Servizz Pubbliku ta' Malta

Post ta' Customer Care Assistant fis-Servizz Pubbliku ta' Malta

Nomenklaturi li jindikaw il-maskil jinkludu wkoll il-femminil.

1. Is-Segretarju Permanenti (Nies u Standards), Uffiċċju tal-Prim Ministru tilqa' applikazzjonijiet għall-post ta' Customer Care Assistant fis-Servizz Pubbliku ta' Malta.

Termini u Kundizzjonijiet

2.1 Din il-ħatra hija suġġetta għal perjodu ta' probation/prova ta' sitt (6) xhur.

2.2 Is-salarju ta' Customer Care Assistant huwa ta' Skala ta' Salarju 15, li fis-sena 2025 huwa ta' €18,188.00 fis-sena, li jiżdied b'€298.00 fis-sena sa massimu ta' €19,976.00 .

2.3 Persuna fil-grad ta' Customer Care Assistant fi Skala ta' Salarju 15 titla' fi Skala 14 (€19,591.02 x €316.83 - €21,492.00 fis-sena 2025) wara erba' (4) snin servizz fil-grad ta' Customer Care Assistant fi Skala ta' Salarju 15, jekk tkun qdiet dmirha b'mod sodisfaċenti.

2.4 Persuna fil-grad ta' Customer Care Assistant fi Skala ta' Salarju 14 tkompli tiela' għal Skala 13 (€21,042 x €335.50 - €23,055.00 fis-sena 2025) wara erba' (4) snin servizz fil-grad ta' Customer Care Assistant fi Skala ta' Salarju 14, jekk tkun qdiet dmirha b'mod sodisfaċenti.

2.5 Persuna fil-grad ta' Customer Care Assistant li jkollha kwalifika sħiħa f'livell 5 tal-MQF titqiegħed bħala Customer Care Officer fi Skala ta' Salarju 12 (€22,526.00 x €354.00 - €24,650.00 fis-sena 2025) mal-preżentazzjoni tad-dokumentazzjoni meħtieġa, u tkompli tipprogressa kif stabbilit.

2.6 Persuna fil-grade ta' Customer Care Assistant tkun intitolata għall-ħlas ta' Class Allowance ta' €350 fis-sena.

2.7 Il-kandidati magħżula għandhom ikunu ta' kondotta xierqa għall-post/pożizzjoni li għalih saret l-applikazzjoni. Dawk li japplikaw minn barra s-Servizz Pubbliku għandom jipproduċu Ċertifikat tal-Kondotta maħruġ mill-Uffiċċju tar-Rekords Kriminali jew awtorità kompetenti oħra mhux aktar minn sitt (6) xhur qabel id-data tal-għeluq ta' din is-sejħa għall-applikazzjonijiet, li għandu jiġi sottomess mill-persuna magħżula fi żmien ġimgħa (1) mid-data tan-notifika tal-ħatra.

2.8 Fir-rigward tar-rekwiżiti li joħorġu mid-Direttiva 16, dwar il-'Qafas Governattiv għall-Prevenzjoni u l-Ġestjoni ta' Kunflitti ta' Interess fl-Amministrazzjoni Pubblika', maħruġ mis-Segretarju Permanenti Ewlieni fis-27 ta' Novembru 2023 u li daħal fis-seħħ fl-1 ta' Frar 2024, il-Bord tal-Għażla se jivvaluta l-impjiegi preċedenti tal-kandidati biex jevalwa l-kunflitti ta' interess potenzjali. F'dan ir-rigward, il-kandidati għandhom jipprovdu CV kompletament aġġornat, inkluż il-kwalifiki u l-istorja tal-impjieg mal-applikazzjoni tagħhom. Kwalunkwe kwistjoni ta' kunflitt ta' interess potenzjali nnutata għandha tiġi rrappurtata lis-Segretarju Permanenti rispettiv biex jiġi żgurat li, jekk il-kandidat jiġi reklutat, tali kunflitti ta' interess ikunu mmaniġġjati b'mod xieraq.

