

---

# Charter ta' Servizz ta' Kwalità

Data meta magħmul: Settembru 2020

In-numru tal-verżjoni: 2

Id-dipartiment responsabbli biex jaġġorna  
dan id-dokument: Servizzi Ewropej f'Malta (SEM)



## WERREJ

1. Għan	4
2. Min aħna u x'nagħmlu	4
3. Principji gwida	5
4. Klijenti ta' Servizzi Ewropej f'Malta (SEM)	6
5. Impenn tas-Servizz	6
6. Kif tista' tikkuntattjana	8
7. Aħna qegħdin għad-dispożizzjoni tiegħek	8
8. Feedback u lmenti	9
9. Impenn għal titjib kontinwu	10
10. Appendiċi 1	12

## 1. GĦAN

Is-servizzi li nipprovdu huma msejsa fuq Charter ta' Servizz ta' Kwalità li jinforma lill-klijenti tagħna dwar il-livell ta' servizz li għandhom jistennu li jirċievu. Dan jirrifletti l-impenn tagħna, kif ukoll dak tas-Servizz Pubbliku ta' Malta, għall-għoti ta' Servizz ta' Eċċellenza billi jhaddan il-Mudell ta' Kwalità tal-4 Pilastri li fuqhom huwa msejjes is-Servizz Pubbliku:

**VUĊI:** Nisimgħu lill-klijenti u ma niddejqux nisimgħu l-kritika għas-servizz li noffru u l-ideat li jkollhom kif intejbu s-servizz għalihom. Naraw l-ideat li l-klijenti jwasslulna u nsaħħu l-iskema ta' ideat li jiġu minn fost l-impjegati;

**DISINN:** Niffurmaw politiki u proċessi li jilhqgħu l-livelli mixtieqa mill-klijenti;

**PAKKETT:** Servizz f'waqtu, ta' livell u faċli li jilhaq u jintlaħaq;

**KONTABILITÀ:** Il-qofol ta' servizz onest u li jagħti garanzija ta' onestà. Kontabilità tfisser ukoll lealtà lejn il-klijent li jagħmel użu mis-servizz li nagħtu li tissarraf u tkun manifestata f'dawn l-istess principji bażiċi li rridu nħaddmu.

## 2. MIN AĦNA U X'NAGĦMLU

Servizzi Ewropej f'Malta, ġiet attivata mill-ġdid fl-2020 u stabbilita bħala aġenzija skont l-Att dwar l-Amministrazzjoni Pubblika (Kap. 595) permezz tal-Avviż Legali 445 tal-2020.

Servizzi Ewropej f'Malta tgħin lill-organizzazzjonijiet biex jużaw fondi tal-Unjoni Ewropea, jinvolvu lis-soċjetà ċivili fl-proċessi tat-teħid tad-deċiżjonijiet tal-Unjoni Ewropea u jinformaw liċ-ċittadini dwar l-aħħar żviluppi fl-Unjoni Ewropea, inkluż politiki, liġijiet, inizjattivi, drittijiet u obbligi.

L-aġenzija tippovdi l-iktar informazzjoni riċenti dwar l-opportunitajiet ta' finanzjament li jmiss tal-Unjoni Ewropea, b'għarfien ċar tal-miri u l-linji gwida ta' finanzjament. Servizzi Ewropej f'Malta tgħin diversi organizzazzjonijiet jissottomettu applikazzjonijiet kompetittivi għal proġetti biex jimplimentaw il-proġett tax-xewqa tagħhom. L-Aġenzija tgħin ukoll lill-organizzazzjonijiet mhux governattivi u kunsilli lokali fl-implimentazzjoni ta' proġetti iffinanzjati mill-Unjoni Ewropea.

Servizzi Ewropej f'Malta tippovdi informazzjoni ġenerali dwar l-Unjoni Ewropea billi tippromovi ċ-ċittadinanza attiva u toħloq diversi inizjattivi u avvenimenti biex iċ-ċittadini jkunu jafu aktar dwar l-Unjoni Ewropea u juru l-fehmiet tagħhom biex jgħinu jsawru politiki u liġijiet tal-Unjoni Ewropea li jaffettwawhom direttament.

Aħna nospitaw ukoll *Europe Direct Valletta*, wieħed miċ-ċentri ta' informazzjoni walk-in li jinsabu madwar l-Unjoni Ewropea, u li jservu bħala pjattaforma addizzjonali għas-servizzi ta' informazzjoni ta' Servizzi Ewropej f'Malta.

