applikazzjoni), il-kriterji tal-eligibilità, 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, insegwaha, 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

L-Uffiċċju tal-Passaport, Identità,
Onda Building, Triq Aldo Moro, Marsa MRS
9065

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

Malta fuq (356 25904100):
(Matul il-ħinijiet tal-uffiċċju)

F'każ ta' emerġenza biss, ċempel wara l-ħinijiet tal-uffiċċju fuq +356 79473656 .

D. Bl-lmejl

passports.identita@gov.mt

E. Minn fuq is-sit elettroniku tagħna

<https://identita.gov.mt/passport-office-main-page/>

7. AĦNA QEGHDIN 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 nircievu applikazzjoni mhux kompluta, aĦna ninfurmawk dwar dak li jkun hemm bżonn aktar u ngħinuk biex iġġib id-dokumenti rekwiziti, u biex timliehom b'mod korrett;
- Tieġu 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 konciz bil-Malti jew bl-Ingliż;
- Tittratta lill-istaff tagħna bil-korteżija u r-rispett li jixraqlu, kif hu obligat 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 ngibu 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 ruġu sew, jew li ma takx biżżejjed ħsieb u attenzjoni, jekk jogħġbok ikkuntattjana.

Feedback u lmenti jistgħu jintbagħtu kif ġej:

Agenzija Identita' – Uffiċċju tal-Passaporti Malta

- Personalment: Uffiċċju tal-Passaporti, Identità, Binja Onda, Triq Aldo Moro, il-Marsa, MRS 9065
- Bit-telefown: 356 2590 4100
- Bil-posta: Uffiċċju tal-Passaporti, Identità, Binja Onda, Triq Aldo Moro, il-Marsa, MRS 9065
- Bl-imejl: passports.identita@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://www.servizz.gov.mt/mt/Pages/file-a-complaint/default.aspx>
- Bit-telefown: **153**

Meta tagħmel ilment:

- Ikkwota n-numru ta' referenza li tkun ingħatajt fir-rigward tat-tranzazzjoni li tkun qed tilmenta dwarha;
- Speċifika x'inhil-problema/każ; u
- Ipprovi 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 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 entitatijiet oħra) minn meta nkunu rċivejna l-ilment u l-informazzjoni rekwizita kollha;
- Ninfirmaw bil-miktub dwar l-eżitu tal-investigazzjoni tagħna fuq l-ilment tiegħek sa mhux aktar 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 HDAN 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 hdan 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 nilhqu l-aspettattivi tiegħek.

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

- Politika tal-Gvern
- Data miġbura tal-operat (eż. servizzi offruti, servizzi mogħtija, eċċ.)
- Benchmarking
- Feedback
- Ilmenti
- Stharrig
- 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-revizjoni interna u l-proċessi ta' monitoraġġ se jintużaw bħala bażi biex inkomplu ntejbu s-servizz.



