



Malta

Il-proġett tal-FSE "Mystery Shopper – Titjib tal-prestazzjoni fl-Amministrazzjoni Pubblika li jwassal għal Servizz ta' Eċċellenza"

Fatti ewlenin

OBJETTIV SPEĊIFIKU TAL-PROGRAMM OPERAZZJONALI

"Mystery Shopper – Titjib tal-prestazzjoni fl-Amministrazzjoni Pubblika li jwassal għal Servizz ta' Eċċellenza"

GRUPPI FIL-MIRA



Klijenti fl-istazzjonijiet tas-servizzi differenti fil-Ministeri u d-Dipartimenti tas-Servizz Pubbliku

ORGANIZZAZZJONI BENEFIĊJARJA

Id-Diviżjoni dwar Nies u Standards (Uffiċċju tal-Prim Ministru)

DEWMIEN TAL-PROĠETT

01/03/2016 – 31/12/2020

KOORDINATUR

Id-Direttorat għal Kwalità u Standards, id-Diviżjoni dwar Nies u Standards, l-Uffiċċju tal-Prim Ministru



joseph.j.bugeja@gov.mt

SHAB

M/A

BAGĪT

EUR 1,725,000

Kontribuzzjoni mill-FSE

EUR 430,000

Kontribuzzjoni mill-baġit nazzjonali tar-Repubblika ta' Malta



SIT WEB TAL-PROĠETT/ORGANIZZAZZJONI



<http://bit.ly/2RNFZgT>
<http://bit.ly/2TRuO9N>



<http://bit.ly/2NVhz4h>

Attivitajiet implimentati

Il-proġetti ta' Mystery shopper imwettqa f'650 sit ta' servizzi, li rriżultaw f'rakkomandazzjonijiet.

RAKKOMANDEZZJONIJIET IMPLIMENTATI SKONT IL-KATEGORIJA



Ġestjoni tal-assistenza tal-klijent generali



Titjib tat-tanġibbli



Titjib tat-tanġibbli



Ohrajn

KISBIET EWLENIN TAL-PROĠETTI



Assistenza tal-Klijent: Holqien ta' atmosfera serena fiż-żoni tal-istennija permezz tat-titjib tal-ġestjoni tal-kjuwijiet.



Assistenza tal-Klijent: Titjib tal-kunfidenzjalità; komprensioni tal-bżonnijiet tal-klijenti u li wieħed jisma' lill-klijenti.



Taħriġ dwar il-Klijenti: Tishih tal-hila tal-persunal tal-assistenza tal-klijenti u tal-persunal li jkollu kuntatt maċ-ċittadini biex jinghataw is-servizzi.



Taħriġ dwar il-Klijenti: Taħriġ dwar kif jinkiseb servizz ta' eċċellenza.



Access Online tas-Servizzi: Inkluzjoni ta' informazzjoni essenzjali li tingħata fuq il-paġna web rilevanti tas-servizz.



Sigurtà, Saħħa u Sikurezza: Holqien ta' zona għall-klijenti li hija sigura u sikura, li hija nadifa b'mod generali.



Tanġibbli: Agġornament tas-servizzi tal-bini, l-aktar l-aċċessibbiltà ta' tagħhom għal persuni b'dizabilità.



Tanġibbli: Provvista ta' sinjali xierqa fuq ġewwa u fuq barra li jiffacilitaw l-aċċess fiżiku.

Il-vjaġġ tal-proġett mill-konċepiment sar-riżultati

STADJU INIZJALI

KUNTEST TAL-PROĠETT

Dan l-istudju ta' każ huwa dwar l-implimentazzjoni ta' **programm ta' ġestjoni tal-bidla** permezz ta' pakkett ta' diversi riformi tas-servizz pubbliku li rriżultaw mix-xewqa li tiżdied il-kwalità tas-servizzi permezz tat-tnedija ta' approċċ ta' "**Servizz ta' Eċċellenza**". Kwistjoni bażika li riedet tiġi indirizzata kienet l-għażla ta' metodu xieraq biex titmexxa 'l quddiem l-inizjattiva ta' "**Servizz ta' Eċċellenza**". Wara deliberazzjoni, intgħażlet il-**metodoloġija ta' Mystery Shopper**.



