SERVIZZ PUBBLIKU
dejjem miegħek

Charter ta' Servizz ta' Kwalità

Data meta magħmul: Ġunju 2021

Numru tal-Verżjoni: 3

Dipartiment responsabbli biex jaġġorna dan id-dokument: Direttorat għall-Ħarsien tal-Pjanti

Direttorat għall-Ħarsien tal-Pjanti
Ministeru għall-Agrikoltura, is-Sajd
u d-Drittijiet tal-Annimali (MAFA)
110, Triq Annibale Preca, Ħal Lija LJA1915

MINISTERU GĦALL-AGRIKOLTURA, IS-SAJD U D-DRITTIJIET TAL-ANNIMALI
DIRETTORAT GĦALL-ĦARSIEN TAL-PJANTI

WERREJ

1. Għan 4
2. Min aħna u x'nagħmlu 4
3. Prinċipji gwida 5
4. Klijenti Tad-Direttorat Għall-Ħarsien Tal-Pjanti 6
5. Impenn tas-Servizz 6
6. Kif tista' tikkuntattjana 8
7. Aħna qegħdin għad-dispożizzjoni tiegħek 8
8. Feedback u lmenti 9
9. Impenn għal titjib kontinwu 10
10. Appendiċi 1 12

1. GĦAN

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

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

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

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

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

2. MIN AĦNA U X'NAGĦMLU

IL-MISSJONI TAGĦNA

Id-Direttorat għall-Ħarsien tal-Pjanti għandu bħala missjoni l-ħarsien tas-saħħa u l-kwalità tal-produzzjoni tal-pjanti, taż-żrieragħ, u ta' materjal ieħor li jintuża għat-tkattir tal-pjanti. Dan isir billi jżomm milli jiġu introdotti u mferrxa organiżmi li jikkawżaw mard u dannu fil-pjanti, u billi jaħdem favur il-konservazzjoni u l-użu sostenibbli ta' riżorsi ġenetiċi ta' importanza fil-qasam tal-ikel u tal-agrikultura.

3. PRINĊIPJI GWIDA

L-operat kollu tagħna jimxi fuq u huwa kommess għall-10 Kriterji ta' Servizz ta' Kwalità:

AFFIDABILITÀ: L-informazzjoni pprovduta minna hija waħda affidabbli u b'garanzija ta' eżattezza fil-ħin li din tkun ġiet ipprovduta. Inti għandek id-dritt li titlob li kwalunkwe informazzjoni mogħtija minna tiġi kkonfermata bil-miktub.

TWEĠIB EFFETTIV: Aħna kommessi nirrispettaw il-Once-Only Principle billi nipprovdu servizz li huwa eżatt u f'waqtu, u dan waqt li nipprovdu pariri oġġettivi u infurmati fuq kwistjonijiet li jaqgħu taħt il-kompetenza tagħna. Aħna se niżguraw li l-klijent ikun appoġġjat mill-bidu sal-aħħar sabiex jirċievi s-servizz mitlub.

KOMPETENZA: L-istaff tagħna għandu l-ħiliet neċessarji biex jipprovdi servizz infurmat, imparzjali, u b'korteżija.

AĊĊESS: Is-servizzi tagħna huma faċilment aċċessibbli permezz ta' ħinijiet ta' ftuħ konvenjenti, servizz telefoniku effettiv, u servizzi online effiċjenti u personalizzati. L-uffiċċji pubbliċi tagħna huma fiżikament aċċessibbli għal persuni b'diżabilità.

KORTEŻIJA: Aħna niżguraw li s-servizz tagħna jiġi mogħti b'rispett u b'mod edukat, b'kunsiderazzjoni sħiħa lejn il-proprjetà tal-klijent.

KOMUNIKAZZJONI: Aħna kommessi li nżommuk infurmat b'lingwaġġ li m'għandux terminoloġija teknika, billi nisimgħuhom u nispjegawlhom is-servizz flimkien ma' kwalunkwe spejjeż involuti, skont u fejn applikabbli.

