servizz pubbliku

Charter ta' Servizz ta' Kwalità

Data meta magħmul:	Settembru 2019
Data aġġornata:	20 ta' Ottubru 2026
Numru tal-Verżjoni:	4

Dipartiment responsabbli biex jaġġorna dan id-dokument: Aġenzija għall-Pagamenti Agrikoli u Rurali (ARPA)

Aġenzija għall-Pagamenti Agrikoli u Rurali (ARPA)
Triq Luqa
Qormi

ARPA
AGRICULTURE AND RURAL PAYMENTS AGENCY

Werrej

1.	Għan	3
2.	Min aħna u x'nagħmlu	3
3.	Prinċipji Gwida	3
4.	Klijenti tal-Aġenzija Għall-Pagamenti Agrikoli U Rurali	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 jistennew li jirċievu. Dan jirrifletti l-impenn tagħna, kif ukoll dak tas-Servizz Pubbliku ta' Malta, għall-għoti ta' Servizz ta' Eċċellenza billi jħaddan 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; 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 tissarraf u tkun manifestata f'dawn l-istess prinċipji bażiċi li rridu nħaddmu.

2. MIN AĦNA U X'NAGĦMLU

Il-Missjoni tagħna

Il-missjoni tal-Aġenzija għall-Pagamenti Agrikoli u Rurali (ARPA) hi li sservi bħala organizzazzjoni ffukata fuq il-klijent li toffri servizz ta' kwalità li jinkludi l-ipproċessar f'waqtu tal-pagamenti u l-irċevuti sabiex jiżgura konformità mar-regoli u regolamenti applikabbli tal-UE, u biex ixxerred informazzjoni rilevanti lill-komunità agrikola.

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-ħtiġijiet 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 kulħadd.

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 nwieġbu 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-PAGAMENTI AGRIKOLI U RURALI

Il-klijenti tas-servizzi rregolati minn dan iċ-Charter huma individwi li jgħixu fil-gżejjer Maltin, primarjament bdiewa u stakeholders/benefiċjarji agrikoli oħra, li jibbenefikaw minn appoġġ mogħti minn skemi ffinanzjati permezz tal-Politika Agrikola Komuni (CAP) tal-Unjoni Ewropea u l-Gvern Malti.

5. IMPENN TAS-SERVIZZ

Aħna 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, aħna kommessi li nikkuntattjawhom aħna stess sabiex inti tkun tista' tirċievi tweġiba 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 nweġbuha bil-Malti, filwaqt li kull korrispondenza oħra tkun imwieġba 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, email, telefown, midja soċjali u posta tradizzjonali	Tweġiba 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, jitwieġbu 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. Matul il-kampanja tal-applikazzjoni, irċevuta għal dawk il-kopji stampati tal-applikazzjoni sottomessi bil-posta jew direttament mill-bidwi tintbagħat bil-posta fi żmien ġimgħa (1).
Appuntamenti	Tweġibiet 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 tinqeda. Tittieħed imbagħad għand l-uffiċjal li se jaqdik. Il-ħin fil-kju jkun ta' madwar 10 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 tagħna**: https://arpa.gov.mt
Metodi ta' pagament	Il-metodu ta' pagament hu dak ta' trasferiment bankarju. Tariffi ma japplikawx għas-servizzi regolari tagħna.

Barra minn hekk, il-ħin li jieħu s-servizz (dan hu l-ħin li jittieħed biex tiġi pproċessata applikazzjoni), il-kriterji tal-eliġibilità, 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**
  Aġenzija għall-Pagamenti Agrikoli u Rurali (ARPA), Pitkali Markets, Ta' Qali limiti ta' Ħ'Attard.

- **Għawdex**
  Aġenzija għall-Pagamenti Agrikoli u Rurali (ARPA), Da Paola, Livel 1
  Triq Fortunato Mizzi, Rabat

B. Ħinijiet tal-Ftuħ

- **Malta**
  1 ta' Ottubru – 15 ta' Ġunju:
  Mit-Tnejn sal-Ħamis 07:00 - 12:30
  Il-Ġimgħa 11:00 - 15:00

  16 ta' Ġunju – 30 ta' Settembru
  Mit-Tnejn sal-Ġimgħa 07:00 - 11:30

- **Għawdex**
  07:00am – 12:30 (It-Tnejn – il-Ġimgħa)

C. Bit-Telefown
+356 2292 6148

D. Email
arpa.maff@gov.mt

E. Minn fuq is-sit elettroniku tagħna
https://arpa.gov.mt

F. Mobile Apps:
maltapps li tipprovdi lill-utenti b'aċċess għas-servizzi governattivi. Minn **maltapps** wieħed jista' jaċċessa wkoll l-app tal-ARPA, ċioè, BiedjaCam (għal aktar informazzjoni fuq dan l-app tal-mobile wieħed jista' jirreferi għall-manwal tal-utenti li jinstab fuq il-website tal-ARPA: https://arpa.gov.mt/biedja-cam/.

