

Farsa generali tal-funzjoni tad-Direttorat

Id-Direttorat tal-Operat għandu rwol importanti fl-istrategġija operattiva fil-Ministeru għall-Politika Soċjali u d-Drittijiet Tat-Tfal. Għan ewlieni ta' l-operat huwa r-responsabbiltà għall-ippjanar, id-direzzjoni u l-koordinazzjoni biex imexxi 'l quddiem inizjattiva tal-bidla f'diversi dipartimenti u entitajiet fil-Ministeru. Is-servizzi tal-konsumatur avvanzaw mill-esperjenza tradizzjonali over-the-counter fejn iċ-ċittadini kellhom iżuru fiżikament l-uffiċċji tal-Customer-Care, u li xi drabi ltaqgħu ma' dewmien. L-esperjenza tal-utent tas-servizz pubbliku diġitali tjebet permezz ta' diversi servizzi ġodda u mtejba, li huma disponibbli f'kull ħin u kullimkien permezz ta' apparat mobbli. Is-servizzi pubbliċi online m'għadhomx l-eċċezzjoni, iżda r-regola, u se jsiru aktar prevalenti bl-adozzjoni ta' teknoloġiji innovattivi. Aktar servizzi ser isegwu.

Matul dawn l-aħħar snin, id-Dipartiment tas-Sigurtà Soċjali introduċa bosta servizzi online li huma aċċessibbli f'kull ħin u kullimkien u faċli sabiex jintużaw. Id-diġitali għandu jitqies bħala l-għażla awtomatika għat-twassil tas-servizzi, filwaqt li aktar ma tinkiseb fiduċja f'dawn is-servizzi aktar jiżdied l-użu tagħhom. Id-dipartiment huwa impenjat lejn l-eċċellenza fit-twassil tas-servizzi u se jkompli jagħmel użu mit-teknoloġiji sabiex joffri servizzi lill-utent li huma aktar faċli sabiex jintużaw u jwassal servizz ta' kwalità permezz ta' servizzi f'waqthom. Utenti ta' dawn is-servizzi siguri jistgħu jibbenefikaw minn self-service. Fejn meħtieġ is-simplifikazzjoni u l-inġinerija mill-ġdid tal-proċessi tan-negozju ser tiġi applikata u fejn xieraq jitneħħa l-piż bla bżonn fuq il-klijenti u titjeb l-effiċjenza interna.

Barra minn hekk, id-dipartiment implimenta sistema ta' Customer Relationship Management (CRM) ibbażata fuq l-infrastruttura ta' servizz.gov. Is-CRM għandha l-istess funzjonalità u l-karatteristiċi ta' servizz.gov b'hekk tkun replika ta' servizz.gov, iżda għandha wkoll il-funzjonalità li tippermetti li jiġu stabbiliti proċessi speċifiċi għad-Dipartiment. Is-sistemi huma sinkronizzati sabiex id-data miżmuma f'istanza tiġi replikata fl-oħra. Din tiffaċilita biex l-informazzjoni tkun f'ħin reali għal klijenti tagħna. Din is-sistema qed tiġi aġġornata b'teknoloġija moderna, biex b'hekk jissaħħaħ il-proċess u jingħata servizz aħjar kemm lil klient estern kif ukoll intern.

Reviżjoni operattiva u inizjattivi

Id-dipartiment qed jaħdem sabiex jiżgura l-qsim intern u l-użu mill-ġdid ta' data u informazzjoni li giet ipprovduta miċ-ċittadin jew organizzazzjoni. Dan se jgħin sabiex jinkiseb il-Prinċipju ta' Darba biss (Once-Only-Principle). Tali qsim u użu ta' data u informazzjoni jiġu ġestiti kif xieraq fi hdan il-qafas legali. Il-politika soċjali hija fil-qalba tal-Gvern għall-iżvilupp soċjali u ekonomiku. L-amministrazzjoni effettiva u effiċjenti, il-konformità u t-twassil tal-benefiċċji tas-Sigurtà Soċjali, assistenza, pensjonijiet, u skemi mill-Ministeru rispettiv u d-Dipartimenti tiegħu skont il-ligi nazzjonali lil individwi u familji permezz tal-użu tat-Teknoloġija tal-Infurmazzjoni u l-Komunikazzjoni huma fl-ambitu tal-Programm tas-Sigurtà Soċjali tal-MITA. Il-Programm tas-Sigurtà Soċjali tal-MITA jippermetti u japplika t-Teknoloġija tal-Infurmazzjoni u l-Komunikazzjoni għal l-immaniġġjar, l-immodernizzar u l-innovazzjoni ta' sistemi ta' informazzjoni u soluzzjonijiet li jiffaċilitaw l-implimentazzjoni tal-miżuri tas-Sigurtà Soċjali, il-funzjonijiet u d-diġitalizzjoni tar-riżorsi meħtieġa

- aċċess online u mobbli għas-servizzi tas-Sigurtà Soċjali
- analitiċi tad-data permezz tal-Business Intelligence
- qsim ta' data ma' sistemi oħra ta' informazzjoni tal-Gvern
- diġitalizzazzjoni fil-koordinazzjoni tas-sigurtà soċjali tal-Unjoni Ewropea (EU) u l-komunikazzjoni tagħha lill-benefiċjarji barra l-pajjiż

Bħala strategija li tgħin liċ-ċittadini hija li servizzi offruti ikunu kollha online. Rajna l-effett tal-istrategija fil-pandemija tal-COVID-19. Għalhekk huwa importanti li bħala operat inkomplu naħdmu flimkien ma sezzjonijiet oħra fi ħdan il ministeru biex nassistu fl-iżvilupp u intejbu is-servizzi tagħna, kemm interni kif ukoll esterni, b'mod faċli u aċċessibbli. Il-klijenti tas-settur pubbliku jixirqilhom l-ogħla kwalità ta' servizz, għalhekk dan id-direttorat ikompli jassisti biex nipprovdu servizz ta' eċċellenza u kwalità.