KREDIBILITÀ: Aħna niżguraw li d-deċiżjonijiet tagħna huma bbażati fuq proċeduri u kriterji definiti minn qabel u li dawn ikunu spjegati lilek b'mod ċar. L-istaff tagħna huwa marbut li jaġixxi b'mod etiku.

SIGURTÀ: Tittieħed attenzjoni biex niżguraw li l-uffiċċji pubbliċi tagħna huma f'konformità ma' rekwiżiti standard ta' sigurtà fiżika. Dawn huma maħsuba biex jassiguraw il-privatezza tiegħek. Kwalunkwe informazzjoni provduta se tintuża biss għall-iskop li għalih tkun miġbura, filwaqt li din l-informazzjoni se tiġi pproċessata f'konformità mal-leġiżlazzjoni rilevanti.

NIFHMU/INSIRU NAFU 'L-KLIJENT: Il-proċessi tagħna huma mfassla biex jgħinuna nifhmu u nissodisfaw il-bżonnijiet tiegħek u biex noħolqu l-inqas inkonvenjent possibbli, mingħajr ma niddiskriminaw abbażi ta' ġeneru, status, età, abilità, nazzjonalità, u twemmin reliġjuż u politiku.

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

4. KLIJENTI TAD-DIRETTORAT GĦALL-ĦARSIEN TAL-PJANTI

Id-Direttorat joffri s-servizzi tiegħu lill-bdiewa, il-produtturi, l-impurtaturi, l-aġenti u d-distributuri tal-pjanti u materjal ieħor relatat, liċ-ċentri kummerċjali li jkabbru u jbiegħu l-pjanti u materjal ta' dan it-tip (bħall-mixtliet u ħwienet), lis-sidien ta' mħażen u ċentri tal-kunsinna, lin-negozji li jimmanifatturaw materjal tal-imballaġġar, lis-sidien ta' negozji oħra li għandhom xogħol marbut mal-pjanti, ma' materjal relatat, u ma' riżorsi ġenetiċi li mhumiex ġejjin mill-bniedem, kif ukoll lill-konsulenti tekniċi, akkademiċi, xjentisti u riċerkaturi, għaqdiet volontarji, Ministeri, flimkien ma' entitajiet oħra tal-Gvern, u l-pubbliku in ġenerali.

5. IMPENN TAS-SERVIZZ

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

KOMUNIKAZZJONI	Speċifika, dritt għall-punt u mingħajr termini tekniċi. Kull informazzjoni tkun mogħtija kemm bil-Malti kif ukoll bl-Ingliż. Korrispondenza li nirċevuha bil-Malti nweġbuha bil-Malti, filwaqt li kull korrispondenza oħra tkun imwieġba bl-Ingliż.
BINJIET	Aċċess sħiħ għan-nies ta' kull abilità u ċertifikazzjoni regolari tas-sigurtà tal-binjiet mogħtija mill-awtoritajiet kompetenti.
TALBA GĦAL INFORMAZZJONI PERMEZZ TAS-SIT ELETTRONIKU/IMEJL/ TELEFOWN/MIDJA SOĊJALI/ POSTA TRADIZZJONALI	Tweġiba finali fi żmien 3 ijiem tax-xogħol.
TALBA GĦAS-SERVIZZ	Għamel referenza għall-Appendiċi 1 biex tara lista ta' servizzi.
TELEFONATI	Fil-jiem tax-xogħol, jitwieġbu mat-3 darba li jdoqq it-telefown.
RIKONOXXIMENT TAL-KOMUNIKAZZJONI	Fi żmien jum tax-xogħol minn meta tasal it-talba għall-informazzjoni jew applikazzjoni għal servizz. Din tista' ma tingħatax kemm-il darba s-servizz jew informazzjoni jingħataw fl-istess żmien.

