

---

# Charter ta' Servizz ta' Kwalità

Data meta magħmul: 7 ta' Marzu 2022

Data meta aġġornat: 24 ta' April 2024

Numru tal-Verżjoni: 2

Dipartiment responsabbli biex jaġġorna  
dan id-dokument: Business 1<sup>st</sup> Limited

# Werrej

1. Għan	2
2. Min Aħna u X' nagħmlu	2
3. Prinċipji Gwida	2
4. Klijenti Ta' Business 1 <sup>st</sup>	3
5. Impenn Tas-Servizz	3
6. Kif Tista' Tikkuntattjana	5
7. Aħna Qegħdin Għad-Dispożizzjoni Tiegħek	5
8. Feedback u Lmenti	6
9. Impenn Għal Titjib Kontinwu	7
10. Appendiċi 1	9

## 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 Pilastru 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 jilħqu l-livelli mixtieqa mill-klijenti;
- Pakkett:** Servizz f'waqtu, ta' livell u faċli li jilħaq 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 prinċipji 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 nipprovdu centru ta' appoġġ tan-negozju olistiku li jservi bħala l-ewwel punt ta' kuntatt għan-negozji.

## 3. PRINĊIPJI GWIDA

L-operat kollu tagħna jimxi fuq u huwa kommess għall-5 Kriterji ta' Servizz ta' Kwalità:

**Affidabilità:** Aħna impenjati li niżguraw li s-servizzi li nipprovdu huma konformi ma'dak imwiegħed. Aħna se nipprovdu informazzjoni preċiża u l-klijent jista' jitolb li tkun bil-miktub. Is-servizzi tagħna huma konsistenti u kommessi għall-ħtiġiet tal-klijenti.

**Empatija:** Aħna impenjati li nipprovdu servizzi li huma mfassla għall-bżonnijiet tal-klijenti tagħna u offruti b'attenzjoni individwali. Aħna se nistinkaw biex nikkomunikaw b'lingwa li hija ħielsa minn lingwaġġ tekniku, u se niżguraw li s-servizzi tagħna jkunu aċċessibbli għal kulhadd.

**Assigurazzjoni:** L-istaff tagħna huwa infurmat u edukat. Aħna impenjati li nipprovdu servizz professjonali li l-klijenti jistgħu jafdaw.

**Reazzjoni:** Aħna nipprovdu s-servizzi tagħna filhin u mingħajr dewmien bla bżonn. Aħna impenjati li nwiegħbu għat-talbiet, problemi jew ilmenti tal-klijenti.

**Tangibbli:** L-uffiċċji tagħna joffru ambjent nadif u sigur fejn is-servizzi tagħna jstgħu jiġu mfittxija b'mod konvenjenti u sigur.

## 4. KLIJENTI TAD-DIPARTIMENT / ENTITÀ

Is-servizzi tagħna jiffukaw fuq intraprendituri b'enfasi speċjali fuq start-ups, persuni li jaħdmu 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

Aħna niżguraw li nonoraw b'mod assolut, kull żmien li jjeħu s-servizz u li jkun fil-kontroll tagħna. Meta s-servizz mitlub ikun jiddependi fuq dipartimenti jew entitajiet oħra, aħna kommessi li nikkuntattjawnhom aħna stess sabiex inti tkun tista' tirċievi twegiba finali fil-ħin.

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 nwegbuha 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 / Posta Tradizzjonali: Twegiba finali fi żmien 3 ijiem tax-xogħol.

Talba Għas-Servizz: Għamel referenza għall-**Appendiċi 1** biex tara lista ta' servizzi.

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

Rikonoxximent 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 provduti 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, nirriżervaw 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 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.businessfirst.com.mt](http://www.businessfirst.com.mt)

Aħbarijiet/aġġornamenti jiġu ppublikati fuq il-paġna ta' Facebook tagħna <https://www.facebook.com/business.first>

---

Metodi ta' Pagament:

Il-metodu ta' pagament preferut hu dak ta' trasferimenti online. F'Business 1<sup>st</sup> 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), il-kriterji tal-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 inti tirċievi tweġiba definittiva.