7. AĦNA QEGĦDIN 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, sħiħa 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;
- 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 bl-Ingliż;
- Tittratta lill-istaff tagħna bil-korteżija u r-rispett li jixraqlu, 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 nġibu 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:

Aġenzija għall-Pagamenti Agrikoli u Rurali (ARPA)

Personalment:	Aġenzija għall-Pagamenti Agrikoli u Rurali Pitkali Markets, Ta' Qali L/O Attard jew Aġenzija għall-Pagamenti Agrikoli u Rurali (ARPA), Da Paola, Livel 1, Triq Fortunato Mizzi, Rabat
Bit-Telefown:	+356 2292 6148
Bil-Posta:	Aġenzija għall-Pagamenti Agrikoli u Rurali Pitkali Markets, Ta' Qali L/O Attard
Bl-Email:	arpa.maff@gov.mt
Online:	permezz ta' formola ta' feedback fuq is-sit elettroniku tal-ARPA (https://arpa.gov.mt/en/contact/)

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

Servizz.gov

- Online: billi taċċessa s-sit elettroniku ta' servizz.gov, u tikklikkja fuq 'Talba ta' Informazzjoni' hawn: https://servizz.gov.mt/mt/InformationRequest
- Bit-telefown: **153**

Meta tagħmel ilment:

- Ikkwota n-numru ta' referenza li tkun ingħatajt fir-rigward tat-tranżazzjoni li tkun qed tilmenta dwarha;

- Speċifika x'inhi l-problema/każ; u
- Ipprovdi informazzjoni addizzjonali li kapaċi tgħinna nsolvu l-ilment tiegħek.

Meta nindirizzaw l-ilmenti, aħna:
- Niggarantixxu l-kunfidenzjalità tiegħek;
- Nirreferu l-każ tiegħek lill-**Customer Care** 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 entitatjiet oħra) minn meta nkunu rċivejna l-ilment u l-informazzjoni rekwiżita kollha;
- Ninfurmawk bil-miktub dwar l-eżitu tal-investigazzjoni tagħna fuq l-ilment tiegħek sa mhux aktar minn jumejn tax-xogħol mill-konklużjoni 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 ĦDAN 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 ħdan 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 nilħqu 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
- Stħarriġ
- 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-reviżjoni interna u l-proċessi ta' monitoraġġ se jintużaw bħala bażi biex inkomplu ntejbu s-servizz.

APPENDIĊI 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 entitatjiet oħra, aħna kommessi li nsegwuh aħna stess sabiex inti tirċievi r-risposta finali fil-ħin.

