
Charter ta' Servizz ta' Kwalità

Data meta magħmul: Settembru 2019

In-numru tal-verżjoni: 2

Id-dipartiment responsabbli biex jaġġorna
dan id-dokument: Business 1st

WERREJ

1. Għan	4
2. Min aħna u x'nagħmlu	4
3. Principji gwida	5
4. Kliġenti ta' Business 1 st	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 nipprovdum huma msejsa fuq Charter ta' Servizz ta' Kwalità li jinforma lill-klijenti tagħna dwar il-livell ta' servizz li għandhom jistennew 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:

VOČI: 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: Nagħtu servizz f'waqtu, ta' livell u faċli 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

IL-MISSJONI TAGĦNA

Aħna l-punt prinċipali ta' kuntatt tal-Gvern għall-komunità tan-negozji u għal intraprendituri aspiranti. Aħna nipprovdum centru ta' appoġġ tan-negozju olistiku li jservi bħala l-ewwel punt ta' kuntatt għan-negozji.

IL-VIŻJONI TAGĦNA

Business 1st se jkun l-uniku punt ta' kuntatt li permezz tiegħu intraprendituri se jkunu jistgħu jwettqu l-proċeduri meħtieġa kollha għall-istabbiliment, tmexxija, u l-iżvilupp tan-negozju f'Malta. Business 1st se jservi ta' punt ta' informazzjoni għas-servizzi ta' negozji kollha relatati mal-Gvern. Aħna noffru l-appoġġ neċessarju għal negozji li japplikaw għal incentivi u skemi offruti minn Malta Enterprise u mill-Gvern ta' Malta.

DAK LI NIFFUKAW FUQU

Nipprovdum informazzjoni u niffacilitaw aċċess għas-servizzi governattivi għan-negozji:

- Iservi ta' One-Stop-Shop għan-negozji billi jippromwovi proċessi olistiċi mingħajr xkiel;
- Jappoġġja start-ups u individwi li jaspiraw li jsiru intraprendituri;
- Jiffacilita reġistrazzjoni ta' negozji u konformità ma' regolamenti tal-Gvern;
- Jipprovdum informazzjoni fuq l-incentivi kollha offruti mill-Gvern; u
- Jippromwovi simplifikazzjoni u tnaqqis fil-burokrazija.

L-ORGANIZZAZZJONI TAGĦNA

Business 1st huwa proġett kongunt bejn Malta Enterprise (f'isem il-Gvern) u l-Kamra tal-Kummerċ, l-Intrapriża u l-Industrija – il-Kamra Maltija għall-Intrapriži Żgħir u Medji. Huwa jifforma parti wkoll min-network servizz.gov.

Għalkemm hu mmexxi u mmaniġġjat minn Malta Enterprise, Business 1st hu proġett kongunt bejn numru ta' dipartimenti u entitajiet tal-Gvern li jew joffru servizz jew jirregolaw attivitajiet tan-negozju. L-għan ta' dawn l-entitajiet kollha li għandhom preżenza f'Business 1st hu li jgħinu start-ups tan-negozju u SMEs jiffjorixxu u jikbru sabiex b'hekk jikkontribwixxu biex itejbu l-attività u l-kompetittività ekonomika. Is-servizzi offruti minn dawn l-entitajiet huma mniżżla f'Appendiċi 1.

Aħna wkoll il-voċi ta' u nitkellmu f'isem l-SMEs għat-tnaqqis ta' burokrazija bla bżonn.

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 giet ipprovduta. Int għandek id-dritt li titlob li kwalunkwe informazzjoni mogħtija minna tiġi kkonfermata bil-miktub.

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

KOMPETENZA: L-istaff tagħna għandu L-hiliet neċessarji biex jipprovdu 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 u 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-kljient.

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 tiprovdi lna se tintuża biss għall-iskop li għalih tkun miġbura, filwaqt li din L-informazzjoni se tiġi proċessata 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' BUSINESS 1ST

Is-servizzi tagħna jiffukaw fuq intraprendituri b'enfasi speċjali fuq start-ups, persuni li jahdmu għal rashom, u SMEs li jirrikjedu kwalunkwe servizz tal-Gvern. Essenzjalment, il-klijenti prinċipali tagħna huma individwi li jgħixu f'Malta u li għandhom bżonn informazzjoni u assistenza fir-rigward ta' servizzi tal-Gvern għan-negozji u intraprendituri.

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' tircievi tweġiba finali fil-hin.