APPUNTAMENTI	Tweġibiet għal talbiet għal appuntamenti jiġu pprovduti fi żmien jum tax-xogħol, bid-data tal-appuntament tkun sa 3 ijiem tax-xogħol mid-data tat-talba. Meta tattendi għall-appuntament mhux se jkollok l-ebda ħin ta' stennija. Se nirrispettaw il-ħin mogħti lilek. Jekk tasal tard, nirriżervaw id-dritt li l-appuntament tiegħek jerġa' jiġi skedat għal ħin/data differenti.
ĦIN FIL-KJU (FEJN APPLIKABBLI)	Inti tkun milqugħ/a mal-wasla tiegħek u jiġi mistoqsi lilek dwar x'għandek bżonn biex tinqeda. Tittieħed imbagħad għand l-uffiċjal 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 tinżamm aġġornata. Jekk għandek aċċess għall-internet, tista' ssib informazzjoni rilevanti fuq is-sit elettroniku tagħna: https://agrikoltura.gov.mt/en/phd/Pages/home.aspx
METODI TA' PAGAMENT	Pagamenti jiġu aċċettati onlajn skont l-applikazzjoni kkonċernata, fi flus kontanti fl-uffiċċju u permezz ta' ċekkijiet, indirizzati lid-Direttur Servizzi Korporattivi, MAFA.

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

6. KIF TISTA' TIKKUNTATTJANA

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

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

A. L-uffiċċji tagħna:
110, Triq Annibale Preca,
Ħal Lija, LJA1915

B. Ħinijiet tal-ftuħ:
1 ta' Ottubru – 15 ta' Ġunju:
Mit-Tnejn sal-Ġimgħa
07:30 – 12:30 u 13:00 – 15:30

16 ta' Ġunju – 30 ta' Settembru:
Mit-Tnejn sal-Ġimgħa 07:30 – 13:00

C. Bit-telefown:
Freephone 8007 2310 jew 2292 6535
jew 79008101.
Waqt il-ħinijiet t'hawn fuq imsemmija.

D. Bl-imejl:
plantprotection@gov.mt

E. Minn fuq is-sit elettroniku tagħna:
https://agrikoltura.gov.mt/en/phd/Pages/home.aspx

F. Apps tal-Mobile: Flora and Fauna

7. AĦNA QEGĦDIN GĦAD-DISPOŻIZZJONI TIEGĦEK

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

Aħna niżguraw li inti:

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

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

8. FEEDBACK U LMENTI

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

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

Feedback u lmenti jistgħu jintbagħtu kif ġej:

Direttorat għall-Ħarsien tal-Pjanti

- Personalment: billi tiġi fl-uffiċċji tagħna 110, Triq Annibale Preca, Ħal Lija LJA1915
- Bit-telefown: iċċemplilna freephone 8007 2310 jew 2292 6535 jew 79008101
- Bil-Posta: 110, Triq Annibale Preca, Ħal Lija LJA1915
- Bl-imejl: plantprotection@gov.mt
- L-app Rate the Public Service tista' titniżżel permezz tad-direttorju tal-maltapps jew ibbażata fuq il-web https://publicservice.gov.mt/mt/rtps/Pages/Home.aspx

servizz.gov

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

Meta tagħmel ilment:

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

Meta nindirizzaw l-ilmenti, aħna:

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

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

- Inwettqu investigazzjoni fuq il-problema/każ u nikkonkluduha malajr kemm jista' jkun, imma sa mhux aktar tard minn
  - 5 ijiem tax-xogħol (f'każijiet fejn nistgħu nikkonkludu l-każ aħna) jew
  - 10 ijiem tax-xogħol (f'każijiet fejn irridu nakkwistaw feedback minn dipartimenti jew entitatjiet oħra)

  minn meta nkunu rċivejna l-ilment u l-informazzjoni rekwiżita kollha;
- Ninfurmawk bil-miktub dwar l-eżitu tal-investigazzjoni tagħna fuq l-ilment tiegħek sa mhux aktar tard minn jumejn tax-xogħol mill-konklużjoni tal-investigazzjoni.

