2024

identità

Rapport Annwali

Werrej

Messaġġ mill-Ministru għall-Intern, Sigurtà u Xogħol 2
Messaġġ minn Madam Chair 4
Messaġġ mill-Uffiċjal Kap Eżekuttiv 6
Il-Viżjoni u l-Missjoni 8
Il-Bord tad-Diretturi 10
Kumitat Maniġerjali 12
Ċifri Ewlenin 14
Ħatriet Ġodda fi Ħdan Identità 16
Tisħiħ tal-Compliance u l-Infurzar 17
L-Importanza tar-Reviżjoni tas-Sistemi għat-Tisħiħ tal-Governanza u l-Qasam Operattiv 18
Identità Tikseb iċ-Ċertifikazzjoni ISO 27001 20
Iffirmar ta' Ftehim Kollettiv Ġdid 21
Twaqqif tat-Taqsima għall-Esperjenza tal-Klijent Ġdida 22
Tnedija tar-Reġistru tal-Persuni 23
Eżerċizzju ta' Tiġdid tal-Karta tal-Identità 24
Rilokazzjoni tas-Servizzi f'Għawdex 26
Nipprijoritizzaw is-Saħħa Mentali 27
Uffiċċju tal-Passaporti 28
Reġistru Pubbliku 30
Taqsima tal-Karta tal-Identità 35
Taqsima tar-Riċerki 38
Taqsima tal-Espatrijati 42
Taqsima Ċentrali tal-Viża 46
Taqsima tal-Compliance 47

Messaġġ **mill-Ministru għall-Intern, is-Sigurtà u x-Xogħol**

Identità qiegħda fil-qalba tal-identità nazzjonali tagħna. Mhix biss Aġenzija kwalunkwe tal-Gvern, iżda l-kustodju ta' min aħna – kemm bħala individwi kif ukoll bħala nazzjon. Mill-mument tat-twelid ta' tarbija, għal meta ċittadin jinteraġixxi mas-servizzi pubbliċi jew jivvjaġġa barra minn Malta, Identità tiżgura l-immaniġġjar bla xkiel u sigur tal-identità personali. F'era kkaratterizzata mit-trasformazzjoni diġitali u mobilità dejjem tikber, Identità għandha rwol importanti fil-protezzjoni kemm tal-integrità tas-sistemi tagħna kif ukoll tad-dinjità tan-nies tagħna.

Identità hija l-aġenzija tal-gvern responsabbli għall-ġestjoni tal-identità u l-implimentazzjoni tal-proċessi tal-immigrazzjoni. Toffri firxa wiesgħa ta' servizzi speċjalizzati—mill-karta tal-identità elettronika u passaporti elettroniċi sa dokumenti ta' residenza, viżi, reġistrazzjoni tal-istat ċivili u atti pubbliċi.

Matul l-aħħar sena, l-Aġenzija għamlet qabża 'l quddiem fejn jirrigwardja l-immodernizzar u espansjoni tas-servizzi tagħha. It-tiġdid gradwali tal-Karta tal-Identità Maltija għal ċittadini Maltin miexi b'ritmu tajjeb, bi kważi 90,000 Karta tal-Identità ġdida maħruġa. Dan il-proċess miexi b'effiċjenza u kontinwità, u b'hekk, għall-kuntrarju ta' ċikli preċedenti, iċ-ċittadini mhux qed jesperjenzaw tfixkil jew estensjonijiet tal-validità ta' dan id-dokument.

L-aċċess għas-servizzi tjieb ukoll, b'mod partikulari f'Għawdex, fejn l-Uffiċċju tal-Passaporti, t-Taqsima tal-Karta tal-Identità u t-Taqsima tal-eResidence ġew rilokati għal binja ġdida fiċ-ċentru tar-Rabat Għawdex. Din ir-rilokazzjoni se tipprovdi servizz aktar mgħaġġel u effiċjenti lill-Għawdxin, u ninsab ħerqan li dalwaqt ninawgura dawn l-uffiċċji.

Ir-Reġistru tal-Persuni diġitali jirrappreżenta pass ieħor importanti, bl-implimentazzjoni tal-Prinċipju Once Only fuq livell ta' Gvern. Din l-inizjattiva tissimplifika l-mod kif iċ-ċittadini jinteraġixxu mas-servizzi pubbliċi, billi tippermetti skambju sigur u effiċjenti ta' data, u tnaqqas id-duplikazzjoni u l-piż amministrattiv.

Iċ-ċertifikazzjoni ISO 27001 tal-aġenzija tirrappreżenta kisba importanti, li tikkonferma l-impenn ta' Identità lejn l-ogħla standards ta' sigurtà tal-informazzjoni u integrità tad-data. Dan is-suċċess isaħħaħ kemm il-fiduċja pubblika u l-infrastruttura diġitali tas-sistemi tal-identità tagħna.

Nixtieq ukoll nfaħħar il-ħaddiema tal-aġenzija. Il-Ftehim Kollettiv li ġie ffirmat mhux biss jirrikonoxxi d-dedikazzjoni tagħhom, iżda jġib ukoll titjib sinifikanti fil-pagi u l-kundizzjonijiet tax-xogħol. Barra minn hekk, il-kollaborazzjoni mal-Fondazzjoni Richmond hi prova ta' kif Identità hija impenjata għall-benessri mentali tal-impjegati tagħha, biex dawn ikunu *empowered* f'dak li jagħmlu.

Dawn il-kisbiet jirriflettu aktar minn suċċess operattiv – huma sinjal tal-evoluzzjoni kostanti ta' Identità f'aġenzija progressiva u ffukata fuq iċ-ċittadin. Jien kunfidenti li x-xogħol li sar din is-sena se jservi bħala pedament għal aktar progress fil-ġimgħat u x-xhur li ġejjin, hekk kif Identità tkompli sservi b'integrità, innovazzjoni u kura.

Messaġġ minn **Madam Chair**

Is-sena 2024 kienet sena li matulha Identità affaċċjat sfidi kbar. Il-ħatra tiegħi ta' Chair f'nofs is-sena in kwistjoni, kienet bla dubju esperjenza intensiva. Kien hemm sfidi li kienu mistennija u li kull organizzazzjoni taffaċċja, u sfidi mhux mistennija. Madankollu, niddikkjara b'ċertezza li dawn l-isfidi ġew indirizzati mill-Bord tad-Diretturi, b'appoġġ minn tim professjonali ħafna, li ħadem bla waqfien biex jipproteġi l-integrità tal-Aġenzija u tal-ħaddiema tagħha.

Minn perspettiva operattiva, is-sena 2024 kienet sena kruċjali għal Identità. Din is-sena kienet immarkata minn reviżjoni komprensiva tal-operat u s-servizzi tal-Aġenzija. L-għan ewlieni kien li jinbena u jissaħħaħ dak kollu li huwa validu, filwaqt li jiġu riveduti u analizzati dawk l-aspetti li setgħu qed iżommu l-Aġenzija milli twettaq il-ħidma tagħha aħjar. Dawn l-isforzi kienu mmirati biex jiġu mħarsa u protetti l-identitajiet, filwaqt li tissaħħaħ il-kredibilità u l-fiduċja tal-Aġenzija.

Reviżjoni regolari hija kruċjali għal kull organizzazzjoni sabiex tantiċipa sfidi u timplimenta soluzzjonijiet strateġiċi li jsaħħu l-effiċjenza, itejbu l-kwalità tas-servizz u jiżguraw suċċess fit-tul. F'dan l-ispirtu, Identità saħħet l-impenn tagħha lejn l-integrità u l-eċċellenza billi rriformat proċessi ewlenin b'mod proattiv.

Identità hija Aġenzija essenzjali li timmaniġġja dokumentazzjoni mportanti u sensittiva ta' ħajjet iċ-ċittadini, mit-twelid sal-mewt. Hija Aġenzija li hija responsabbli kif ukoll għas-servizz tal-Gvern u taċ-ċittadini ta' Malta. F'dan l-ambitu, Identità għarfet l-importanza li kull klijent jirċievi l-aqwa servizz u għalhekk waqqfet it-Taqsima għall-Esperjenza tal-Klijent (Customer Experience Unit).

Barra minn hekk, l-Aġenzija fetħet uffiċċju f'Għawdex u ġabret is-servizzi tagħha f'*one-stop shop* aktar ċentrali u aċċessibbli, li joffri diversi servizzi f'post wieħed.

Kisba oħra importanti kienet iċ-ċertifikazzjoni ISO 27001, standard internazzjonali rikonoxxut għas-Sistemi ta' Ġestjoni tas-Sigurtà tal-Informazzjoni (ISMS). Din il-kisba tfisser pass sinifikanti fl-impenn tal-Aġenzija biex tipproteġi l-integrità tad-data u ttejjeb il-protokolli tas-*cybersecurity*.

Inħarsu 'l quddiem naraw li l-prijorità tagħna tibqa' li nkomplu nibnu fuq is-suċċessi tal-Aġenzija, nirfinaw l-operat tagħha u nindirizzaw oqsma ewlenin fejn hemm lok għal titjib. Identità se tkompli ssaħħaħ il-ħidma tagħha billi ttejjeb il-mod kif tipprovdi s-servizzi tagħha filwaqt li tħaddan l-innovazzjoni. L-irwol tal-Aġenzija fl-ekonomija Maltija, permezz tat-Taqsima tal-Espatrijati u t-Taqsima Ċentrali tal-Viża, se jsir dejjem aktar importanti. F'konformità mal-Politika dwar il-Migrazzjoni, Identità se tiżgura li jkunu biss dawk il-ħaddiema li huma essenzjali u b'ħiliet adegwati li jitħallew jidħlu Malta.

Is-sena li ġejja se ġġib magħha opportunitajiet ġodda, u aħna ninsabu f'pożizzjoni tajba biex nibnu fuq il-pedament sod li diġà għandna. Inħossni onorata li ġejt maħtura Chair tal-Bord ta' Identità f'dan il-mument ta' trasformazzjoni, hekk kif l-Aġenzija tkompli tevolvi u ssaħħaħ ir-rwol tagħha li sservi lill-pubbliku b'integrità.

Il-missjoni tagħna u l-isforzi biex intejbu u niksbu l-eċċellenza huwa proċess kontinwu. Il-viżjoni tagħna għall-futur hija li Identità tibqa' meqjusa bħala istituzzjoni kredibbli u affidabbli li timmaniġġja l-aktar informazzjoni sensittiva billi tapplika sistemi avvanzati fl-interess tal-Gvern Malti, iċ-ċittadini u dawk kollha li jużaw is-servizzi tagħha.

Fl-aħħar iżda mhux l-inqas, nixtieq nirringrazzja lill-membri tal-Bord għall-kontribut imprezzabbli u s-sostenn kontinwu tagħhom, lis-*senior management* għall-kompetenza, professjonalità u l-integrità tagħhom, kif ukoll lill-impjegati kollha li jaħdmu b'onestà u b'dedikazzjoni f'din l-aġenzija ta' importanza nazzjonali.

Nistenna bil-ħerqa li nkomplu naraw tkabbir, kollaborazzjoni u eċċellenza fil-kapitlu li jmiss tal-Aġenzija.

Messaġġ **mill-Uffiċjal Kap Eżekuttiv**

Hekk kif inħares lura lejn l-ewwel sena tiegħi bħala Kap Eżekuttiv tal-Aġenzija Identità, nirrikonoxxi li s-sena 2024 kienet waħda li ddefinixxit lill-aġenzija – sena mimlija sfidi u opportunitajiet li qegħdin isawru t-triq tagħna 'l quddiem.

L-2024 kienet waħda determinanti fil-vjaġġ kontinwu tagħna ta' trasformazzjoni – kontinwazzjoni tar-riformi fil-governanza u l-iżviluppi strateġiċi li bdejna fis-snin ta' qabel. Saħħaħna l-impenn tagħna biex nikkonsolidaw il-qafas istituzzjonali, intejbu l-kontabbiltà, u nsaħħu l-integrità tas-servizzi tagħna. Komplejna nibnu fuq il-progress li sar qabel, u ħadna passi importanti biex nissimplifikaw l-operat, insaħħu s-sorveljanza, u niżguraw li s-servizzi tagħna jkomplu jilħqu l-ogħla livelli ta' effiċjenza, sigurtà u professjonalità.

