

Charter ta' Servizz ta' Kwalità

Data meta magħmul: 30 ta' Ġunju 2026
Numru tal-Verżjoni: 1

Dipartiment responsabbli biex jaġġorna dan id-
dokument: **Tim tal-Pulizija għall-Komunità Tiegħek**

Tim tal-Pulizija għall-Komunità Tiegħek
Kwartieri Ġenerali tal-Pulizija
Pjazza San Kalċidonju
Furjana



Werrej

1.	Għan	3
2.	Min aħna u x'nagħmlu	3
3.	Prinċipji Gwida	3
4.	Klijenti tat-Tim tal-Pulizija għall-Komunità Tiegħek	4
5.	Impenn tas-Servizz	4
6.	Kif tista tikkuntatjana	5
7.	Aħna qegħdin għad-dispożizzjoni tiegħek	6
8.	Feedback u lmenti	6
9.	Impenn għal titjib kontinwu	7
10.	Appendiċi	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-ghoti 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; u

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 tissarraff u tkun manifestata f'dawn l-istess prinċipji bażiċi li rridu nħaddmu.

2. MIN AĦNA U X'NAGĦMLU

Il-Missjoni tagħna

Li jipprovdi servizz professjonali u ta' fiduċja biex jiżgura s-sigurtà flimkien mal-komunità'.

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-htiġijiet tal-klijenti.

Empatija: Aħna impenjati li nipprovdu servizzi li huma mfassla għall-bżonnijiet tal-klijenti tagħna u offriti 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-hin 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 mfittxja b'mod konvenjenti u sigur.

4. KLIJENTI TAT-TIM TAL-PULIZIJA GĦALL-KOMUNITÀ TIEGHEK

Il-klijenti tat-Tim tal-Pulizija għall-Komunità Tiegħek jinkludu il-pubbliku, komunitajiet lokali, negozji, skejjel, persuni vulnerabbli, u partijiet interessati bħal kunsilli lokali, NGOs, u diversi gruppi bħal daww kulturali u ta' fidi. Is-servizz jiffoka fuq htigijiet ta' sikurezza, riassigurazzjoni, u appoġġ lejn dawn il-gruppi permezz ta' involviment attiv, inizjattivi dwar prevenzjoni ta' reati, hidma ta' shubija, u pulizija aċċessibbli fil-livell komunitarju.

5. IMPENN TAS-SERVIZZ

Aħna niżguraw li nonoraw b'mod assolut, kull żmien li jiehu s-servizz u li jkun fil-kontroll tagħna. Meta s-servizz mitlub ikun jiddependi fuq dipartimenti jew entitajiet oħra, aħna kommessi li nikkuntattjawhom 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 nwegħbuha bil-Malti, filwaqt li kull korrispondenza oħra tkun imwiegħba bl-Ingliż.
Binjiet	Aċċess shiħ għan-nies ta' kull abilità u ċertifikazzjoni regolari tas-sigurtà tal-binjiet mogħtija mill-awtoritajiet kompetenti.
Talba għal informazzjoni permezz tas-sit elettroniku, email, telefown, midja soċjali u posta tradizzjonali	Twegiba finali fi żmien 3 ijiem tax-xogħol.
Talba għas-servizz	Agħmel referenza għall- Appendiċi 1 biex tara lista ta' servizzi.
Telefonati	Fil-jiem tax-xogħol, jitwegħbu mat-3 darba li jdoqq it-telefown. Jekk l-uffiċjal fuq xogħol ma jkunx jista' jwiegħeb, it-telefonata tiġi ritornata fi żmien siegħa (1) tax-xogħol.
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.

Hin fil-kju (fejn applikabbli)

Inti tkun milqugh/a mal-wasla tiegħek u tiġi mistoqsi dwar x'għandek bżonn biex tingħada. Tittiehed imbagħad għand l-uffiċjal li se jaqdik. Il-hin fil-kju jkun ta' madwar 10 sa 15-il minuta f'ċirkostanzi normali.