Barra minn hekk, il-kandidati magħżula għandhom jirrappurtaw kwalunke kunflitt ta' interess magħruf, attwali, potenzjali jew apparenti qabel ma jaċċettaw ħatra, permezz tad-Dikjarazzjoni preskritta disponibbli fl-Appendiċi 1 tad-Direttiva 16 (disponibbli hawn).

Dmirijiet

3. Id-dmirijiet għal dan il-post ta' Customer Care Assistant jinsabu fl-Anness A mehmuż ma' din iċ-Ċirkolari.

Rekwiżiti tal-Eliġibbilita'

4.1 Sal-ħin u d-data tal-għeluq ta' din is-sejħa għall-applikazzjonijiet, l-applikanti għandhom ikunu

i. a. ċittadini ta' Malta; **jew**
   b. ċittadini ta' Stati Membri oħra tal-Unjoni Ewropea li għandhom jedd għal trattament ugwali daqs ċittadini Maltin fi kwistjonijiet ta' impjieg bis-saħħa ta' leġiżlazzjoni tal-UE u dispożizzjonijiet ta' trattati dwar iċ-ċaqliq ħieles tal-ħaddiema; **jew**
   c. ċittadini ta' kwalunkwe pajjiż ieħor li għandhom jedd għal trattament ugwali daqs ċittadini Maltin fi kwistjonijiet ta' impjieg minħabba li jkunu japplikaw għal dak il-pajjiż leġislazzjoni tal-UE u dispożizzjonijiet ta' trattati dwar iċ-ċaqlieq ħieles tal-ħaddiema; **jew**
   d. kwalunkwe persuni oħra li għandhom jedd għal trattament ugwali daqs ċittadini Maltin fi kwistjonijiet ta' impjieg permezz tar-relazzjoni familjari tagħhom ma' persuni msemmija f'(a), (b) jew (c), skont kif hemm fil-liġi jew fil-leġislazzjoni tal-UE u dispożizzjonijiet ta' trattati msemmija hawn fuq; **jew**
   e. ċittadini ta' pajjiżi terzi li jkunu ngħataw status ta' residenti li joqogħdu għal żmien twil f'Malta taħt ir-regolament 4 tar-Regolamenti tal-2006 dwar "Status ta' Residenti li joqogħdu għal Żmien Twil (Ċittadini ta' Pajjiżi Terzi)", jew li jkunu ngħataw permess ta' residenza taħt ir-regolament 18(3) tal-istess regolamenti, flimkien mal-membri tal-familja ta' ċittadini ta' pajjiżi terzi li jkunu ngħataw permess ta' residenza taħt ir-Regolamenti tal-2007 dwar ir-Riunifikazzjoni tal-Familji; **jew**
   f. Fil-pussess ta' dokument tar-residenza maħruġ skont id-dokument 'Status ta' Residenza ta' Ċittadini tar-Renju Unit u l-Membri tal-Familja tagħhom f'Malta skont il-Ftehim dwar l-Irtirar tar-Renju Unit u l-Irlanda ta' Fuq mill-Unjoni Ewropea u r-Regolamenti tal-Komunità Ewropea dwar l-Enerġija Atomika.'

Għandu jintalab il-parir tat-Taqsima taċ-Ċittadinanza fi ħdan l-Aġenzija Komunita` Malta u tat-Taqsima tal-Espatrijati fi ħdan Identita` skont il-ħtieġa fl-interpretazzjoni tad-dispożizzjonijiet imsemmija hawn fuq.