Fost l-aktar prijoritajiet ewlenin tagħna fl-2024 kienet li nirrevedu u nsaħħu s-sistemi interni tagħna permezz ta' approċċ strutturat u trasparenti. Saru diversi audits indipendenti li servew bħala għodda siewja biex jiġi validat il-progress tagħna u nsaħħu l-fiduċja fl-operat tagħna. Dawn l-audits, li saru minn kumpaniji ndipendenti u rinomati, għenu sabiex jiġi żgurat li l-proċessi tagħna mhux biss huma effettivi, iżda wkoll allinjati mal-ogħla standards ta' governanza, konformità u kontabbiltà. Dawn servew ukoll bħala sors essenzjali li komplew irriaffermaw mill-ġdid l-impenn tagħna għal titjib kontinwu u integrità istituzzjonali.

Iffokajna l-aktar fuq il-proċess tal-Viża, il-permessi ta' residenza, is-sigurtà tal-informazzjoni, il-funzjonijiet ta' konformità, u s-sistema tal-Karta tal-Identità Maltija. Pass importanti kien it-tisħiħ komprensiv tal-proċess tal-Viża għall-Istudenti – inizjattiva maħsuba biex tissimplifika l-operat u ssaħħaħ il-pożizzjoni ta' Malta bħala destinazzjoni ewlenija għat-turiżmu edukattiv.

Fil-kuntest tal-lum, servizz effiċjenti lejn il-klijent mhuwiex biss mira iżda impenn kontinwu – wieħed li jeħtieġ evalwazzjoni u titjib kostanti. B'dan il-ħsieb f'moħħna, waqqafna taqsima ġdida għall-Esperjenza tal-Klijent u f'kollaborazzjoni ma' Servizz.gov bdejna transizzjoni gradwali tat-telefonati u l-emails, sabiex niżguraw servizz aktar effiċjenti.

Fl-istess waqt, stabbilixxejna funzjoni ta' Data Analytics bil-għan li noħolqu intelliġenza li tista' tiġi applikata, nidentifikaw xejriet emerġenti, u nsaħħu t-teħid ta' deċiżjonijiet ibbażati fuq l-evidenza. Din il-funzjoni mhux biss se ttejjeb l-operat ta' kuljum tagħna, iżda se jkollha wkoll rwol kruċjali fit-tfassil ta' politiki fit-tul, fl-infurzar ta' konformità, fl-identifikazzjoni proattiva ta' abbużi u fil-gwida tal-prijoritajiet strateġiċi fl-aġenzija.

Is-servizzi tal-Aġenzija relatati mal-immigrazzjoni ukoll esperjenzaw bidla. Fid-dawl li s-servizzi mogħtija mit-Taqsima tal-Espatriati u t-Taqsima Ċentrali tal-Viża huma konnessi mill-qrib, dawn ġew integrati f'dipartiment wieħed. Dan il-pass għandu l-għan li jnaqqas il-burokrazija, itejjeb l-effiċjenza fil-ġestjoni, u joffri esperjenza ta' servizz aktar bla xkiel.

Aktar importanti minn hekk, ittieħdu żewġ deċiżjonijiet kuraġġużi bil-għan li tkompli tissaħħaħ id-diliġenza u l-kontabbiltà tal-proċessi ta' applikazzjoni. L-introduzzjoni ta' assigurazzjoni tas-saħħa obbligatorja għal ċittadini minn pajjiżi terzi li japplikaw Still Abroad, u l-Formola ta' Attestazzjoni tal-Proprjetà sabiex jiġi kkonfermat li l-applikant għandu d-dritt juża residenza speċifika għall-finijiet tal-applikazzjoni. Dawn iż-żewġ rekwiżiti għandhom għan mill-aktar speċifiku, dik li jitrażżan kwalunkwe abbuż possibbli filwaqt li jkunu mħarsa l-interessi tal-partijiet kollha.

L-investiment fin-nies tagħna dejjem kien – u jibqa' – fil-qalba tal-viżjoni tagħna. Matul l-2024 u l-2025, wettaqna l-akbar investiment fit-taħriġ sa minn kemm ilha mwaqqfa l-aġenzija, bi pjan estensiv ta' inizjattivi mfassla fuq il-bażi ta' valutazzjonijiet interni u prijoritajiet operattivi. Dan l-investiment jissostanzja l-impenn tagħna biex insaħħu s-sigurtà, intejbu l-konformità, u nżommu l-ogħla standards fl-għoti tas-servizzi.

Matul l-2025, se nkomplu nagħtu prijorità lit-taħriġ u l-iżvilupp tal-karrieri bħala l-pilastri ewlenin fl-istrateġija tagħna. L-intenzjoni tagħna hija li nwessgħu l-ambitu tat-taħriġ biex jinkludi aktar oqsma u jilħaq iktar impjegati, sabiex niżguraw li l-impjegati tagħna jiksbu kemm ħiliet prattiċi kif ukoll opportunitajiet biex itejbu l-formazzjoni akkademika tagħhom.

It-teknoloġija se jkollha wkoll rwol kruċjali fil-proċessi tagħna. Identità hija kommessa li tibqa' fuq quddiem nett fejn tidħol teknoloġija avvanzjata u tagħmel użu minn din l-innovazzjoni biex tissimplifika u ttejjeb il-proċessi tagħha. Bħala parti mill-istrateġija tagħna għat-trasformazzjoni diġitali, l-automation u t-teħid ta' deċiżjonijiet ibbażat fuq id-data se jibqgħu prijorità bil-għan li intejbu l-effiċjenza, l-preċiżjoni u l-għoti tas-servizzi. L-impenn tagħna għat-trasformazzjoni diġitali jiżgura li Identità tibqa' tadatta ruħha f'dinja li dejjem qed tinbidel.

Lill-klijenti u l-istakeholders tagħna, inwegħduhom li nibqgħu diliġenti, nipprovdu dokumenti tal-identità siguri u servizzi effiċjenti, filwaqt li nissalvagwardjaw is-sigurtà nazzjonali tagħna.

Jiena personalment kommess li nara lil Identità tkompli tikber, tinvesti fin-nies tagħha, u żżomm l-ogħla standards.

Hekk kif inkomplu mexjin 'il quddiem, se nibnu fuq l-għarfien li ksibna mill-audits u assessjar indipendenti, u nsarrfuh f'titjib sinifikanti fl-aġenzija kollha. It-triq 'il quddiem hija mimlija sfidi, iżda wkoll mimlija tama – u flimkien, se nkomplu nimxu 'l quddiem b'integrità u impenn komuni lejn standards għoljin ta' servizz pubbliku.

Viżjoni

"Il-konsolidazzjoni tal-pożizzjoni ta' Identità bħala kontributur ewlieni għas-soċjetà Maltija u l-progress ekonomiku tagħha, sabiex tkun organizzazzjoni dinamika u innovattiva, li twassal servizzi affidabbli tal-ġestjoni tal-identitajiet f'qafas robust ta' governanza korporattiva u eċċellenza fil-prestazzjoni."

Missjoni

"Il-missjoni tagħna hija li nsaħħu l-għoti tas-servizzi tal-Aġenzija u nimmassimizzaw il-valur tagħha lill-partijiet interessati f'konformità perfetta mal-viżjoni tagħna. Dan se jitwettaq billi jiġu adottati prattiki sikuri u effiċjenti, iffukati fuq il-klijenti, fil-funzjonijiet kollha tal-Aġenzija. Il-forza tax-xogħol tagħna tingħata s-setgħa u s-sengħa biex tħaddan l-ogħla standards ta' prattiki ekonomiċi, soċjali u ta' governanza tajba, li kollha jkunu sostnuti minn sistemi u politiki affidabbli."

Bord
Tad-Diretturi

Il-Bord tad-Diretturi jħaddan il-prinċipji ta' governanza tajba u jissorvelja d-direzzjoni strateġika tal-aġenzija.

Il-Bord tad-Diretturi jinħatar mill-Ministru għall-Intern, is-Sigurtà u x-Xogħol.

Ċermen Non-Eżekuttiv

Is-Sinjura Marlene Mizzi

Membru

Il-Perit Alistair Avallone

Is-Sur Andrew Agius Muscat

Is-Sur Clint Bajada

Is-Sur George Arrigo

Segretarju

Is-Sur Neil Portelli

Kumitat Maniġerjali

Steve Agius
Uffiċjal Kap Eżekuttiv

Martin Bowerman
Uffiċjal Kap Finanzjarju

Neil Harrison
Uffiċjal Kap Legali

Stefan Rodoligo
Uffiċjal Kap tal-Informazzjoni

Tania Brown
Uffiċjal Kap Politika u Strateġija

Gertrude Spiteri
Uffiċjal Kap Riżorsi Umani

Paula Cauchi Meachen
Uffiċjal Kap Operattiv u
Affarijiet dwar l-Immigrazzjoni

Sylvana Farrugia
Kap Marketing u Relazzjonijiet Pubbliċi

Ċifri **Ewlenin**

387
Ħaddiema

174,067
Imejls imwieġba

73,764
Ċertifikati ta' twelid, mewt u żwieġ maħruġa
57.5% minnhom inxtraw online

4,107
Twelid lokali reġistrati

3,764
Mwiet lokali reġistrati

183,728
Appuntamenti mogħtija

53,284
Passports maħruġa

147
Dokumenti tal-ivjaġġar ta' Emerġenza maħruġa

83,994
Karti tal-identità maħruġa

31,353
Kontijiet ġodda tal-eID attivati

13,430,167
Tranżazzjonijiet miċ-ċittadini minn kontijiet tal-eID

211,937
Ordnijiet ta Riċerka

80,334
Noti proċessati

Ħatriet ġodda fi ħdan Identità

Matul is-sena 2024, Identità għaddiet minn żewġ bidliet sinifikanti fit-tmexxija tagħha.

Il-ħatra tas-Sur Steve Agius bħala Kap Eżekuttiv

Fi Frar, is-Sur Steve Agius inħatar bħala l-Kap Eżekuttiv il-ġdid ta' Identità, dan wara t-tmexxija tal-Kurunell Mark Mallia, li serva f'dan l-irwol għal sentejn.

Is-Sur Agius għandu esperjenza estensiva fl-immaniġġjar tas-servizz pubbliku. Hu kien Uffiċjal Kap Operattiv fl-Isptar Mater Dei, fejn mexxa l-programm ta' vaċċinazzjoni nazzjonali tal-COVID-19 filwaqt li serva bħala Uffiċjal Kap tal-Informatika fi ħdan l-Awtorità Maltija dwar il-Komunikazzjoni, ir-regolatur nazzjonali tat-telekomunikazzjoni, fejn mexxa proġetti mportanti.

In-nominazzjoni tas-Sinjura Marlene Mizzi bħala Chairperson Mhux Eżekuttiv

Is-Sinjura Marlene Mizzi nħatret bħala Chairperson Mhux Eżekuttiv f'Ġunju. Is-Sinjura Mizzi ġabet magħha esperjenza estensiva kemm fil-governanza korporattiva u fis-Servizz Pubbliku. L-irwoli preċedenti li kellha jinkludu Chairperson ta' Sea Malta Co. Ltd (1997-2005), Membru fuq il-Bord tal-Bank of Valletta (1998-2006), kif ukoll Chairperson ta' Malita plc (2022-2024).

Bħala Membru Parlamentari Ewropew (2013-2019), is-Sinjura Mizzi kkontribwixxiet f'diversi inizjattivi leġiżlattivi, fosthom Ir-Rapport Mizzi fuq id-Digital Single Gateway, miżura leġiżlattiva implimentata mill-Membri Stati kollha tal-Unjoni Ewropea. Kellha rwol essenzjali fin-negozjati dwar it-tnaqqis fit-tariffi tar-roaming tal-UE u serviet bħala rappreżentanta fit-tim tan-negozjati ta' Brexit. Fl-2018 ġiet rikonoxxuta bħala l-Membru Parlamentari Ewropew tas-Sena.

Fl-2020, is-Sinjura Mizzi nħatret bħala Ambaxxatur mhux residenzjali tar-Renju tal-Isvezja u r-Renju tan-Norveġja. Hi għandha lawrja bl-Unuri fl-Ekonomija u Master tal-Filosofija fil-Governanza Korporattiva mill-Maastricht School of Management.