### IL-MISSJONI TAGĦNA

Inkunu ta' servizz għaċ-ċittadini billi nżommuhom aġġornati dwar l-istrateġiji, il-politiki, l-inizjattivi u l-obbligi tal-Unjoni Ewropea u nassistuhom biex jibbenefikaw mid-drittijiet u l-opportunitajiet li joħorġu mis-sħubija fl-Unjoni Ewropea, inklużi l-fondi Ewropej.

### 3. PRINĊIPJI GWIDA

L-operat kollu tagħna jimxi fuq u huwa kommess għall-10 Kriterji ta' Servizz ta' Kwalità:

**AFFIDABILITÀ:** L-informazzjoni pprovduta minna hija waħda affidabbli u b'garanzija ta' eżattezza fil-hin li din tkun għet ipprovduta. Inti għandek id-dritt li titlob li kwalunkwe informazzjoni mogħtija minna tiġi kkonfermata bil-miktub.

**TWEĠIB EFFETTIV:** Aħna kommessi nirrispettaw il-Once-Only Principle billi nipprovdut servizz li huwa eżatt u f'waqtu, u dan waqt li nipprovdut pariri oġġettivi u infurmati fuq kwistjonijiet li jaqgħu taħt il-kompetenza tagħna. Aħna se niżguraw li L-kljenti ikun appoġġjat mill-bidu sal-aħħar sabiex jirċievi s-servizz mitlub.

**KOMPETENZA:** L-istaff tagħna għandu L-hiliet neċessarji biex jipprovdilek servizz infurmat, imparzjali, u b'korteżija.

**AĊĊESS:** Is-servizzi tagħna huma faċilment aċċessibbli permezz ta' ħinijiet ta' ftuħ konvenjenti, servizz telefoniku effettiv, u servizzi online effiċjenti personalizzati. L-uffiċċji pubbliċi tagħna huma fiżikament aċċessibbli għal persuni b'diżabilità.

**KORTEŻIJA:** Aħna niżguraw li s-servizz tagħna jiġi mogħti b'rispett u b'mod edukat, b'kunsiderazzjoni sħiħa lejn il-proprjetà tal-kljenti.

**KOMUNIKAZZJONI:** Aħna kommessi li nżommu 'L-kljenti infurmati b'lingwaġġ li m'għandux terminoloġija teknika, billi nisimgħuhom u nispegawhom is-servizz li talbu flimkien ma' kwalunkwe spejjeż involuti, skont u fejn applikabbli.

**KREDIBILITÀ:** Aħna niżguraw li d-deċiżjonijiet tagħna huma bbażati fuq proċeduri u kriterji definiti minn qabel u li dawn ikunu spjegati lilek b'mod ċar. L-istaff tagħna huwa marbut li jaġixxi b'mod etiku.

**SIGURTÀ:** Tittiehed attenzjoni biex niżguraw li L-uffiċċji pubbliċi tagħna huma f'konformità ma' rekwiżiti standard ta' sigurtà fiżika. Dawn huma maħsuba biex jassiguraw il-privatezza tiegħek. Kwalunkwe informazzjoni personali li tipprovdilna se tintuża biss għall-iskop li għalih tkun miġbura, filwaqt li din L-informazzjoni se tiġi pproċessata f'konformità mal-leġiżlazzjoni rilevanti.

**NIFHMU/INSIRU NAFU 'L-KLIJENT:** Il-proċessi tagħna huma mfasla biex jgħinuna nifhmu u nissodisfaw il-bżonnijiet tal-kljenti u biex noħolqulhom L-inqas inkonvenjent possibbli, mingħajr ma niddiskriminaw abbażi ta' ġeneru, status, età, abilità, nazzjonalità, u twemmin reliġjuż u politiku.

**ASPETTI TANĠIBBLI:** L-uffiċċji tagħna joffru ambjent nadif u sigur fejn is-servizzi tagħna jistgħu jiġu aċċessati b'mod sigur u konvenjenti.

#### 4. KLIJENTI TA' SERVIZZI EWROPEJ F'MALTA (SEM)

Il-klijenti tagħna huma ċittadini, rappreżentanti ta' organizzazzjonijiet varji, kunsilli lokali u entitajiet tal-gvern.