APPENDICI 1

10. APPENDIĊI 1

Aħna se niżguraw li ż-żmien li jiehu s-servizz, sakemm ikun fil-kontroll tagħna, se jiġi rrispettat. Meta s-servizz mitlub ikun jiddependi minn dipartimenti jew entitatijiet 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
Passaport elettroniku għall-adulti Applikazzjoni għal passaport għall-adulti	Aġenzija Identità – Uffiċċju tal-Passaporti	Ċittadini Maltin li għandhom 18-il sena u aktar. It-tariffi* huma kif ġej: <ul style="list-style-type: none">• Bejn Settembru u Marzu huma ta' €70.• Bejn April u Awwissu huma ta' €80.	Adulti ('il fuq minn 18-il sena) li jgeddu l-passaport elettroniku tagħhom jeħtieġ li jissottomettu d-dokumenti li ġejjin mal-Uffiċċju tal-Passaporti: <ul style="list-style-type: none">• karta tal-eID;• Formola A: jeħtieġ li jimtlew it-Taqsimiet 1, 2, 5 u 9.• passaport attwali Id-data bijometrika (ritratt tal-wiċċ u marki tas-swaba) tingabar mill-Uffiċċju tal-Passaporti.	L-applikanti jistgħu jagħmlu appuntament onlajn qabel ma jiġu l-uffiċċji tagħna fil-Marsa. L-appuntamenti jistgħu isiru minn fuq is-sit web ta' Aġenzija Identità - https://passportbooking.identita.gov.mt/v2/ L-applikant jiġi mgħarraf permezz ta' imejl bid-dettalji kollha tal-appuntament.	Il-passaporti jinħarġu fi żmien erbat ijiem ta' xogħol. L-applikant għandu jiġbor il-passaport personalment u jipprezenta l-karta tal-eID, jew jingabar mill-persuna awtorizzata identifikata mill-applikant li għandu diffikultà biex johroġ minn daru Talbiet urġenti jiġu pproċessati fi żmien erba' sigħat ta' xogħol bi hlas* ta' €140.
Tiġdid tal-passaport elettroniku tal-adulti	Aġenzija Identità – Uffiċċju tal-Passaporti	Ċittadini Maltin ta' 'l fuq minn 18-il sena It-tariffi* huma kif ġej: <ul style="list-style-type: none">• Bejn Settembru u Marzu huma ta' 70.• Bejn April u Awwissu huma €80.	Adulti ('il fuq minn 18-il sena) li jgeddu l-passaport elettroniku tagħhom jeħtieġ li jissottomettu d-dokumenti li ġejjin mal-Uffiċċju tal-Passaporti: <ul style="list-style-type: none">- karta tal-eID;- Formola A: jeħtieġ li jimtlew it-Taqsimiet 1, 2, 5 u 9.- passaport attwali Id-data bijometrika (ritratt tal-wiċċ u marki tas-swaba) tingabar mill-Uffiċċju tal-Passaporti. Formola A tista' titniżżel minn https://identita.gov.mt/passport-office-main-page/ , jew tingabar mill-uffiċċji tagħna; għases tal-pulizija; kunsilli lokali u aġenziji tal-ivvjaġġar.	L-applikanti jistgħu jagħmlu appuntament onlajn qabel ma jiġu l-uffiċċji tagħna fil-Marsa. L-appuntamenti jistgħu isiru minn fuq is-sit web ta' Identità Malta - https://passportbooking.identita.gov.mt/v2/ L-applikant jiġi mgħarraf permezz ta' imejl bid-dettalji kollha tal-appuntament.	Il-passaporti jinħarġu fi żmien erbat ijiem tax-xogħol. L-applikant għandu jiġbor il-passaport personalment u jipprezenta l-karta tal-eID, jew mill-persuna awtorizzata identifikata mill-applikant li għandu diffikultà biex johroġ minn daru. Talbiet urġenti jiġu pproċessati fi żmien erba' sigħat tax-xogħol bi hlas* ta' €140.
Il-Passaport elettroniku tal-minuri	Aġenzija Identità – Uffiċċju tal-Passaporti	Minuri li huma ċittadini Maltin. It-tariffi* huma kif ġej: Minuri ta' bejn 10 u 17-il sena – €40	Tfal li għandhom ħames (5) snin jew inqas għandhom bżonn rakkomandant li jimla Formola A, sezzjonijiet 6 u 7. Ir rakkomandant għandu wkoll ikun xhud tal-firem tal-ġenituri fil-	L-applikanti jistgħu jagħmlu appuntament onlajn qabel ma jiġu l-uffiċċji tagħna fil-Marsa. L-appuntamenti jistgħu isiru minn fuq is-	Il-passaport jinħareġ fi żmien erbat ijiem tax-xogħol u għandu jinġabar personalment minn wiehed mill-