Tisħiħ **Tal-Compliance U L-Infurzar**

Matul is-sena 2024, is-Sezzjoni tar-Rapportaġġ fi ħdan it-Taqsima tal-Compliance ta' Identità, saħħet b'mod sinifikanti l-operat u r-rwol tagħha bħala taqsima essenzjali għall-osservanza tar-regoli fis-settur tal-immigrazzjoni lokali. Matul dan il-perjodu, meta mqabbel mas-sena ta' qabel, din it-taqsima ntensifikat l-ispezzjonijiet tagħha, aktar milli rdoppjat l-investigazzjonijiet, solviet kważi t-triplu tal-każijiet, u kkollaborat ma' diversi entitajiet Maltin sabiex ikunu organizzati eżerċizzji ta' infurzar.

Wieħed mill-oqsma ewlenin li ffukat fuqhom is-Sezzjoni tar-Rapportaġġ kien l-ispezzjonijiet li saru f'diversi industriji. Uħud minn dawn l-ispezzjonijiet saru b'kollaborazzjoni ma' entitajiet ewlenin lokali. B'kollox, saru 215-il spezzjoni f'postijiet diversi, inkluż f'diversi postijiet tax-xogħol f'industriji differenti – b'mod partikolari fis-setturi tal-ospitalità u l-kostruzzjoni – kif ukoll f'residenzi privati. Ħafna minn dawn l-ispezzjonijiet saru b'kollaborazzjoni mas-Sezzjoni tal-Immigrazzjoni tal-Korp tal-Pulizija ta' Malta u Jobsplus.

Il-kollaborazzjoni ma' aġenziji ta' infurzar lokali kienet kruċjali fejn jirrigwardjaw spezzjonijiet fit-toroq li saru f'diversi nħawi tal-gżejjer Maltin. Matul dawn l-ispezzjonijiet, imwettqa flimkien mat-Taqsima tal-Immigrazzjoni tal-Pulizija, Transport Malta, Jobsplus, LESA u entitajiet oħra, bosta xufiera kienu spezzjonati u d-dokumenti fil-pussess tagħhom ġew eżaminati bir-reqqa. F'każijiet fejn instab ksur ta' regolamenti, numru ta' individwi inżammu taħt il-kustodja tal-Pulizija għal aktar investigazzjoni u proċeduri legali.

Din it-Taqsima investigat ukoll diversi rapporti relatati ma' allegat ksur ta' regolamenti u kondotta ħażina. B'kollox, skattaw 493 investigazzjonijiet, li kienu jirrigwardaw kwistjonijiet diversi fosthom rapporti tal-Pulizija, dokumenti foloz, persuni li kienu fil-pajjiż illegalment wara l-iskadenza tal-permess tagħhom, u kwistjonijiet relatati ma' indirizzi, Viżi u studju. Dan irriżulta f'żieda ta' 296 investigazzjoni jew żieda ta' 150% meta mqabbel mas-sena ta' qabel. B'kollox ġew konklużi 332 minn dawn l-investigazzjonijiet, u total ta' 169 persuna kienu miżmuma taħt il-kustodja tal-Pulizija bħala riżultat ta' dawn l-investigazzjonijiet.

Ir-rapporti kollha ġew investigati b'mod metikoluż, bil-konklużjonijiet jiġu dokumentati u, fejn meħtieġ, l-eżiti ntbagħtu lill-Korp tal-Pulizija ta' Malta għal aktar investigazzjoni u proċeduri legali. Dan l-approċċ ikompli jsaħħaħ l-impenn tal-Aġenzija lejn l-integrità u r-responsabbiltà tagħha.

Permezz ta' ħidma mill-qrib ma' entitajiet terzi, it-Taqsima tal-Compliance setgħet tikkontribwixxi f'ħidma aktar koordinata u effettiva, sabiex ikun żgurat li l-qafas regolatorju jiġi rrispettat f'kull qasam operattiv.

L-importanza tar-reviżjoni tas-sistemi **għat-tisħiħ tal-governanza u l-qasam operattiv**

Ir-reviżjoni tas -sistemi huwa aspett fundamentali ta' governanza tajba, u jistgħu jagħtu garanzija li organizzazzjonijiet joperaw b'mod effiċjenti, sigur u f'konformità mal-istandards regolatorji. Permezz ta' evalwazzjoni sistematika tal-proċessi interni, kwalunkwe organizzazzjoni tkun tista' tidentifika xi nuqqasijiet, ittejjeb is-servizzi mogħtija u tħares it-trasparenza u r-responsabbiltà.

Matul l-2024, saru reviżjonijiet ta' bosta sistemi f'diversi taqsimiet kemm internament mis-Sezzjoni tal-Kontrolli Interni kif ukoll minn kumpaniji esterni.

Dawn ir-reviżjonijiet saru f'erba' oqsma:

Proċess ta' Applikazzjoni għall-Viża Nazzjonali (D)

Il-Viża Nazzjonali tippermetti lil ċittadini minn barra l-UE sabiex jirrisjedu f'Malta, għal perjodi estiżi. Saru reviżjonijiet interni u esterni tas-sistema fir-rigward tal-proċess tal-applikazzjoni u ħruġ tal-Viża (D), inklużi l-proċessi u l-kontrolli abbinati, sabiex jiġu identifikati kwalunkwe lakuni fil-proċess, jiġi mplimentat titjib u jissaħħaħ il-qafas tal-politika attwali tal-aġenzija.

Proċessi ta' Applikazzjoni għall-Permess ta' Residenza

Il-Permessi ta' Residenza jagħtu d-dritt lil ċittadini ta' Pajjiżi Terzi biex jgħixu f'Malta għal diversi raġunijiet, inkluż impjieg, studju u r-riunifikazzjoni tal-familja. Ir-reviżjonijiet interni ffokaw primarjament fuq il-proċess tas-Single Permit u l-proċess ta' riunifikazzjoni tal-familja. L-għan huwa li tiġi evalwata l-effiċjenza u l-effettività ta' dawn il-proċessi, tiġi evalwata l-effettività tal-kontrolli interni inkorporati f'kull proċess, jiġu evalwati l-proċeduri operattivi standard attwali, jiġu identifikati kwalunkwe lakuni u ineffiċjenzi, u jiġu indirizzati kwalunkwe riskji li jiġu identifikati permezz ta' dan l-eżerċizzju.

Proċess ta' Applikazzjoni għall-Karta tal-Identità Maltija

Bħala dokument essenzjali għaċ-ċittadini Maltin, il-ħruġ tal-Karta tal-Identità għandu jkun proċess sigur u effiċjenti. Għal dan il-għan saru reviżjonijiet interni u esterni fuq il-proċess ta' ħruġ tal-karta tal-identità nazzjonali, b'enfasi fuq tliet riskji ewlenin: frodi u serq tal-identità, data mhux preċiża, u l-ħruġ ta' karti tal-identità doppji.

Sigurtà tal-Informazzjoni

Din hija komponent kruċjali fl-operat tal-aġenzija, peress li tieħu ħsieb data personali sensittiva u informazzjoni tal-klijenti tagħha. Saret analiżi minn reviżuri esterni ta' kif l-indirizz residenzjali jiddaħħal fis-sistema teknoloġika ta' Identità, bil-għan li jiġu identifikati l-punti ta' ħolqien, kif ukoll l-użu tal-indirizz residenzjali fis-sistema tal-IT. L-analiżi ffokat fuq tliet fatturi; il-governanza tal-ICT, il-kwalità tad-data u t-tibdil tal-applikazzjonijiet/data.

Identità Tikseb **iċ-ċertifikazzjoni ISO 27001**

F'Diċembru, Identità kisbet iċ-ċertifikazzjoni ISO 27001, standard internazzjonalment rikonoxxut għas-Sistemi ta' Ġestjoni tas-Sigurtà tal-Informazzjoni (ISMS). Din il-kisba tirrifletti l-impenn tal-aġenzija fil-ħidma tagħha biex tissalvagwardja l-integrità tad-data u fil-manteniment ta' protokolli robusti tas-sigurtà ċibernetika.

Din il-kisba hija r-riżultat ta' snin ta' ppjanar bir-reqqa, implimentazzjoni rigoruża, u titjib kontinwu mit-Taqsima tal-Informazzjoni Teknoloġika tal-Aġenzija. F'konformità mal-istandards ISO 27001, l-aġenzija adottat approċċ proattiv biex tidentifika, timmaniġġja, u tnaqqas riskji relatati mas-sigurtà tal-informazzjoni. Din iċ-ċertifikazzjoni mhix biss dwar il-konformità mar-rekwiżiti; iżda hija prova tal-impenn ħolistiku tal-Aġenzija fil-protezzjoni ta' informazzjoni sensittiva taċ-ċittadini, residenti, u impjegati tagħha filwaqt li tassigura kontinwità fl-operat tagħha.

Il-proċess taċ-ċertifikazzjoni kien jinvolvi reviżjoni komprensiva u titjib tal-politiki, protokolli, u l-programmi ta' taħriġ eżistenti tal-Aġenzija. It-Taqsima tal-Informazzjoni Tekoloġika kellu rwol kruċjali fl-allinjament tal-prattiki ta' Identità mal-qafas ISO, filwaqt li mplimenta miżuri avvanzati tas-sigurtà ċibernetika, u jippromwovi kultura ta' għarfien dwar is-sigurtà fl-aġenzija kollha. Bla dubju, id-dedikazzjoni u l-professjonalità tat-tim kienu essenzjali biex jintlaħqu l-kriterji stretti taċ-ċertifikazzjoni.

Permezz tal-konformità mal-ISO 27001, żgurajna li qed nagħmlu dak kollu possibbli biex nipprevjenu aċċess mhux awtorizzat, nidentifikaw kwalunkwe vulnerabbiltajiet, u nirrispondu malajr għal inċidenti potenzjali fejn jirrigwardja s-sigurtà. Din iċ-ċertifikazzjoni hija prova tal-impenn b'saħħtu tal-Aġenzija fiż-żamma tal-privatezza u l-integrità tad-data kollha li timmaniġġja.

Iċ-ċertifikazzjoni ISO 27001 mhix kisba ta' darba; iżda hija impenn għal titjib kontinwu. Il-kisba ta' din iċ-ċertifikazzjoni, hija biss il-bidu. Identità tibqa' impenjata fl-iżvilupp ta' prattiki ta' sigurtà ċibernetika, tinvesti fl-aqwa teknoloġiji, u tippromwovi kultura ta' għarfien dwar is-sigurtà fl-aġenzija kollha.

Iffirmar Ta' **Ftehim Kollettiv Ġdid**

Fl-2024, Identità kkonkludiet u ffirmat ftehim kollettiv ġdid għall-ħaddiema tagħha mal-General Workers' Union. Dan il-qbil ikopri terminu ta' erba' snin mill-2024 sal-2028 u jintroduċi għadd ta' miżuri immirati biex itejbu l-kundizzjonijiet tax-xogħol u jħarsu l-benesseri tal-impjegati kif ukoll l-iżvilupp professjonali tagħhom.

Fost benefiċċji u titjib ieħor, l-impjegati tal-Aġenzija bdew jibbenefikaw minn żidiet fil-pagi u inċentivi għall-prestazzjoni tagħhom. Għall-ewwel darba, ġie introdott il-kunċett ta' performance bonus fil-gradi kollha, u dan ikompli jsaħħaħ l-impenn tal-Aġenzija li tippremja l-bżulija u tagħraf id-dedikazzjoni tal-impjegati waqt il-qadi tad-dmirijiet tagħhom.

Dan il-ftehim kollettiv ġdid ikompli jibni fuq dak ta' qablu fejn jidħol il-benesseri tal-impjegati, billi introduċa servizzi addizzjonali ta' saħħa mentali u jrawwem ambjent tax-xogħol aktar inklussiv.

Aktar minn hekk, l-Aġenzija rriaffermat id-dedikazzjoni tagħha li tipprovdi opportunitajiet edukattivi, fosthom boroż ta' studju fil-Livelli MQF 5, 6 u 7, sabiex tkompli tinvesti fil-ħaddiema tagħha filwaqt li tinkoraġġixxi tagħlim tul il-ħajja kif ukoll żvilupp personali u professjonali. Ġew introdotti wkoll ħamest ijiem leave għal studju matul is-sena sabiex min ikun qed isegwi xi studju, jista' jagħmel użu minnu għall-eżamijiet jew assignments.