#### 5. IMPENN TAS-SERVIZZ

Ahna niżguraw li nonoraw b'mod assolut, kull żmien li jieħu s-servizz u li jkun fil-kontroll tagħna. Meta s-servizz mitlub ikun jiddependi fuq dipartimenti jew entitajiet oħra, ahna kommessi li nikkuntattjawhom ahna stess sabiex inti tkun tista' tirċievi twegħiba finali fil-hin.

**KOMUNIKAZZJONI:** Speċifika, dritt għall-punt u mingħajr termini tekniċi. Kull informazzjoni tkun mogħtija kemm bil-Malti kif ukoll bl-Ingliż. Korrispondenza li nirċevuha bil-Malti nwegħbuha bil-Malti, filwaqt li kull korrispondenza oħra tkun imwiegħba bl-Ingliż.

**BINJIET:** Aċċess sħiħ għan-nies ta' kull abilità u ċertifikazzjoni regolari tas-sigurtà tal-binjiet mogħtija mill-awtoritajiet kompetenti.

**TALBA GĦAL INFORMAZZJONI PERMEZZ TAS-SIT ELETTRONIKU/IMEJL/ TELEFOWN/MIDJA SOĊJALI/ POSTA TRADIZZJONALI:** Twegħiba finali fi żmien 3 ijiem tax-xogħol.

**TALBA GĦAS-SERVIZZ:** 3 ijiem tax-xogħol minn meta nirċievu t-talba.

**TELEFONATI:** Fil-jiem tax-xogħol, jitwegħbu mat-tielet darba li jdoqq it-telefown.

**RIKONNOXXIMENT TAL-KOMUNIKAZZJONI:** Fi żmien jum tax-xogħol minn meta tasal it-talba għall-informazzjoni jew applikazzjoni għal servizz. Din tista' ma tingħatax kemm-il darba s-servizz jew informazzjoni jingħataw fl-istess żmien.

---

**APPUNTAMENTI:** Twegibiet għal talbiet għal appuntamenti jiġu pprovduti fi żmien jum tax-xogħol, bid-data tal-appuntament tkun sa żmien 3 ijiem tax-xogħol mid-data tat-talba.

Meta tattendi għall-appuntament mhu se jkollok l-ebda ħin ta' stennija. Se nirrispettaw il-ħin mogħti lilek.

Jekk tasal tard, nirriservaw id-dritt li l-appuntament tiegħek jerġa' jiġi skedat għal ħin/data differenti.

---

**ĦIN FIL-KJU (FEJN APPLIKABBLI):** Inti tkun milqugħ/a mal-wasla tiegħek u jiġi mistoqsi lilek dwar x'għandek bżonn biex tinqeda. Tittiehed imbagħad għand l-uffiċjal li se jaqdik. Il-ħin fil-kju jkun ta' madwar 10 sa 15-il minuta f'ċirkostanzi normali.

---

**INFORMAZZJONI ONLINE:** L-informazzjoni fuq il-mezzi ta' komunikazzjoni tagħna tinzamm aġġornata. Jekk għandek aċċess għall-internet, tista' ssib informazzjoni rilevanti fuq is-sit elettroniku tagħna:

[www.sem.gov.mt](http://www.sem.gov.mt)

---

**METODI TA' PAGAMENT:** Mhux applikabbli

---

Barra minn hekk, il-ħin li jieħu s-servizz (dan hu l-ħin li jittiehed biex tiġi pprocessata applikazzjoni/talba), il-kriterji tal-eligibilità, u r-rekwiżiti tal-applikazzjoni li huma deskritti f'Sezzjoni 10 ta' dan id-dokument, għandhom japplikaw.

## 6. KIF TISTA' TIKKUNTATTJANA

Ladarba applikazzjoni jew talba għal informazzjoni tkun magħmula magħna, aħna se nkunu responsabbli biex nevalwawha, insegwuha, filwaqt li nżommuk infurmat biex niżguraw li inti tirċievi tweġiba definittiva.