<p>Il-Passport elettroniku maħruġ lill-minuri</p>		<p>Minuri taħt l-età ta' 10 snin – €16</p>	<p>preżenza tiegħu/tagħha. Il-ġenitur/tutor ikun irid jehmeż żewġ (2) ritratti tal-passaport identiċi u wieħed (1) mir-ritratti għandu jiġi ffirmat u approvat fuq wara mill-istess rakkomandant. Mhuwiex meħtieġ li t- tifel/tifla jmorru personalment l-Uffiċċju tal-Passaporti.</p> <p>Minuri ta' bejn sitt (6) snin u tlettax-il (13) sena jeħtieġu rakkomandant li jimla Formola A t-taqsimiet 6 u 7. Ir-rakkomandant għandu wkoll ikun xhud tal-firem tal-ġenituri fil-preżenza tiegħu/tagħha. Il-ġenitur/tutor ikollu jehmeż ritratt tal-passaport wieħed (1) li għandu jiġi ffirmat fuq wara u approvat mill-istess rakkomandant. Il-minorenni għandhom imorru personalment fl-Uffiċċju tal-Passaporti biex jittieħdihom ritratt biometriku tal-wiċċ. Iz-zewg Karti tal-identita' originali tal-ġenituri irridu jkunu prezenti l-Uffiċċju tal-Passaporti. Tfal ta' t'nax-il sena (12) jew aktar jittieħdulhom il-marki tas-swaba.</p> <p>Minuri li għandhom bejn erbatax-il sena (14) u ħmistax-il (15) sena jeħtieġu rakkomandant li jimla Formola A t-taqsimiet 6 u 7. Ir-rakkomandant għandu wkoll ikun xhud tal-firem tal-ġenituri fil-preżenza tiegħu/tagħha. Il-minorenni f'dik l-età m'għandhomx għalfejn iġibu magħhom ritratt tal-passaport, iżda jeħtieġ li jipprezentaw il-karta tal-identità 14+ Maltija tagħhom. Iz-zewg Karti tal-identita' originali tal-ġenituri irridu jkunu prezenti l-Uffiċċju tal-Passaporti. Il-minorenni għandhom imorru personalment fl-Uffiċċju tal-Passaporti biex jittieħdihom ritratt biometriku tal-wiċċ, il-marki tas-swaba u l-firem.</p> <p>Minuri ta' bejn is-sittax-il sena (16) u sbatax-il sena (17) jeħtieġu rakkomandant li jimla t-taqsimiet 6 u 7. Ir-rakkomandant għandu wkoll ikun xhud tal-firem tal-ġenituri fil-preżenza tiegħu/tagħha. Il-minorenni f'dik l-età m'għandhomx għalfejn iġibu magħhom ritratt tal-passaport, iżda jeħtieġ li jipprezentaw il-karta tal-eID 16+ tagħhom. Iz-zewg Karti tal-identita' originali tal-ġenituri iridu jkunu prezenti l-Uffiċċju tal-Passaporti. Il-minorenni għandhom imorru personalment fl-Uffiċċju tal-Passaporti biex</p>	<p>sit web ta' Aġenzija Identità - https://passportbooking.identita.gov.mt/v2/</p> <p>L-applikant jiġi mgharraf permezz ta' imejl bid-dettalji kollha tal-appuntament.</p>	<p>ġenituri/kustodji wara l-prezentazzjoni ta' karta tal-eID.</p> <p>Talbiet urgenti jiġu pproċessati fi żmien erba' sigħat tax-xogħol b'tariffa* ta' € 60 (inqas minn 10 snin € 80 (10-15-il sena) jew €140 (16+ sena).</p>
---	--	--	---	--	--

