

Charter ta' Servizz ta' Kwalità

Data meta magħmul: 7 ta' Lulju 2026

Numru tal-Verżjoni: 1

Dipartiment responsabbli biex jaġġorna dan id-
dokument: European Union Programmes Agency
(EUPA)

European Union Programmes Agency (EUPA)

The OAKS Business Centre,
Block B, Livell 3,
Triq Farsons, Hamrun,
Malta HMR 1325



Werrej

1.	Għan	3
2.	Min aħna u x'nagħmlu	3
3.	Prinċipji Gwida	3
4.	Klijenti tal-EUPA	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 ta-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; 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

Il-missjoni ta-EUPA hija li tippromwovi, timplimenta u tmexxi l-Programm Erasmus+ u l-Korp Ewropew ta' Solidarjeta' fuq livell nazzjonali b'gestjoni soda u effiċjenti tal-fondi tal-UE għall-implimentazzjoni b'suċċess tal-programmi f'termini ta' kwalita' u impatt.

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 TAL-EUPA

Il-klijenti li huma intitolati għas-servizzi tal-Aġenzija u li jaqgħu taħt dan iċ-Charter huma:

- Ċittadini, inkluż min iħaddem, studenti, u ħaddiema żgħażaġh.
- Skejjel, Istituzzjonijiet tal-edukazzjoni oġġla, u dawk li jipprovdu *Vocational Education and Training* (VET).
- Għaqdiet Volontarji u Kunsilli Lokali.
- Entitajiet pubbliċi u privati, u NGOs involuti fl-edukazzjoni, it-taħriġ, iż-żgħażaġh u s-solidarjeta'.

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 nwegbuha bil-Malti, filwaqt li kull korrispondenza oħra tkun imwieġba 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

Aghmel referenza għall-**Appendiċi 1** biex tara lista ta' servizzi.

Telefonati

Fil-jiem tax-xogħol, jitwieġbu mat-3 darba li jdoqq it-telefown.

Rikonossiment 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 tiġi mistoqsi dwar 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 tinżamm aġġornata. Jekk għandek aċċess għall-internet, tista' ssib informazzjoni rilevanti fuq:

Is-sit elettroniku: <https://fondi.eu/eupa/>

Barra minn hekk, il-hin li jjeħu s-servizz (dan hu l-hin li jittieħed 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 tirċievi tweġiba definittiva.

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

A. L-Uffiċċju/i tagħna

- **Malta**
EUPA, The OAKS Business Centre
Block B Livell 3, Triq Farsons
Hamrun HMR 1325

B. Hinijiet tal-Ftuħ

- **Malta**
Mit-Tnejn sal-Ġimgħa
08:30 – 15:00

C. Bit-Telefown

2555 2330

D. Email

eupa@gov.mt

E. Minn fuq is-sit elettroniku tagħna

<https://fondi.eu/contact-us/>

7. AĦNA QEGHDIN GHAD-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 nircievu 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;
- Tiegħu l-hin 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

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 ruħu sew, jew li ma takx biżżejjed ħsieb u attenzjoni, jekk jogħġbok ikkuntattjana.

Feedback u lmenti jistgħu jintbagħtu kif ġej:

European Union Programme Agency (EUPA)

Personalment: EUPA, The OAKS Business Centre, Block B, Livell 3, Triq Farsons, Hamrun HMR 125

Bit-Telefown: 2555 2330

Bil-Posta: EUPA, The OAKS Business Centre, Block B, Livell 3, Triq Farsons, Hamrun HMR 125

Bl-Email: eupa@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-**Koordinatur Nazzjonali** 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 ahna) jew
 - 15-il-jum tax-xogħol (f'każijiet fejn irridu nakkwistaw feedback minn dipartimenti jew entitatijiet oħra) minn meta nkunu rċivejna l-ilment u l-informazzjoni rekwizita kollha;
- Ninfurmawk 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, ahna 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-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
- Stharriġ
- Assessjar tal-Kwalità tas-Servizz
- Eżerċizzji 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.



