Uffiċċju tad-Deputat Prim Ministru u Ministeru għas-Saħħa

Post ta' Customer Care Officer fl-Uffiċċju tad-Deputat Prim Ministru u Ministeru għas-Saħħa

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

1. Id-Direttur Ġenerali (People Management) fl-Uffiċċju tad-Deputat Prim Ministru u Ministeru għas-Saħħa tilqa' applikazzjonijiet għall-post ta' Customer Care Officer fl-Uffiċċju tad-Deputat Prim Ministru u Ministeru għas-Saħħa.

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 Officer huwa ta' Skala ta' Salarju 12, li fis-sena 2026 huwa ta' €23,816.00 fis-sena, li jiżdied b'€354.00 fis-sena sa massimu ta' €25,940.00.

2.3 Persuna fil-grad ta' Customer Care Officer titla' fi Skala ta' Salarju 11 (€25,435.00 x €375.17 - €27,686.02) wara erbgħa (4) snin jekk tkun qdiet dmirha b'mod sodisfaċenti f' Skala ta' Salarju 12.

2.4 Persuna fil-grad ta' Customer Care Officer (Skala ta' Salarju 11) se jkompli javvanza għal Skala ta' Salarju 10 (€27,055.98 x €407.67 - €29,502.00 fl-2026) wara erbgħa (4) snin ta' servizz sodisfaċenti fi Skala ta' Salarju 11.

2.5 Il-persuni maħtura jkunu intitolati wkoll għall-ħlas ta' allowance tal-klassi ta' €500, suġġett għall-politiki talamministrazzjoni ċentrali li jkunu fis-seħħ minn żmien għal żmien.

2.6 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.

2.7 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 fi-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 Officer 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-lingwi tal-Malti u l-Ingliż sabiex jitwettqu b'mod suffiċjenti u adegwat d-dmirijiet li għalihom saret l-applikazzjoni;

U;

iii. Kandidati fil-pussess ta' Kwalifika rikonoxxuta fil-Livell 4 tal-MQF (suġġett għal minimu ta' 120 krettu ECTS, jew ekwivalenti*) fil-Management jew Leadership jew Communications jew Customer Care jew Public Administration jew f' oqsma rilevanti kif determinat mill-maniġment minn żmien għal żmien.

*Kwalifika rikonoxxuta komparabbli ma 120 ECTS krettu, hekk kif applikabli, hija aċċetta biss suġġett għal dikjarazzjoni formali ta' rikonoxximent mill-MQRIC li tiġi sottomessa mal-applikazzjoni (suġġett għad-dispożizzjonijiet tal-klawsola 5.4 tad-dokument tad-Dispożizzjonijiet Ġenerali) JEW; iv. Customer Care Assistants fi Skala ta' Salarju 13 b' mhux inqas minn għaxar (10) snin esperjenza relevanti

JEW;

iv. Customer Care Assistants fi Skala ta' Salarju 13 b' mhux inqas minn għaxar (10) snin esperjenza relevanti.

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://peopleandstandards.gov.mt/media/PDFs/Resourcing/GenProvs/GeneralProvisions_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-Diviżjoni tal-People Management, Uffiċċju tad-Deputat Prim Ministru u Ministeru għas-Saħħa, 15, Palazzo Castellania, Triq Merkanti, Valletta, VLT 1171. L-applikazzjonijiet għandhom jinkludu Curriculum Vitae (li għandu jinkludi lista tal-kwalifiki tal-applikant). Id-data tal-għeluq tal-applikazzjonijiet hija **s-1.30** pm (Ħin Ċentrali Ewropew) ta' nhar il-Ġimgħa, 24 ta' Lulju, 2026 L-applikazzjonijiet jistgħu ukoll jiġu sottomessi permezz tal-Online Government Recruitment Portal fuq https://recruitment.gov.mt sal-ħin u d-data tal-għeluq ta' din is-sejħa għall-applikazzjonijiet, kif indikat hawn fuq. Ittra elettronika ġġenerata mill-kompjuter tintbagħat bħala rċevuta tal-applikazzjoni. Aktar dettalji dwar is-sottomissjoni tal-applikazzjonijiet jinsabu fil-provedimenti 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' applikazzjonijiet 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://peopleandstandards.gov.mt/media/PDFs/Resourcing/GenProvs/GeneralProvisions_MT.pdf jew jinkisbu mid-Diviżjoni tal-People Management, Uffiċċju tad-Deputat Prim Ministru u Ministeru għas-Saħħa, 15, Palazzo Castellania, Triq il-Merkanti, Valletta, VLT 1171.Dawn id-diżpożizzjonijet ġenerali għandhom jiġu meqjusa bħala parti integrali minn din is-sejħa għall-applikazzjonijiet.

Is-sit elettroniku u l-indirizz elettroniku tad-Divizjoni huma http://health.gov.mt u recruitment.health@gov.mt.

Sa. Maureen Mahoney
Direttur Ġenerali (People Management)
għas-Segretarju Permanenti