

RAPPORT ANNWALI TAD-DIRETTORAT TAL-OPERAT (2023)

FI HDAN

IL-MINISTERU GHALL-POLITIKA SOĊJALI U D-DRITTJIET TAT-TFAL

Id-Direttorat tal-Operat għandu rwol importanti fl-istrateġija 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.

Sezzjoni tal-Arkivjar u Records Management

Is-sezzjoni tal-Arkivjar u Records Management hija responsabbli għad-dokumenti tal-Ministeru għall-Politika Soċjali, d-Drittijiet tat-Tfal u d-diversi entitajiet li jaqgħu tahtu. Din is-Sezzjoni taħdem b'kollaborazzjoni mal-impjegati tal-Arkivji Nazzjonali ta' Malta.

Il-funzjoni ta' din is-Sezzjoni hi li tara li d-dokumenti li jinsabu fi hdan il-Ministeru jingħataw Retention Policy approvata mill-Arkivista Nazzjonali, fejn il-Ministeru jkun protett legalment meta jinqerdu ċerti dokumenti. Huwa importanti illi f'dan il-proċess jinżammu dokumenti li jistgħu jkunu ta' valur storiku, bl-iskop li dawn ikunu jistgħu jiġu aċċessati għal skop ta' riċerka mill-pubbliku.

Matul is-sena 2023 id-Direttorat tal-Operat ħadem fuq diversi Retention Policies. L-għan ewlieni ta' twaqif ta' Retention Policy huwa li jiddisponi minn dokumenti mhux meħtieġa u jinżammu dawk importanti, jew minħabba l-operat tal-uffiċċju kkonċernat jew minħabba l-valur tagħhom. Id-dokumenti jintremew skont il-perjodu taż-żamma tagħhom u skond is-sezzjoni. Ir-Retention Policies huma relatati ma' files antiki, applikazzjonijiet li l-proċess tagħhom ġie maħdum, minuti tal-laqqgħat, data personali, u dokumenti oħra li m'għadhomx jintużaw. Ir-Retention Policies li nħadmu fis-sena 2023 huma:

- Retention Policy tad-Dipartiment tas-Sigurtà Soċjali (files tal-Pensjonijiet tas-Servizz)
- Retention Policy tal-Uffiċċju tas-Segretarju Permanenti - Bord tal-Appelli
- Retention Policy tal-Uffiċċju tas-Segretarju Permanenti - Bord tal-Fostering
- Retention Policy tal-Uffiċċju tas-Segretarju Permanenti

Sezzjoni tal-Customer Care

Ir-rwol prinċipali tal-Customer Care Unit huwa li tingħata l-aħjar għajnuna lil pubbliku fl-iqsar żmien possibbli. Din is-sezzjoni hija magħmula minn agenti li jwieġbu emails li jirċievu ta' kuljum mingħand il-pubbliku mill-email generiku tad-Dipartiment tas-Sigurtà Soċjali, kif ukoll każijiet li jidhru l-ewwel għand servizz.gov permezz tal-kuntatt telefoniku, b'email, Facebook u mill-pubbliku li jżur iċ-ċentri ta' servizz.gov, u jgħaddu fil-Customer Care Unit permezz tas-sistema tal-Customer Relations Management (CRM) biex jiġu finalizzati. L-agenti tal-Customer Care Unit jikkuntatjaw lil klient permezz tal-email jew, fejn hemm bżonn, permezz tal-kuntatt telefoniku. Il-mistoqsijiet mill-pubbliku li jgħaddu permezz tal-

formola ta' kuntatt li tinsab fil-website tad-Dipartiment tas-Sigurtà Soċjali, jgħaddu ukoll fuq l-istess sistema.

Matul is-sena 2023 id-Direttorat tal-Operat ħadem biex isahhaħ it-Taqsima tal-Customer Care li tagħmel parti mill-istess Direttorat. Id-Direttorat flimkien ma' servizz.gov ħadem biex tissaħhaħ is-sistema ta' Customer Relationship Management (CRM) li hija ibbażata fuq l-infrastruttura ta' servizz.gov. Din is-sistema għandha l-istess funzjonalità u l-karatteristiċi ta' servizz.gov, b'hekk hija 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 tkun tidher fl-oħra. Din tiffacilita biex l-informazzjoni tkun f'ħin reali għal klijenti tagħna. Din is-sistema giet wkoll aġġornata bl-aħħar teknoloġija fix-xahar ta' Mejju 2023 biex b'hekk issaħhaħ il-proċess u qed jingħata servizz aħjar lil klijent. Is-Servizz tal-klijent li jingħata kemm minn servizz.gov permezz ta' emails, walk-ins, telefonati u chat, kif ukoll minn aġenti tat-Taqsima tal-Customer Care, jiġi immonitorjat. Dawk responsabbli tal-ġestjoni jiltaqgħu regolarment biex jittiejeb is-servizz u jipprovdi servizz ta' eċċellenza.