GĦAN TAL-PROĠETT

Il-Proġett Mystery Shopper għandu l-għan li **jtejjeb l-esperjenza tal-klijent** fl-istazzjonijiet tas-servizzi differenti fil-Ministeri u d-Dipartimenti tas-Servizz Pubbliku Malti. Permezz ta' rapportar dettaljat, in-nuqqasijiet tas-servizz tal-klijent jiġu identifikati u sussegwentement indirizzati, li jwassal għal servizz iktar effiċjenti u professjonali. Barra dan, il-Proġett Mystery Shopping huwa konness ma' **inizjattiva ta' Tikketta ta' Kwalità** li tirrikonoxxi l-isforz tad-Dipartimenti għat-titjib tal-kwalità tas-servizzi li jingħataw lill-ispettru wiesa' ta' klijenti tal-gvern.

FAŽI TAL-PROĠETT

L-ISFIDI ELWENIN IFFAĊĊJATI, U D-DIFFIKULTAJIET LI NQALGĦU

L-isfidi ewlenin iffaċċjati għall-implimentazzjoni b'suċċess tal-proġett jinkludu: (a) **reżistenza** għall-bidla u aċċettazzjoni tal-istatus quo; (b) **mentalità kompartmentalizzata** li tostakola l-motivazzjoni għall-kollaborazzjoni; (c) riluttanza biex titwettag **reviżjoni tal-proċessi** permezz tal-applikazzjoni ta' riinginerija tal-proċessi tan-negozju; (d) nuqqas ta' **prijoritizzazzjoni** u rikonoxximent ta' approċċ lejn l-għoti tas-servizzi pubbliċi li huwa ċċentrat fuq il-klijent; u (e) l-kumplessità biex jinkiseb **impenn** mill-partijiet interessati kollha.



L-ISFIDI ELWENIN IFFAĊĊJATI, U D-DIFFIKULTAJIET LI NQALGĦU

L-isfidi ewlenin iffaċċjati għall-implimentazzjoni b'suċċess tal-proġett jinkludu: (a) **reżistenza** għall-bidla u aċċettazzjoni tal-istatus quo; (b) **mentalità kompartmentalizzata** li tostakola l-motivazzjoni għall-kollaborazzjoni; (c) riluttanza biex titwettag **reviżjoni tal-proċessi** permezz tal-applikazzjoni ta' inginerija mill-ġdid tal-proċessi tan-negozju; (d) nuqqas ta' **prijoritizzazzjoni** u rikonoxximent ta' approċċ lejn l-għoti tas-servizzi pubbliċi li huwa ċċentrat fuq il-klijent; u (e) l-kumplessità biex jinkiseb **impenn** mill-partijiet interessati kollha.

RIŻULTATI, IMPATTI

RIŻULTATI EWLENIN U FATTURI TA' SUĊĊESS

Il-kisbiet s'issa jinkludu: Simplifikazzjoni tal-proċessi għall-konvenjenza tal-pubbliku ġenerali; Titjib tal-għoti tas-servizzi permezz tat-tnaqqis tal-hinijiet ta' stennija; Tishih tas-servizzi tal-front office; Aġġornament tas-sistema tal-appuntamenti u l-ġestjoni tal-kjuwijiet, titjib tal-esperjenza tal-klijent fir-reception u s-service desks; Holqien ta' atmosfera serena fiż-żona tal-istennija permezz tat-titjib tal-ġestjoni tal-kjuwijiet; Titjib tal-privatezza u l-kunfidenzjalità; Komprensjoni tal-htigijiet tal-klijenti u li l-klijent jiġi mismugħ; Tishih tal-proċess tal-personal tal-assistenza tal-klijenti u l-personal li jkollu kuntatt maċ-ċittadini biex jingħataw is-servizzi; Tahriġ dwar kif jinkiseb servizz ta' eċċellenza; Inkluzjoni ta' informazzjoni essenzjali li trid tingħata fuq il-pagna web rilevanti tas-servizz: narrattiva shiħa tas-servizz, taqsima ta' FAQ, dettalji tal-lokazzjoni u dettalji tal-kuntatt, zieda tal-preżenza fil-midja soċjali, kif ukoll il-provvista ta' formoli elettronici li jippermettu liċ-ċittadini japplikaw għas-servizz online; Holqien ta' zona tal-klijenti sigura u sikura, li hija nadifa b'mod ġenerali, id-disponibbiltà ta' tojli, ir-rispett tal-privatezza, u l-provvista ta' privatezza adegwata waqt u wara li jingħata s-servizz. Sensibilizzazzjoni u tahriġ dwar il-protezzjoni tad-data u l-prinċipji tal-GDPR; Aġġornament tas-servizzi tal-bini, l-aktar l-aċċess għalihom għal persuni b'diżabilità, fejn wieheh ikollu spazju intern intelliġenti u pulit li jaħdem għall-konvenjenza tal-klijent, u l-provvista ta' sinjali xierqa fuq ġewwa u fuq barra li jiffacilitaw l-aċċess fiżiku.