Informazzjoni online

L-informazzjoni fuq il-mezzi ta' komunikazzjoni tagħna tinżamm aġġornata. Jekk għandek aċċess għall-internet, tista' ssib informazzjoni rilevanti fuq:

Is-sit elettroniku: <https://pulizija.gov.mt>

Barra minn hekk, il-hin li jieħu s-servizz (dan hu l-hin li jittiehed biex tiġi pproċessata 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 tircievi tweġiba definittiva.

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

A. L-Uffiċċji tagħna Malta

- Floriana Community Police Hub
Triq Sant' Anna, Furjana.
- Santa Venera Community Police Hub
Triq il-Kbira San Ġuzepp, Santa Venera.
- Marsa Police Station
Triq Balbi, Marsa.
- Fgura Community Police Hub
Pjazza Redent Gauci, Fgura.
- Santa Lucija Community Police Hub,
Dawret it-Torri, Santa Lucija.
- Isla Community Police Hub,
Triq il-Vitorja, Senglea.
- Ta' Xbiex Community Police Hub
Highrise Apts, Block A,
Triq l-Imradd, Ta'Xbiex.
- Sliema Police Station
110, Triq Manwel Dimech
Sliema.

B. Email

- Furjana: cpt.floriana@gov.mt
- Il-Belt Valletta: cpt.valletta@gov.mt
- Santa Venera: cpt.santavenera@gov.mt
- Hamrun: cpt.hamrun@gov.mt
- Pietà: cpt.pietat@gov.mt
- Marsa: cpt.marsa@gov.mt
- Raħal Ġdid: cpt.paola@gov.mt
- Hal Luqa: cpt.luqa@gov.mt
- Tarxien: cpt.tarxien@gov.mt
- Birgu: cpt.birgu@gov.mt
- Isla: cpt.isla@gov.mt
- Bormla: cpt.bormla@gov.mt
- Kalkara: cpt.kalkara@gov.mt
- Ta' Xbiex: cpt.taxbiex@gov.mt
- Sliema: cpt.sliema@gov.mt
- Msida: cpt.msida@gov.mt
- Gżira: cpt.gzira@gov.mt
- Swieqi: cpt.swieqi@gov.mt
- San Ġiljan: cpt.sangiljan@gov.mt
- Pembroke: cpt.pembroke@gov.mt
- San Gwann: cpt.sangwann@gov.mt

- Swieqi Community Police Hub
Triq il-Keffa, Swieqi.
- Mdina Community Police Hub,
Pjazza San Publius, Mdina.
- Mtarfa Community Police Hub
Triq ir-Regimenti Maltin, Mtarfa.
- Zabbar Police Station
Triq il-Kbira, Haż-Żabbar.
- Marsascala Community Police Hub,
Triq is-Salini, Marsascala.
- Kunsill Lokali Żejtun,
Triq Sant' Anġlu, Żejtun
- Marsaxlokk Community Police Hub,
Triq Xatt is-Sajjieda, Marsaxlokk.
- Qrendi Community Police Hub,
Triq il-Knisja, Qrendi.
- Qormi Police Station,
Triq il-Kbira, Hał-Qormi.
- Żebbug Community Police Hub,
Triq il-Kbira, Żebbug.
- Birkirkara Police station,
118, Triq il-Kbira, Birkirkara.
- Qawra Police Station
Triq it-Turisti, San Pawl il-Baħar.
- Mellieħa Community Police Hub
Misraħ iz-Zjara tal-Papa, Mellieħa.

Għawdex

- Marsalforn Community Police Hub,
Triq il-Wied, Marsalforn
- Għajnsielem Community Police Hub,
Triq J. F de Chambray, Għajnsielem.