Servizz	**Eliġibbiltà**	**Dak li huwa rikjest għal fini ta' konformità**	**Għażla ta' Applikazzjonijiet**	**Żmien stipulat li fih irid jingħata s-Servizz**
Reġistrazzjoni ta' kont bankarju biex tirċievi għajnuna finanzjarja taħt skemi ta' fondi tal-UE (għal pagamenti lokali).	L-applikanti kollha jirċievu assistenza taħt il-Fond Ewropew għall-Garanzija u l-Gwida Agrikoli (EAGF) u/jew il-Fond Strutturali u Fond Agrikolu Ewropew għall-Iżvilupp Rurali (EAFRD). Kriterji għal eliġibilità: Applikanti li għandhom kont bankarju lokali.	Dokumenti ta' appoġġ meħtieġa: • Formola tal-ħlas bankarju - iffirmata u ttimbrata minn uffiċjal tal-Bank **URL**: https://servizz.gov.mt/en/Pages/Environment_-Energy_-Agriculture-and-Fisheries/Agriculture/Agriculture/WEB235/default.aspx	Il-mezz li bih tiġi sottomessa l-applikazzjoni: • Il-Front Office tal-ARPA. • Bil-Posta: Aġenzija għall-Pagamenti Agrikoli u Rurali Pitkali Markets, Ta' Qali L/O Attard	Is-sottomissjoni u l-ivvettjar tal-applikazzjoni: 1 jum tax-xogħol. Twettiq tas-servizz: 2 jumejn tax-xogħol. **Nota:** *Il-perjodi ta' żmien indikati japplikaw sakemm l-informazzjoni mogħtija fil-formola tkun korretta u kompluta.*
Reġistrazzjoni ta' kont bankarju biex tirċievi għajnuna finanzjarja taħt skemi ta' fondi tal-UE (għal pagamenti barranin).	L-applikanti kollha jirċievu assistenza taħt il-Fond Ewropew għall-Garanzija u l-Gwida Agrikoli (EAGF) u/jew il-Fond Strutturali u Fond Agrikolu Ewropew għall-Iżvilupp Rurali (EAFRD). Kriterji għal eliġibilità: Applikanti li għandhom kont bankarju barrani.	Dokumenti ta' appoġġ meħtieġa: • Xejn **URL**: https://servizz.gov.mt/en/Pages/Environment_-Energy_-Agriculture-and-Fisheries/Agriculture/Agriculture/WEB242/default.aspx	Il-mezz li bih tiġi sottomessa l-applikazzjoni: • Il-Front Office tal-ARPA. • Bil-Posta: Aġenzija għall-Pagamenti Agrikoli u Rurali Pitkali Markets, Ta' Qali L/O Attard	Is-sottomissjoni u l-ivvettjar tal-applikazzjoni: 1 jum tax-xogħol. Twettiq tas-servizz: 2 jumejn tax-xogħol. **Nota:** *Il-perjodi ta' żmien indikati japplikaw sakemm l-informazzjoni mogħtija fil-formola tkun korretta u kompluta.*

Aċċess għar-Reġistru tal-Bdiewa permezz ta' BiedjaCam	Il-bdiewa kollha li huma rreġistrati skond l-Avviż Legali 94 tal-2015. Kriterji għal eliġibilità: • Applikanti jkunu jridu qed jikkultivaw tal-anqas 0.1124 ettari ta' art.	Dokumenti ta' appoġġ meħtieġa: • Telefown Android: Play Store, Apple: Apple Store **URL**: https://arpa.gov.mt/en/mobile-app-information	Il-mezz li bih tiġi sottomessa l-applikazzjoni: • Assistenza tingħata il-Front Office tal-ARPA • Bit-Telefown fuq +356 2292 6184	Immedjatament mat-tniżżil tal-applikazzjoni fuq il-mowbajl.
Reġistrazzjoni ta' ko-koltivaturi.	Il-bdiewa kollha li huma rreġistrati skond l-Avviż Legali 94 tal-2015.	Dokumenti ta' appoġġ meħtieġa: • Formola tal ko-koltivaturi **URL**: https://servizz.gov.mt/en/Pages/Environment_-Energy_-Agriculture-and-Fisheries/Agriculture/Agriculture/WEB2087/default.aspx	Il-mezz li bih tiġi sottomessa l-applikazzjoni: • Il-Front Office tal-ARPA.	F 'każijiet fejn ir-reġistrazzjoni tar-rogħqa hija eżistenti, ir-reġistrazzjoni għall-kokultivatur hija immedjata mas-sottomissjoni tal-formola.
Reġistrazzjoni / Tneħħija tar-Reġistrazzjoni tas-Servizz tal-SMS ipprovdut mill-Aġenzija tal-Pagamenti Agrikoli u Rurali (ARPA).	Il-bdiewa kollha li huma rreġistrati skond l-Avviż Legali 94 tal-2015.	Dokumenti ta' appoġġ meħtieġa: • Xejn **URL**: https://servizz.gov.mt/en/Pages/Environment_-Energy_-Agriculture-and-Fisheries/Agriculture/Agriculture/WEB258/default.aspx	Il-mezz li bih tiġi sottomessa l-applikazzjoni: • Il-Front Office tal-ARPA. • Bil-Posta: Aġenzija għall-Pagamenti Agrikoli u Rurali Pitkali Markets, Ta' Qali L/O Attard	Immedjatament mas-sottomissjoni tal-applikazzjoni.