Dan il-ftehim ġie ffirmat mill-Kap Eżekuttiv ta' Identità, is-Sur Steve Agius u l-Kap Uffiċjal tar-Riżorsi Umani, is-Sinjura Gertrude Spiteri, is-Sur Kendrick Bondin u s-Sur George Zahra bħala rappreżentanti tal-GWU. F'isem il-ħaddiema ffirmaw dan il-ftehim ir-rappreżentanti tal-impjegati s-Sinjura Tania Abela u s-Sinjura Stephania Mizzi. Preżenti għal dan l-iffirmar kien hemm il-Ministru għall-Intern, Sigurtà u x-Xogħol, Byron Camilleri u s-Segretarju Permanenti, is-Sinjura Joyce Dimech.

Twaqqif tat-taqsima **għall-esperjenza tal-klijent ġdida**

It-twaqqif tat-Taqsima għall-Esperjenza tal-Klijent hija xhieda tal-impenn tal-aġenzija biex ittejjeb il-kwalità tas-servizzi pprovduti lill-pubbliku.

Din it-taqsima tiffoka fuq il-bżonnijiet tal-klijenti u l-għan tagħha huwa li tassigura servizz effiċjenti u aċċessibbli f'kull punt ta' kuntatt, u b'hekk l-esperjenza ġenerali tal-klijenti tkun waħda tajba.

Minbarra li qed taħdem biex jitjiebu s-servizzi ta' komunikazzjoni eżistenti tal-aġenzija, it-taqsima qed thares ukoll lejn metodi ġodda biex tassisti lill-klijenti b'mod aktar effettiv.

Lejn tmiem it-tieni kwart tal-2024, ġie deċiż li l-aġenzija tibda tuża s-servizzi ta' Servizz.gov biex ittejjeb il-kapaċitajiet tagħha u toffri assistenza lill-klijenti fid-dawl ta' żieda sostanzjali fil-volum ta' telefonati u imejls.

In-negozjati u l-preparamenti għal dan il-proġett il-ġdid bdew f'nofs Settembru, filwaqt li lejn l-aħħar ta' Novembru, tim ta' impjegati minn Identità taw taħriġ intensiv lill-aġenti l-ġodda. Fl-ewwel ġimgħa ta' Diċembru, l-aġenzija uffiċjalment bdiet tuża s-servizzi ta' Servizz.gov, bl-ewwel fażi tkun iddedikata kollha għal telefonati li jidħlu b'rabta mas-Single Permit.

Fl-ewwel xahar ta' dan il-proġett, in-numru medju ta' telefonati mwieġba b'suċċess żdied għal 83%, li jammonta għal 4,337 telefonata. Din iż-żieda kkontribwixxiet ukoll għal tnaqqis fin-numru ta' imejls matul l-istess perjodu, b'medja ta' 20% imejls inqas kuljum meta mqabbla mal-medja tat-tliet xhur ta' qabel.

Il-fażi ta' wara, li hija ppjanata għall-bidu tas-sena 2025, tinkludi l-outsourcing tal-assistenza permezz ta' imejls għal din l-istess taqsima.

Dan il-proġett se jiġi mplimentat f'fażijiet u se jinkludi wkoll outsourcing ta' assistenza lill-klijenti ta' taqsimiet oħra li volum għoli ta' talbiet għal assistenza.

It-Tnedija **tar-Reġistru tal-Persuni**

Identità, flimkien mal-MITA u l-Ministeru għall-Intern, is-Sigurtà u x-Xogħol, nedew ir-Reġistru tal-Persuni waqt l-Expo tas-Servizz Pubbliku 2024.

Ir-Reġistru tal-Persuni ġie stabbilit permezz tal-Avviż Legali LN 439 tal-2021, bit-titlu "Ir-Reġistru tal-Persuni u t-Tqassim ta' Data Personali fi ħdan is-Settur Pubbliku". L-iskop tiegħu huwa li joħloq sistema ċentralizzata ta' rekords li tkun tinkludi fiha dettalji personali essenzjali

taċ-ċittadini u fl-istess waqt tippermetti li jsiru rabtiet awtorizzati bejn dan ir-rekord u reġistri uffiċjali oħra li fihom data personali tal-istess individwu. Mad-dħul ta' dan l-Avviż Legali, l-entitajiet kollha tas-settur pubbliku li jiġġestixxu reġistri uffiċjali se jkunu meħtieġa li jingħaqdu mar-Reġistru tal-Persuni f'perjodu ta' 48 xahar.

Ir-Reġistru tal-Persuni jippermetti l-qsim tad-data personali fi ħdan is-settur pubbliku taħt salvagwardji u miżuri neċessarji biex din id-data tiġi kondiviża bejn entitajiet pubbliċi, filwaqt li jiġi rrispettat il-prinċipju ta' "Once-Only" fir-rigward tal-ġbir, t-tqassim u l-użu mill-ġdid tad-data. Is-sistema tal-Common Database (CDB), li hija pjattaforma ta' qsim ta' informazzjoni tal-Gvern ta' Malta li tinżamm minn Identità u fiha informazzjoni dwar persuni, indirizzi u r-relazzjonijiet ta' bejniethom, se tiġi sostitwita gradwalment mir-Reġistru tal-Persuni.

Fid-29 ta' Jannar 2024, ir-Reġistru tal-Persuni beda jopera fi ħdan it-Taqsimiet ta' Identità. Dan ippermetta lill-utenti kollha tas-CDB fl-Aġenzija li jibdew jaċċessaw id-data permezz tar-Reġistru tal-Persuni. F'April tal-2024, bdew sensiela ta' laqgħat mal-Uffiċjali Kapijiet tal-Informazzjoni ta' kull Ministeru fejn kienu ppreżentati din is-sistema b'mod ġenerali u ġie spjegat lilhom dak li hu mistenni minnhom fil-proċess tal-onboarding mar-Reġistru tal-Persuni.

Ir-Reġistru tal-Persuni jinkludi wkoll User-Management System (UAM) biex jintegraw u jimmaniġġjaw -utenti. Kull Amministratur tas-Sistema ntalab jaħtar uffiċjali mill-uffiċċju tiegħu biex ikunu responsabbli mill-immaniġġjar tar-Reġistru tal-Persuni. Dawn ir-rwoli huma essenzjali għat-tranżizzjoni lejn ir-Reġistru tal-Persuni, li kull entità għandha l-obbligu li tagħmel skont l-Avviż Legali.

Is-sessjonijiet ta' taħriġ bdew fl-2024 u se jkomplu fl-2025. Dawn is-sessjonijiet isiru għal dawk kollha nvoluti u jagħtu ħarsa ġenerali lejn il-web app tar-Reġistru tal-Persuni u l-web app tal-UAM. Matul dawn is-sessjonijiet, jinħolqu u jiġu attivati l-kontijiet UAM għall-użu skont il-bżonn meħtieġ.

Ladarba entità tkun ġiet integrata, tingħata perjodu ta' tranżizzjoni ta' xahar, fejn is-CDB u r-Reġistru tal-Persuni jaħdmu b'mod parallel. Wara dan il-perjodu, l-aċċess għas-CDB jiġi diżattivat għal kull utent fi ħdan il-Ministeru u l-entitajiet rispettivi tiegħu.

Il-Ministeri u l-entitajiet governattivi qed jiġu mfakkra dwar l-obbligu tagħhom li jingħaqdu mar-Reġistru tal-Persuni f'perjodu ta' 48 xahar mid-data meta l-Avviż Legali ġie stabbilit.

L-għan ta' Identità huwa li sal-aħħar tal-2025, l-utenti kollha fis-settur pubbliku jkunu ġew integrati mar-Reġistru tal-Persuni, filwaqt li titkompla l-ħidma ma' dawk involuti fuq soluzzjonijiet li jridu jiġu integrati permezz ta' API sa Jannar tal-2028, kif stipulat fl-Avviż Legali.

Eżerċizzju ta' tiġdid tal-karta tal-identità

Fl-2024, it-Taqsima tal-Karta tal-Identità nediet eżerċizzju ta' tiġdid tal-Karta tal-Identità, bil-għan li jinbidlu eluf ta' dokumenti li nħarġu waqt il-kampanja ta' tiġdid li kienet saret għaxar snin ilu. Dan il-pjan sar biex ikun aċċertat li ċ-ċittadini Maltin u Għawdxin li l-karta tal-identità tagħhom kienet se tiskadi fl-2024 u fl-2025 ikunu jistgħu jġedduha fil-ħin. B'kollox dan affettwa madwar 190,000 detentur tal-Karta tal-Identità.

Sa mit-twaqqif tagħha fl-2013, fost l-ewwel prijoritajiet urġenti li l-Aġenzija Identità kellha kienet li tibdel il-karta tal-identità kollha taċ-ċittadini Maltin u Għawdxin, hekk kif dawn kienu tħallew skaduti għal ħafna snin.

It-Taqsima tal-Karta tal-Identità implimentat pjan strateġiku biex tkun ippreparata biex tilqa' ammonti sostanzjali ta' applikazzjonijiet għat-tiġdid. Dan inkluda tibdil strutturali fil-bini u t-tqassim tal-uffiċċji. Inħolqu aktar spazji u desks biex aktar applikazzjonijiet jkunu jistgħu jintlaqgħu u jiġu proċessati b'mod effiċjenti. Inħolqot kamra ġdida ta' stennija sabiex tkun tista' tilqa' aktar nies u ġew estiżi l-ħinijiet tal-ftuħ sabiex l-esperjenza ġenerali tal-applikanti tkun waħda tajba. Iż-żieda ta' spazji tax-xogħol ġodda ġabet magħha l-ħtieġa ta' investiment f'tagħmir bijometriku ġdid u kompjuters ġodda.

Fir-rigward ta' reklutaġġ tar-riżorsa umana, id-Dipartiment tar-Riżorsi Umani kellu rwol essenzjali biex jiżgura li jkun hemm biżżejjed impjegati biex ilaħħqu mal-volum ta' xogħol miżjud. Inħarġu diversi espressjonijiet ta' interess sabiex jiġu ngaġġati nies imħarrġa biex jagħtu dan is-servizz. Dawn l-espressjonijiet ta' interess kienu estiżi kemm fl-aġenzija kif ukoll f'dipartimenti oħra tal-gvern. Sar ukoll ingaġġ ta' eks-impjegati fis-Servizz Pubbliku.

Id-Dipartiment tal-Marketing u wr-Relazzjonijiet Pubbliċi nieda kampanja wiesa' ta' informazzjoni bil-għan li tinħoloq kuxjenza fost ċittadini Maltin u Għawdxin li għandhom karta tal-identità dwar l-iskadenza imminenti tad-dokument tagħhom u tiggwidahom fuq il-proċess ta' tiġdid, sabiex ikun żgurat li ċ-ċittadini kollha milquta jkunu preparati biex iġeddu d-dokumenti tagħhom.

F'kollaborazzjoni mal-Kunsilli Lokali Għawdxin, it-Taqsima tal-Karta tal-Identità Għawdxija pprovdiet servizz ta' tiġdid fil-lokalitajiet, u b'hekk ħaffet dan l-eżerċizzju ta' tiġdid.

Matul l-2024, inħarġu total ta' 83,994 karta tal-identità ġdida, li jinkludi tiġdid, dokumenti ġodda, sostituzzjonijiet għal karti mitlufa, u każijiet oħra li kienu jeħtieġu bidliet fid-dettalji tad-detentur.

Rilokazzjoni Tas-Servizzi F'Għawdex

Bħala parti minn sensiela ta' inizjattivi strateġiċi ta' Identità, il-maġġoranza tas-servizzi tal-aġenzija f'Għawdex ġew rilokati f'binja ġdida fiċ-ċentru tar-Rabat, Għawdex. Din il-bidla tirriafferma l-impenn tal-aġenzija biex tkompli ttejjeb kemm l-ambjent tal-post tax-xogħol għall-impjegati kif ukoll l-esperjenza tal-klijenti tagħna.

It-Taqsima tal-Karta tal-Identità, l-Uffiċċju tal-Passaporti u t-Taqsima tar-Residenza ġew rilokati f'binja fi Triq Fortunato Mizzi.