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

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

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

9. IMPENN GĦAL TITJIB KONTINWU

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

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

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

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

APPENDIĊI

10. APPENDIĊI 1

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

Servizz	Eliġibilità	Dak li huwa rikjest għal fini ta' konformità	Għażla ta' Applikazzjonijiet	Żmien stipulat li fih irid jingħata s-Servizz
Għoti ta' informazzjoni: mistoqsijiet ta' natura ġenerali.	Pubbliku ġenerali.	Mhux applikabbli.	Wiċċ imb wiċċ fl-uffiċċji f'Ħal Lija; bit-telefown fuq 8007 2310 jew 2292 6535 jew 7900 8101; jew b'imejl fuq: plantprotection@gov.mt	Mistoqsijiet bit-telefown jew walk-ins jitwieġbu immedjatament. Mistoqsijiet b'SMS jew fuq WhatsApp jitwieġbu f'ġurnata xogħol mit-talba. Mistoqsijiet b'imejl jirċievu konferma ta' rċivuta permezz ta' imejl awtomatika u r-risposta tingħata fi żmien jum tax-xogħol mid-data tat-talba. F'każ ta' mistoqsijiet kumplessi, ir-risposta finali tingħata fi żmien 3 ijiem tax-xogħol mid-data tat-talba.
Għoti ta' informazzjoni: mistoqsijiet ta' natura teknika.	Pubbliku ġenerali.	Mhux applikabbli.	Wiċċ imb wiċċ fl-uffiċċji f'Ħal Lija; bit-telefown fuq 8007 2310/ 2292 6535 jew b'SMS/WhatsApp 79008101; jew b'imejl fuq: plantquarantine@gov.mt	Fejn possibbli, mistoqsijiet bit-telefown jew messaġġi b'SMS/WhatsApp, jew walk-ins jiġu indirizzati immedjatament. Mistoqsijiet b'imejl jirċievu konferma ta' rċivuta permezz ta' imejl awtomatika u fejn possibbli r-risposta tingħata fi żmien jum tax-xogħol mid-data tat-talba. F'każ ta' mistoqsijiet kumplessi, il-klijent jiġi kkuntattjat fi żmien 3 ijiem tax-xogħol u jingħata risposta. Meta jkun hemm bżonn spezzjoni, jingħata appuntament fi żmien jum tax-xogħol. Kwalunkwe talba għal informazzjoni nieqsa tinħareġ fi żmien jum tax-xogħol u t-tweġiba finali tintbagħat fi żmien 3 ijiem tax-xogħol minn meta tasal l-informazzjoni addizzjonali.
Għoti ta' pariri rigward il-politika agrikola.	Pubbliku ġenerali.	Mhux applikabbli.	Wiċċ imb wiċċ fl-uffiċċji f'Ħal Lija; bit-telefown fuq 8007 2310/ 2292 6535 jew b'SMS/WhatsApp 79008101; jew b'imejl fuq: plantprotection@gov.mt	Fejn possibbli, mistoqsijiet bit-telefown jew walk-ins jiġu indirizzati immedjatament. F'każ li l-uffiċjal ma jkunx disponibbli personalment, il-klijent għandu jiġi kkuntattjat fi żmien jum tax-xogħol. Mistoqsijiet b'imejl jirċievu konferma ta' rċivuta permezz ta' imejl awtomatika u r-risposta tingħata fi żmien jum tax-xogħol mid-data tat-talba. Kwalunkwe talba għal informazzjoni nieqsa tinħareġ fi żmien jum tax-xogħol u t-tweġiba finali tintbagħat fi żmien 3 ijiem tax-xogħol minn meta tasal l-informazzjoni addizzjonali. Għal talbiet kumplessi li jeħtieġu riċerka u konsultazzjoni, il-klijent jiġi infurmat fi żmien jum tax-xogħol u tingħata tweġiba finali fi żmien 10 ijiem tax-xogħol.