Il-ħatra ta' kandidati msemmija f'(b), (c), (d) u (e) hawn fuq teħtieġ il-ħruġ ta' liċenzja tax-xogħol f'dawk il-każijiet fejn hija meħtieġa skont l-Att dwar l-Immigrazzjoni u leġiżlazzjoni sussidjarja. Jobsplus għandha tiġi kkonsultata skont il-ħtieġa dwar din il-materja.

ii. kapaċi jikkomunikaw bil-lingwa Maltija u bil-lingwa Ingliża sabiex jitwettqu b'mod suffiċjenti u adegwat d-dmirijiet li għalihom saret l-applikazzjoni;

U

iii. a. fil-pussess ta' kwalifika li turi li għaddew (mill-inqas fi Grad 5 fil-każ tal-eżamijiet taċ-ĊES, u Grad C jew 4 fil-każ tal-eżamijiet tal-Edexcel (London) jew livell komparabbli) f'ħames (5) suġġetti f'livell 3 tal-MQF jew ogħla, jew kwalifiki/ċertifikati rikonoxxuti komparabbli, u ċertifikat fl-IT Office Applications Skills (*);

   * qed jiġi kkjarifikat li b'referenza għall-IT Office Applictions Skills, dan ikopri kwalunkwe kors komplut b'suċċess organizzat mill-Istitut għas-Servizzi Pubbliċi (IPS) jew akkreditat mill-ICDL Malta (li qabel kienet ECDL Malta) jew mill-Malta Further and Higher Education Authority (MFHEA).

   JEW

   b. Uffiċjali Pubbliċi fi Skala ta' Salarju mhux ogħla minn Skala ta' Salarju 16 u li huma fil-pussess ta' kwalifika li turi li għaddew (mill-inqas fi Grad 5 fil-każ tal-eżamijiet taċ-ĊES, u Grad C jew 4 fil-każ tal-eżamijiet tal-Edexcel (London) jew livell komparabbli) fi tliet (3) suġġetti f' livell 3 tal-MQF jew ogħla, jew kwalifiki/ċertifikati rikonoxxuti komparabbli;

   JEW

   c. fil-pussess ta' kwalifika li turi li għaddew (mill-inqas fi Grad 5 fil-każ tal-eżamijiet taċ-ĊES, u Grad C jew 4 fil-każ tal-eżamijiet tal-Edexcel (London) jew livell kmparabbli) f'suġġett wieħed (1) jew aktar f' livell 3 tal-MQF jew ogħa, jew kwalifiki/ċertifikati rikonoxxuti komparabbli, ċertifikat fl-IT Office Applications Skills (*), u ħames (5) snin esperjenza relatata rilevanti li għandha tkun sostnuta minn dokumentazzjoni li tista' tinkludi wkoll testimonjanzi u/jew ittri ta' rakkomandazzoni.

   * qed jiġi kkjarifikat li b'referenza għall-IT Office Applications Skills, dan ikopri kwalunkwe kors komplut b'suċċess organizzat mill-Istitut għas-Servizzi Pubbliċi (IPS) jew akkreditat mill-ICDL Malta (li qabel kienet ECDL Malta) jew mill-Malta Further and Higher Education Authority (MFHEA).

Uffiċjali pubbliċi li japplikaw għal dan il-post iridu jkunu kkonfermati fil-ħatra attwali tagħhom, sakemm il-ħatra attwali ma tkunx fi klassi/linja ta' karriera differenti jew f'pożizzjoni definita, iżda jistgħu japplikaw għal grad/pożizzjoni inqas anki jekk mhux ikkonfermati u irrispettivament jekk hux fl-istess linja ta' karriera jew le. Riverżjoni għal ħatra preċedenti mhux ikkonfermata mhijiex possibbli.