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

### A. L-uffiċċji tagħna:

- **Malta**  
Ċentru Joseph Grech, Tieni Sular, Cobalt House Triq  
Notabile, L-Imrieħel  
<https://goo.gl/maps/4v7V229njNb5NDWz6>

### C. Bit-telefown

**Malta fuq 144**  
bejn it-08:00am u l-16:00pm  
It-Tnejn sal-Ġimgħa

### B. Ħinijiet tal-ftuħ

- **Malta**

Tnejn/Tlieta/Ħamis	08:00 sa 16:00
L-Erbgħa	08:00 sa 19:00
Il-Ġimgħa	08:00 sa 13:00
<b>Lulju</b>	
Tnejn/Tlieta/Ħamis/Il-Ġimgħa:	08:00 sa 13:00
L-Erbgħa:	08:00 sa 19:00
<b>Awwissu</b>	
Kuljum	08:00 sa 13:00

### D. Imejl:

[info@businessfirst.com.mt](mailto:info@businessfirst.com.mt)

### E. Minn fuq is-sit elettroniku tagħna:

[www.businessfirst.com.mt](http://www.businessfirst.com.mt)

## 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, sħiħa u eżatta. Meta nirċievu applikazzjoni mhux kompluta, aħna ninfurmawk dwar dak li jkun hemm bżonn aktar u ngħinuk biex iġġib id-dokumenti rekwiziti, u biex timliehom b'mod korrett;
- Tieħu l-ħin tiegħek biex taqra l-applikazzjoni b'attenzjoni biex tkun tista' tgħinna nagħtu servizz f'waqtu;
- 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 konċiż bil-Malti jew bil-Ingliż;
- Tittratta lill-istaff tagħna bil-korteżija u r-rispett li jixraqlu, kif hu obligat jittratta lilek.

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

## 8. FEEDBACK U LMENTI

Aħna impenjati li noffru Servizz ta' Eċċellenza u nirsistu li ngibu fis-seħħ titjib kontinwu fis-servizz tagħna lilek. Aħna niggarrantixxu l-anonimità tiegħek u li l-feedback tiegħek jgħinna ntejbu s-servizzi tagħna.

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

Feedback u lmenti jistgħu jintbagħtu kif ġej:

### Business 1st

- Personalment: Ċentru Joseph Grech, Tieni Sular, Cobalt House, Triq Notabile, L-Imrieħel
- Bit-telefown: 144
- Bil-Posta: Ċentru Joseph Grech, Tieni Sular, Cobalt House, Triq Notabile, L-Imrieħel
- Bl-imejl: fuq [info@businessfirst.com.mt](mailto:info@businessfirst.com.mt) jew fuq [reb@businessfirst.com](mailto:reb@businessfirst.com) jekk l-ilment hu dwar burokrazija eċċessiva.

### 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'inhil-problema/każ; u
- Ipprovdil informazzjoni addizzjonali li kapaċi tghinna nsolvi l-ilment tiegħek.

Meta nindirizzaw l-ilmenti, aħna:

- Niggarrantixxu l-kunfidenzjalità tiegħek;
- Nirreferu l-każ tiegħek lill-Customer Care Unit 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 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 rċivejna l-ilment u l-informazzjoni rekwiżita kollha;
- Ninfirmaw 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 ruħna biex nieħdu kwalunkwe azzjoni rimedjali fejn applikabbli, kif ukoll azzjoni korrettiva fejn neċessarju biex int ma terġax tesperjenza l-istess sitwazzjoni jew waħda simili.

## DIRETTORAT DWAR KWALITÀ TAS-SERVIZZ FI HDAN IL-PEOPLE & STANDARDS DIVISION

F'ċirkostanzi fejn l-appoġġ mistenni ma jkunx ingħata mill-mezzi indikati hawn fuq, int tista' tibgħat rapport lid-Direttorat dwar Kwalità tas-Servizz fi hdan il-People & Standards Division b'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' revizzjoni se jkun ibbażat fuq:

- Politika tal-Gvern
- Data miġbura tal-operat (eż. servizzi offruti, servizzi mogħtija, eċċ.)
- Benchmarking
- Feedback
- Ilmenti
- Stharriġ
- 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.





## 10. APPENDIĊI 1

Aħna se niżguraw li ż-żmien li jjeħu s-servizz, sakemm ikun fil-kontroll tagħna, se jiġi rrispettat. Meta s-servizz mitlub ikun jiddependi minn dipartimenti jew entitatijiet oħra, aħna kommessi li nsegwuh aħna stess sabiex inti tirċievi r-risposta finali fil-hin.