- Mdina: cpt.mdina@gov.mt
- Mtarfa: cpt.mtarfa@gov.mt
- Dingli: cpt.dingli@gov.mt
- Rabat: cpt.rabat@gov.mt
- Zabbar: cpt.zabbar@gov.mt
- Xgħajra: cpt.xghajra@gov.mt
- M'Scala: cpt.marsaskala@gov.mt
- Żejtun: cpt.zejtun@gov.mt
- Għaxaq: cpt.ghaxaq@gov.mt
- Gudja: cpt.gudja@gov.mt
- M'Xlokk: cpt.marsaxlokk@gov.mt
- B'buġa: cpt.birzebbuga@gov.mt
- Qrendi: cpt.qrendi@gov.mt
- Safi: cpt.safi@gov.mt
- Kirkop: cpt.kirkop@gov.mt
- Mqabba: cpt.mqabba@gov.mt
- Żurrieq: cpt.zurrieq@gov.mt
- Qormi: cpt.qormi@gov.mt
- Żebbug: cpt.zebbbug@gov.mt
- Siġġiewi: cpt.siggiewi@gov.mt
- Balzan: cpt.balzan@gov.mt
- B'kara: cpt.birkirkara@gov.mt
- Naxxar: cpt.naxxar@gov.mt
- Iklin: cpt.iklin@gov.mt
- Lija: cpt.lija@gov.mt
- Attard: cpt.attard@gov.mt
- Għargħur: cpt.gharghur@gov.mt
- Mosta: cpt.mosta@gov.mt
- Mgarr: cpt.mgarr@gov.mt
- Mellieħa: cpt.mellieħa@gov.mt
- San Pawl il-Baħar: cpt.sanpawlibaħar@gov.mt

- Gozo: cpt.gozo@gov.mt

C. Finijiet tal-Ftuħ (Malta u Għawdex)

1 Ottubru – 31 Marzu 07:30–2130
1 April – 30 Settembru 07:30–23:30

D. Telefown

+356 2122 4001

Irreferi għal: <https://pulizija.gov.mt/mt/distrett-tal-pulizija-biex-taċċessa-dirett-it-tim-hewwa-lokalitajiet-differenti>

E. Fuq is-Sit tagħna

<https://pulizija.gov.mt>

7. AĦNA QEGHDIN GHAD-DISPOŻIZZJONI TIEGĦEK

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

Aĥna niżguraw li inti:

- Tagħtina informazzjoni f'waqtha, shiĥa u eżatta. Meta nirċievu applikazzjoni mhux kompluta, aĥna ninfurmawk dwar dak li jkun hemm bżonn aktar u ngħinuk biex iġġib id-dokumenti rekwiziti, u biex timliehom b'mod korrett;
- Tieĥu 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 jixraq, kif hu obbligat 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

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

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

Feedback u lmenti jistgħu jintbagħtu kif ġej:

Tim tal-Pulizija għall-Komunità Tiegħek

Personalment: Tim tal-Pulizija għall-Komunità Tiegħek, Professional Standards Unit, Kwartieri Ġenerali tal-Pulizija, Pjazza San Kalċidonju, Furjana.

Bit-Telefown: +356 2122 4001

Bil-Posta: Tim tal-Pulizija għall-Komunità Tiegħek, Kwartieri Ġenerali tal-Pulizija, Pjazza San Kalċidonju, Furjana.

Bl-Email: professionalstandards.police@gov.mt

L-app Rate the Public Service tista' titniżżel permezz tad-direttorju tal-maltapps jew ibbażata fuq il-web <https://qualityofservice.gov.mt/mt/pages/rtps>

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-**Professional Standards 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 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 rċievejna l-ilment u l-informazzjoni rekwizita kollha;
- Ninfirmaw 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 ruġna biex niehdu 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'email 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-htieġa, 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
- Eżerċizzji 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.