Il-ġestjoni tad-Direttorat tal-Operat jiġi eżaminati regolarment l-emails li jinħadmu mill-aġenti biex taċċerta il-kwalità tas-servizz. Harget ukoll rapporti li jidentifikaw żbalji li jsiru mill-aġenti tal-Customer Care u ta' servizz.gov biex b'hekk ġew diskussi biex jissaħhaħ is-servizz. Ġew analizzati il-prodotti li jintużaw fis-sistema tal-Customer Relationship Management (CRM) biex tkompli tissaħhaħ is-sistema. Rapporti jiġu ġġenerati kull ġimgħa u kull xahar, relatati max-xogħol kollu li jsir mill-aġenti tal-Customer Care, biex jinstabu modi kif jittiejeb il-proċess tax-xogħol u fejn meħtieġ gie pjanat t-taħriġ biex jissaħħu id-djgħufijiet tal-aġenti.

Bħala parti mit-tishieħ tal-Operat, il-ġestjoni tal-istess Operat għamlet laqgħat one-to-one mal-aġenti kollha tal-Customer Care u heġġithom jattendu taħriġ speċjalizzat fuq il-post tax-xogħol u wkoll taħriġ tal-IPS. Ġie diskuss l-ħtiġijiet ta' taħriġ u l-proċessi ta' kuljum mad-Direttur tal-Operat u beda l-ppjanar tat-taħriġ mal-punti fokali kollha tat-taqsimiet tad-Dipartiment tas-Sigurtà Soċjali, fuq kull benefiċċju u fejn il-prijoritizzazzjoni huma meħtieġa. Beda l-proċess biex jiġi pplanat taħriġ regolari fuq il-post tax-xogħol għall-aġenti kollha tal-Customer Care, biex tiġi żgurata l-ispeċjalizzazzjoni, jitjeb ix-xogħol, u jitjeb is-servizz tal-Customer Care lejn il-klijent.

Beda ix-xogħol fuq il-Proċeduri Operattivi (Standard Operating Procedures) biex jiġi iffacilitat il-proċess meħtieġ u tittieħed azzjoni fejn meħtieġ. Il-Proċeduri Operattivi ġew iċċekkjati u mtellgħin online, u ntbagħtu wkoll lil servizz.gov biex jiġi segwit l-istess proċess mill-aġenti.

B'kollaborazzjoni ma' servizz.gov ġew pjanati u twasslu webinars u taħdidiet fi programmi tal-midja. Ġew ippreparati prezentazzjonijiet u ntagħzlu aġenti li kienu kapaci jwasslu l-informazzjoni. Is-sessjonijiet mogħtija kienu Webinar online b'kollaborazzjoni mal-Parent Craft Services ta' Mater Dei, Sessjoni rekordjata fi programm tar-radju - Familji ta' Ghada u Sessjoni koordinata għal programm tar-radju live - Għal Kullhadd.

It-taqsimi tal-Customer Care tad-Direttorat tal-Operat iddiskutiet u żviluppat ideat, analizzat informazzjoni u implimentat bidla lejn titjeb biex jissaħhaħ il-proċess u ħadet deċizjonijiet f'konformità mal-istess Ministeru. L-istess taqsima rat li l-prijoritajiet jiġu diskussi mal-partijiet kollha interessati u kif meħtieġ.

Taqsimha tal-Manutenzjoni

Din it-taqsimha hija inkarigata mill-manutenzjoni f'Palazzo Ferreria, fl-Uffiċċju tal-Arbitru, fl-uffiċċini tat-Taqsimha tar-Relazzjonijiet Internazzjonali, kif ukoll fit-Taqsimha tal-Bordijiet ġewwa l-Konservatorju Vincenzo Bugeja.

It-taqsimha hija attiva l-ġimgħa kollha fejn tiegħu hieseb li jsiru t-tiswijiet neċessarji f'kazijiet ta' hiesarat li jinqalgħu minn żmien għal żmien fil-binjiet. It-taqsimha twettaq ukoll proġetti żgħar ta' tisbiħ ta' uffiċċini li jinkludu tibjid, bibien ġodda, plumbing u elettriku, tqegħid ta' soffitti kif ukoll manutenzjoni tal-kmamar tal-banju.

Fost il-proġetti ta' tisbiħ li saru fl-2023. tajjeb ta' min isemmi t-tlestija ta' xogħlijiet fl-uffiċċini tal- Income Support and Compliance Division, kif ukoll tax-xogħlijiet fin-Non-Contributory Benefits Unit taħt l-istess Diviżjoni.

Proġetti oħra li twettqu kienu t-tisbiħ tal-uffiċċini tad-Direttorat tal-Operat fejn sar tibjid, tqegħid ta' cables ġodda tal-elettriku, kif ukoll it-tisbiħ tal-uffiċċini tal-istess Taqsimha tal-Manutenzjoni.

It-Taqsimha hija wkoll responsabbli minn superviżjoni ta' proġetti ta' kostruzzjoni ta' kuntratturi privati mqabba mill-Ministeru.