IMPATT (MISTENNI) FUQ IS-SISTEMA TA' AMMINISTRAZZJONI

Il-proġett se jkollu impatt pożittiv fuq is-servizzi mogħtija billi se tiżdied l-attenzjoni tas-siti tas-servizzi għal **kultura** ta' assistenza tal-klijenti. Dan jikkontribwixxi għal Servizz ta' Eċċellenza sostenibbli fis-Servizz Pubbliku kollu. Il-proġett ġie mtejjeb permezz tal-għoti ta' Tikketta ta' Kwalità li tinkludi punteġġi miksuba mir-rakkomandazzjonijiet implimentati wara li jitwettag ix-xiri bil-moħbi (mystery shopping). Din it-tikketta ttejjeb in-natura dinamika tax-xiri bil-moħbi u tippremja dawk li jeċċellaw.

RIFLESSJONIJIET

TAGĦLIMIET MEĦUDA: IR-RWOL TAL-APPOĠĠ FINANZJARJU TAL-FSE

L-impenn mill-ogħla livelli huwa essenzjali; Il-proġett irid ikun allinjat ma' direzzjoni strateġika relatata mar-riformi; Li jkun hemm **għan** tal-proġett dettaljat huwa importanti; Li jkun hemm struttura tal-organizzazzjoni u formazzjoni tat-tims tal-proġett xierqa; Proċess ta' ppjanar fid-dettall u ta' kontroll tal-proġett. Il-fondi tal-UE pprovdew l-appoġġ u l-għarfien espert tant meħtieġa.



Sors: Renzo Farrugia (Maniġer Superjuri ta' MIMCOL)

Esperjenzi personali



"...klijenti iktar kuntenti jwasslu għal impjegati tas-servizz tal-klijent iktar kuntenti u vice versa; għalhekk l-eżitu pożittiv tal-esperjenza ta' mystery shopping hija sitwazzjoni fejn jirbaħ kulhadd."

- **Joyce Cassar**, Segretarju Permanenti, Diviżjoni dwar Nies u Standards, Uffiċju tal-Prim Ministru ta' Malta

"L-appoġġ tal-FSE huwa kruċjali għall-implimentazzjoni tal-istruttura tat-tim u l-metodoloġija ta' hidma tiegħu, inkluż is-sistemi ta' ġestjoni tad-data, u l-mekkaniżmi ta' rapportar u monitoraġġ."

- **Joseph Bugeja**, Direttur, Kwalità u Standards, Diviżjoni dwar Nies u Standards, Uffiċju tal-Prim Ministru

L-istudju "**Valutazzjoni tal-Progress tal-Appoġġ tal-FSE lill-Amministrazzjoni Pubblika**" (PAPA) għandu l-għan li jippreżenta każijiet speċifiċi ta' inizjattivi ta' riforma u bini ta' kapacitajiet tal-amministrazzjoni pubblika ffinanzjati mill-FSE. Il-kuntrattur ipprepara 30 studju ta' każijiet u skedi informattivi dwar il-proġetti appoġġjati mill-FSE ffinanzjati fis-17-il pajjiż benefiċjarju tal-Objettiv Tematiku 11 matul il-perjodu ta' programmazzjoni 2014-2020.

Dan id-dokument ġie imhejji għall-Kummissjoni Ewropea. Madankollu l-opinjoni espressi huma tal-awturi biss, u l-Kummissjoni ma tistax tinzamm responsabbli għal kwalunkwe użu li jista' jsir mill-informazzjoni f'dan id-dokument.



PPMi

Sir af iktar dwar il-proġett billi ssegwi l-link <http://bit.ly/2Gfn35A> jew skannja l-kodiċi QR billi tuża l-kamera tas-smartphone tiegħek.

©Unjoni Ewropea 2020