APPENDIĆI1

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 nseguwuh aħna stess sabiex inti tircievi 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
Servizz ta' appoġġ Komunitarju. Tipprovdi appoġġ lill-Komunita' b'informazzjoni u gwida rilevanti	Pubbliku inġenerali.	Xejn	It-talbiet għal servizz jistgħu jitwettqu permezz ta' wiehed minn dawn li ġejjin: - bit-telefon jew messaġġi Whatsapp; - permezz ta' messaġġi fuq Facebook; - permezz ta' email Id-dettalji ta' kuntatt ta' kull lokalita' jinsabu hawn: https://pulizija.gov.mt/en/?s=community+police+team - Tmur f'wiehed miċ-centri msemija f'Taqsim 5 imsemmi hawn fuq. - Waqt ir-ronda fit-toroq. Nota: <i>I-uffiċjali tas-CPT mhux dejjem ikunu disponibbli fl-uffiċċji tagħhom</i>	Iż-żmien sabiex jingħata is-servizz: - It-talbiet li jkunu saru fuq Whatsapp jiġu mwiegħba fi żmien jumejn (2) tax-xogħol. - It-talbiet li jkunu saru fuq Facebook jiġu mwiegħba fi żmien sagħtejn (2) ta' xogħol. - It-talbiet permezz tat-telefown jiġu pprovduti mill-ewwel. Jekk l-uffiċjal ma jkunx jista' jwieġeb it-telefon, issir telefonata lura fi żmien siegħa (1) tax-xogħol. - It-talbiet permezz tal-email jingħataw twegħba fi żmien tlett (3) ijiem tax-xogħol. - It-talbiet li jsiru minn walk-ins jiġu indirizzati fuq il-post, minħabba li l-uffiċjal ikollu l-informazzjoni mitluba għad-dispożizzjoni tiegħu.

Community Management Tindirizza rapporti li jikkonċernaw ipparkjar illegali, storbu u mġiba antisosċjali, ksur ta' regolamenti, u kwistjonijiet oħra li jhallu impatt negattiv fuq il-komunita'.	Pubbliku inġenerali.	Xejn	Bħal hawn fuq.	Bħal hawn fuq.
Servizzi ta' komunikazzjoni Organizzazzjoni ta' laqgħat, inizjattivi komunitarji, u kollaborazzjonijiet oħra ma' entitajiet u organizzazzjonijiet	Kunsilli Lokali, Knejjes Parrokkjali u kull għaqda oħra li topera fi hdan il-komunita'.	Xejn.	Dan is-servizz ġeneralment jinbeda mid-diversi Tim tal-Pulizija għall-Komunità Tiegħek. Fil-fatt, is-CPT kull xahar jagħmel outreach sessions mal-Kunsill Lokali, li jiġu organizzati fuq bażi perijodika madwar lokalitajiet differenti. Madankollu, jekk entita' titlob sessjoni ta' outreach dan jista' jsir jew permezz ta': Telefown fuq: +356 2122 4001; jew Email: pulizija@gov.mt	It-talbiet jiġu indirizzati fi żmien tliet (3) ijiem tax-xogħol.

Malta Police Community Cohesion Events. Organizzazzjoni ta' avvenimenti u laqgħat fost komunitajiet barranin stabbiliti biex titrawwem il-koeżjoni fi ħdan il-komunitajiet Maltin.	Organizzazzjonijiet/gruppji ġenerali pubbliċi u barranin komunitarji.	Xejn.	It-talbiet għal servizz jistgħu jitwettqu permezz ta' wiehed minn dawn li ġejjin: Permezz ta' messaggji Whatsapp jew telefown fuq: +356 7956 0647 +356 7956 0648 +356 7946 9071 Permezz ta' email fuq: cohesion.cpt@gov.mt Permezz ta' Facebook fuq: https://www.facebook.com/p/Malta-Police-Community-Cohesion-Team-61551509428906/	Iż-żmien sabiex jingħata is-servizz: - It-talbiet ta' Whatsapp jiġu mwieġba fi żmien jumejn (2) tax-xogħol. - It-talbiet permezz ta' messaggji fuq Facebook jiġu mwieġba fi żmien sagħtejn (2) ta' xogħol. - It-talbiet permezz tat-telefown jiġu pprovduti mill-ewwel. Jekk l-uffiċjal ma jkunx jista' jwieġeb it-telefon, issir telefonata lura fi żmien siegħa (1) tax-xogħol. - It-talbiet permezz tal-email jingħataw tveġiba fi żmien tliet (3) ijiem tax-xogħol.
---	--	--------------	---	---