L-assistenza tagħna tista' takkwistaha permezz tal-mezzi sussegwenti, fil-hin speċifikat:

### 1. L-uffiċċju/i tagħna:

#### Malta

280, Triq ir-Repubblika,  
Il-Belt Valletta VLT 1112

#### Għawdex

Gozo NGO Centre, Triq  
il-Madonna tar-Rummiena,  
Ix-Xewkija XWK 9082

### 2. Hinijiet tal-ftuħ:

#### Malta

Xitwa 08:30 -16:30

Sajf 08:30 -14:30

Il-Gimgħa (is-sena kollha)

08:30 – 14:30

**L-uffiċċju jkun magħluq  
bejn l-24 ta' Diċembru u  
l-1 ta' Jannar.**

#### Għawdex

07.45-14.15 (is-sena kollha)

**L-uffiċċju jkun magħluq  
bejn l-24 ta' Diċembru u  
l-1 ta' Jannar.**

### 3. Bit-telefown:

**Malta** fuq **27797300** Skont

il-hinijiet li jidhru hawn fuq

**L-uffiċċju jkun magħluq  
bejn l-24 ta' Diċembru u  
l-1 ta' Jannar.**

**Għawdex** fuq **27797308**

Skont il-hinijiet li jidhru

hawn fuq.

**L-uffiċċju jkun magħluq  
bejn l-24 ta' Diċembru u  
l-1 ta' Jannar.**

### 4. Bl-imejl:

info.sem@gov.mt

### 5. Minn fuq is-sit

**elettroniku tagħna:**

sem.gov.mt

### 6. App tal-Mobile:

mhux applikabbli

## 7. AĦNA QEGHDIN

### GĦAD-DISPOŻIZZJONI TIEGHEK

Aħna impenjati sabiex ngħinukom tiksbu l-informazzjoni u d-dokumenti neċessarji marbuta mas-servizz relatat.

Aħna niżguraw li inti:

- Tagħtina informazzjoni f'waqtha, shiħa u eżatta. Meta nirċievu talba mhux kompluta, aħna ninformawk dwar dak li jkun hemm b'żonn aktar u ngħinuk biex iġġib id-dokumenti rekwiżiti, u biex timliehom b'mod korrett;
- Tiegħu l-hin tiegħek biex taqra l-applikazzjoni b'attenzjoni biex tkun tista' tgħinna nagħtu servizz f'waqt;
- Tipprovdilna feedback biex inkomplu ntejbu s-servizz tagħna. Is-servizz tagħna huwa pprovdut minn tim dedikat u professjonali. Dan ma jfissirx li ma naċċettawx kummenti mingħandek sabiex inkunu nistgħu ntejbu s-servizz tagħna. Tista' tagħmel dan billi tuża l-mezzi kif indikati f'Sezzjoni 8 hawn taħt;
- Tikkomunika magħna b'mod ċar u konciz bil-Malti jew bl-Ingliż;
- Tittratta l-istaff tagħna bil-korteżija u r-rispett li jixraqlu, kif hu obbligat jittratta lilek.

Fuq is-sit elettroniku tagħna għandek issib kull informazzjoni li teħtieġ flimkien ma' listi ta' dokumenti li għandek b'żonn għal kull applikazzjoni.



## 8. FEEDBACK U LMENTI

Ahna impenjati li noffru Servizz ta' Eċċellenza u nirsistu li ngjibu fis-seħh titjib kontinwu fis-servizz tagħna lilek. Ahna niggarantixxu l-anonimità tiegħek u li l-feedback tiegħek jgħinna ntejbu s-servizzi tagħna.

Jekk taħseb li hadna xi żball u/jew li l-istaff tagħna ma gābx ruħu sew, jew li ma takx biżżejjed ħsieb u attenzjoni, jekk jogħġbok ikkuntattjana.

Feedback u lmenti jistgħu jintbagħtu kif ġej:

### Servizzi Ewropej f'Malta (SEM)

- Personalment: 280, Triq ir-Repubblika, Il-Belt Valletta VLT 1112
- Bit-telefown: 27797300
- Bl-imejl: info.sem@gov.mt
- App tal-mobile – Rate the Public Service (li tista' titniżżel mid-direttorju ta' maltapps)

### servizz.gov

- Online: billi taċċessa s-sit elettroniku ta' servizz.gov, u tikklikkja fuq 'Issottometti lment' hawn: <https://servizz.gov.mt/en/pages/file-a-complaint/default.aspx>
- Bit-telefown: 153

Meta tagħmel ilment:

- Ikkwota n-numru ta' referenza li tkun ingħatajt fir-rigward tat-tranzazzjoni li tkun qed tilmenta dwarha;
- Speċifika x'inhi l-problema/każ; u
- Ipprovdni informazzjoni addizzjonali li kapaci tgħinna nsolvu l-ilment tiegħek.