Notifika dwar organiżmi ta' ħsara miċ-ċittadini.	Iċ-ċittadini kollha, skont l-obbligi legali taħt l-Att dwar il-Kwarantina tal-Pjanti 2001. Artiklu 20 (2).	Fil-każ li tkun meħtieġa spezzjoni biex tidentifika jew tivverifika l-preżenza ta' organiżmi ta' ħsara, il-klijent għandu jagħti aċċess lill-ispetturi.	In-notifiki jistgħu jsiru: i) personalment fl-uffiċċji f'Ħal Lija. ii) bit-telefown fuq 80072310/ 2292 6535. iii) b'SMS jew WhatsApp fuq 79008101 iv) b'imejl fuq: plantquarantine@gov.mt v) permezz tal-app 'Flora and Fauna' fuq smart phones. L-użu tal-app għandu jsir skont it-Termini u l-Kundizzjonijiet applikabbli.	In-notifiki kollha jiġu rrikonoxxuti fi żmien 24 siegħa F'każijiet fejn tkun meħtieġa spezzjoni tas-sit, il-klijent jiġi mgħarraf bit-telefown, permezz ta' imejl jew stedina tal-kalendarju, bid-data u l-ħin tal-ispezzjoni, mill-inqas ġimgħa qabel. Fil-każ ta' kwistjonijiet urġenti, l-ispezzjoni tas-sit għandha ssir malajr kemm jista' jkun. Il-PPD jinforma lill-klijent bir-riżultat tan-notifiki bil-miktub (bil-posta kif ukoll bl-imejl), fi żmien jum tax-xogħol mill-ħruġ tar-riżultati tat-test.
Reġistrazzjoni ta' ksib ta' riżorsi ġenetiċi u l-ħruġ taċ-ċertifikat.	Entitajiet Akkademiċi u ta' Riċerka u professjonisti li għandhom fil-pussess tagħhom kollezzjonijiet ħajjin li jikkonsistu f'popolazzjonijiet ta' razza ta' annimal, varjetà ta' pjanta, jew organiżmi oħra li huma indiġeni, endemiċi, tradizzjonali, jew relikwi fin-natura, li oriġinaw f'Malta, jew ġew naturalizzati qabel it-12 ta' Ottubru 2014 skont ir-Regolament tal-UE 511/2014 u SL 549.111. Irreferi għaċ-Checklist: https://agrikoltura.gov.mt/en/phd/Documents/registrationGenRes/userGuideRegistrationOfGeneticResources.pdf Irreferi għaċ-Checklist: https://agrikoltura.gov.mt/en/phd/Documents/registrationGenRes/checklistRegistrationOfGeneticResources.pdf	L-applikazzjoni oriġinali stampata għandha tiġi sottomessa. Applikazzjonijiet elettroniċi huma aċċettati jekk ikunu segwiti bis-sottomissjoni tal-oriġinali. L-applikazzjoni għandha tinkludi: • l-informazzjoni ta' kuntatt; • informazzjoni dwar ir-riżorsi ġenetiċi; • informazzjoni tar-repożitorju; • informazzjoni dwar l-entità tat-tgħammir; • informazzjoni dwar it-tgħammir; • ktieb tal-merħla, jekk applikabbli; • Ċertifikat tad-DNA jew karatterizzazzjoni morfoloġika minn espert professjonali, jekk applikabbli.	Il-formola tal-applikazzjoni tista' tiġi pprovduta personalment fl-uffiċċji f'Ħal Lija, jew tintbagħat bil-posta jew b'imejl billi tintbagħat talba fuq: plantprotection@gov.mt jew bl-applikazzjoni li tinsab onlajn fuq: https://www.servizz.gov.mt/mt/Pages/Ambjent-Energija Biedja-u-Sajd/Biedja/Ortikultura/WEB05291/default.aspx	L-applikazzjonijiet jingħatalhom konferma ta' rċevuta fi żmien 24 siegħa minn meta jiġu riċevuti jew immedjatament jekk jingħataw personalment. L-ivverifikar tal-applikazzjonijiet għal dokumenti jew informazzjoni nieqsa għandu jsir fi żmien jum tax-xogħol, u l-klijenti jiġu infurmati kif xieraq. L-applikazzjoni tiġi pproċessata fi żmien 7 ijiem tax-xogħol, u wara dan il-klijent jiġi mgħarraf li l-applikazzjoni tiegħu/tagħha ġiet aċċettata jew miċħuda. *Applikazzjonijiet aċċettati*: Ċertifikat ta' Reġistrazzjoni jinħareġ fi żmien jum tax-xogħol mit-tlestija tal-ipproċessar tal-applikazzjoni. Il-klijent ikun mgħarraf u kopja taċ-Ċertifikat ta' Reġistrazzjoni jintbagħtlu bil-posta. *Applikazzjonijiet miċħuda:* Applikazzjonijiet miċħuda jiġu mgħarrfa fi żmien ġurnata tax-xogħol mit-tlestija tal-ipproċessar tal-applikazzjoni.