			jittieħdihom ritratt biometriku tal-wiċċ, il- marki tas-swaba u l-firem.		
It-teħid ta' Ġuramenti f'każ ta' passaport elettroniku mitluf, misruq jew distrutt	Aġenzija Identità – Uffiċċju tal-Passaporti	Applikanti li jirrapportaw passaport elettroniku mitluf, misruq jew distrutt. It-tariffa* applikabbli hija ta' €11.	Imla d-Dikjarazzjoni tal-Ġurament (Formola F) fl-Uffiċċju tal-Passaporti. Il-Formola F tista' titniżżel minn https://identita.gov.mt/passport-office-adults-lost-stolen-destroyed/content/uploads/2019/10/Form-F-2.pdf .	Id-Dikjarazzjoni ta' Ġuramenti hija aċċettata personalment biss.	Ipproċessata immedjatament meta ssir applikazzjoni għal passaport elettroniku ġdid.
Dokument ta' Vjaġġar ta' Emerġenza/Dokument ta' Identità Hruġ ta' Dokument tal-Ivvjaġġar f'direzzjoni waħda għal ċittadini tal-UE u Dokument ta' Identità għal ċittadini ta' pajjiżi terzi	Aġenzija Identità – Uffiċċju tal-Passaporti	Turisti, studenti barranin u barranin residenti f'Malta li l-passaport elettroniku tagħhom intilef, insteraq, ġie distrutt jew skada u jeħtieġu li jmorru lura lejn il-pajjiż ta' oriġini jew itiru lejn ambaxxata sabiex iġeddu d-dokumenti tagħhom. It-tariffa* applikabbli hija ta' €9.	Adulti ('il fuq minn 18-il sena) li japplikaw għal dokument tal-ivvjaġġar ta' emerġenza jridu jissottomettu d-dokumenti li ġejjin lill-Uffiċċju tal-Passaport: <ul style="list-style-type: none">- Il-Formola A jeħtieġ li timtela u tiġi ffirmata minn rakkomandant;- Għandu jiġi ppreżentat rapport tal-pulizija fil-każ ta' passaport mitluf, misruq jew distrutt;- Lppreżenta żewġ ritratti tal-passaport meħuda fuq sfond abjad. Wiehed mir-ritratti tal-passaport għandu jiġi ffirmat fuq wara u approvat mill-istess rakkomandant;- Lppreżenta l-itinerarju tat-titjira;- Kwalunkwe mezz ieħor ta' dokument ta' identifikazzjoni disponibbli (kopja oriġinali jew vera). Minuri taħt l-età ta' 17- il sena għandhom ikunu akkumpanjati miż-żewġ ġenituri u għandhom jippreżentaw id-dokumenti li ġejjin lill-Uffiċċju tal-Passaporti: <ul style="list-style-type: none">- Il-Formola A jeħtieġ li timtela u tiġi ffirmata mill-ġenituri kif ukoll minn rakkomandant.- Għandu jiġi ppreżentat rapport tal-pulizija fil-każ ta' passaport mitluf, misruq jew distrutt;	L-applikazzjonijiet huma aċċettati personalment biss.	Il-hruġ ta' tali dokumenti tal-ivvjaġġar huwa suġġett għall-awtorizzazzjoni tas-servizzi konsulari tal-applikant f'Malta jew l-eqreb Ambaxxata/Konsolat tal-pajjiż. Ladarba tasal l-approvazzjoni, id-dokument tal-ivvjaġġar jinħareġ immedjatament. L-applikant għandu jiġbor il-passaport personalment u jippreżenta dokument ta' identifikazzjoni.