Meta nindirizzaw l-ilmenti, ahna:

- Niggarantixxu l-kunfidenzjalità tiegħek.
- Nirreferu l-każ tiegħek lill-uffiċjal/i tal-Customer Care u nibagħtulek rikonoxximent tal-komunikazzjoni fi żmien jum tax-xogħol.
- Nipprovdulek numru ta' referenza partikolari sabiex tkun tista' tiċċekkja l-istatus tal-ilment tiegħek meta trid.
- Bħala proċedura normali, kull rikonoxximent ta' komunikazzjoni jingħata lill-benefiċjarji fl-istess jum li tkun saret it-talba għal informazzjoni jew li tkun saret l-applikazzjoni għas-servizz.
- Inwettqu investigazzjoni fuq il-problema/każ u nikkonkluduha malajr kemm jista' jkun, imma sa mhux aktar tard minn
  - 5 jjiem tax-xogħol (f'każijiet fejn nistgħu nikkonkludu l-każ ahna), jew
  - 10 jjiem tax-xogħol (f'każijiet fejn irridu nakkwistaw feedback minn dipartimenti jew entitatijiet oħra).

minn meta nkunu rċevejna l-ilment u l-informazzjoni rekwizita kollha.

- Ninfirmawk bil-miktub dwar l-eżitu tal-investigazzjoni tagħna fuq l-ilment tiegħek sa mhux aktar tard minn jumejn tax-xogħol mill-konkluzjoni tal-investigazzjoni.

Wara li nkunu għalaqna l-proċess tal-ilment tiegħek, ahna nimpenjaw ruħna biex nieħdu kwalunkwe azzjoni rimedjali fejn applikabbli, kif ukoll azzjoni korrettiva fejn neċessarja, biex int ma terġax tesperjenza l-istess sitwazzjoni jew waħda simili.

## DIRETTORAT DWAR IL-KWALITÀ TAS-SERVIZZ U ŻVILUPP FI HDAN ID-DIVIŻJONI DWAR NIES & STANDARDS

F'ċirkostanzi fejn l-appoġġ mistenni ma jkunx ingħata mill-mezzi indikati hawn fuq, int tista' tibgħat rapport lid-Direttorat dwar il-Kwalità tas-Servizz u Żvilupp fi hdan id-Diviżjoni dwar Nies & Standards bl-imejl fuq [qualityofservice-opm@gov.mt](mailto:qualityofservice-opm@gov.mt).

## 9. IMPENN GĦAL TITJIB KONTINWU

Bl-għan ta' Servizz ta' Eċċellenza u titjib kontinwu f'moħħna, dan iċ-Charter ta' Servizz ta' Kwalità se jiġi rivedut skont il-ħtieġa, u talanqas darba kull 12-il xahar biex ngħarblu l-prestazzjoni tagħna f'termini tal-istandards imwaqqfa f'dan iċ-Charter, kif ukoll f'dak li jirrigwardja l-mod ta' kif nilhqu l-aspettattivi tiegħek.

Dan il-proċess ta' revizjoni se jkun ibbażat fuq:

- Politika tal-Gvern
- Data miġbura tal-operat (eż. servizzi offruti, servizzi mogħtija, eċċ.)
- Benchmarking
- Feedback
- Ilmenti
- Stharrig
- Assessjar tal-Kwalità tas-Servizz
- Eżercizzji ta' Mystery Shopping

L-istandards tas-servizz ta' kwalità relattivi għas-servizzi pprovduti se jkunu mmonitorjati u mkejla. Ir-riżultati tar-revizjoni interna u l-proċessi ta' monitoraġġ se jintużaw bħala bażi biex inkomplu ntejbu s-servizz.



## APPENDIĆI

## 10. APPENDIĊI 1

Ahna se niżguraw li ż-żmien li jieħu s-servizz, sakemm ikun fil-kontroll taghna, se jiġi rrispettat. Meta s-servizz mitlub ikun jiddependi minn dipartimenti jew entitatijiet oħra, ahna kommessi li nsegwuh ahna stess sabiex inti tircievi r-risposta finali fil-hin.