Awtorizzazzjoni għall-aċċess u l-użu tar-riżorsi ġenetiċi nazzjonali għal skop ta' riċerka jew innovazzjoni kummerċjali jew mhux kummerċjali.	Individwi jew entitajiet li jixtiequ jaċċessaw jew jużaw riżorsi ġenetiċi u d-derivattivi tagħhom kif stipulat f' S.L. 549.111. Irreferi għall-gwida: https://agrikoltura.gov.mt/en/phd/Documents/accessGenRes/userGuideAuthorisationAccessUseGeneticResources.pdf Irreferi għaċ-Checklist: https://agrikoltura.gov.mt/en/phd/Documents/accessGenRes/checklistAuthorisationAccessUseGeneticResources.pdf	L-applikazzjoni oriġinali stampata għadha tiġi sottomessa. Applikazzjonijiet elettroniċi huma aċċettati jekk ikunu segwiti bis-sottomissjoni tal-oriġinali. L-applikazzjoni għandha tinkludi: • l-informazzjoni ta' kuntatt; • informazzjoni dwar ir-riżorsi ġenetiċi; • informazzjoni tar-repożitorju; • informazzjoni dwar l-entità tat-tgħammir; • informazzjoni dwar it-tgħammir; • ktieb tal-merħla, jekk applikabbli; • Ċertifikat tad-DNA jew karatterizzazzjoni morfoloġika minn espert professjonali, jekk applikabbli. L-utent huwa marbut li jissottometti rapporti ta' progress annwali u dikjarazzjonijiet obbligatorji skont il-leġislazzjoni.	L-applikazzjonijiet jistgħu jiġu sottomessi onlajn fuq https://www.servizz.gov.mt/mt/Pages/Ambjent_-Ener_ija_Biedja-u-Sajd/Biedja/Biedja/WEB05310/default.aspx Jistgħu wkoll jiġu pprovduti personalment fl-uffiċċji f'Ħal Lija jew mibgħuta bil-posta jew b'imejl billi tintbagħat talba fuq: plantprotection@gov.mt	L-applikazzjonijiet tingħatalhom konferma ta' rċivuta fi żmien 24 siegħa minn meta jaslu jew immedjatament jekk jingħataw personalment. L-ivverifikar tal-applikazzjonijiet għal dokumenti jew informazzjoni nieqsa jsir fi żmien jum tax-xogħol, u l-klijenti jiġu infurmati kif xieraq. Wara l-ipproċessar amministrattiv u tekniku tal-applikazzjoni, il-klijent jiġi infurmat fi żmien 10 ijiem tax-xogħol jekk: • l-applikazzjoni ġiet aċċettata u m'hemm bżonn l-ebda informazzjoni oħra. • l-applikazzjoni hija sospiża minħabba informazzjoni nieqsa. • l-użu ta' riżorsi ġenetiċi jaqa' 'l barra mill-ambitu u ma jeħtieġx PIC. • hija miċħuda. Jekk l-applikazzjoni ġiet aċċettata, ċ-ċertifikat diġitali jinħareġ u jintbagħat lill-klijent bl-imejl.
Reġistrazzjoni mal-Istat u l-ħruġ ta' liċenzji bħala konsulent tekniku f': • ġestjoni integrata tal-pesti • l-immaniġġjar tal-ħamrija • standards tar-razza għat-Tiġieġa Sewda Maltija.	Individwi li jistgħu juru għarfien, kompetenza u riżorsi fis-suġġett skont id-dokumenti tal-Gwida tal-Utent. Irreferi għall-gwida: https://agrikoltura.gov.mt/en/phd/Documents/technicalBlackChicken/userGuideRegistrationTechnicalAdvisorBreedStandardsMBC.pdf Irreferi għaċ-Checklist: https://agrikoltura.gov.mt/en/phd/Documents/technicalBlackChicken/checklistRegistrationTechnicalAdvisorsBreedStandardsMalteseBlackChicken.pdf	L-applikazzjoni oriġinali stampata għandha tiġi sottomessa. Applikazzjonijiet elettroniċi huma aċċettati wkoll jekk ikunu segwiti bis-sottomissjoni tal-oriġinali. Il-ħlas ta' reġistrazzjoni ta' €50 huwa meħtieġ u dan ma jingħatax lura. Iċ-ċertifikati tal-liċenzja huma validi għal tliet snin. Għat-tiġdid tal-liċenzja, ikun hemm bżonn sottomissjoni ta' applikazzjoni ġdida.	L-applikazzjonijiet jistgħu jiġu sottomessi personalment fl-uffiċċji f'Ħal Lija, bil-posta jew b'imejl fuq: plantprotection@gov.mt	Konferma ta' rċivuta tinħareġ immedjatament għal walk-ins jew fi żmien 24 siegħa għall-applikazzjonijiet li jaslu bil-posta. Messaġġ awtomatiku jinħareġ għas- sottomissjonijiet b'imejl. Fi żmien 15-il ġurnata minn meta tasal l-applikazzjoni, il-klijent jiġi infurmat b'imejl jekk l-applikazzjoni ġietx aċċettata jew le. *Applikazzjonijiet aċċettati*: il-klijent huwa mitlub iħallas il-miżata ta' reġistrazzjoni permezz ta' flus kontanti jew ċekk fi żmien 15-il ġurnata min-notifika. Fi żmien jum tax-xogħol mill-ħlas, il-klijent ikun reġistrat fir-Reġistru tal-Konsulenti Tekniċi. Ċertifikat ta' Reġistrazzjoni ffirmat jintbagħat lill-konsulent bil-posta fi żmien jum tax-xogħol mir-reġistrazzjoni. *Applikazzjonijiet miċħuda*: l-applikanti jistgħu jappellaw bil-kitba liċ-Ċentru ta' Arbitraġġ fi żmien 15-il ġurnata min-notifika.