			<ul style="list-style-type: none"> - Ippreżenta żewġ ritratti tal-passaport meħuda fuq sfond abjad. Wiehed mir-ritratti tal-passaport għandu jiġi ffirmat fuq wara u approvat mill-istess rakkomandant; - Ippreżenta ċ-ċertifikat originali tat-twelid tal-minuri; - Dokument tal-identità validu originali taż-żewġ ġenituri; - Ippreżenta l-itinerarju tat-titjira <p>Formola A tista' titniżżel minn https://identita.gov.mt/passport-office-main-page/ jew tingabar mill-uffiċċji tagħna; għases tal-pulizija; kunsilli lokali u aġenziji tal-ivvjaġġar.</p>		
Dokumenti tal-ivvjaġġar tal-Konvenzjoni (Refuġjati)	Aġenzija Identità – Uffiċċju tal-Passaporti	Individwi li għandhom status ta' refuġjat, kemm minuri kif ukoll adulti. It-tariffa* applikabbli hija ta' €60	<p>Adulti ('il fuq minn 18-il sena) li japplikaw għal dokument tal-ivvjaġġar tar-refuġjati jridu jissottomettu d-dokumenti li ġejjin lill-Uffiċċju tal-Passaporti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Il-Formola A trid timtela u tiġi ffirmata minn rakkomandant Malti; - Ippreżenta ritratt wiehed tal-passaport meħud fuq sfond abjad. Ir-ritratt tal-passaport għandu jiġi ffirmat fuq wara u approvat mill-istess rakkomandant; - Il-Karta ta' Residenza elettronika valida tal-applikant - Il-Karta Refcom valida maħruġa mill-IPA, u - Il-passaport preċedenti tal-applikant (jekk disponibbli) . <p>Id-data bijometrika (il-wiċċ u l-marki tas-swaba) tingabar mill-Uffiċċju tal-Passaporti.</p> <p>Il-minuri għandhom ikunu akkumpanjati miż-żewġ ġenituri u għandhom jipprezentaw id-dokumenti li ġejjin lill-Uffiċċju tal-Passaporti:</p>	<p>L-applikanti jistgħu jagħmlu appuntament onlajn qabel ma jiġu l-uffiċċji tagħna fil-Marsa. L-appuntamenti jistgħu isiru minn fuq is-sit web ta' Aġenzija Identità - https://passportbooking.identita.gov.mt/v2/</p> <p>L-applikant jiġi mgħarraf permezz ta' imejl bid-dettalji kollha tal-appuntament.</p>	<p>Il-passaporti jinħarġu fi żmien erbat ijiem tax-xogħol. L-applikant għandu jiġbor il-passaport personalment u jippreżenta Dokument ta' Identifikazzjoni.</p> <p>Talbiet urġenti jiġu pproċessati fi żmien erba' sigħat tax-xogħol.</p>

			<ul style="list-style-type: none"> - Il-Formola A jehtieg li timtela u tiġi ffirmata mill-ġenituri kif ukoll minn rakkomandant. - Ippreżenta żewġ ritratti tal-passaport meħuda fuq sfond abjad. Wieħed mir-ritratti tal-passaport għandu jiġi ffirmat fuq wara u approvat mill-istess rakkomandant; - Il-Karta tar-Residenza elettronika (jew id-Dokument tal-Ivvjaġġar) kemm tal-ġenituri kif ukoll tal-minuri; - Il-karti Refcom kemm tal-ġenituri kif ukoll tal-minuri maħruġa mill-IPA; - Il-passaport preċedenti tal-minuri (jekk disponibbli). <p>Id-data bijometrika (ritratt tal-wiċċ u marki tas-swaba) se jittieħed mill-Uffiċċju tal-Passaporti għal minuri li għandhom aktar minn ħames snin.</p> <p>Formola A tista' titniżżel minn https://identita.gov.mt/passport-office-main-page, jew tingabar mill-uffiċċji tagħna; għases tal-pulizija; kunsilli lokali u aġenziji tal-ivvjaġġar.</p>		
It-Tieni Passaport	Aġenzija Identità – Uffiċċju tal-Passaporti	<p>Passaport użat biss għal vjaġġi relatati max-xogħol.</p> <p>It-tariffa* applikabbli hija ta' €135.</p>	<p>Adulti ('il fuq minn 18-il sena) li japplikaw għat-tieni passaport iridu jissottomettu d-dokumenti li ġejjin lill-Uffiċċju tal-Passaporti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - karta tal-eID; - Formola A: jehtieg li jimtlew it-Taqsimiet 1, 2, 5 u 9. - Ittra ta' rakkomandazzjoni ffirmata mid-direttur tal-kumpanija li tiddikjara r-raġuni għaliex l-applikant qed jitlob it-tieni passaport. Jekk l-applikant ikun id-direttur tal-kumpanija, din l-ittra għandha tinkiteb u tiġi ffirmata jew min-nutar, mill-avukat, mill-kontabilista jew mill-awditur tal-kumpanija; u - Fotokopja tal-karta tal-eID jew tal-passaport elettroniku tal-persuna li tiffirma l-ittra ta' rakkomandazzjoni. <p>Id-data bijometrika (il-wiċċ u l-marki tas-swaba) tingabar mill-Uffiċċju tal-Passaporti.</p> <p>Formola A tista' titniżżel minn https://identita.gov.mt/passport-office-main-page</p>	<p>L-applikanti jistgħu jagħmlu appuntament onlajn qabel ma jiġu l-uffiċċji tagħna fil-Marsa. L-appuntamenti jistgħu isiru minn fuq is-sit web ta' Aġenzija Identità - https://passportbooking.identita.gov.mt/v2/</p> <p>L-applikant jiġi mgħarraf permezz ta' imejl bid-dettalji kollha tal-appuntament.</p>	<p>Il-passaporti jinħarġu fi żmien erbat ijiem tax-xogħol. L-applikant għandu jiġbor il-passaport personalment u jippreżenta l-Karta tal-eID.</p> <p>Talbiet urġenti jiġu pproċessati fi żmien erba' sigħat tax-xogħol.</p>