APPENDICI1

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 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
Informazzjoni u gwida dwar Erasmus+ u l-programmi tal-Korp Ewropew ta' Solidarjetà.	Ċittadini, organizzazzjonijiet, edukaturi, haddiema żgħażaġh, u entitajiet pubbliċi u privati eligibbli taħt Erasmus+ jew ESC	Xejn	Email: eupa@gov.mt Telefown: +356 2555 2330 Sit elettroniku: https://fondi.eu/eupa/ ; għall-mistoqsijiet jew appuntament.	Tircievi risposta inizjali fi żmien 3 ijiem tax-xogħol.
Reġistrazzjoni u validazzjoni tal-organizzazzjonijiet (OID).	Organizzazzjonijiet li juri interessi li jipparteċipaw fl-Erasmus+ jew fl-ESC	Konformità mar-regoli tal-UE fuq l-eligibbiltà disponibbli fuq https://erasmus-plus.ec.europa.eu/erasmus-programme-guide u dettalji ta' reġistrazzjoni korretti.	Sistema tal-UE online: https://webgate.ec.europa.eu/app-forms/af-ui-opportunities/#/erasmus-plus support jingħata ukoll mill-EUPA (uza id-dettalji ta' hawn fuq.	Feedback jew għajnuna fi żmien 5 ijiem tax-xogħol.
Għajnuna waqt il-fażi ta' applikazzjoni (Sejhiet għal proposti)	Applikanti eligibbli taħt Erasmus+ u sejhiet tal-ESC	Konformità mal-Programm ta' Gwida u l-kundizzjonijiet tas-settur.	Email: eupa@gov.mt , sezzjonijiet ta' informazzjoni, webinars, laqgħat bilaterali u appuntamenti.	Appoġġ kontinwu waqt il-perjodu tal-open call mid-Dipartiment tal-Komunikazzjoni. Dettalji ta' kuntatt: Email: eupa@gov.mt Telefown: +356 2555 2330 Sit elettroniku: https://fondi.eu/eupa/
Verifika formali tal-applikazzjonijiet għall-għotjiet.	L-applikanti li jipprezentaw proposti tal-Erasmus+ jew tal-ESC.	Sottomissjoni tal-proposti fuq il-portal ta' UE: https://webgate.ec.europa.eu/app-forms/af-ui-opportunities/#/erasmus-plus fi żmien l-iskadenza.	Online fuq il-portal tal UE.	Skont il-kalendarju tal-programm tal-UE disponibbli fuq: https://eur-lex.europa.eu/eli/C/2025/6080/oj

Evalwazzjoni ta' applikazzjonijiet għal għotjiet.	Applikazzjonijiet eliġibbli.	Valutazzjoni skont il-kriterji tal-għoti tal-UE; regoli ta' kunfidenzjalita'.	Mux applikabbli.	Skont il-kalendarju tal-programm tal-UE disponibbli fuq: https://eur-lex.europa.eu/eli/C/2025/6080/oj .
Notifika tar-riżultati.	Applikanti għas-sejħiet ta' Erasmus+ u ESC	Validazzjoni finali mill-EUPA u/jew mill-Kummissjoni Ewropea.	Email: eupa@gov.mt u l-portal ta UE.	Skont l-iskedi stabbiliti fis-sejħa jew fil-Programm ta' Gwida.
Preparazzjoni u ffirmar tal-Ftehim tal-Għotja.	Applikanti li għaddew b'suċċess.	It-tweġġ tar-rekwiżiti kuntrattwali, legali u finanzjarji.	Portal tal-UE, firma elettronika.	Fi żmien 30 jum min-notifika tar-riżultat tal-għażla.
Appoġġ u monitoraġġ għall-implimentazzjoni tal-proġett.	Benefiċjarji bi Ftehim tal-Għotja ffirmati.	Valutazzjoni tal-Ftehim tal-Għotja u r-Regoli tal-Programm.	Email: eupa@gov.mt , lagħqat u żjarat ta' monitoraġġ.	Kontinwu matul iċ-ċiklu tal-proġett.
Ipproċessar ta' rapporti interim u finali.	Benefiċjarji tal-Għotja.	Sottomissjoni ta' rapporti kompluti permezz ta' sistemi tal-UE.	Online fuq il-portal tal UE https://erasmus-plus.ec.europa.eu/projects/manage-my-projects	Konferma fi żmien 5 ijiem tax-xogħol.
Pagamenti (prefinanzjament, interim, finali).	Benefiċjarji tal-Għotjiet eliġibbli.	Twettiq tal-kundizzjonijiet ta' rapportar, finanzjarji u kuntrattwali.	Trasferiment bankarju.	Konferma fi żmien 5 ijiem tax-xogħol.
Emendi tal-Ftehim tal-Għotja.	Benefiċjarji tal-Ftehim tal-Għotja.	Talba ġustifikata konformi mar-regoli tal-Programm.	Talba bil-miktub permezz tal-porta tal-UE.	Skont il-Ftehim tal-Għotja u l-iskedi tal-UE.
Immaniġjar ta' ilmenti u appelli.	Applikanti u benefiċjarji.	Sottomissjoni online bl-informazzjoni rilevanti..	Online permezz tal-formola għal bid la disponibbli fuq https://fondi.eu/erasmusplus/guidance-from-submission-to-implementation/post-application-stage/	Valutazzjoni fi żmien 10-20 jum tax-xogħol, jidependi skont il-kumplessità.

Konsultazzjonijiet u avvenimenti mal-partijiet interessati.	L-educazzjoni, it-taħriġ, iż-żgħażaġh u l-partijiet interessati solidali.	Rekwiżiti ta' parteċipazzjoni speċifiċi.	Stedina u Formoli ta' reġistrazzjoni.	Skont l-avvenimenti tal-istedina.
Talbiet għall-protezzjoni u l-aċċess tad-data (GDPR).	Suġġetti tad-data taht il-GDPR.	Talba valida skont il-leġiżlazzjoni applikabbli dwar il-protezzjoni tad-data.	Email jew talba bil-miktub.	Risposta fi żmien 30 ġurnata.