servizz pubbliku

Dipartiment tas-Sigurtà tal-Avjazzjoni (AVSEC Malta)

MIN AĦNA

Id-Dipartiment tas-Sigurtà tal-Avjazzjoni (AVSEC Malta), li jaqa' taħt il-Ministeru għall-Intern, is-Sigurtà u x-Xogħol, twaqqaf oriġinarjament bħala OMAS fl-1 ta' April 1995 bħala r-regolatur għas-sigurtà tal-avjazzjoni f'Malta. Il-missjoni tagħna hi li niżviluppaw, nirregolaw u nimmaniġġjaw sistema sigura tal-avjazzjoni, u nipprovdu servizzi ta' sigurtà adegwati għall-protezzjoni tal-proprjetà kollha u l-partijiet interessati fl-industrija tal-avjazzjoni f'Malta. AVSEC Malta tiżgura li l-attivitajiet tas-sigurtà jitwettqu f'konformità mal-istandards internazzjonali li ġew adottati minn Malta bħala riżultat tas-sħubija tagħha f'organizzazzjonijiet bħall-Unjoni Ewropea (UE), l-Organizzazzjoni Internazzjonali tal-Avjazzjoni Ċivili (ICAO) u l-Konferenza Ewropea tal-Avjazzjoni Ċivili (ECAC). Il-klijenti tagħna jinkludu maniġers tas-sigurtà, istrutturi tas-sigurtà, persunal tas-sigurtà, piloti, membri tal-ekwipaġġ u ħaddiema oħra fl-avjazzjoni.

L-IMPENN TAGĦNA LEJN IL-KLIJENTI

Livell ta' servizz li wieħed jistenna meta jikkuntattja jew iżur l-Uffiċċji tagħna:

- Aħna se nittrattawk b'rispett u b'mod professjonali.
- Aħna niggarantixxu l-kunfidenzjalità fuq kwalunkwe skambju ta' informazzjoni.
- L-istandards tas-servizzi tagħna huma konformi mad-Direttiva 4-2, Standards għas-Servizz ta' Eċċellenza offrut mill-Amministrazzjoni Pubblika lill-Pubbliku u l-Impjegati Pubbliċi.
- Il-lista tas-servizzi offruti tinsab fil-ħolqa li ġejja: *https://aviationsecurity.gov.mt/servizzi/*

X'GĦANDEK TISTENNA META TIKKUNTATTJANA

L-informazzjoni kollha tingħata kemm bil-Malti kif ukoll bl-Ingliż. Aħna nimpenjaw ruħna li nwieġbu l-mistoqsija tiegħek fi żmien jum 1 tax-xogħol, jew skont il-perjodi ta' żmien stipulati fid-Direttiva 4-2.

Meta tikkuntattjana bit-telefon

Nimpenjaw ruħna li nwieġbu mat-3 darba li jdoqq it-telefon, b'mod ċar u b'għarfien. L-uffiċjali ser jidentifikaw ruħhom u jittrattawk b'korteżija u rispett.

Meta żżur l-Uffiċċji tagħna

L-uffiċċji tagħna joffru ambjent nadif u sigur, u se niżguraw li s-servizzi tagħna jkunu aċċessibbli għal persuni b'diżabilità. Il-ħin ta' stennija se jkun ta' madwar 15-il minuta f'ċirkustanzi normali.

Meta tikkuntattjana permezz ta' ittra jew email

Se nibagħtu konferma fi żmien 1 jum tax-xogħol minn meta nirċievu l-ittra jew l-email tiegħek.

Appuntamenti

Tweġibiet għal talbiet għal appuntamenti jiġu provduti fi żmien 1 jum tax-xogħol, bid-data tal-appuntament tkun fi żmien 7 ijiem tax-xogħol mid-data tat-talba. Madankollu, appuntamenti jistgħu jiddependu minn listi ta' stennija tad-Dipartiment u talbiet urġenti li jistgħu jingħataw prijorità.

RESPONSABBILTAJIET TAL-KLIJENT

Il-klijenti huma mistennija li: Jipprovdu informazzjoni kompluta u korretta. Jittrattaw il-ħaddiema b'korteżija u rispett. Iżommu mal-ħinijiet u l-appuntamenti allokati meta applikabbli.

AĦNA NIVVALUTAW IL-FEEDBACK TIEGĦEK

Jekk tixtieq tissottometti feedback, suġġerimenti, jew ilmenti ġentilment:

- Ikkuntattjana skont id-dettalji murija hawn: *https://aviationsecurity.gov.mt/en/contact/*
- Permezz tas-servizz.gov billi ċċempel fuq 153, jew online fuq *Issottometti ilment*

Il-kunfidenzjalità tiegħek tkun garantita. Tirċievi l-feedback tagħna fi żmien 3 ijiem tax-xogħol.

KIF TIKKUNTATTJANA

- Dipartment tas-Sigurtà tal-Avjazzjoni, Gate 5, Ajruport Internazzjonali ta' Malta, Ħal Luqa LQA 4000 Malta
- Mit-Tnejn sal-Ġimgħa; Xitwa: 08:00-16:00; Sajf: 08:00-13:00 Sibtijiet, Ħdud u Festi Pubbliċi : Magħluqa
- *https://aviationsecurity.gov.mt*
- Sabiex jiġi ffaċilitat il-kuntatt mal-uffiċċju: *avsec@gov.mt* - +356 2369 6672/3