Talbiet għal informazzjoni fir-rigward ta 'skemi u sussidji ffinanzjati mill-UE u dawk nazzjonali amministrati mill-ARPA	Il-bdiewa kollha li huma rreġistrati skond l-Avviż Legali 94 tal-2015.	Mhux applikabli.	Mezz li bih tiġi sottomessa l-applikazzjoni: • L-għajnuna tista' tingħata fil-Front Office tal-ARPA jew • bit-telefown fuq +356 2292 6148.	Immedjatament mas-sottomissjoni tal-applikazzjoni.
Kunsens mill-werriet tal-benefiċjarju mejjet biex jittrasferixxi għajnuna finanzjarja pendenti.	Werrieta tal-benefiċjarji mejta ta' skemi ta' finanzjament taħt il-EAGF u/jew l-EAFRD.	Dokumenti ta' appoġġ meħtieġa: • Formola ta' kontestazzjoni approvata mingħand nutar. **URL**: https://servizz.gov.mt/en/Pages/Environment_-Energy_-Agriculture-and-Fisheries/Agriculture/Agriculture/WEB230/default.aspx	Il-mezz li bih tiġi sottomessa l-applikazzjoni: • Il-Front Office tal-ARPA.	Is-sottomissjoni u l-ivvettjar tal-applikazzjoni: 2 jumejn tax-xogħol. Evalwazzjoni u approvazzjoni tal-applikazzjoni: 2 jumejn tax-xogħol. Twettiq tas-servizz: 1 jum tax-xogħol. Il-perjodi ta' żmien imsemmija hawn fuq jistgħu jiġu sospiżi sakemm il-klijent jirċievi d-dokumentazzjoni mingħand in-nutar li jkun ħatar. **Nota:** *Il-perjodi ta' żmien indikati japplikaw sakemm l-informazzjoni mogħtija fil-formola tkun korretta u kompluta.*
Aċċettazzjoni ta' dejn maħruġa mill-Aġenzija għall-Pagamenti Agrikoli u Rurali (ARPA).	Benefiċjarji taħt l-iskemi ta' finanzjament tal-EAGF u/jew l-EAFRD li ġew identifikati mill-ARPA bħala debituri.	Dokumenti ta' appoġġ meħtieġa: • Xejn **URL**: https://servizz.gov.mt/en/Pages/Environment_-Energy_-Agriculture-and-Fisheries/Agriculture/Agriculture/WEB1960/default.aspx	Il-mezz li bih tiġi sottomessa l-applikazzjoni: • Il-Front Office tal-ARPA.	Is-sottomissjoni u l-ivvettjar tal-applikazzjoni: 1 jum tax-xogħol. Twettiq tas-servizz: 2 jumejn tax-xogħol.

Oġġezzjonijiet għat-tnaqqis jew pieni imposti mill-Aġenzija għall-Pagamenti Agrikoli jew Rurali (ARPA).	Benefiċjarji taħt l-iskemi ta' finanzjament tal-EAGF u/jew l-EAFRD li ġew identifikati mill-ARPA bħala debituri. Kriterji għall- eliġibilità: Oġġezzjoni trid issir fi żmien 15-il ġurnata xogħol min-notifikazzjoni tad-dejn.	Dokumenti ta' appoġġ meħtieġa: • Ivarjaw, determinati fuq bażi ta' każ b'każ. **URL**: https://servizz.gov.mt/en/Pages/Environment_-Energy_-Agriculture-and-Fisheries/Agriculture/Agriculture/WEB252/default.aspx	Il-mezz li bih tiġi sottomessa l-applikazzjoni: • Il-Front Office tal-ARPA.	Is-sottomissjoni u l-ivvettjar tal-applikazzjoni: 2 jumejn tax-xogħol. Evalwazzjoni tal-applikazzjoni: 60 jum tax-xogħol, li jinkludu: laqgħa jew laqgħat possibbli mal-Bord (b'avviż ta' 3 ġimgħat minn qabel), eżami tal-każ u tħejjija ta' rapport mill-Unità tal-Awtorizzazzjoni kkonċernata, u l-għeluq tal-każ mill-Bord. Fil-każ ta' oġġezzjonijiet, tista' tkun meħtieġa investigazzjoni ulterjuri tal-provi ppreżentati meta titressaq l-oġġezzjoni jew wara l-laqgħa tal-Bord mal-benefiċjarju. Dan jista' jtawwal il-proċess minħabba l-ħtieġa ta' komunikazzjoni ma' partijiet terzi. L-applikant jintbagħatlu avviż dwar il-progress tal-każ fi żmien 15-il jum tax-xogħol mill-bidu tal-perjodu msemmi hawn fuq. Notifika tad-deċiżjoni tal-Bord lill-applikant: 6 ijiem tax-xogħol.