Entità	Servizz	Għażliet ta' Applikazzjoni	Żmien stipulat li fih irid jingħata s-servizz	Preżenza f' Business 1st
Kummissarju tat-Taxxi – VAT – Taxxa fuq id-Dħul	Applikazzjonijiet għal reġistrazzjonijiet godda (formoli elettronici) għall-VAT.	<a href="https://cfr.gov.mt/en/eServices/Pages/Online-VAT-Registration.aspx">https://cfr.gov.mt/en/eServices/Pages/Online-VAT-Registration.aspx</a>	3 ijiem tax-xogħol minn meta nirċievu l-formola kompluta.	Appoġġ ta' kuljum lill-kontribwent
	Applikazzjonijiet biex jinbidlu jew jiżdiedu l-fergħat għal finijiet ta' VAT.	<a href="https://cfr.gov.mt/en/eServices/Pages/VAT-Online-Services.aspx">https://cfr.gov.mt/en/eServices/Pages/VAT-Online-Services.aspx</a>	Proċess f'hin reali	
	Applikazzjonijiet għal bidla fl-indirizz għal finijiet ta' VAT.	<a href="https://cfr.gov.mt/en/eServices/Pages/VAT-Online-Services.aspx">https://cfr.gov.mt/en/eServices/Pages/VAT-Online-Services.aspx</a>	Proċess f'hin reali	
	Applikazzjonijiet għal bidla ta' attività ekonomika għal finijiet ta' VAT.	<a href="https://cfr.gov.mt/en/eServices/Pages/VAT-Online-Services.aspx">https://cfr.gov.mt/en/eServices/Pages/VAT-Online-Services.aspx</a>	7 ijiem tax-xogħol minn meta nirċievu l-formola ta' applikazzjoni kompluta minn kontribwent konformi, suġġett għal diliġenza 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).	<a href="https://cfr.gov.mt/en/eServices/Pages/VAT-Online-Services.aspx">https://cfr.gov.mt/en/eServices/Pages/VAT-Online-Services.aspx</a>	15-il jum tax-xogħol minn meta nirċievu l-formola ta' applikazzjoni kompluta minn kontribwent konformi, suġġett għal diliġenza 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).	<a href="https://cfr.gov.mt/en/eServices/Pages/VAT-Online-Services.aspx">https://cfr.gov.mt/en/eServices/Pages/VAT-Online-Services.aspx</a>	25 jum tax-xogħol minn meta nirċievu l-formola ta' applikazzjoni kompluta minn kontribwent konformi, suġġett għal diliġenza 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.	<a href="https://cfr.gov.mt/en/eServices/Pages/VAT-Online-Services.aspx">https://cfr.gov.mt/en/eServices/Pages/VAT-Online-Services.aspx</a>	Assistenza lil persuni f' mistoqsijiet dwar kif għandhom jipprezentaw u jhallsu b' mod elettroniku l-VAT u l-ECO dwar ir-ritorni tal-akkomodazzjoni.	
	Assistenza lil persuni dwar kif għandhom jitolbu l-ħruġ ta' Duplicate Cash Register Logbook.	<a href="https://cfr.gov.mt/en/eServices/Pages/Request-for-issue-of-a-Duplicate-Logbook.aspx">https://cfr.gov.mt/en/eServices/Pages/Request-for-issue-of-a-Duplicate-Logbook.aspx</a>	Servizz over-the-counter u permezz tal-formola elektronika (jum tax-xogħol minn meta tasal il-formola ta' applikazzjoni).	
	Assistenza lil persuni biex jitolbu bidla fil-mod tal-impjeg (minn full-time għal part-time u vici-versa).	<a href="https://cfr.gov.mt/en/eServices/Pages/VAT-Online-Services.aspx">https://cfr.gov.mt/en/eServices/Pages/VAT-Online-Services.aspx</a>	Proċess f'hin reali	
	Assistenza lil persuni biex jikkompilaw applikazzjonijiet għat-trasferiment ta' Fiscal Cash Register.	<a href="https://cfr.gov.mt/en/eServices/Pages/Transfer-of-a-Fiscal-Cash-Register.aspx">https://cfr.gov.mt/en/eServices/Pages/Transfer-of-a-Fiscal-Cash-Register.aspx</a>	Servizz over-the-counter u permezz tal-formola elektronika (jum tax-xogħol minn meta tasal il-formola ta' applikazzjoni).	
	Stampar mill-ġdid ta' VAT Returns/Declarations/Statements.	N/A	Servizz over-the-counter	
	Assistenza lil persuni biex jitolbu rifuzjonijiet tal-VAT permess tas-SEPA Direct Credit.	<a href="https://cfr.gov.mt/en/eServices/Pages/SEPA-VAT-Refunds.aspx">https://cfr.gov.mt/en/eServices/Pages/SEPA-VAT-Refunds.aspx</a>	Servizz over-the-counter	
Applikazzjonijiet għar-riattivazzjoni għall-finijiet tal-VAT fejn l-istatus tal-kontribwent (Status ta' Eżenzjoni jew Rifuzjoni) ikun għadu l-istess bħal	<a href="https://cfr.gov.mt/en/eServices/Pages/Request-for-Reactivation-of-a-VAT-Number.aspx">https://cfr.gov.mt/en/eServices/Pages/Request-for-Reactivation-of-a-VAT-Number.aspx</a>	15-il jum tax-xogħol minn meta nirċievu l-formola ta' applikazzjoni kompluta minn kontribwent konformi, suġġett għal diliġenza dovuta.		