Din il-binja ntgħażlet bil-għan li s-servizzi essenzjali mogħtija mill-Aġenzija jkunu kemm jista' jkun ċentralizzati, aċċessibbli u konvenjenti għal kulħadd. Bil-konsolidament tal-operat f'post wieħed, Identità rnexxielha tintegra s-servizzi tagħha b'mod aktar effiċjenti u organizzat, li jippermetti servizz aktar effiċjenti u effettiv. Il-klijenti f'Għawdex issa jistgħu jaċċessaw dawn is-servizzi minn post wieħed, u b'hekk tnaqqas il-ħin ta' stennija u ttejjeb is-servizz mogħti.

L-uffiċċju l-ġdid joffri ambjent tax-xogħol modern u spazjuż għall-impjegati kollha ta' Identità f'Għawdex. Dan it-titjib jimxi id f'id mal-mira li għandha l-Aġenzija li toħloq ambjent tax-xogħol sagħan li jħares il-benesseri u l-progress professjonali tal-impjegati.

Din ir-rilokazzjoni ssegwi l-istess passi li l-aġenzija adottat f'dawn l-aħħar snin, meta kienet irrilokat il-biċċa l-kbira tal-uffiċini tagħha għal postijiet aktar ċentrali u aċċessibbli.

Nipprijoritizzaw is-saħħa mentali

F'deċiżjoni bla preċedenti minn mindu twaqqfet, l-Aġenzija Identità daħlet fi ftehim ma' Richmond Foundation - Malta, organizzazzjoni rinomata lokalment fil-promozzjoni

tal-għarfien tas-saħħa mentali u tipprovdi servizzi essenzjali f'dan il-qasam. Permezz ta' din l-inizjattiva tal-aġenzija qed tkompli tagħti prijorità lis-saħħa u l-benesseri tal-impjegati kollha tagħha, billi toħloq kultura tax-xogħol fejn kulħadd iħossu sigur u motivat biex jirnexxi.

Permezz ta' din il-kollaborazzjoni, l-impjegati tal-aġenzija jista' jkollhom aċċess għal firxa wiesa' ta' riżorsi għas-saħħa mentali, li jistgħu jgħinuhom biex jindirizzaw sfidi, irawmu reżiljenza, u jħarsu l-benesseri ġenerali tagħhom.

Din il-kollaborazzjoni ma' Richmond Foundation tmur lil hinn mill-aspettattivi bażiċi tal-ħaddiema tagħna—tirrappreżenta sforz intenzjonat biex nissuperaw dawn l-aspettattivi billi ninkorporaw is-saħħa mentali bħala pilastru ċentrali u aċċessibbli fil-kultura tal-Aġenzija. Flimkien ma' Richmond Foundation, qed nieħdu passi proattivi biex niżguraw li s-sostenn għas-saħħa mentali mhux biss ikun disponibbli, iżda jsir parti integrali tal-post tax-xogħol tagħna.

Uffiċċju
Tal-Passaporti

L-Uffiċċju tal-Passaporti jipproċessa applikazzjonijiet għall-ħruġ ta' Passaport ġodda u t-tiġdid ta' dan id-dokument għal ċittadini Maltin, biex dawn ikunu jistgħu jivvjaġġaw internazzjonalment. Jikkontribwixxi wkoll għas-sigurtà nazzjonali permezz tal-implimentazzjoni ta' proċessi stretti ta' verifika tal-identità f'konformità ma' standards internazzjonali għall-ħruġ tal-passaporti.

	2020	2021	2022	2023	2024
Passporti li nħarġu	18,834	36,917	66,980	48,386	53,284
Passaporti li nħarġu b'urġenza	568	1,241	2,488	2,355	2,984
Dokumenti tal-ivvjaġġar li nħarġu b'urġenza	133	267	308	171	147

Titjib fis-Servizzi tal-Uffiċċju tal-Passaporti fl-2024

Is-sena 2024, kienet waħda impenjattiva għall-Uffiċċju tal-Passaporti hekk kif kompla jipprovdi servizzi effiċjenti u ta' kwalità għolja liċ-ċittadini Maltin, kemm lokalment kif ukoll permezz tal-ambaxxati barra minn Malta.

Inizjattiva ta' Notifika bl-SMS

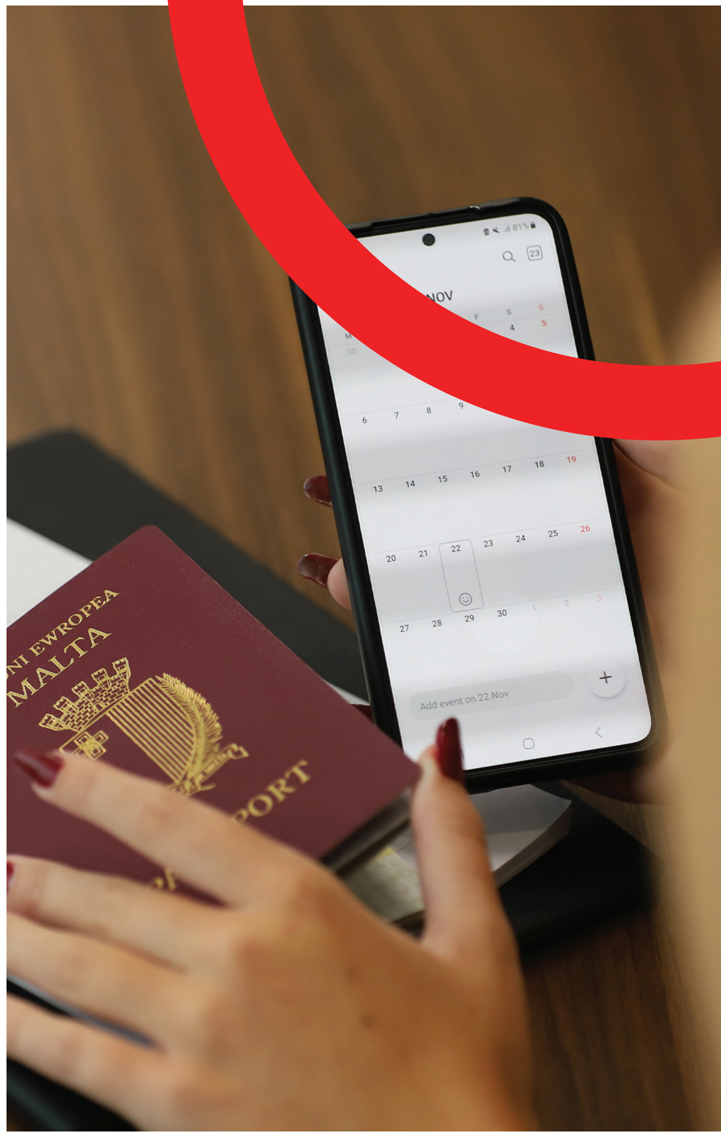
F'Jannar tal-2024, l-Uffiċċju tal-Passaporti informa lil mijiet ta' detenturi tal-passaport Malti li d-dokument tagħhom kien se jiskadi sa Settembru 2024, permezz ta' SMS. Din l-inizjattiva kellha l-għan li jitnaqqas kemm jista' jkun l-influss ta' applikazzjonijiet għal tiġdid u ħruġ ta' Passaporti u b'hekk il-proċess ikun aktar faċli u effiċjenti.

In-notifiki bl-SMS intbagħtu lill-individwi eliġibbli kollha, biex jiġu mfakkra dwar l-iskadenza tal-passaport tagħhom. Barra minn hekk, l-applikanti ġew imfakkra wkoll li jekk iġeddu l-Passaport tagħhom sal-aħħar ta' Marzu iħallsu €70 minflok €80, skont l-Avviż Legali 86 tal-2015.

L-applikanti kienu wkoll imħeġġa biex jagħmlu appuntament online qabel iżuru l-uffiċċju biex jissottomettu l-applikazzjoni tagħhom.

Impenn lejn il-kwalità

Il-kollaborazzjoni mal-MEU u l-Uffiċċju tal-Prim Ministru fuq il-Quality Award baqgħet prijorità assoluta. L-Uffiċċju tal-Passaport baqa' kommess li jimplimenta azzjonijiet strateġiċi u kull xahar żamm laqgħat mad-Direttorat tal-Kwalità tas-Servizz bil-għan li jkomplu jissaħħu l-istrutturi nterni. Il-kwalità tas-servizz kienet evalwata regolarment permezz ta' eżerċizzji ta' mystery shoppers u ta' stħarriġ biex ikun imkejjel il-livell ta' sodisfazzjon tal-klijenti dwar is-servizz mogħti lilhom, sabiex b'hekk ikun assigurat li s-servizz mogħti mill-Uffiċċju tal-Passaporti ikun tal-ogħla livell.



Ir-Reġistru **Pubbliku**

Ir-Reġistru Pubbliku jżomm rekords ta' Atti ta' Stat Ċivili inkluż ta' Atti ta' Twelid, Reġistrazzjoni ta' Adozzjoni, Żwieġ, Unjoni Ċivili, Koabitazzjoni u Mewt. Ir-Reġistru Pubbliku jirreġistra wkoll Atti tal-Istat Ċivili u annotazzjonijiet li jsiru wara li jinħareġ digriet mill-Qorti, filwaqt li joħroġ kopji taċ-ċertifikati.

Statistika

	2020	2021	2022	2023	2024
Twelid Lokali Reġistrati	4,206	4,164	3,978	4,204	4,107
Mwiet Lokali Reġistrati	3,570	3,699	3,783	3,915	3,764
Numru ta' Notifikazzjonijiet Barranin	3,642	3,703	3,275	4,390	5,358
Applikazzjonijiet għall-Pubblikazzjoni ta' Banns taż-Żwieġ	1,652	2,206	2,271	2,077	2,052
Żwiġijiet Ċivili Reġistrati	714	992	1,217	1,198	1,255
Żwiġijiet Reliġjużi Reġistrati	315	1,006	1,032	836	739
Numru ta' Annotazzjonijiet u Aġġustamenti	2,174	3,704	4,800	3,924	3,410
Total ta' Ċertifikati tat-Twelid, Żwiġijiet u Mwiet maħruġa	56,200	68,388	69,042	68,987	73,764
Ċertifikati ta' Twelid, Żwiġijiet u Mwiet li nħarġu onlajn	29,319 (52%)	40,069 (58.5%)	40,960 (59,3%)	39,217 (56.8%)	42,425 (57.5%)

Fl-2024, ir-Reġistru Pubbliku pproċessa 4,107 reġistrazzjoni tat-twelid u 3,746 reġistrazzjoni ta' mwiet. L-Uffiċċju li l-Aġenzija għandha fl-Isptar Mater Dei jibqa' l-aktar uffiċċju li konvenjenti għall-pubbliku biex jissottomettu notifika ta' twelid u mwiet. Fil-fatt aktar minn 90% tat-twelid u 60% tan-notifikazzjoni tal-imwiet saru f'dan l-uffiċċju.

Matul dan il-perjodu, ir-Reġistru Pubbliku pproċessa wkoll 5,358 notifika ta' Atti ta' stat ċivili barranin ta' ċittadini Maltin li seħħew barra l-pajjiż. Dawn in-notifiki ġew sottomessi fl-uffiċċji tar-Reġistru Pubbliku ta' Malta u Għawdex, kif ukoll permezz tal-Missjonijiet Maltin barranin.

Ir-Reġistru Pubbliku rċieva u pproċessa 73,764 ordni ta' ċertifikati tat-twelid, taż-żwiġijiet u tal-imwiet matul l-2024. Il-portal tar-Reġistru Pubbliku www.certifikati.identita.gov.mt baqa' l-aktar metodu popolari biex jiġu ordnati dawn iċ-ċertifikati. Fil-fatt aktar minn 57% tal-ordnijiet, saru permezz ta' dan il-portal.

Is-Sezzjoni tar-Reġistru taż-Żwieġ irċieva total ta' 2,052 applikazzjoni għall-pubblikazzjoni tat-tnidijiet taż-żwieġ matul dan il-perjodu, filwaqt li mpjegati ta' din is-sezzjoni uffiċjalizzaw 1,118-il ċerimonja.

Id-domanda għal formoli standard multilingwi maħruġa skont ir-Regolamenti (UE) 2016/1191 tal-Parlament Ewropew u tal-Kunsill żdiedet b'mod sinifikanti wara d-diġitalizzazzjoni ta' dan il-proċess. Fl-2024, ġew ipproċessati 1,724 għajnuniet għat-traduzzjoni, żieda ta' 23% meta mqabbel mal-2023.