Talba għal każijiet ta' *Force Majeure.*	Benefiċjarji taħt l-iskemi ta' finanzjament tal-EAGF u/jew l-EAFRD li ġew identifikati mill-ARPA bħala debituri. Talba għal *force majeure* trid issir fi żmien 15-il ġurnata xogħol minn meta l-applikant ikun f'pożizzjoni li jagħmel dan.	Dokumenti ta' appoġġ meħtieġa: Ivarjaw, determinati fuq bażi ta' każ b'każ. **URL**: https://servizz.gov.mt/en/Pages/Environment_-Energy_-Agriculture-and-Fisheries/Agriculture/Agriculture/WEB243/default.aspx	Il-mezz li bih tiġi sottomessa l-applikazzjoni: • Il-Front Office tal-ARPA.	Is-sottomissjoni u l-ivvettjar tal-applikazzjoni: 2 jumejn tax-xogħol. Valutazzjoni u pproċessar tal-applikazzjoni: 35 jum tax-xogħol, li jinkludu laqgħa possibbli mal-Bord (b'avviż ta' 3 ġimgħat minn qabel), eżami tal-każ u tħejjija ta' rapport mill-Unità tal-Awtorizzazzjoni kkonċernata, u l-għeluq tal-każ mill-Bord. L-applikant jintbagħatlu avviż dwar il-progress tal-każ fi żmien 15-il jum tax-xogħol mill-bidu tal-perjodu msemmi hawn fuq. Notifika tad-deċiżjoni tal-Bord lill-applikant: 6 ijiem tax-xogħol.
Sottomissjoni tal-Formola għall-Ħlas ta' Għajnuna Finanzjarja mill-UE f'kont tal-Bank Virtwali (e-bank)	Applikanti li l-bank tagħhom ikun ma jaqax taħt istituzzjoni finanzjarja Maltija (Bank Virtwali/Ebank) L-applikanti għandhom jipprovdu dettalji ta' kont tal-bank miżmum f'isimhom. Kontijiet konġunti huma aċċettabbli biss fil-każ ta' koppji miżżewġa jew koppji li daħlu f'unjoni ċivili.	Dokumenti ta' appoġġ meħtieġa: • Rendikont tal-bank li juri b'mod ċar ismek u kunjomok, l-indirizz, id-data tal-ħruġ tar-rendikont tal-bank li għandha tkun fl-aħħar 6 xhur, u l-logo tal-bank. **URL**: https://www.servizz.gov.mt/mt/Pages/Ambjent_-Ener_ija_-Biedja-u-Sajd/Biedja/Biedja/WEB-04218/default.aspx	Il-mezz li bih tiġi sottomessa l-applikazzjoni: • Il-Front Office tal-ARPA.	Is-sottomissjoni u l-ivvettjar tal-applikazzjoni: 2 jumejn tax-xogħol. Twettiq tas-servizz: 2 jumejn tax-xogħol.

Formola tal-Art għad-Dispożizzjoni tal-Bidwi	Il-bdiewa reġistrati kollha li jfittxu li jew: • Jirreġistraw l-roqgħa/irqajja' u talbu fondi ta'sussidju. • Jaqilbu l-irqajja' ġa rreġistrati biex jitolbu fondi ta 'sussidju. • Jimmodifikaw il-konfini li jirriżultaw f 'żieda fl-art ta' aktar minn 100 sqm. Kemm iċ-ċedent kif ukoll iċ-ċessjonarju huma meħtieġa jimlew il-formola f' każijiet ta' trasferimenti ta' rqajja' li kienu rreġistrati fis-Sistema Integrata ta' Amministrazzjoni u Kontroll (IACS), wara l-31 ta' Diċembru 2017. Jekk l-irqajja' tkun ġiet rreġistrata qabel il-31 ta' Diċembru 2017, iċ-ċessjonarju biss ikun meħtieġ jimla l-formola.	Dokumenti ta' appoġġ meħtieġa: • Pjanta tas-sit maħruġa mis-Sistema Integrata ta' Amministrazzjoni u Kontroll (IACS), jew pjanta tas-sit approvata minn perit **URL:**https://www.servizz.gov.mt/mt/Pages/Ambjent_-Ener_ija_-Biedja-u-Sajd/Biedja/Biedja/WEB-04121/default.aspx	Il-mezz li bih tiġi sottomessa l-applikazzjoni: • Il-Front Office tal-ARPA	Minnufih malli titressaq talba għar-reġistrazzjoni jew għat-trasferiment ta' roqgħa ta' art.