dak li jkun sar mat-tneħħija tar-reġistrazzjoni tan-numru tal-VAT.			Kuljum
Applikazzjoni għar-riattivazzjoni tal-VAT fejn l-istatus tal-kontribwent (Status ta' Eżenzjoni jew Rifuzjoni) ikun qed jiġi mitlub li jinbidel skont kif kien meta tneħħiet ir-reġistrazzjoni tan-numru tal-VAT.	<a href="https://cfr.gov.mt/en/eServices/Pages/Request-for-Reactivation-of-a-VAT-Number.aspx">https://cfr.gov.mt/en/eServices/Pages/Request-for-Reactivation-of-a-VAT-Number.aspx</a>	25 jum tax-xogħol minn meta nircievu l-formola ta' applikazzjoni kompluta minn kontribwent konformi, suġġett għal diliġenza dovuta.	
Assistenza lil persuni biex jikkumpilaw applikazzjonijiet għat-tneħħija tar-reġistrazzjoni tal-VAT.	<a href="https://cfr.gov.mt/en/eServices/Pages/VAT-Online-Services.aspx">https://cfr.gov.mt/en/eServices/Pages/VAT-Online-Services.aspx</a>	30 jum tax-xogħol minn meta nircievu l-formola finali tat-taxxa hekk kif hu meħtieġ mill-kontribwent konformi.	
Talbiet għal-ċertifikati ta' konformità għall-VAT.	N/A	5 ijiem tax-xogħol minn meta nircievu l-formola ta' applikazzjoni kompluta minn kontribwent konformi, suġġett għal diliġenza dovuta.	
Tweġibiet għal mistoqsijiet dwar rifjużjonijiet, dikjarazzjonijiet, u bilanċi tal-VAT.	N/A	Servizz over-the-counter	
Tweġibiet għal mistoqsijiet tekniċi dwar il-VAT.	N/A	Servizz over-the-counter	
Assistenza lil persuni li qed jitolbu stampar mill-ġdid tar-reġistrazzjoni taċ-ċertifikat tal-VAT.	<a href="https://cfr.gov.mt/en/eServices/Pages/VAT-Online-Services.aspx">https://cfr.gov.mt/en/eServices/Pages/VAT-Online-Services.aspx</a>	Servizz over-the-counter, Formola elettronika f'ħin reali	
Informazzjoni ġenerali fuq il-Final Settlement System (min iħaddem).	N/A	Servizz over-the-counter	
Reġistrazzjoni, diattivazzjoni, riattivazzjoni tan-numru tal-PE (min iħaddem).	<a href="https://cfr.gov.mt/en/Employers/Pages/Employers-eForms.aspx">https://cfr.gov.mt/en/Employers/Pages/Employers-eForms.aspx</a>	3 ijiem tax-xogħol minn meta nircievu l-formola ta' applikazzjoni kompluta.	
Proċessar ta' talbiet għal emendi għal dettalji tan-negozju bħal ngħidu aħna bidla fl-indirizz ta' min iħaddem.	N/A	Servizz over-the-counter	
Mistoqsijiet dwar il-mili tal-Formoli FSS (FS7/FS3/FS5/FS4) għal min iħaddem.	N/A	Servizz over-the-counter	
Mistoqsijiet fir-rigward tal-kalkulazzjoni tat-taxxa tal-SSC u l-FSS għal min iħaddem.	N/A	Servizz over-the-counter	
Mistoqsijiet dwar bilanċi pendenti tat-taxxa tal-FSS u SSC – stampar ta' dokumenti ffinalizzati biex jiġu ċċekkjati minn min iħaddem.	N/A	Servizz over-the-counter	
Talbiet għal ċertifikati ta' konformità għat-taxxa fuq id-dħul.	N/A	3 ijiem tax-xogħol minn meta nircievu l-formola ta' applikazzjoni kompluta minn kontribwent konformi.	
Reġistrazzjoni tat-taxxa fuq id-dħul għal finijiet ta' kumpaniji u korpi ta' persuni oħra.	N/A	3 ijiem tax-xogħol minn meta nircievu l-formola ta' applikazzjoni.	
It-trattament ta' mistoqsijiet rigward il-bilanċi ta' taxxa fuq id-dħul għall-kumpaniji u korpi ta' persuni oħra.	N/A	Servizz over-the-counter	
It-trattament ta' mistoqsijiet dwar taxxa proviżorja għal individwi, kumpaniji, u korpi ta' persuni oħra.	N/A	Servizz over-the-counter	