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

BINJIET: Access 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 SOĠJALI/ POSTA TRADIZZJONALI: Tweġiba finali fi żmien 3 ijiem tax-xogħol.

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

TELEFONATI: Telefonati lill-Call Centre (144) tagħna se jiġu mwiegħba minnufih. F'dawk iċ-ċirkostanzi fejn telefonata jkollha bżonn tiġi mgħoddija lil wieħed mir-rappreżentanti tagħna, din se ssir f'temp ta' minuta jew inqas.

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

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

Jekk tasal tard, nirrizervaw 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. Jekk tiġi mingħajr appuntament, se naghmlu l-almu tagħna biex il-ħin ta' stennija tiegħek ma jkunx aktar minn 15-il minuta.

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.businessfirst.com.mt

Aħbarijiet/aġġornamenti jiġu ppubblikati fuq il-paġna ta' Facebook tagħna.

METODI TA' PAGAMENT: Il-metodu ta' pagament preferut hu dak ta' trasferimenti online. F'Business 1st ma jsirx użu ta' flus kontanti.

Barra minn hekk, il-ħin li jieħu s-servizz (dan hu l-ħin li jittiehed biex tiġi pprocessata applikazzjoni/talba), il-kriterji ta' eliġibiltà, 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 int tirċievi tweġiba definittiva.

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

1. Żurna fl-uffiċċji ta' Business 1st fl-Imrieħel:
Ċentru Joseph Grech
Tieni Sular
Cobalt House
Triq Notabile
L-Imrieħel
<https://goo.gl/maps/4v7Vz29njNb5NDWz6>

2. Hinijiet tal-ftuħ:
Tnejn/Tlieta/Hamis
08:00 sal-16:00
L-Erbgħa 08:00 sas-19:00
Il-Ġimgħa 08:00 sas-13:00
Lulju
Tnejn/Tlieta/Hamis/
Il-Ġimgħa: 08:00 sas-13:00
L-Erbgħa: 08:00 sas-19:00
Awwissu
Kuljum 08:00 sas-13:00

3. Bit-telefown:
144 bejn it-08:00 u l-16:00
– It-Tnejn sal-Ġimgħa

4. Bl-imejl:
info@businessfirst.com.mt

5. Minn fuq is-sit elettroniku tagħna:
www.businessfirst.com.mt

App tal-Mobile:
Business 1st (tista' titniżżel mid-direttorju ta' maltapps)

7. AĦNA QEGHDIN GĦAD-DISPOŻIZZJONI TIEGHEK

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

Aħna niżguraw li inti:

- Tagħtina informazzjoni f'waqtha, sħiħa u eżatta. Meta nirċievu applikazzjoni mhux kompluta, aħna ninformawk dwar dak li jkun hemm bżonn aktar u ngħinuk biex iġġib id-dokumenti rekwiżiti, u biex timlihom 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 hu pprovdut minn tim dedikat u professjonali. Dan ma jfissirx li ma naċċettawx kummenti mingħandek sabiex inkunu nistgħu intejbu 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 jixraq, kif huwa obbligat li jitratta lilek.

Fuq is-sit elettroniku tagħna għandek issib kull informazzjoni li teħtieġ flimkien ma' listi ta' dokumenti li għandek bżonn 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 niggarrantixxu 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:

Business 1st

- Personalment: billi tiġi Business 1st fl-Imrieħel.
- Bit-telefown: 144
- Bl-imejl fuq info@businessfirst.com.mt jew fuq reb@businessfirst.com jekk l-ilment hu dwar burokrazija eċċessiva.
- App tal-mobile - Rate the Public Service (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/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, aħna:

- Niggarrantixxu l-kunfidenzjalità tiegħek.
- Nirreferu l-każ tiegħek lill-Customer Care Unit u nibgħatulek 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 ijiem tax-xogħol (f'każijiet fejn nistgħu nikkonkludu l-każ aħna), jew
 - 10 ijiem tax-xogħol (f'każijiet fejn irridu nakkwistaw feedback minn dipartimenti jew entitatijiet oħra),

minn meta nkunu rċevejna l-ilment u l-informazzjoni rekwiżita 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, aħna nimpenjaw ruhna 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.

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 tal-anqas 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' reviżjoni 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-reviżjoni interna u l-proċessi ta' monitoraġġ se jintużaw bħala l-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 biex inti tircievi r-risposta finali fil-hin.

Entità	Servizz	Għażliet ta' Applikazzjoni	Żmien stipulat li fih irid jingħata s-servizz	Preżenza f' Business 1 st
Kummissarju tat-Taxxi – VAT – Taxxa fuq id-Dhul	Applikazzjonijiet għal reġistrazzjonijiet ġodda (formoli elettronici) għall-VAT.	https://cfr.gov.mt/en/eServices/Pages/Online-VAT-Registration.aspx	3 ijiem tax-xogħol minn meta nircievu l-formola kompluta.	Appoġġ ta' kuljum lill-kontribwent
	Applikazzjonijiet biex jinbidlu jew jiżdiedu l-fergħat għal finijiet ta' VAT.	https://cfr.gov.mt/en/eServices/Pages/VAT-Online-Services.aspx	Proċess f'hin reali	
	Applikazzjonijiet għal bidla fl-indirizz għal finijiet ta' VAT.	https://cfr.gov.mt/en/eServices/Pages/VAT-Online-Services.aspx	Proċess f'hin reali	
	Applikazzjonijiet għal bidla ta' attività ekonomika għal finijiet ta' VAT.	https://cfr.gov.mt/en/eServices/Pages/VAT-Online-Services.aspx	7 ijiem tax-xogħol minn meta nircievu l-formola ta' applikazzjoni kompluta minn kontribwent konformi, suġġett għal diligenza dovuta.	
	Applikazzjonijiet għal bidla tat-tip ta' reġistru għal finijiet ta' VAT (mill-istatus ta' Eżenzjoni għall-istatus ta' Rifuzjonijiet fejn il-kontribwent għandu jimponi u jirkupra lura l-VAT).	https://cfr.gov.mt/en/eServices/Pages/VAT-Online-Services.aspx	15-il jum tax-xogħol minn meta nircievu l-formola ta' applikazzjoni kompluta minn kontribwent konformi, suġġett għal diligenza dovuta.	
	Applikazzjonijiet għal bidla tat-tip ta' reġistru għal finijiet ta' VAT (mill-istatus ta' Rifuzjonijiet fejn il-kontribwent għandu jimponi u jirkupra lura l-VAT għall-istatus ta' Eżenzjoni).	https://cfr.gov.mt/en/eServices/Pages/VAT-Online-Services.aspx	25 jum tax-xogħol minn meta nircievu l-formola ta' applikazzjoni kompluta minn kontribwent konformi, suġġett għal diligenza dovuta.	
	Assistenza lil persuni f'mistoqsijiet dwar kif għandhom jipprezentaw u jhallsu b'mod elettroniku l-VAT u l-ECO dwar ir-ritorni tal-akkomodazzjoni.	https://cfr.gov.mt/en/eServices/Pages/VAT-Online-Services.aspx	Proċess f'hin reali	

Entità	Servizz
Kummissarju tat-Taxxi – VAT – Taxxa fuq id-Dhul	Assistenza lil persuni dwar kif għandhom jitolbu l-hruġ ta' Duplicate Cash Register Logbook.
	Assistenza lil persuni biex jitolbu bidla fil-mod tal-impjeg (minn full-time għal part-time u viċi-versa).
	Assistenza lil persuni biex jikkompilaw applikazzjonijiet għat-trasferiment ta' Fiscal Cash Register.
	Stampar mill-ġdid ta' VAT Returns/Declarations/Statements.
	Assistenza lil persuni biex jitolbu rifużjonijiet tal-VAT permess tas-SEPA Direct Credit.
	Applikazzjonijiet għar-riattivazzjoni għall-finijiet tal-VAT fejn l-istatus tal-kontribwent (Status ta' Eżenzjoni jew Rifużjoni) ikun għadu l-istess bhal dak li jkun sar mat-tneħhija tar-registrazzjoni tan-numru tal-VAT.
	Applikazzjoni għar-riattivazzjoni tal-VAT fejn l-istatus tal-kontribwent (Status ta' Eżenzjoni jew Rifużjoni) ikun qed jiġi mitlub li jinbidel skont kif kien meta tneħhiet ir-registrazzjoni tan-numru tal-VAT.
	Assistenza lil persuni biex jikkompilaw applikazzjonijiet għat-tneħhija tar-registrazzjoni tal-VAT.
	Talbiet għal ċertifikati ta' konformità għall-VAT.
	Tweġibiet għal mistoqsijiet dwar rifużjonijiet, dikjarazzjonijiet, u bilanci tal-VAT.
Tweġibiet għal mistoqsijiet tekniċi dwar il-VAT.	

Għazliet ta' Applikazzjoni	Żmien stipulat li fih irid jinghata s-servizz	Preżenza f' Business 1 st
https://cfr.gov.mt/en/eServices/Pages/Request-for-issue-of-a-Duplicate-Logbook.aspx	Servizz over-the-counter u permezz tal-formola elettronika (jum tax-xogħol minn meta tasal il-formola ta' applikazzjoni).	Kuljum
https://cfr.gov.mt/en/eServices/Pages/VAT-Online-Services.aspx	Proċess f'hin reali	
https://cfr.gov.mt/en/eServices/Pages/Transfer-of-a-Fiscal-Cash-Register.aspx	Servizz over-the-counter u permezz tal-formola elettronika (jum tax-xogħol minn meta tasal il-formola ta' applikazzjoni).	
N/A	Servizz over-the-counter	
https://cfr.gov.mt/en/eServices/Pages/Sepa-VAT-Refunds.aspx	Servizz over-the-counter	
https://cfr.gov.mt/en/eServices/Pages/Request-for-Reactivation-of-a-VAT-Number.aspx	15-il jum tax-xogħol minn meta nircievu l-formola ta' applikazzjoni kompluta minn kontribwent konformi, suġġett għal diligenza dovuta.	
https://cfr.gov.mt/en/eServices/Pages/Request-for-Reactivation-of-a-VAT-Number.aspx	25 jum tax-xogħol minn meta nircievu l-formola ta' applikazzjoni kompluta minn kontribwent konformi, suġġett għal diligenza dovuta.	
https://cfr.gov.mt/en/eServices/Pages/VAT-Online-Services.aspx	30 jum tax-xogħol minn meta nircievu l-formola finali tat-taxxa hekk kif hu meħtieġ mill-kontribwent konformi.	
N/A	5 ijiem tax-xogħol minn meta nircievu l-formola ta' applikazzjoni kompluta minn kontribwent konformi, suġġett għal diligenza dovuta.	
N/A	Servizz over-the-counter	
N/A	Servizz over-the-counter	

Entità	Servizz
Kummissarju tat-Taxxi – VAT – Taxxa fuq id-Dhul	Assistenza lil persuni li qed jitolbu stampar mill-ġdid tar-registrazzjoni taċ-ċertifikat tal-VAT.
	Informazzjoni ġenerali fuq il-Final Settlement System (min iħaddem).
	Registrazzjoni, diattivazzjoni, riattivazzjoni tan-numru tal-PE (min iħaddem).
	Proċessar ta' talbiet għal emendi għal dettalji tan-negozju bħal ngħidu ahna bidla fl-indirizz ta' min iħaddem.
	Mistoqsijiet dwar il-mili tal-Formoli FSS (FS7/FS3/FS5/FS4) għal min iħaddem.
	Mistoqsijiet fir-rigward tal-kalkulazzjoni tat-taxxa tal-SSC u l-FSS għal min iħaddem.
	Mistoqsijiet dwar bilanċi pendenti tat-taxxa tal-FSS u SSC – stampar ta' dokumenti ffinalizzati biex jiġu ċċekkjati minn min iħaddem.
	Talbiet għal ċertifikati ta' konformità għat-taxxa fuq id-dhul.
	Registrazzjoni tat-taxxa fuq id-dhul għal finijiet ta' kumpaniji u korpi ta' persuni oħra.
	It-ttrament ta' mistoqsijiet rigward il-bilanċi ta' taxxa fuq id-dhul għall-kumpaniji u korpi ta' persuni oħra.
It-ttrament ta' mistoqsijiet dwar taxxa proviżorja għal individwi, kumpaniji, u korpi ta' persuni oħra.	

Għażliet ta' Applikazzjoni	Żmien stipulat li fih irid jingħata s-servizz	Preżenza f' Business 1 st
https://cfr.gov.mt/en/eServices/Pages/VAT-Online-Services.aspx	Servizz over-the-counter, Formola elettronika f'hin reali	Kuljum
N/A	Servizz over-the-counter	
https://cfr.gov.mt/en/Employers/Pages/Employers-eForms.aspx	3 ijiem tax-xogħol minn meta nircievu l-formola ta' applikazzjoni kompluta.	
N/A	Servizz over-the-counter	
N/A	Servizz over-the-counter	
N/A	Servizz over-the-counter	
N/A	Servizz over-the-counter	
N/A	3 ijiem tax-xogħol minn meta nircievu l-formola ta' applikazzjoni kompluta minn kontribwent konformi.	
N/A	3 ijiem tax-xogħol minn meta nircievu l-formola ta' applikazzjoni.	
N/A	Servizz over-the-counter	
N/A	Servizz over-the-counter	

Entità	Servizz
Business 1st	Gwida għal start-ups
Malta Enterprise	Informazzjoni ta' servizzi ta' assistenza tal-klijenti fuq l-incentivi amministrati minn Malta Enterprise.
DIER (Dipartiment tar-Relazzjonijiet Industrijali u tal-Impieg)	Informazzjoni u gwida fuq obbligi u drittijiet.
Direttorat għas-Saħħa Ambjentali	Servizzi ta' assistenza tal-klijenti – informazzjoni u gwida.
L-Awtorità Maltija għat-Turiżmu	<p>Liċenzja għat-thaddim ta' stabbiliment tal-forniment tal-ikel.</p> <p>Notifika ta' bidla tad-detentur tal-liċenzja għal operazzjoni turistica.</p> <p>Applikazzjoni għal formola ta' Bar Substitute.</p> <p>Reġistrazzjoni ta' operatur fi stabbiliment turistiku.</p> <p>Applikazzjoni għal liċenzja għal binja lesta bl-għamara għall-vaganzi.</p> <p>Applikazzjoni għal liċenzja fit-tul tal-kiri għal dar.</p> <p>Applikazzjoni biex tindaqq mużika amplifikata fi stabbilimenti turistiċi.</p> <p>Applikazzjoni għal liċenzja ta' familja ospitanti.</p> <p>Applikazzjoni għal operatur tal-ivvjaġġar jew għal liċenzja ta' operatur tal-eskursjonijiet.</p> <p>Servizzi ta' assistenza tal-klijenti – informazzjoni u gwida.</p>

Għażliet ta' Applikazzjoni	Żmien stipulat li fih irid jinghata s-servizz	Preżenza f' Business 1 st
Formola elettronika ta' Reġistrazzjoni ta' Negozju Ġdid għal Min Jahdem għal Rasu u għal Negozji (għal detenturi tal-karta tal-identità Maltija).	3 ijiem tax-xogħol	Kuljum
Formola ta' reġistrazzjoni online għall-bqija li huma detenturi tal-karta tal-identità Maltija li tispiċċa b' (A) jew li għandhom passaport tal-UE.	5 ijiem tax-xogħol	Kuljum
Laqgħat wiċċ imb wiċċ	Servizz over-the-counter	Kuljum
Laqgħat wiċċ imb wiċċ	Servizz u informazzjoni	Kull ħmistax, nhar ta' Tlieta
Laqgħat wiċċ imb wiċċ	Servizz over-the-counter	Fuq talba
Il-formoli kollha jinsabu online fuq: http://www.mta.com.mt/Licensing	10 ijiem tax-xogħol mis-sottomissjoni ta' formola ta' applikazzjoni kompluta.	Kuljum
Laqgħat wiċċ imb wiċċ		

Klijenti jistgħu jiltaqgħu wkoll ma' uffiċjali mill-entitajiet sussegwenti b'appuntament, u dawn jipprovduhom informazzjoni u gwida fuq is-servizzi li joffru lin-negozji u/jew il-qafas regolatorju li n-negozji jridu jkunu konformi miegħu.

Jobs Plus	fuq talba
Measures and Support Division	fuq talba
Dipartiment tad-Dwana	fuq talba
Kunsill Malti għall-Arti u l-Kultura	fuq talba
Diviżjoni għall-Kummerċ	fuq talba
L-Awtorità tal-Ambjent u r-Riżorsi	fuq talba
Uffiċċju għan-Negozji tal-Familja	fuq talba
Uffiċċju ta' Spezzjoni u Koordinazzjoni (UPM)	fuq talba
Life Sciences Park Limited	fuq talba
Aġenzija Malta Marittima	fuq talba
Awtorità Maltija tal-Komunikazzjoni	fuq talba
L-Awtorità tal-Mediċina	fuq talba
Ministeru għall-Ambjent, It-Tibdil fil-Klima ul-lppjanar	fuq talba
Regolatur għas-Servizzi tal-Enerġija u l-Ilma	fuq talba

Appuntamenti jistgħu jiġu skedati billi ċċempel 144, billi tibgħatilna email fuq **info@businessfirst.com.mt** jew billi tuża l-app tal-mobile ta' Business 1st (disponibbli mid-direttorju ta' maltapps).