4.2 i. Aktar minn hekk, kandidati li għadhom ma kisbux formalment jew għadhom mhux approvati għall-kwalifika rikjesta

hekk kif speċifikata fil-paragrafu 4.1 jew kif indikat f'paragrafu 3.1 tad-dispożizzjonijiet ġenerali https://publicservices.gov.mt/en/people/Documents/Recruitment_GenProvs/General%20Provisions_MT.pdf xorta jiġu kkunsidrati, basta jibagħtu evidenza li jinsabu fl-aħħar fażi tal-kors li jwassal għall-għoti tat-tali kwalifika. Il-persuni maħtura jridu jġibu, jew ġew approvati, għat-tali **kwalifika** fi żmien sena mid-data tal-ħatra tagħhom. Jekk l-iskadenza għall-kisba tal-imsemmija kwalifika ma tintlaħaqx, il-ħatra, għal din ir-raġuni, tiġi awtomatikament terminata.

ii. Kandidati li bħalissa qed isegwu programm ta' studju rikonoxxut f'livell tal-MQF ogħla minn dak mitlub hawn fuq jiġu kkunsidrati wkoll. Dawn il-kandidati għandhom jissottomettu evidenza li temmew b'suċċess il-kretti meħtieġa tal-ECTS, jew ekwivalenti, u laħqu l-livell tal-MQF meħtieġ, sal-ħin u d-data tal-għeluq tas-sejħa għall-applikazzjonijiet. L-applikanti prospettivi għandhom jinnotaw ir-rekwiżit li jipproduċu dikjarazzjonijiet ta' rikonoxximent tal-MQRIC fir-rigward tal-kwalifiki tagħhom mill-MQRIC, jew awtorita' pertinenti oħra, kif applikabbli, skont id-dispożizzjonijiet applikabbli għal din is-sejħa għall-applikazzjonijiet (ara l-ħolqa aktar l'isfel).

4.3. Uffiċjali Pubbliċi li għandhom grad fi klassi partikolari, u li ngħataw il-ħatra ta' Officer in Scale permezz ta' deċiżjoni tal-Grievances Unit fl-istess skala ta' dak ta' grad ogħla fl-istess klassi, huma eliġibbli li japplikaw għal gradi miftuħa għal uffiċjali li għandhom tali grad ogħla bl-istess skala ta' dik tal-ħatra ta' Officer in Scale.

Is-snin ta' servizz mid-data ta' meta ġiet effettiva l-ħatra bħala Officer in Scale jgħoddu bħala parti mis-snin ta' servizz mitluba fis-sejħa t'applikazzjonijiet.

Kwalunkwe kriterju ieħor t'eliġibbilta' għall-post irid jiġi sodisfatt skont din is-sejħa t'applikazzjonijiet.

4.4 Uffiċjali pubbliċi li bħalissa għandhom ħatra bħala Uffiċjal fil-Grad huma kkunsidrati fuq bażi personali li jappartjenu għall-Klassi/Stream tal-grad sostantiv immedjatament preċedenti tagħhom, u jistgħu japplikaw fuq il-bażi tal-iskala kurrenti tagħhom bħala Uffiċjal fil-Grad, li għandha tkun ekwivalenti għal, jew ogħla minn, il-livell ta' eliġibbilta' meħtieġ minn din is-sejħa għall-applikazzjonijiet.

Is-snin ta' servizz mid-data effettiva tal-ħatra bħala uffiċjal fil-Grad huma kkalkulati għall-iskop li jissodisfaw is-snin meħtieġa ta' 'servizz fil-grad' kif stipulat fis-sejħiet għall-applikazzjonijiet.

Kwalunke rekwiżit ieħor ta' eliġibbiltà għall-post/pożizzjoni għandu jintlaħaq f'termini ta' din is-sejħa għall-applikazzjonijiet.

Sottomissjoni ta' Dokumentazzjoni

5.1 Il-kwalifiki u l-esperjenza li l-persuna jkollha għandhom jintwerew b'ċertifikati/traskrizzjonijiet u/jew dokumenti, li kopja tagħhom għandha tkun skennjata u mibgħuta permezz tar-Recruitment Portal (https://recruitment.gov.mt).