Entità responsabbli	Servizz	Eligibilità	Dak li huwa rikjest għal fini ta' konformità	Żmien stipulat li fih irid jingħata s-servizz
Servizzi Ewropej f'Malta	Informazzjoni dwar kwistjonijiet relatati mal-UE	Il-pubbliku ġenerali, organizzazzjonijiet tas-soċjetà ċivili, kunsilli lokali, ministeri, dipartimenti u entitatijiet tal-gvern, negozji.	Impenn li sservi bħala punt ta' kuntatt għall-mistoqsijiet kollha relatati mal-UE.	It-talbiet kollha għall-informazzjoni riċevuti b'imejl dwar kwalunkwe kwistjoni relatata mal-UE għandhom jiġu mwiegħba fi żmien jumejn tax-xogħol.
	Informazzjoni dwar kwistjonijiet relatati mal-UE	Il-pubbliku ġenerali, organizzazzjonijiet tas-soċjetà ċivili, kunsilli lokali, ministeri, dipartimenti u entitatijiet tal-gvern, negozji.	Impenn li sservi bħala punt ta' kuntatt għall-mistoqsijiet kollha relatati mal-UE.	It-telefonati għandhom jiġu mwiegħba sat-tielet darba li jdoqq it-telefown u għandhom jergħu jiġu trasferiti darba lill-uffiċjal mahtur skont in-natura tal-mistoqsija.
	Laqgħat individwali (one-to-one) dwar il-finanzjament tal-UE, il-politiki u l-leġiżlazzjoni tal-UE	Il-pubbliku ġenerali, organizzazzjonijiet tas-soċjetà ċivili, kunsilli lokali, ministeri, dipartimenti u entitatijiet tal-gvern, negozji.	Impenn li jipprovdi segwitu f'waqtu wara l-laqgħat individwali (one-to-one).	Id-data proposta għal laqgħa individwali (one-to-one), għandha tkun fi żmien 3 ijiem minn meta tiġi pprezentata t-talba. Imejl ta' segwitu għandha tintbagħat wara l-laqgħat individwali fi żmien jumejn tax-xogħol. Il-komunikazzjoni għandha tiġbor fil-qosor dak li jkun ġie diskuss waqt il-laqgħa u għandha tfassal it-triq 'il quddiem.
	Informazzjoni dwar il-fondi tal-UE	Il-pubbliku ġenerali, organizzazzjonijiet tas-soċjetà ċivili, kunsilli lokali, ministeri, dipartimenti u entitatijiet tal-gvern, negozji.	Impenn li jipprovdi informazzjoni f'waqtha dwar l-opportunitajiet ta' finanzjament tal-UE u mistoqsijiet oħra relatati.	It-talbiet kollha għal informazzjoni riċevuti dwar kwalunkwe kwistjoni ta' finanzjament relatata mal-UE għandhom jiġu mwiegħba fi żmien jumejn tax-xogħol.
	Assistenza fit-thejija ta' proposti ta' Finanzjament tal-UE	Il-pubbliku ġenerali, organizzazzjonijiet tas-soċjetà ċivili, kunsilli lokali, ministeri, dipartimenti u entitatijiet tal-gvern.	Impenn li jipprovdi servizz personalizzat ta' kwalità għolja lill-klijenti biex jissottomettu proposti kompetittivi tal-proġett.	It-talbiet għal laqgħat individwali (one-to-one) għandhom jiġu mwiegħba fi żmien jum tax-xogħol. Id-data proposta għal din il-laqgħa għandha tkun fi żmien 3 ijiem minn meta tiġi pprezentata t-talba. Applikazzjoni riveduta kompluta għandha tkun sottomessa lill-klijent sa mhux aktar tard minn jumejn tax-xogħol mill-iskadenza tal-applikazzjoni.
	Assistenza fl-implimentazzjoni ta' proġetti ffinanzjati mill-UE	Organizzazzjonijiet tas-soċjetà ċivili, kunsilli lokali	Impenn li jipprovdi servizz personalizzat ta' kwalità għolja lill-klijenti biex il-proġetti ffinanzjati mill-UE ikunu implimentati b'suċċess.	It-talbiet għal laqgħat individwali (one-to-one) għandhom jiġu mwiegħba fi żmien jum tax-xogħol. Id-data proposta għal din il-laqgħa għandha tkun fi żmien 3 ijiem minn meta tiġi pprezentata t-talba.