Ikkommemorati sitt snin ta' servizz mill-uffiċċju ta' Mater Dei

F'April, Identità kkommemorat is-sitt anniversarju mill-ftuħ tal-uffiċċju tagħha fl-Isptar Mater Dei – pass importanti fis-servizz pubbliku li jpoġġi lill-klijent fiċ-ċentru tal-operat. Minn meta nfetaħ fl-2018, dan l-uffiċċju dejjem serva bħala l-post ewlieni għan-notifikazzjonijiet ta' twelid u mewt, fejn ġew ipproċessati kważi 35,000 notifika ta' twelid u mewt – li jammontaw għal aktar minn 70% tan-notifiki kollha f'Malta.

Il-Ministru għall-Intern, is-Sigurtà u x-Xogħol, Byron Camilleri, l-Ministru għas-Saħħa u l-Anzjanità Attiva, Jo Etienne Abela u l-Kap Eżekuttiv tal-Aġenzija Identità, Steve Agius, żaru u ltaqgħu mal-ħaddiema li jamministraw dan l-uffiċċju. Iż-żieda fid-domanda għas-servizzi mogħti minn dan l-uffiċċju tikkonferma li d-deċiżjoni tal-Aġenzija li tpoġġi lill-klijent fil-qalba tal-ippjanar strateġiku tagħha, kienet waħda għaqlija u ta' suċċess.

Il-Kap Eżekuttiv Steve Agius tenna l-impenn tal-aġenzija li tkompli toffri servizzi aċċessibbli u empatetiċi, speċjalment f'mumenti delikati bħal reġistrazzjoni ta' mewt jew emerġenzi mediċi li jinvolvu trabi tat-twelid. Permezz ta' kollaborazzjoni kontinwa mal-istaff ta' Mater Dei u inizjattivi ta' taħriġ speċjalizzat, Identità tiżgura li s-servizzi tagħha jibqgħu effettivi u ta' kompassjoni.

Tisħiħ **tal-esperjenza tal-klijenti**

Ir-Reġistru Pubbliku ta' Malta jibqa' kommess li jkompli jsaħħaħ ir-riżorsi kollha disponibbli u jesplora mezzi differenti sabiex jassigura li s-servizzi tiegħu jibqgħu effiċjenti u effettivi.

Għal dan il-għan, saru diversi laqgħat ta' skambju ta' informazzjoni mal-Kummissjonijiet Għolja u Ambaxxati f'Malta kif ukoll ma' membri tal-korpi diplomatiċi Maltin stazzjonati barra minn xtutna. Dawn l-inizjattivi kellhom l-għan li jżidu l-għarfien tar-Reġistru Pubbliku, kif ukoll il-kapaċitajiet tiegħu biex ikun jista' jassisti ċ-ċittadini Maltin li jgħixu barra minn Malta kif ukoll barranin li jgħixu f'pajjiżna meta dawn jitolbu servizzi tar-Reġistru Pubbliku.

Barra minn hekk, ir-Reġistru Pubbliku ħadem mill-qrib ma' entitajiet oħra li jassistu barranin li jgħixu u jaħdmu Malta. Dawn il-kollaborazzjonijiet għandhom l-għan li jissimplifikaw il-proċessi ta' notifiki u reġistrazzjonijiet ta' twelid, żwiġijiet u mwiet, biex tissaħħaħ l-effiċjenza l-aċċessibiltà u tas-servizz.

Impjegati tar-Reġistru Pubbliku ta' Malta attendew numru ta' korsijiet u sessjonijiet ta' tagħrif tekniku, inkluż Kors ta' Taħriġ fuq il-Verifiki ta' Dokumenti organizzat mill-Akkademja għall-Forzi Dixxiplinati. Saru wkoll laqgħat mal-Ministeru għall-Affarijiet Barranin u t-Turiżmu biex jiġu diskussi l-ambitu, il-funzjoni u r-rikonoxximent tal-apostille u dokumenti ta' legalizzazzjoni, kif ukoll l-Aġenzija tal-Protezzjoni Internazzjonali sabiex jinkiseb aktar għarfien dwar l-irwol tagħha u jiġu esplorati opportunitajiet ta' kollaborazzjonijiet eqreb mar-Reġistru Pubbliku.

Promozzjoni tas-servizzi tar-reġistru pubbliku

Matul l-2024 ir-Reġistru Pubbliku ta' Malta kompla jippromwovi s-servizzi varji u jtejjeb l-aċċessibiltà għas-servizzi permezz ta' diversi parteċipazzjonijiet fi programmi lokali fuq it-televiżjoni u r-radju. Uffiċjali tar-Reġistru Pubbliku spjegaw il-funzjonijiet u s-servizzi mogħtija kif ukoll dwar kif wieħed jista' jaċċessahom.

Barra minn hekk, b'kollaborazzjoni mal-Ministeru għall-Edukazzjoni, l-Isport, iż-Żgħażagħ, ir-Riċerka u l-Innovazzjoni, permezz ta' Servizz Għożża, ir-Reġistru Pubbliku għamel sessjoni ta' informazzjoni għal tfajliet taħt l-età li qed jistennew tarbija flimkien mal-ġenituri u l-kustodji tagħhom, dwar is-servizzi li jaf jiġu bżonn.

Taqsima **Tal-Karta Tal-Identità**

It-Taqsima tal-Karta tal-Identità hija responsabbli mill-ħruġ u l-immaniġġjar tal-Karta tal-Identità Maltija u l-kontijiet elettroniċi tal-eID. Permezz tal-provvediment ta' Karti tal-Identità siguri u msaħħa bid-dettalji bijometriċi, it-Taqsima tikkontribwixxi f'diversi oqsma fosthom fl-infurzar tal-liġi, servizzi pubbliċi u tranżazzjonijiet finanzjarji, billi tassigura l-integrità tal-proċessi tal-identifikazzjoni personali f'Malta. Aktar minn hekk, it-Taqsima tal-Karta tal-Identità għandha rwol kruċjali fit-tisħiħ tal-miżuri ta' sigurtà u kontra serq tal-identità.

Statistika

	2020	2021	2022	2023	2024
Total ta' Karti tal-Identità maħruġa	34,157	41,826	42,021	40,415	83,994
Applikazzjonijiet ġodda	5,506	5,317	5,340	4,830	4,578
Tiġdid	28,651	36,509	36,681	35,585	43,828
Kontijiet tal-eID (virtwali) ġodda ta' attivati	76,754	70,388	41,210	26,643	31,353
Tranżazzjonijiet taċ-Ċittadini permezz tal-kontijiet tal-eID	7,452,596	11,650,153	11,841,175	12,998,900	13,430,167
Żjarat fid-djar	390	1,522	1,172	1,493	3,817

Żieda fid-domanda għas-servizzi tat-taqsima tal-karta tal-identità fl-2024

Fl-2024, it-Taqsima tal-Karta tal-Identità esperjenzat żieda sinifikanti fid-domanda għas-servizzi tagħha. L-ammont totali ta' karti tal-identità kien aktar mid-doppju meta mqabbel ma' snin preċedenti, u dan juri l-impenn tat-taqsima biex jipprovdi servizz effiċjenti u f'waqtu. B'kollox, inħarġu 83,994 Karta tal-Identità Maltija, bl-ammont jinkludi 4,756 applikazzjoni ġdida, 43,781 tiġdid, u l-bqija maħruġa minħabba dokumenti mitlufa jew bidliet f'dettalji personali bħall-isem, il-kunjom jew l-indirizz.

Iż-żieda fid-domanda kienet riflessa wkoll fin-numru ta' żjarat li saru fid-djar, li laħqu t-3,817. Dan is-servizz essenzjali jiżgura li individwi bi sfidi ta' mobbiltà jkunu jistgħu xorta waħda jagħmlu użu mis-servizzi offruti mit-Taqsima tal-Karta tal-identità mingħajr diffikultà.

Barra minn hekk, l-użu tal-kontijiet tal-eID laħaq livelli rekord, b'aktar minn 13-il miljun transazzjoni rreġistrata fl-2024. Din hi turija ċara kif l-użu ta' dan is-servizz online dejjem qed jikber u għalhekk qed jiżdied il-bżonn tal-verifika sigura tal-identità diġitali.

Expo u **notte bianca**

It-Taqsima tal-Karta tal-Identità ħadet sehem fil-Public Service EXPO 2024 bħala parti mill-Mass Rollout Project. Is-sehem tat-Taqsima kien jinkludi l-ipproċessar b'suċċess ta' Karti tal-Identità u kontijiet tal-eID għall-klijenti. Dan il-proġett kien ta' suċċess kbir, grazzi għad-domanda kbira li kien hemm mill-pubbliku. B'kollox, ġew ipproċessati 533 Karta tal-Identità u 84 kont tal-eID.

It-Taqsima tal-Karta tal-Identità ħadet sehem ukoll fin-Notte Bianca, fejn ipprovdiet għajnuna u tagħrif lil persuni li kellhom bżonn għajnuna bil-kontijiet tal-eID tagħhom.

Taqsima **Tar-Riċerki**

It-Taqsima tar-Riċerki sservi bħala repożitorju għal database komprensiva li fiha wieħed isib rekords ta' reġistrazzjoni, inkluż kuntratti pubbliċi u testmenti. Din it-Taqsima hi responsabbli mill-ipproċessar ta' ordnijiet ta' riċerki relatati kemm ma' individwi kif ukoll ma' entitajiet. Dawn ir-riċerki huma kruċjali fil-kuntest tar-reġistrazzjoni ta' noti relatati mat-trasferiment ta' proprjetà mmobbli, kemm permezz ta' tranżazzjonijiet 'inter vivos' kif ukoll f'każijiet ta' 'causa mortis'. It-Taqsima tar-Riċerki tissorvelja r-reġistrazzjoni ta' noti ta' ipoteki u privileġġi, li jservu bħala salvagwardja għal obbligi bħalma huma self u l-ħlas ta' ċnus.

Barra minn hekk, it-Taqsima tar-Riċerki għandha rwol kruċjali fl-iskrutinju ta' atti relatati ma' Testmenti Pubbliċi. Dan l-iskrutinju huwa essenzjali biex jiġi stabbilit jekk testment ġiex uffiċjalment irreġistrat mar-Reġistru Pubbliku, u b'hekk tiġi żgurata t-trasparenza u l-aċċessibbiltà għal dokumentazzjoni testamentarja. Permezz taż-żamma metikoluża ta' rekords u l-faċilitazzjoni ta' tiftix, it-Taqsima tikkontribwixxi b'mod sinifikanti għall-effiċjenza u l-affidabbiltà tal-funzjonijiet tar-Reġistru Pubbliku relatati ma' tranżazzjonijiet ta' proprjetà u obbligazzjonijiet legali.

	2020	2021	2022	2023	2024
Riċerki					
Ordnijiet ta' Testmenti	11,740	14,087	14,055	14,280	15,033
Updates ta' Referenza	617	529	420	512	312
Ordnijiet ta' Prijorità	14,035	18,403	19,962	19,644	16,938
Ordnijiet Normali	88,786	104,763	102,077	101,136	108,886
Updates fuq Ordnijiet	53,610	67,241	70,207	66,479	70,788
Total ta' Riċerki	**168,788**	**205,023**	**206,721**	**202,051**	**211,937**
Noti	**65,223**	**87,568**	**84,733**	**77,983**	**80,334**

Il-figuri miġbura fit-tabella t'hawn fuq juru li matul dawn l-aħħar ħames snin kien hemm żieda sostanzjali fit-total ta' riċerki. Matul is-sena li għaddiet kienet reġistrata żieda ta' 4.8% fin-numru ta' riċerki proċessati fuq is-sena ta' qabel, u kienet reġistrata wkoll żieda minima ta' 0.03% fl-ammont ta' noti maħruġa fl-2024 meta mqabbla mas-sena 2023.

Sistema ġdida għat-tisħiħ tad-diġitalizzazzjoni fl-ipproċessar u l-ħruġ tar-riċerki

Ir-riċerki Testamentarji u l-Updates baqgħu jinħadmu mill-bidu sal-aħħar permezz tal-portal diġitali, bil-firma diġitali kwalifikata tal-avukati tat-taqsima u l-klijent ikun jista' jniżżel l-istess riċerki onlajn. Issokta wkoll l-assessjar tal-proċessi fuq is-sistema l-ġdida mqabbla ma' dik aktar antika bil-għan li s-servizz jibqa' jingħata bl-aktar mod effiċjenti possibbli.