Reġistrazzjoni mal-Istat fir-Reġistru Uffiċjali ta' Malta ta' operaturi professjonisti u l-ħruġ taċ-ċertifikat tal-konformità.	Individwi jew entitajiet involuti f'xi waħda mill-attivitajiet li ġejjin: • jipproduċu, jinnegozjaw u jimportaw pjanti u prodotti tal-pjanti. • jipproduċu jew iżommu kwalunkwe maħżen kollettiv jew ċentri ta' spedizzjoni. • jittrattaw l-injam bi trattament bis-sħana skont ISPM15. Irreferi għall-gwida: https://agrikoltura.gov.mt/en/phd/Documents/registrationMOR/userGuideRegistrationMaltaOfficialRegister.pdf Irreferi għaċ-Checklist: https://agrikoltura.gov.mt/en/phd/Documents/registrationMOR/checklistRegistrationProfessionalOperatorsMOR.pdf	L-applikazzjoni għandha tinkludi din l-informazjoni: • Sistema ta' rekords disponibbli; • Post għas-segregazzjoni tal-kunsinni; • Żona xierqa għall-ispezzjoni preżenti fuq il-post. • Lista tal-prodotti kkonċernati; • Pjan ta' sit ġeoreferenzjat tal-post (jekk rilevanti); • Pjan dettaljat għas-segregazzjoni tal-kunsinna f'każ ta' suspett / infestazzjoni minn organiżmi ta' ħsara (jekk rilevanti). Il-konformità ma' dawn il-kriterji tiġi vverifikata wkoll matul l-ispezzjoni fuq il-post, jekk applikabbli. Iċ-Ċertifikat ta' Konformità MOR huwa validu għal sena mid-data tal-ħruġ.	Operaturi kummerċjali jistgħu jimlew l-applikazzjoni fuq: https://www.servizz.gov.mt/mt/Pages/Ambjent_-Ener_ija_-Biedja-u-Sajd/Biedja/Ortikultura/WEB05265/default.aspx L-applikazzjonijiet jistgħu wkoll jiġu sottomessi personalment fl-uffiċċji ta' Ħal Lija jew bil-posta. Talbiet għal assistenza dwar kif għandha timtela l-applikazzjoni jistgħu jsiru bit-telefown fuq 8007 2310/2292 6535 jew b'messaġġ SMS jew WhatsApp fuq 79008101 jew b'imejl fuq plantquarantine@gov.mt	Konferma ta' rċivuta tinħareġ immedjatament għal walk-ins jew fi żmien 24 siegħa għal applikazzjonijiet li jaslu bil-posta. Messaġġ awtomatiku jinħareġ għal sottomossonijiet bl-e-forms. Appuntament ikun skedat fi żmien jum tax-xogħol minn meta tasal it-talba għal assistenza biex timtela l-applikazzjoni. Applikazzjonijiet kompluti jiġu riveduti u vvalutati fi żmien 3 ijiem tax-xogħol