servizz pubbliku

# Regulatur għall-Enerġija u Servizzi tal-Ilma

## MIN AĦNA

Il-missjoni tagħna hija li nirregolaw u nimmonitorjaw il-produzzjoni u l-użu effiċjenti tal-ilma u l-enerġija biex niggarantixxu servizz sigur u sostenibbli għall-benefiċċju u l-benesseri tal-konsumatur. Il-vizjoni tagħna hija organizzazzjoni dinamika u fluwida li taħdem mal-istakeholders għas-sostenibilità u l-affordabilità tas-servizzi tal-enerġija u tal-ilma.

## L-IMPENN TAGĦNA LEJN IL-KLIJENTI

Livell ta' servizz li wieħed jistenna meta jikkuntattja jew iżur l-Uffiċċji tagħna:

- Aħna se nittrattawk b'rispett u b'mod professjonali.
- Aħna niggarantixxu l-kunfidenzjalità fuq kwalunkwe skambju ta' informazzjoni.
- L-istandards tas-servizzi tagħna huma konformi mad-Direttiva 4-2, Standards għas-Servizz ta' Eċċellenza offrut mill-Amministrazzjoni Pubblika lill-Pubbliku u l-Impjegati Pubbliċi.
- Il-lista tas-servizzi offruti tinsab fil-ħolqa li ġejja: *https://www.rews.org.mt/#/mt/home*

## X'GĦANDEK TISTENNA META TIKKUNTATTJANA

L-informazzjoni kollha tingħata kemm bil-Malti kif ukoll bl-Ingliż. Aħna nimpenjaw ruħna li nwieġbu l-mistoqsija tiegħek fi żmien jum 1 tax-xogħol, jew skont il-perjodi ta' żmien stipulat fid-Direttiva 4-2.

### Meta tikkuntattjana bit-telefon

Nimpenjaw ruħna li nwieġbu mat-3 darba li jdoqq it-telefon, b'mod ċar u b'għarfien. L-uffiċjali ser jidentifikaw ruħhom u jittrattawk b'kortesija u rispett.

### Meta żżur id-Dipartiment

L-uffiċċji tagħna joffru ambjent nadif u sigur, u se niżguraw li s-servizzi tagħna jkunu aċċessibbli għal persuni b'diżabilità. Il-ħin ta' stennija se jkun ta' madwar 5minuti f'ċirkustanzi normali.

### Meta tikkuntattjana permezz ta' ittra jew email

Se nibagħtu konferma fi żmien jum 1 tax-xogħol minn meta nirċievu l-ittra jew l-email tiegħek.

### Appuntamenti

Tweġibiet għal talbiet għal appuntamenti jiġu provduti fi żmien jum tax-xogħol, bid-data tal-appuntament tkun fi żmien 5 ijiem tax-xogħol mid-data tat-talba.

## RESPONSABBILTAJIET TAL-KLIJENT

Il-klijenti huma mistennija li: Jipprovdu informazzjoni kompluta u korretta. Jittrattaw il-ħaddiema b'kortesija u rispett. Iżommu mal-ħinijiet u l-appuntamenti allokati meta applikabbli.

## AĦNA NIVVALUTAW IL-FEEDBACK TIEGĦEK

Jekk tixtieq tissottometti feedback, suġġerimenti, jew ilmenti ġentilment:

- Ikkuntattjana skont id-dettalji murija hawn: *https://enquiry@rews.org.mt*
- Permezz tas-servizz.gov billi ċċempel fuq 153, jew online fuq *Issottometti ilment*

Il- kunfidenzjalità tiegħek tkun garantita. Tirċievi l-feedback tagħna fi żmien 3 ijiem ta' xogħol.

## KIF TIKKUNTATTJANA

- REWS, Zentrum Business Centre, Level 1, Mdina Road, Qormi Malta
- Mit-Tnejn sal-Ġimgħa 1 ta' Ottubru-15 ta' Ġunju: 08:30-15:30;
  16 ta' Ġunju-30 ta' Settembru: 08:00-13:00 Sibtijiet, Ħdud u Festi Pubbliċi: Magħluqa
- *https://www.rews.org.mt*
- Sabiex jiġi ffaċilitat il-kuntatt mad-dipartment: *enquiry@rews.org.mt* - +356 2295 5000