Sar eżerċizzju ħolistiku mill-managers tas-sezzjonijiet kollha tal-back office li permezz tiegħu ġew identifikati xi ostakli waqt li kien qed isir ix-xogħol fuq l-Updates u r-riċerki Testamentarji fuq is-sistema l-ġdida, sabiex dawn jiġu ndirizzati kemm mir-rappreżentant estern tas-sistema u mid-Dipartiment tal-Informazzjoni u Teknoloġija tal-Aġenzija. Kull proċess baqa' jiġi evalwat bil-għan li s-sistema taħdem bl-aktar mod effiċjenti possibbli u l-klijenti jinqdew bl-effiċjenza li dejjem inqdew biha.

Barra minn dan, inżammet ukoll statistika tal-ħin li jittieħed għal proċess li isir b'mod diġitali u dak manwali fejn kien innutat li kien hemm bżonn li tingħata aktar attenzjoni lill-adattament tas-sistema l-ġdida fir-rigward tal-istadji differenti tal-ipproċessar tar-riċerki. Irriżulta wkoll li kien hemm bżonn aktar attenzjoni fuq l-ivvettjar tar-riċerki. Dan hu l-uniku stadju tal-proċess kollu li fuq is-sistema l-antika ma jinvolvi kważi ebda aspett diġitali u jsir kollu kemm hu fuq il-karta. Dan jirrikjedi attenzjoni ntensiva ħafna mill-impjegati ta' din it-taqsima għaliex ikun jinħtieġ li jifli b'reqqa kull nota inkwistjoni (l-eqdem noti jmorru lura sal-1859).

Għaldaqstant meta wieħed jikkonsidra dan kollu, flimkien man-numru dejjem jiżdied tar-riċerki ordnati u ż-żmien ristrett ħafna li fihom iridu jinħadmu, kif stipulat fil-liġi, irid ikun żgurat li s-sistema l-ġdida mhux biss tħaffef ix-xogħol imma tnaqqas il-pressjoni fuq l-impjegat billi jkun aktar kunfidenti li jissortja r-riżultat tar-riċerka fuq skrin milli jqalleb il-karti.

Dan l-eżerċizzju serva wkoll sabiex tressqu għadd ta' suġġerimenti validi li l-għan tagħhom huwa li l-proċess ikun wieħed mill-aktar mexxej u effiċjenti. Fosthom qed ikunu kkunsidrati tibdiliet żgħar fil-mod li bih tiġi stabbilita konnessjoni bejn żewġ dokumenti partikolari u li tassigura li din ir-rabta ssir eżatt fil-punt li n-nota tiġi rreġistrata u tibqa' viżibbli sakemm tkun qed tinħadem ir-riċerka.

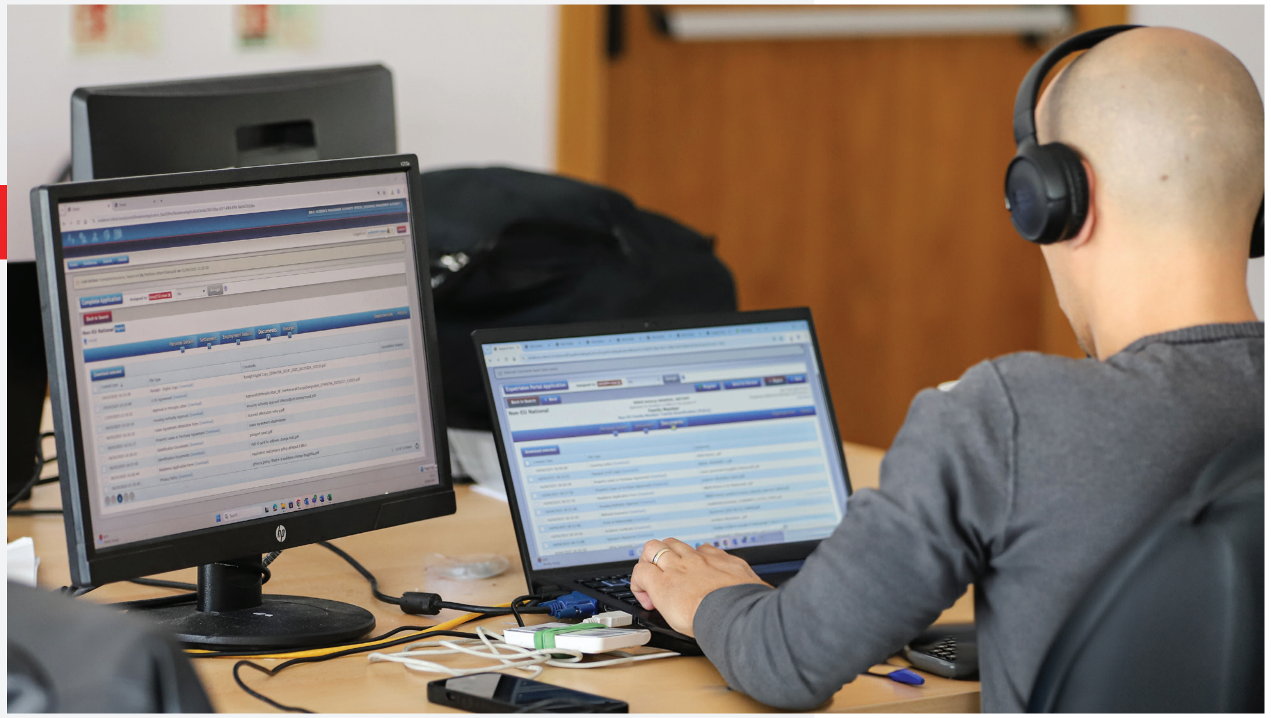
Implimentazzjoni ta' proġetti ġodda

It-Taqsima tar-Riċerki ħolqot template ġdida temporanja għar-Reġistrazzjoni tan-Noti. L-għan ta' dan il-proġett huwa sabiex il-proċess tar-reġistrazzjoni tan-noti tkun tista' ssir b'mod aktar professjonali u flessibilità min-naħa tal-operat.

Proġett ieħor li bdiet timplimenta t-Taqsima tar-Riċerki jirrigwardja d-dati ta' reġistrazzjoni ta' noti li ġew irreġistrati qabel l-2016. Mill-2016 'il quddiem, daħlet policy ġdida li permezz tagħha, d-data tar-reġistrazzjoni ta' kull nota tittella' fis-sistema. Din waslet sabiex il-proċess tal-vetting u l-verifika jitħaffef meta jiġu miflija dawn in-noti mingħajr ma ġiet kompromessa l-kwalità u l-effiċjenza.

Madanakollu, in-noti kollha l-oħra li daħlu qabel l-2016 (bl-eqdem noti imorru lura sal-1859), ma għandhomx id-dati tar-reġistrazzjoni imdaħħlin fis-sistema u għaldaqstant, il-proċess tal-verifika ta' dawn in-noti, meta tkun ipproċessata riċerka, jieħu ftit aktar fit-tul.

Għaldaqstant, tnieda eżerċizzju fejn dettalji bażiċi u d-data tar-reġistrazzjoni tan-noti rreġistrati fl-2015 u fis-snin ta' qabel, bdew jitniżżlu f'excel sheet simili għal dik li tkun mimlija kuljum meta jiġu indiċjati n-noti li jippreżentaw in-nutara. Dawn eventwalment se jibdew jittellgħu fis-sistema u b'hekk id-data tibda tidher fl-indiċi tan-noti anke waqt li jkunu qed jinħadmu r-riċerki.



It-taqsima **tal-espatrijati**

It-Taqsima tal-Espatrijati taqdi rwol importanti għall-ekonomija Maltija, permezz tal-proċessi ta' migrazzjoni legali. It-Taqsima hija responsabbli mill-ipproċessar u l-ħruġ ta' dokumentazzjoni ta' residenza, filwaqt li ssegwi b'diliġenza d-dispożizzjonijiet stipulati fil-leġiżlazzjoni nazzjonali u r-regolamenti tal-Unjoni Ewropea.

Fil-qalba tal-operazzjonijiet tagħha hemm il-funzjoni essenzjali tal-iskrutinju tad-dokumentazzjoni uffiċjali ppreżentata mill-applikanti. Dan il-proċess metikoluż ta' verifika jiżgura li l-applikanti jipprovdu l-evidenza meħtieġa u adegwata għall-applikazzjonijiet tagħhom. Barra minn hekk, it-Taqsima tikkollabora ma' diversi awtoritajiet lokali involuti wkoll fil-proċess ta' migrazzjoni legali, u toħloq pjattaforma komprensiva u integrata għal ċittadini ta' pajjiżi terzi. Dan l-approċċ mhux biss jissimplifika l-proċess tal-applikazzjoni, iżda wkoll jiffaċilita sistema koerenti għal applikanti li qed jinħtieġu dokumenti jew permessi ta' residenza u xogħol f'Malta.

L-integrazzjoni tat-taqsima tal-espatrijati u t-taqsima ċentrali tal-viża

Fl-2024, ġiet implimentata bidla strutturali sinifikanti bil-konsolidazzjoni tat-Taqsima tal-Espatrijati u t-Taqsima Ċentrali tal-Viża taħt is-sezzjoni l-ġdida tal-Affarijiet tal-Immigrazzjoni.

It-Taqsima tal-Espatrijati, li hi responsabbli għall-ħruġ ta' permessi u dokumenti lill-barranin biex jgħixu u jaħdmu legalment f'Malta, issa ngħaqdet mat-Taqsima Ċentrali tal-Viża, li hija responsabbli għall-ħruġ ta' viżi ta' residenza twila (long-stay visas) lill-barranin li jixtiequ jivvjaġġaw u jibqgħu Malta għal aktar minn 90 jum.

Billi dawn iż-żewġ taqsimiet ġew integrati flimkien, is-sezzjoni tal-Affarijiet tal-Immigrazzjoni issa tinsab f'pożizzjoni aħjar biex tipprovdi servizz aħjar kemm lil ċittadini barranin kif ukoll għal min iħaddem.

Din l-integrazzjoni ħolqot approċċ aktar koerenti għall-immigrazzjoni u tippermetti li l-proċessi interni jaħdmu b'mod aktar effiċjenti. Iż-żewġ taqsimiet wettqu wkoll reviżjoni tas-sistemi tagħhom sabiex jidentifikaw aspetti kruċjali tal-proċessi li jistgħu jiġu mtejba, bil-għan li jippromwovu governanza tajba, effiċjenza u servizz aħjar.

Żviluppi ewlenin fil-proċessi **tal-immigrazzjoni**

Is-sena 2024 kienet waħda ta' bosta sfidi għat-Taqsima tal-Espatrijati hekk kif ġew jiġu mplimentati bidliet sinifikanti biex jilqgħu għal diversi bidliet ġodda introdotti mill-Gvern f'diversi setturi, li kellhom impatt dirett fuq is-settur tal-immigrazzjoni. Dawn il-bidliet ipprovdew opportunità eċċellenti għal Identità biex ittejjeb il-kollaborazzjoni tagħha ma' entitajiet oħra tal-Gvern, u b'hekk issaħħet l-approċċ ta' Malta fid-dawl tal-immigrazzjoni.

Tliet bidliet leġiżlattivi prominenti li ġew infurzati minn Identità matul is-sena 2024 kienu: il-Liċenzja l-ġdida tad-DIER għall-Aġenziji tat-Temping, Reklutaġġ u Outsourcing; l-introduzzjoni tal-iSkills Pass għall-impjegati fis-settur tat-turiżmu u l-ospitalità; kif ukoll ir-rekwiżit għal assigurazzjoni tas-saħħa wara l-emendi fl-Att dwar il-Ħlasijiet għas-Servizzi tas-Saħħa. Dawn it-tliet bidliet ġew introdotti fix-xhur tas-sajf, bl-ewwel żvilupp ewlieni kien il-liċenzja għall-Aġenziji tat-Temping, Reklutaġġ u Outsourcing.