u appuntament għal spezzjoni għandu jiġi skedat matul dan il-perjodu. Fi żmien 5 ijiem tax-xogħol mill-ispezzjoni, il-klijent jirċievi rapport ta' spezzjoni u ċertifikat ta' konformità permezz ta' imejl. F'każ ta' nuqqasijiet, il-klijenti jiġu mgħarrfa u jingħataw perjodu ta' konċessjoni biex jirrettifikaw u jkomplu l-proċess. Iċ-ċertifikat ta' konformità jintbagħat bil-posta lill-klijent fi żmien jum tax-xogħol mir-reġistrazzjoni.
Ħruġ ta' ċertifikati fitosanitarji jew ċertifikati fitosanitarji għall-esportazzjoni jew esportazzjoni mill-ġdid.	Operaturi professjonali reġistrati li jixtiequ jesportaw pjanti, materjal tal-pjanti, żrieragħ, u affarijiet oħra li ġejjin mill-pjanti barra minn Malta lejn pajjiżi terzi, f'konformità ma' S.L. 433.03.	Klijenti li jeħtieġu ċertifikati fitosanitarji għandhom jinnotifikaw lill-uffiċjal responsabbli mhux aktar tard minn 48 siegħa qabel il-ħin skedat tal-esportazzjoni. Miżati japplikaw skont ir-regolament 19A u l-Iskeda XXVI ta' S.L. 433.03. Jistgħu japplikaw ħlasijiet addizzjonali skont ir-Regolament 19A (1) (b); 19A (2) (ħlasijiet ta' sahra); 19A (4) (a) (spejjeż tat-trasport); u 19A (5) (ħlasijiet ta' dewmien).	Talbiet għall-ħruġ taċ-ċertifikat isir billi tintbagħat imejl fuq: plantquarantine@gov.mt. Bid-dettalji li ġejjin: • Dettalji u indirizz tal-esportatur; • Indirizz tal-importatur (u pajjiż); Numru tal-kontenitur; • Numru tas-siġill; • Polza tat-tagħbija; • Komodità jew isem xjentifiku tal-komodità; • Piż nett u gross tal-kunsinna. Dettalji jinsabu fuq: https://agrikoltura.gov.mt/en/phd/Pages/phytosanitaryCertificates.aspx	Malli tasal it-talba, għandu jingħata appuntament fi żmien 24 siegħa sabiex il-PPD iwettaq spezzjoni tas-sit (inklużi spezzjonijiet dokumentarji u kontrolli fitosanitarji u biex joħroġ ċertifikat għall-esportazzjoni jew l-esportazzjoni mill-ġdid. Dan isir fi żmien 48 siegħa minn meta jiġi notifikat mill-klijent. Iċ-ċertifikat m'għandux jinħareġ qabel 14-il jum tax-xogħol qabel id-data li fiha l-pjanti, il-prodotti mill-pjanti jew prodotti oħra jitilqu minn Malta.

NOTES

SERVIZZ
PUBBLIKU
dejjem aħjar għalik