			page , jew tingabar mill-uffiċċji tagħna; għases tal-pulizija; kunsilli lokali u aġenziji tal-ivvjaġġar.		
Traduzzjoni bl-Għarbi	Aġenzija Identità – Uffiċċju tal-Passaporti	L-applikanti li jkollhom passaport Malti u li jeħtieġu l-paġna tad-data tradotta bl-Għarbi. It-tariffa* applikabbli hija ta' €7.	Il-passaport attwali għandu jiġi tradott.	Il-Passaport Malti jeħtieġ li jiġi ppreżentat personalment fl-Uffiċċju tal-Passaporti	It-talbiet jiġu pprocessati f'erbat ijiem tax-xogħol
Passaport Kollettiv	Aġenzija Identità – Uffiċċju tal-Passaporti	Passaport kollettiv jinħareġ lil gruppi ta' mhux inqas minn ħames (5) persuni u mhux aktar minn ħamsin (50). Il-passaporti kollettivi jinħarġu lil gruppi approvati ta' minuri u lil membri ta' organizzazzjonijiet taż-żgħażaġh rikonoxxuti oħra (taħt it-18-il sena) li jivvjaġġaw ma' kap ta' grupp adult, li jkollu passaport individwali validu għall-gruppi. It-tariffa* applikabbli hija ta' €95.	Il-membri kollha tal-grupp iridu jkunu ċittadini ta' Malta u jridu jkunu qed jivvjaġġaw u jibqgħu flimkien tul il-perjodu kollu. Il-kap tal-grupp ikollu jippreżenta d-dokumenti li ġejjin: - Lista alfabetika tal-persuni li jivvjaġġaw, inklużi l-kunjom, l-isem, il-post tat-twelid, id-data tat-twelid u l-indirizz tad-dar; - Ċertifikat tat-twelid maħruġ mill-Uffiċċju tar-Registru Pubbliku; - Il-kunsens bil-miktub tal-kustodji legali jew tal-ġenituri ta' kull persuna; - Żewġ (2) ritratti riċenti tad-daqs tal-passaport tal-persuni kollha u wieħed (1) minnhom għandu jiġi approvat u ffirmit minn rakkomandant; - Il-passaport tal-kap tal-grupp għall-verifika.	Id-dokumenti għandhom jiġu ppreżentati personalment mill-kap tal-grupp.	Dan id-dokument jinħareġ fi żmien erbat ijiem tax-xogħol. Jeħtieġ li jinġabar personalment mill-kap tal-grupp.

Għall-aħħar tariffi applikabbli għafas fuq din il-holqa:

