servizz pubbliku

L-Awtorità ta' Malta dwar il-Komunikazzjoni (MCA)

MIN AĦNA

L-Awtorità ta' Malta dwar il-Komunikazzjoni (MCA) twaqqfet fl-2001 u hija l-entità responsabbli għar-regolamentazzjoni tad-diversi setturi tal-komunikazzjoni elettronika, li jinkludu s-servizzi tat-telefonija fissa, mowbajl, Internet u distribuzzjoni tat-TV. L-Awtorità tirregola wkoll oqsma oħra inkluż s-servizzi postali, kummerċ elettroniku u tinforza numru ta' regolamenti Ewropej fuq servizzi diġitali. Il-missjoni tal-MCA hija bbażata fuq żewġ objettivi primarji:

- Li tippromwovi u tissalvagwardja kompetizzjoni sostenibbli, l-għażla tal-klijenti u l-valur għall-flus fis-setturi tal-komunikazzjonijiet elettroniċi, tal-kummerċ elettroniku u tal-posta; u
- Li jiġi ffaċilitat l-iżvilupp ta' ambjent li jwassal għall-investiment, innovazzjoni, inklużjoni soċjali u tkabbir ekonomiku.

Wieħed mill-għanijiet strateġiċi tal-MCA huwa li jiġi assigurat li l-utenti jkollhom aċċess għal servizzi trasparenti u ta' kwalità għolja. Biex twettaq dan ir-rwol, l-MCA tieħu ħsieb li tipprovdi informazzjoni għall-mistoqsijiet li jiġu mill-utenti u tinvestiga lmenti li jiltaqgħu magħhom l-utenti relatati ma' kwalunkwe mis-servizzi li tirregola.

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 Standard għas-Servizz ta' Eċċellenza offrut mill-Amministrazzjoni Pubblika lill-Impjegati Pubbliċi.
- Il-lista tas-servizzi offruti tinsab fil-ħolqa li ġejja: *https://www.mca.org.mt/mt/consumer/help*

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 skond il-perjodi ta' żmien stipulat 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'kortesija u rispett.

Meta żżur id-Dipartiment

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 15-20 minuta f'ċirkustanzi normali.

Meta tikkuntattjana permezz ta' ittra jew email

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

Appuntamenti

Tweġibiet għal talbiet għal appuntamenti jiġu provduti fi żmien jum 1 tax-xogħol, bid-data tal-appuntament tkun fi żmien 2 jumejn tax-xogħol mid-data tat-talba.

RESPONSABBILTAJIET TAL-KLIJENT

Il-klijenti huma mistennija li: Jipprovdu informazzjoni kompluta u korretta. Jittrattaw il-ħaddiema b'kortesija 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://www.mca.org.mt/mt/consumer/help*
- Permezz tas-servizz.gov billi ċċempel fuq 153, jew online fuq *Issotometti ilment*

Il-kunfidenzjalità tiegħek tkun garantita. Tirċievi il-feedback tagħna fi żmien 20 jum tax-xogħol.

KIF TIKKUNTATTJANA

- Malta Communications Authority, Valletta Waterfront, Pinto Wharf, Floriana, FRN1913, Malta
- Mit-Tnejn sal-Ħamis: 09:00-17:00, il-Ġimgħa 0900:-14:00; Sibtijiet, Ħdud u Festi Pubbliċi : Magħluqa
- *www.mca.org.mt*; *https://www.mca.org.mt/mt/consumer/forms/enquiries*
- Sabiex jiġi ffaċilitat il-kuntatt mas-servizzi u d-dipartment: *customercare@mca.org.mt*; +356 2133 6840
- Permezz tal-midja soċjali: