

# Taqsim għall-Għotijiet ta' Manteniment għall-Istudenti

## MIN AĦNA

Il-missjoni tagħna hi li nappoġġjaw lill-istudenti full-time permezz ta' stipendji, għotijiet u inizjattivi oħra, sabiex ikunu jistgħu jilhqqu b'suċċess l-għanijiet edukattivi tagħhom.

## L-IMPENN TAGĦNA LEJN IL-KLIJENTI

Livell ta' servizz li wieħed jistenna meta jikkuntattja jew iżur l-Uffiċċji tagħna:

- Aħna se nittrattaw b'rispett u b'mod professjonali.
- Aħna niggarrantixxu l-kunfidenzjalità fuq kwalunkwe skambju ta' informazzjoni.
- L-istandards tas-servizzi tagħna huma konformi mad-Direttiva 4-2, Standards għas-Servizz ta' Eċċellenza offrut mill-Amministrazzjoni Pubblika lill-Pubbliku u l-Impjegati Pubbliċi.
- Il-lista tas-servizzi offruti tinsab fil-ħolqa li ġejja: <https://stipendsandgrants.gov.mt/servizzi/>

## X'GĦANDEK TISTENNA META TIKKUNTATTJANA

Nipprovdu informazzjoni speċifika, ċara, u ħielsa minn lingwaġġ tekniku. L-informazzjoni kollha tingħata kemm bil-Malti kif ukoll bl-Ingliż. Aħna nimpenjaw ruġna li nwieġbu l-mistoqsija tiegħek fi żmien jum 1 tax-xogħol, jew skont il-perjodi ta' żmien stipulati fid-Direttiva 4-2.

### Meta tikkuntattjana bit-telefon

Nimpenjaw ruġna li nwieġbu mat-3 darba li jdoqq it-telefon, b'mod ċar u b'għarfien. L-uffiċjali ser jidentifikaw ruġhom u jittrattaw b'korteżija u rispett.

### Meta żżur l-Uffiċċji tagħna

L-uffiċċji tagħna joffru ambjent nadif u sigur, u se niżguraw li s-servizzi tagħna jkunu aċċessibbli għal persuni b'diżabilità. Il-ħin ta' stennija se jkun ta' madwar 15-20 minuta f'ċirkustanzi normali.

## RESPONSABILTAJIET TAL-KLIJENT

Il-klijenti huma mistennija li: Jipprovdu informazzjoni kompluta u korretta. Jittrattaw il-ħaddiema b'korteżija u rispett. Iżommu mal-ħinijiet u l-appuntamenti allokat meta applikabbli.

## AĦNA NIVVALUTAW IL-FEEDBACK TIEGĦEK

Jekk tixtieq tissottometti feedback, suġġerimenti, jew ilmenti ġentilment:

- Ikkuntattjana skont id-dettalji murija hawn: [maintenancegrants.meyr@gov.mt](mailto:maintenancegrants.meyr@gov.mt)
- Permezz tas-Servizz.gov billi ċċempel fuq 153, jew online fuq *Issottometti ilment*

Il-kunfidenzjalità tiegħek tkun garantita. Tircievi l-feedback tagħna fi żmien 5 ijiem tax-xogħol.

### Meta tikkuntattjana permezz ta' ittra jew email

Se nibagħtu konferma fi żmien jum 1 tax-xogħol minn meta nirċievu l-ittra jew l-email tiegħek.

### Appuntamenti

Twegibiet għal talbiet għal appuntamenti jiġu provduti fi żmien jum 1 tax-xogħol, bid-data tal-appuntament tkun fi żmien 5 ijiem tax-xogħol mid-data tat-talba. Madankollu, appuntamenti jistgħu jiddependu minn listi ta' stennija tad-Dipartiment u talbiet urġenti li jistgħu jingħataw prijorità.

## KIF TIKKUNTATTJANA

- Taqsim għall-Għotijiet ta' Manteniment għall-Istudenti, Kamra 235, Triq l-Assedju l-Kbir, il-Furjana, VLT 2000, Malta
- Walk-ins fl-Edu Servizz.gov (ara *hawn*) jew bl-appuntament
- <https://stipendsandgrants.gov.mt>
- Sabiex tagħmel kuntatt: [maintenancegrants.meyr@gov.mt](mailto:maintenancegrants.meyr@gov.mt)
- Telefon: 153