Identità ħadmet mill-qrib kemm mad-Dipartiment għar-Relazzjonijiet Industrijali u tal-Impjiegi (DIER) kif ukoll ma' Jobsplus biex tiżgura li aġenziji liċenzjati biss ikunu awtorizzati jissottomettu applikazzjonijiet għal Single Work Permit ma' Identità, b'hekk jiġi żgurat proċess aktar effiċjenti u konformi. L-aspett uman ta' din il-bidla leġiżlattiva kien eżerċizzju ta' bilanċ, li twettaq f'kollaborazzjoni mal-Uffiċjal Prinċipali tal-Immigrazzjoni, fejn impjegati ta' pajjiżi terzi (TCNs) li kienu jaħdmu ma' min mhux konformi, ġew mgħejjuna biex iżommu l-istatus legali tagħhom f'Malta.

Intant, f'Lulju, bdiet l-ewwel fażi tar-rekwiżit obbligatorju tal-iSkills Pass għall-impjegati ġodda fis-settur tat-turiżmu u l-ospitalità. Identità ġiet inkarigata li tiżgura li l-impjegati l-ġodda kollha minn pajjiżi terzi li jaħdmu direttament f'dan is-settur, kif ukoll dawk impjegati minn kumpaniji tat-temping, outsourcing u reklutaġġ li jiġu assenjati f'negozji tal-ospitalità, ikollhom ċertifikat awtentikat tal-iSkills Pass. It-Taqsima tal-Espatrijati ħadmet mill-qrib mas-Sezzjoni tal-iSkills Pass tal-Istitut għas-Servizzi tat-Turiżmu, l-ITS, biex ittejjeb il-proċessi tal-eżamijiet f'konformità mar-rekwiżiti fil-liġi tal-immigrazzjoni. Din il-kollaborazzjoni se tkompli matul is-sena 2025, bil-fażi li jmiss tkun immirata lejn it-tiġdid tal-permessi ta' xogħol tat-TCNs f'dan is-settur.

F'Awwissu, Identità ħadet irwol ewlieni biex tiżgura li TCNs li jgħixu Malta u li mhumiex intitolati għal kura tas-saħħa bla ħlas ikunu koperti minn assigurazzjoni privata tas-saħħa. Biex jiffaċilità dan il-proċess, Identità ħadmet bħala intermedjarju bejn il-ħtiġijiet tal-Awtoritajiet tas-Saħħa u l-Assoċjazzjoni tal-Assigurazzjoni f'Malta biex jiġi żgurat li t-TCNs ikunu jistgħu jsibu b'mod faċli servizz ta' assigurazzjoni xieraq mill-kumpaniji kollha tal-assigurazzjoni, jiġifieri, assigurazzjoni tas-saħħa li ma tistax tiġi revokata u li tkopri minimu ta' €100,000, inkluż għall-isptarijiet f'Malta, l-Istati Membri tal-UE u r-Renju Unit, trattamenti ta' daycare u trattamenti barra l-isptar.

Il-bidliet fit-Taqsima tal-Espatrijati ma kinux biss riżultat ta' tibdil leġiżlattiv, iżda wkoll ta' politiki interni ffukati fuq it-trasparenza u tmexxija tajba.

Miżuri bħall-formola tal-attestazzjoni tal-ftehim tal-kera u d-dikjarazzjoni tal-akkomodazzjoni ġew introdotti, wara konsultazzjoni estensiva mal-partijiet interessati, sabiex jitnaqqas l-abbuż fil-postijiet tar-residenza li huma ddikjarati, u jiġu pprovduti proċessi aktar siguri u affidabbli għal kull min hu involut. Bidla oħra kienet it-tranżizzjoni tat-talbiet għat-trasferiment ta' negozju, merger jew takeover li saru fuq il-portal online ta' Identità, u li kienet kruċjali biex ħaddiema TCN ikunu infurmati meta jkunu qed jiġu ttrasferiti minn impjegatur għal ieħor.

Il-programmi għall-ħaddiema ta' pajjiżi terzi b'ħiliet għolja (KEI) ġew imtejba wkoll matul l-2024, prinċipalment permezz tal-implimentazzjoni tad-direttiva l-ġdida tal-EU Blue Card u l-introduzzjoni ta' politika interna li tippermetti lill-impjegati KEI li jaqilgħu aktar minn €50,000 fis-sena jġibu l-membri immedjati tal-familja tagħhom f'Malta mill-ewwel.

It-Taqsima tal-Espatrijati se tibqa' impenjata li tkompli ttejjeb il-proċessi tal-immigrazzjoni ta' Malta, tipproteġi lir-residenti barranin li huma konformi, u tagħmel lil Malta post aktar attraenti għall-professjonisti biex jgħixu u jaħdmu fih. Il-ħidma u d-dedikazzjoni fl-2024 jistgħu jitqiesu bħala pass eqreb għal bidliet oħra f'dan is-settur, hekk kif l-implimentazzjoni tal-Politika dwar il-Migrazzjoni tax-Xogħol f'Malta mistennija titwettaq dalwaqt.

Taqsima ċentrali tal-viża

It-Taqsima Ċentrali tal-Viża hija l-awtorità ċentrali tal-Gvern responsabbli għall-implimentazzjoni tal-politiki nazzjonali dwar il-viża u d-dispożizzjonijiet deskritti fl-Acquis ta' Schengen. Ir-responsabbiltà tal-ħruġ ta' viża hija maqsuma mal-Missjonijiet Diplomatiċi ta' Malta barra minn xtutna.

Servizz estiż u mifrux f'aktar pajjiżi

Matul is-sena 2024 tkompliet il-ħidma u l-avvanz fuq l-Extended Service, fejn żdiedu l-pajjiżi li fihom wieħed jista' isib Visa Application Centre, u b'hekk ikun jista' japplika għall-viża fil-pajjiż tiegħu stess.

Minkejja l-fatt li żdiedu b'mod sostanzjali l-ammont ta' pajjiżi madwar id-dinja li fihom wieħed jista' faċilment japplika għall-viża tiegħu, minħabba raġunijiet ta' loġistika, xorta waħda baqa' ammont żgħir ta' pajjiżi fejn l-operat għadu pendenti. B'hekk it-Taqsima tal-Viża ra illi sakemm l-operat ta' dawn il-pajjiżi jidħol fis-seħħ, jiffaċilita l-proċess billi ntroduċa servizz postali fil-Brażil, Veneżwela, ċ-Ċili, l-Arġentina, l-Kolumbja u l-Ġappun.

Saret ukoll reviżjoni tal-proċess tal-Viża, li minna inħarġu punti validi ta' kif nistgħu intejbu s-sistema preżenti. Bħala parti minn dan il-proċess ta' titjib, b'mod ġenerali, qed naraw li jiġu implimentati proċeduri sabiex is-sistema issir waħda iktar effiċjenti u iżjed trasparenti. Dan l-għan ser jintlaħaq permezz ta' miżuri li jaċċertaw proċeduri bil-miktub u ċari, kif ukoll permezz ta' avvanzi teknoloġiċi li jistgħu jassistu u jiffaċilitaw il-proċess.

Inħoloq kumitat intern bl-għan speċifiku li jiffoka fuq ir-riforma tal-ipproċessar tal-Viża tal-istudenti. Saru bosta diskussjonijiet u konsultazzjonijiet ma' stakeholders, sabiex id-dipartiment ikollu stampa ċara tal-proċess min-naħa tal-applikanti, u jsiru avvanzi li jibbenifikaw il-partijiet kollha involuti. L-għan huwa dak li Malta ssir destinazzjoni ewlenija għall-istudju.

It-Taqsima Ċentrali tal-Viża irrevediet il-lista ta' dokumenti mitluba mill-applikanti biex jiġi spjegat b'mod ċar id-dokumenti meħtieġa għall-applikazzjoni tal-Viża. Saru wkoll emendi fuq ir-Refusal Letter, sabiex l-applikant ikun infurmat għala l-applikazzjoni tiegħu kienet rifjutata.

Taqsima **tal-compliance**

It-Taqsima tal-Compliance tassisti fil-proċessi ta' due diligence neċessarji tal-Aġenzija b'mod ġenerali, u dan jinkludi l-ipproċessar ta' applikazzjonijiet għal permessi ta' residenza lil ċittadini ta' pajjiżi terzi (primarjament għal raġunijiet ta' impjieg u studju) u l-ħruġ ta' viżi. It-Taqsima għandha l-awtorità statutorja li twettaq kontrolli biex tivverifika jekk ċittadini ta' pajjiżi terzi humiex qed isegwu l-kundizzjonijiet stabbiliti skont id-dokumenti tagħhom biex jibqgħu Malta.

It-Taqsima tal-Compliance hija maqsuma f'żewġ sezzjonijiet: is-Sezzjoni ta' Rappurtaġġ u s-Sezzjoni tal-Kontrolli Interni.

	2020	2021	2022	2023	2024
Total ta' Intervisti FOM Mitluba	566	653	705	761	516
Numru ta' investigazzjonijiet miftuħa	112	221	163	197	446
Każijiet solvuti	92	194	198	130	308
Total ta' Spezzjonijiet li saru fuq postijiet diversi	2	20	40	176	215

Sezzjoni tar-Rappurtaġġ

Kif imsemmi qabel f'dan ir-rapport annwali, din it-taqsima kellha rwol kruċjali fil-ħarsien tal-liġi u fil-prattiku li jiżguraw li l-applikanti, l-impjegaturi, u l-partijiet interessati kollha lokali involuti fil-proċessi relatati ma' ċittadini ta' pajjiżi terzi (TCNs) li jaħdmu u jgħixu f'Malta jkunu konformi mal-liġijiet u r-regolamenti kollha rilevanti.

Din it-taqsima kellha wkoll rwol sinifikanti f'każijiet ta' illegalitajiet relatati ma' indirizzi. Matul it-tieni kwart tal-2024, kien innutat żieda f'kuntratti ta' kiri foloz jew ffalsifikati kif ukoll f'approvazzjonijiet tal-Awtorità tad-Djar foloz. Dan wassal għal 42 investigazzjoni mmirata, minn fejn 9 ġew konklużi b'suċċess, u kienu jinvolvu total ta' 25 indirizz. Dawn il-każijiet ġew riferuti lill-Korp tal-Pulizija ta' Malta għal aktar azzjoni, inkluż proċeduri legali fil-qorti.

Il-kollaborazzjoni bejn is-Sezzjoni tar-Rapportaġġ, l-infurzar tal-liġi, u entitajiet regolatorji oħra kienet kruċjali biex jiġu identifikati u indirizzati attivitajiet illegali. Dawn l-isforzi wasslu għal numru ta' arresti u saħħew l-importanza tal-kooperazzjoni interdipartimentali biex tinżamm il-konformità regolatorja u l-kontabbiltà.

Sezzjoni **tal-Kontrolli Interni**

It-Taqsima tal-Kontrolli Interni li tagħmel parti mit-Taqsima tal-Compliance fi ħdan l-Aġenzija Identità sservi rwol kruċjali biex tkompli ssaħħaħ il-governanza korporattiva. L-istess sezzjoni tieħu ħsieb li timxi mar-regoli, ir-regolamenti u l-politiki interni, sabiex tassigura trasparenza sħiħa fl-organizzazzjoni. Barra minn hekk, permezz ta' etika xierqa u responsabbiltà, is-Sezzjoni tikkontribwixxi kultura ta' integrità fl-Aġenzija. Permezz ta' verifiki interni li jsiru fuq bażi regolari u verifiki tal-fatti, issaħħaħ l-effiċjenza tal-operat u tal-compliance filwaqt li tidentifika oqsma oħra li jista' jkollhom bżonn titjib.

Fl-2024, is-Sezzjoni tal-Kontrolli Interni wettqet total ta' tletin verifika ta' rapporti interni u 12-il evalwazzjoni interna u reviżjoni tas-sistema. Dawn l-isforzi wasslu għal 69 proposta ta' rakkomandazzjonijiet interni lill-Kap Eżekuttiv, immirati biex jindirizzaw in-nuqqasijiet filwaqt li jtejbu l-proċessi interni u l-kontrolli. Wara li ttieħdet l-azzjoni meħtieġa, is-Sezzjoni mhux biss identifikat l-oqsma li hemm ta' thassib iżda pprovdiet soluzzjonijiet konkreti biex tkompli ssaħħaħ il-governanza interna.

Identità,
Triq il-Wied, L-Imsida,
MSD 9020 MALTA

identita.gov.mt