
Charter ta' Servizz ta' Kwalità

Data meta magħmul: 25 ta' Marzu 2025

Numru tal-Verżjoni: 1

Dipartiment responsabbli biex jaġġorna dan
id-dokument: L-Aġenzija għall-Vittmi tal-Kriminalità

Werrej

1. Għan	3
2. Min Aħna U X'naghmlu	3
3. Prinċipji Gwida	3
4. Klijenti tal-Aġenzija għall-Vittmi tal-Kriminalità	4
5. Impenn Tas-Servizz	4
6. Kif Tista' Tikkuntattjana	5
7. Aħna Qegħdin Għad-Dispożizzjoni Tieghek	6
8. Feedback U Lmenti	6
9. Impenn Għal Titjib Kontinwu	7
10. Appendiċi 1	9

1. GHAN

Is-servizzi li nipprovdu 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:

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

Nagixxui bħala l-punt ta' kuntatt Nazzjonali għall-vittmi tal-kriminalità; intejbu l-approċċ holistiku lejn il-bżonnijiet u l-appoġġ għal kwalità ta' ħajja aħjar. Ngħinu lill-vittmi jtkellmu magħna u jegħlbu t-tbatijiet.

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' jitlob 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 fil-ħin u mingħajr dewmien bla bżonn. Aħna impenjati li nwiegħbu għat-talbiet, problemi jew ilmenti tal-klijenti.

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

4. KLIJENTI TAL-AĠENZIJA GĦALL-VITTMĠ TAL-KRIMALITÀ

Il-vittmi ta' reat ta' kriminalità huma individwi jew grupp ta' persuni li esperjenzaw reat direttament jew indirettament, li jista' jinkludi, iżda mhux limitat għal, vjolenza domestika, attakk sesswali, traffikar tal-bnedmin, reati ta' mibegħda, frodi, u reati oħra li jikkawżaw ħsara fiżika, emozzjonali, psikoloġika, jew finanzjarja kif preskritt fil-Kapitolu 9 tal-Kodiċi Kriminali. Il-vittmi jistgħu jkunu ta' kull età u ġeneru.

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 nikkuntattjawnom aħna stess sabiex inti tkun tista' tircievi 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 tradizzjonali	Twegiba finali fi żmien 3 ijiem tax-xogħol.
Talba għas-servizz	Għamel referenza għall-Appendiċi 1 biex tara lista ta' servizzi.
Telefonati	Fil-jiem tax-xogħol, jitwiegħbu mat-3 darba li jdoqq it-telefown.
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	<p>Twegibiet għal talbiet għal appuntamenti jiġu provduti fi żmien jum tax-xogħol, għal-Appoġġ Emozzjonali, bid-data tal-appuntament tiġi stabbilita fi żmien 15-il jum tax-xogħol mid-data tat-talba, f' ċirkostanzi normali.</p> <p>L-assistenza għal-Parir Legali tingħata fi żmien 5 ijiem tax-xogħol mid-data tat-talba, f' ċirkostanzi normali.</p> <p>Meta tattendi għall-appuntament mhu se jkollok l-ebda ħin ta' stennija. Se nirrispettaw il-ħin mogħti lilek.</p> <p>Jekk tasal tard, nirriżervaw id-dritt li l-appuntament tiegħek jerġa' jiġi skedat għal ħin/data differenti.</p>
Ħin fil-kju (fejn applikabbli)	Inti tkun milqugħ/a mal-wasla tiegħek u nistaqsuk x'għandek bżonn biex tingħada. Tittieħed imbagħad għand l-uffiċjal li se jaqdik. Il-ħin fil-kju jkun ta' madwar 5 minuti 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:

<https://victimsupportagency.com/mt/>

Tista' ssegwina wkoll fuq Facebook u Instagram:

http://instagram.com/victim_support_agency

<http://Facebook.com/VictimSupportAgencyMalta>

Barra minn hekk, il-ħin li jjeħu s-servizz (dan hu l-ħin li jittieħed biex tiġi pprocessata applikazzjoni), 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, inseguwaha, 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-uffiċċju/i tagħna:

- Malta

L-Aġenzija għall-Vittmi tal-Kriminalità
52, Triq it-Teatru l-Antik, il-Belt Valletta

- Għawdex

Kunsill Lokali Għarb, Triq il-Viżitazzjoni, Għarb

FSWS, Triq il-Ħamrija, Xewkija
(fuq bazi ta' appuntament)

B. Hinijiet tal-ftuħ

- Malta
07:00-15:00

- Għawdex
Fuq bazi ta' appuntament biss

C. Bit-telefown

- Malta u Għawdex (116 006)
disponibbli 24 siegħa kuljum 7 ijiem fil-ġimgħa

D. Email

vsasupport@gov.mt

E. Minn fuq is-sit elettroniku tagħna:

<https://victimsupportagency.com>

7. AĦNA QEGHDIN GĦAD-DISPOŻIZZJONI TIEGĦEK

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

AĦna niżguraw li inti:

- Tagħtina informazzjoni f'waqtha, shiġha u eżatta. Meta nirċievu applikazzjoni mhux kompluta, aĦna ninfurmawk dwar dak li jkun hemm bżonn aktar u ngħinuk biex iġġib id-dokumenti rekwiżiti, u biex timliehom b'mod korrett;
- Tieġu 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 bl-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 niggarantixxu 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 ruġu sew, jew li ma takx biżżejjed ħsieb u attenzjoni, jekk jogħġbok ikkuntattjana.

Feedback u lmenti jistgħu jintbagħtu kif ġej:

L-Aġenzija għall-Vittmi tal-Kriminalità

- Personalment: L-Aġenzija għall-Vittmi tal-Kriminalità
52, Triq it-Teatru l-Antik, il-Belt Valletta
- Bit-telefown: 116 006
- Bil-posta: L-Aġenzija għall-Vittmi tal-Kriminalità
52, Triq it-Teatru l-Antik, il-Belt Valletta
- Bl-imejl: Complaints.vsa@gov.mt
- Rate the Public Service tista' titniżżel mid-direttorju tal-maltapps jew ibbażata fuq il-web <https://publicservice.gov.mt/mt/rtps/Pages/Home.aspx>

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
- Ipprovdilna informazzjoni addizzjonali li kapaċi tgħinna nsolvu l-ilment tiegħek.

Meta nindirizzaw l-ilmenti, aĦna:

- Niggarantixxu l-kunfidenzjalità tiegħek;
- Nirreferu l-każ tiegħek lill-Compliance Officer 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 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 rekwizita kollha;
- Ninformawk bil-miktub dwar l-eżitu tal-investigazzjoni tagħna fuq l-ilment tiegħek sa mhux aktar 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.

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 mkejja. Ir-riżultati tar-revizjoni interna u l-proċessi ta' monitoraġġ se jintużaw bħala bażi biex inkomplu ntejbu s-servizz.

APPENDICI 1

10. APPENDIĊI 1

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

Servizz	Eligibbiltà	Dak li huwa rikjest għal fini ta' konformità	Għażla ta' Applikazzjonijiet	Żmien stipulat li fih irid jingħata s-Servizz
<p>116 006 Kuntatt Nazzjonali għall-Vittmi ta' Reati Kriminali</p> <p>L-individwi kollha li kienu vittmi ta' reat kriminali jistgħu jitolbu appoġġ, gwida, u informazzjoni rigward id-drittijiet tagħhom, is-servizzi disponibbli, u l-proċess tal-Ġustizzja.</p> <p>L-Aġenzija toffri servizzi fuq żewġ fronti; appoġġ legali u emozzjonali.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Kull individwu li jkun esperjenza jew ġie affettwat minn att kriminali. Qraba jew rappreżentanti ta' vittmi li qed ifittxu appoġġ. 	<p>Dokumenti meħtieġa: Xejn</p> <p>Sit elettroniku: https://victimsupportagency.com/mt/</p>	<p>Mezzi biex tiġi sottomessa l-applikazzjoni:</p> <ul style="list-style-type: none"> Permezz tal-helpline 116 006 (disponibbli 24/7). Personalment fl-uffiċċju tal-Aġenzija għall-Vittmi tal-Kriminalità Valletta. Permezz ta' servizzi ta' outreach mill-Victim Support Unit tal-Pulizija. 	<ul style="list-style-type: none"> Rispons għall-kuntatt inizjali: Immedjat (permezz tal-helpline) jew fi żmien jum 1 tax-xogħol (għal talbiet personali). Provvediment ta' Appoġġ Emozzjonali, u riferimenti: data tal-appuntament stabbilita fi żmien 15-il ġurnata tax-xogħol mid-data tat-talba. L-għoti ta' Appoġġ Legali, u riferimenti: it-tweġibiet għat-talbiet se jingħataw fi żmien 5 ijiem tax-xogħol mid-data tat-talba. Follow ups tas-Servizzi: skond il-ħtiġijiet tal-vittma.

<p>Formola għall-prevenzjoni tal-Vjolenza Domestika</p> <p>Individwi li huma f' relazzjoni intima u jixtiequ jivverifikaw jekk is-sieħeb/sieħba tagħhom għandux/għandix storja ta' vjolenza domestika skond il-liġi l-ġdida dwar il-prevenzjoni tal-vjolenza domestika.</p> <p>L-informazzjoni pprovduta mill-Aġenzija se tkun limitata għal kazijiet ta' vjolenza domestika (eskluzi allegazzjonijiet jew kawzi pendenti tal-qorti)</p>	<ul style="list-style-type: none"> L-applikant irid ikun f' relazzjoni intima mal-persuna li qed jitlob informazzjoni dwarha. 	<p>Dokumenti meħtieġa:</p> <ul style="list-style-type: none"> Dokument ta' identifikazzjoni tal-applikant. Prova tar-relazzjoni (jekk meħtieġ skond il-kriterji ta' verifika). <p>Sit elettroniku: https://victimsupportagency.com/mt/</p>	<p>Mezzi biex tiġi sottomessa l-applikazzjoni:</p> <ul style="list-style-type: none"> Online permezz tas-sit elettroniku tal-Aġenzija għall-Vittmi tal-Kriminalità. Personalment fl-uffiċċju tal-Aġenzija għall-Vittmi tal-Kriminalità, fil-Belt Valletta. Permezz tal-Pulizija assenjati fl-Aġenzija għall-Vittmi tal-Kriminalità(VSA). 	<ul style="list-style-type: none"> Verifika tal-eligibilita' tal-applikant: skond il-kriterji stabbiliti mil-liġi. Il-verifiki jitwettqu fi żmien 7 t'ijiem mis-sottomissjoni tal-applikazzjoni. L-ipproċessar tat-talba u twegiba: fi żmien 7 t'ijiem mis-sottomissjoni tal-applikazzjoni. Jekk meħtieġ, hruġ ta' avviż ta' twissija ta' riskju: ipprovdut mill-Pulizija fi hdan l-Aġenzija, flimkien ma' spjegazzjoni tar-riskji. Fi żmien 7 t'ijiem mis-sottomissjoni. Provediment ta' servizzi ta' appoġġ: Gwida u informazzjoni dwar servizzi disponibbli se jiġu offruti minn professjonisti fl-Aġenzija għall-Vittmi tal-Kriminalità.
--	--	---	---	--

<p>Servizz ta' akkumpanjament fil-Qorti</p> <p>Vittmi ta' reati kriminali li jeħtiegu appoġġ emozzjonali u proċedurali meta jattendu sessjonijiet tal-Qorti.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Kliġenti tal-Aġenzija għall-Vittmi tal-Kriminalità (VSA). • Case Officers jiddeterminaw il-bżonn ta' akkumpanjament ibbażat fuq l-impatt psikoloġiku li l-attendenza fil-qorti jista' jkollha fuq il-klijent. • Kliġenti li jesperjenzaw, anzjeta', jew biża' rigward proċeduri fil-qorti se jiġu offruti appoġġ u akkumpanjament minn Case Officer tal-Aġenzija. <p>(Nota: kliġenti li jxtiequ jattendu l-qorti waħedhom se jkollhom l-għażla tagħhom rispettata.)</p>	<p>Dokumenti meħtieġa:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Assessjar intern mill-Case Officer biex tiġi determinata l-ħtieġa ta' akkumpanjament. • Kunsens mill-klijent għal servizzi ta' akkumpanjament fil-qorti. 	<p>Mezzi biex tiġi sottomessa l-applikazzjoni:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Permezz tal-Case Officer tal-VSA assignat mal-każ tal-klijent. 	<ul style="list-style-type: none"> • Assessjar għal ħtieġa ta' akkumpanjament fil-qorti: kif determinat mill-Case Officer. • Akkumpanjament għas-sessjonijiet tal-qorti: skond l-iskeda tal-qorti tal-klijent u disponibbiltà tal-Case Officer. • Akkumpanjament għall-ewwel darba f'entitajiet esterni: disponibbli meta meħtieġ appoġġ lil klijent biex jiġi offruti servizzi oħra. • Monitoraġġ kontinwu tal-aġġustament tal-klijenti għas-servizzi: kif meħtieġ, abbażi tal-kollaborazzjoni bejn il-professionisti u l-klijent.
--	---	--	---	---

<p>Assistenza legali għall-irkupru ta' propjeta' (affarijiet) personali li setgħu ġew sekwestrati matul il-proċeduri</p> <p>Individwi li jfittxu assistenza legali għall-irkupru ta' propjeta' (affarijiet) personali li jkunu ġew sekwestrati matul proċedimenti legali.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Individwi li l-propjeta' tagħhom ġiet sekwestrata bħala parti minn proċeduri legali. <p>(Nota: It-talba trid tkun konformi mar-Regolament 4 (h) (VI), tal-Victim Support (Establishment) Order (L.S. 595.37), li jipprovdi għal assistenza fl-irkupru ta' propjeta' (affarijiet) konfiskati)</p>	<p>Dokumenti meħtieġa:</p> <ul style="list-style-type: none"> Prova ta' intitolament legali għall-propjeta' (affarijiet) konfiskati. Dokumentazzjoni rilevanti tal-qorti jew tal-pulizija li tikkonferma s-sekwestru tal-propjeta' (affarijiet). Kull dokument mitlub mit-taqsimi legali biex isostni l-każ. 	<p>Mezzi biex tiġi sottomessa l-applikazzjoni: Permezz ta' riferiment lis-Sezzjoni Legali (VSA).</p>	<ul style="list-style-type: none"> Konsultazzjoni inizjali u reviżjoni tal-każ: fi żmien sessjoni waħda. Valutazzjoni legali u gwida dwar il-proċess: Isir appuntament mal-persuna biex jiġi spjegat il-proċess u jiġu identifikati d-dokumenti meħtieġa abbażi tad-disponibbiltà kemm tal-persuna kif ukoll tal-Case Officer. Isir kuntatt mal-awtoritajiet konċernati għall-irkupru tal-propjeta' (affarijiet): dan jiddependi fuq il-proċeduri legali u amministrattivi. Follow-up u appoġġ lill-klijenti matul il-proċess: kif meħtieġ.
---	--	---	--	---

<p>Assistenza legali sabiex jitressaq ilmenti mal-Pulizija</p> <p>Vittmi ta' reat ta' kriminalita li jehtiegu assistenza legali u gwida biex iressqu lment quddiem il-pulizija.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Individwi li esperjenzaw reat kriminali u jehtiegu appoġġ biex jifhmu d-drittijiet tagħhom u l-proċess legali. • Każijiet fejn l-Aġenzija għall-Vittmi tal-Kriminalità, tipprovi assistenza biex jitressaq lment lill-pulizija <p>(Nota: tingħata assistenza skond ir-Regolament 4 (g) tal-Victim Support (Establishment) Order (S.L. 595.37), li tagħti mandat lill-aġenzija biex tinforma lill-vittmi dwar id-drittijiet tagħhom u, fejn mehtieġ, tghin twassal l-ilmenti).</p>	<p>Dokumenti meħtieġa:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kull evidenza jew dokumentazzjoni relatata mal-incident (jekk disponibbli). • Dokument ta' identifikazzjoni tal-persuna. 	<p>Mezzi biex tigi sottomessa l-applikazzjoni: Permezz ta' riferiment lis-Sezzjoni Legali (VSA)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Konsultazzjoni inizjali tal-każ: fi żmien sessjoni jew tnejn. • Gwida legali dwar il-proċess: ipprovduta waqt sessjonijiet ta' konsultazzjoni. • Għajjuna biex jitressaq l-ilment: ibbażat fuq l-urġenza u l-kumplessita' tal-każ. • Appoġġ legali kontinwu u follow-up: kif meħtieġ abbażi tal-progress tal-każ.
---	--	--	---	--