<b>Business 1st</b>	Gwida għal start-ups	Formola elettronika ta' Registrazzjoni ta' Negozju Ġdid għal Min Jaħdem għal Rasu u għal Negozji (għal detenturi tal-karta tal-identità Maltija).  Formola ta' registrazzjoni online għall-bqija li huma detenturi tal-karta tal-identità Maltija li tispicča b' (A) jew li għandhom passaport tal-UE.	3 ijiem tax-xogħol  5 ijiem tax-xogħol	Kuljum
<b>Malta Enterprise</b>	Informazzjoni ta' servizzi ta' assistenza tal-klijenti fuq l-inċentivi amministrati minn Malta Enterprise.	Laqgħat wiċċ imb wiċċ	Servizz over-the-counter	Kuljum
<b>DIER (Dipartiment tar-Relazzjonijiet Industrijali u tal-Impieg)</b>	Informazzjoni u gwida fuq obbligi u drittijiet.	Laqgħat wiċċ imb wiċċ	Servizz u informazzjoni	Kull hmistax, nhar ta' Tlieta
<b>Direttorat għas-Saħħa Ambjentali</b>	Servizzi ta' assistenza tal-klijenti – informazzjoni u gwida.	Laqgħat wiċċ imb wiċċ	Servizz over-the-counter	Kull nhar ta' Gimgha
<b>L-Awtorità Maltija għat-Turiżmu</b>	Liċenzja għat-thaddim ta' stabbiliment tal-forniment tal-ikel.  Notifika ta' bidla tad-detentur tal-liċenzja għal operazzjoni turistika.  Applikazzjoni għal formola ta' Bar Substitute.  Registrazzjoni ta' operatur fi stabbiliment turistiku.  Applikazzjoni għal liċenzja għal binja lesta bl-għamara għall-vaganzi.  Applikazzjoni għal liċenzja fit-tul tal-kiri għal dar.  Applikazzjoni biex tindaqq mużika amplifikata fi stabbilimenti turistiċi.  Applikazzjoni għal liċenzja ta' familja ospitanti.  Applikazzjoni għal operatur tal-ivvjaġġar jew għal liċenzja ta' operatur tal-eskursjonijiet.  Servizzi ta' assistenza tal-klijenti – informazzjoni u gwida.	Il-formoli kollha jinsabu online fuq:  <a href="http://www.mta.com.mt/Licensing">http://www.mta.com.mt/Licensing</a>           Laqgħat wiċċ imb wiċċ	10 ijiem tax-xogħol mis-sottomissjoni ta' formola ta' applikazzjoni kompluta.	Kuljum (ħlief nhar ta' Ħamis)

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-Medicina	fuq talba
Ministeru għall-Ambjent, L-Energija u L-Intrapriża	fuq talba
Regolatur għas-Servizzi tal-Energija u l-Ilma	fuq talba

Appuntamenti jistgħu jiġu skedati billi cċempel 144 jew billi tibgħatilna email fuq [info@businessfirst.com.mt](mailto:info@businessfirst.com.mt)