5.2. Id-dokumenti oriġinali għandhom, mingħajr eċċezzjoni, jintwerew waqt l-intervista.

Proċeduri tal-Għażla

6.1 L-applikanti eliġibbli jiġu assessjati minn Bord tal-għażla biex jiġi ddeterminat min hu adatt għall-post. Il-marka massima għal dan il-proċess tal-għażla hija 100% u l-marka li persuna trid iġġib biex tgħaddi hija 50%.

6.2 Tingħata kunsiderazzjoni xierqa lill-kandidati li, minbarra dak rikjest f'paragrafi 4.1 - 4.4, għandhom esperjenza ta' xogħol relevanti u ppruvata.

Sottomissjoni tal-Applikazzjoni

7.1 L-applikazzjonijiet għandhom jiġu sottomessi, għall-attenzjoni tad-Direttur Ġenerali (People Resourcing and Compliance), Diviżjoni dwar Nies u Standards, Uffiċċju tal-Prim Ministru, permezz tal-Portal ta' Reklutaġġ tal-Gvern onlajn **biss** f'dan l-indirizz: https://recruitment.gov.mt. L-applikazzjonijiet għandhom jinkludu Curriculum Vitae kompletament aġġornat (li għandu jinkludi lista tal-kwalifiki tal-applikant u l-employment history). Id-data tal-għeluq tal-applikazzjonijiet hija l-5.15 **pm (Ħin Ċentrali Ewropew) ta' nhar it-Tnejn, 22 ta' Diċembru, 2025** Ittra elettronika ġġenerata mill-kompjuter tintbagħat bħala rċevuta tal-applikazzjoni. Aktar dettalji dwar is-sottomissjoni tal-applikazzjonijiet jinsabu fid-dispożizzjonijiet ġenerali msemmija hawn isfel.

7.2 Hija r-responsabbiltà tal-applikanti li ma jħallux sal-aħħar mument biex jissottemettu l-applikazzjoni tagħhom.

7.3 Applikazzjonijiet li jaslu wara d-data u l-ħin tal-għeluq (i.e. applikazzjonijiet tard) ma jiġux aċċettati.

7.4 Applikanti jingħataw sa jumejn xogħol wara d-data u l-ħin tal-għeluq ta' din is-sejħa għall-applikazzjonijiet, biex jissottomettu dokumenti mhux korretti jew mhux mimlija kif suppost jew nieqsa.

Dispożizzjonijiet Ġenerali Oħra

8. **Dispożizzjonijiet ġenerali oħra dwar din is-sejħa għall-applikazzjonijiet, b'referenza partikolari għall-:**

- benefiċċji applikabbli, kundizzjonijiet u regoli/regolamenti;
- applikazzjonijiet laterali;
- bdil raġonevoli għall-persuni rreġistrati b'diżabilità;
- sottomissjoni ta' dikjarazzjoni ta' rikonoxximent dwar il-kwalifiki ;
- kwalifiki f'livell ogħla;
- livell komparattiv tal-impjegati tas-settur pubbliku;
- rinunzji ta' applikazzjonjiet pendenti;
- pubblikazzjoni tar-riżultat;
- eżami mediku;
- proċess sabiex tiġi sottomessa petizzjoni dwar ir-riżultat;
- aċċess għall-formola tal-applikazzjoni u dettalji relatati;
- żamma ta' dokumenti;

jistgħu jiġu aċċessati fl-indirizz https://publicservices.gov.mt/en/people/Documents/Recruitment_GenProvs/General%20Provisions_MT.pdf jew jinkisbu mid-Direttur Ġenerali (People Resourcing and Compliance), Diviżjoni dwar Nies u Standards, Uffiċċju tal-Prim Ministru, 3 Pjazza Kastilja, il-Belt Valletta. Dawn il-provvedimenti ġenerali għandhom jiġu meqjusa bħala parti integrali minn din is-sejħa għall-applikazzjonijiet.

Is-sit elettroniku u l-indirizz elettroniku tad-Dipartiment/Divizjoni/Direttorat huma (https://publicservice.gov.mt/en/people/Pages/Home.aspx) u (prc.opm@gov.mt).