IL-PRINĊIPJI TA' AMMINISTRAZZJONI TAJBA

OMBUDSMAN PARLAMENTARI TA' MALTA

ĠUNJU 2025

OMBUDSMAN

30 Years 1995-2025

Protecting rights
Ensuring fairness
Standing for justice
Fostering good governance

> L-amministrazzjoni tajba mhijiex sempliċi aspirazzjoni, iżda hija dritt li l-individwi għandhom igawdu meta jittrattaw mal-Istat fil-funzjonijiet amministrattivi tiegħu.

DAĦLA

L-IMĦALLEF EMERITUS JOSEPH ZAMMIT MCKEON
OMBUDSMAN PARLAMENTARI

L-Organizzazzjoni għall-Kooperazzjoni Ekonomika u l-Iżvilupp (l-OECD) hija l-forum u ċ-ċentru tal-għarfien għad-data, l-analiżi u l-aħjar prattiċi fil-public policy. Din l-organizzazzjoni taħdem ma' aktar minn 100 pajjiż madwar id-dinja biex twaqqaf soċjetajiet aktar b'saħħithom, ekwi u trasparenti, u tgħin lill-pajjiżi jfasslu policies għal ħajja aħjar. Fl-2017, l-OECD ressqet Rakkomandazzjoni għal Gvern Miftuħ, li tfassal gvern miftuħ mibni fuq sisien ta' prinċipji ewlenin. Bl-istess mod, fl-istess sena, ħarġet ir-Rakkomandazzjoni dwar l-Integrità Pubblika, li tistabbilixxi standards għaż-żamma tal-etika fl-affarijiet pubbliċi u t-tqegħid tal-integrità pubblika f'konformità mal-valuri etiċi fl-interess pubbliku. Permezz tal-inizjattivi konġunti tagħha ma' entitajiet internazzjonali oħra, inkluża l-UE, u permezz tar-rakkomandazzjonijiet tagħha, l-OECD tipprovdi

qafas komuni li huwa disponibbli għal pajjiżi individwali biex jużawh bħala punt ta' riferiment biex itejbu l-governanza fis-settur pubbliku.

F'Malta, sa minn meta twaqqaf fl-1995, l-Uffiċċju tal-Ombudsman Parlamentari beda jservi bħala investigatur indipendenti u imparzjali, u kif ukoll dak li jissorvelja l-ġustizzja amministrattiva. Matul is-snin, l-Uffiċċju wera li jinsab fuq quddiem nett biex jiżgura li l-persuni kollha – fiżiċi jew morali – jirċievu, bi dritt, trattament ġust u ekwu mis-servizz pubbliku u mill-amministrazzjoni pubblika. L-Uffiċċju b'mod konsistenti ddefenda t-twemmin tiegħu li amministrazzjoni tajba mhijiex sempliċi aspirazzjoni, iżda hija dritt li l-individwi għandhom igawdu meta jittrattaw mal-Istat fil-qadi tad-dmirijiet amministrattivi tiegħu.

Fid-diskors tal-ftuħ tiegħi fil-Konferenza ta' Malta ta' Ottubru 2023, sostnejt illi d-dritt għal amministrazzjoni tajba mhuwiex mit iżda pjuttost jeżisti bħala dritt fundamentali, anke meta ma jkunx miktub fil-liġi. Filwaqt li l-Artikolu 41 tal-Karta tad-Drittijiet Fundamentali tal-Unjoni Ewropea jirrikonoxxi espressament dan id-dritt għal amministrazzjoni tajba fil-kuntest tar-relazzjoni ta' persuna mal-istituzzjonijiet tal-UE, l-elementi bażiċi tiegħu huma valuri universali li għandhom japplikaw għal skopijiet domestiċi fi kwalunkwe Stat modern u demokratiku, inkluża Malta. F'dik il-preżentazzjoni, tqajmu żewġ mistoqsijiet sinifikanti: Fhiex tikkonsisti amministrazzjoni tajba?; u l-governanza tajba u l-amministrazzjoni tajba huma sinonimi, jew jistgħu jitqiesu bħala simili u l-istess?

L-Att dwar l-Amministrazzjoni Pubblika (Kapitolu 595 tal-Liġijiet ta' Malta) jirreferi għal amministrazzjoni tajba minn entitajiet pubbliċi. Madankollu, jeħtieġ li jsir aktar. Għall-kuntrarju ta' Stati Membri oħra tal-UE, Malta għadha ma inkorporatx fil-liġi d-dritt tal-individwi li jinstemgħu fi kwistjonijiet li

jirriżultaw mill-funzjonijiet tal-amministrazzjoni pubblika. Lanqas m'hemm obbligu legali għall-amministrazzjoni pubblika li tagħti raġunijiet għad-deċiżjonijiet tagħha, u m'hemm l-ebda intitolament strutturat għal rimedju finanzjarju fid-dawl ta' nuqqasijiet amministrattivi. L-amministrazzjoni pubblika trid tagħti sehemha biex twieġeb għal xenarju globali dejjem aktar organizzat, influwenzat minn sfidi kumplessi u tfixkil ta' kull tip, inklużi bidliet fin-nisġa soċjali. Dawn huma fost ir-realtajiet attwali li jittestjaw il-kapaċità tal-amministrazzjoni pubblika biex tibqa' innovattiva u effettiva fil-mod kif tittratta ma' dawk kollha li jagħmlu użu mis-servizzi tagħha.

Din hija sfida reali — iżda wkoll opportunità — għall-entitajiet pubbliċi fejn jidħol l-iżvilupp mgħaġġel tal-Intelliġenza Artifiċjali (AI). Meta l-AI tintuża b'attenzjoni, meta tpoġġi d-dinjità tal-persuna fiċ-ċentru, u meta l-applikazzjonijiet tagħha jirrispettaw id-drittijiet ta' kulħadd, tista' issir għodda mill-aqwa biex tittejjeb l-effiċjenza tas-settur pubbliku u l-kwalità tas-servizz. Madankollu, l-AI qatt m'għandha titħalla ssaħħaħ prattiċi diskriminatorji jew tieħu deċiżjonijiet li jaffettwaw b'mod negattiv il-ħajjiet tan-nies. L-AI mhijiex eċċezzjoni għas-saltna tad-dritt. Dan irid jiġi affermat b'mod ċar, għaliex is-sistemi tal-AI jiddependu fuq id-data — u jekk dik id-data tkun preġudikata jew diskriminatorja, il-konsegwenzi jkunu negattivi. Meta l-proċessi matematiċi (algorithms) jiġu ddisinjati jew imħaddma mingħajr salvagwardji adegwati biex jipproteġu d-dinjità tal-bniedem, ir-riżultat jista' jwassal għal tbatija umana. L-innovazzjoni teknoloġika m'għandhiex tegħleb ir-responsabbiltà etika u legali. Huwa għalhekk li d-dritt għal amministrazzjoni tajba jrid jibqa' ċentrali meta l-magni jieħdu jew jinfluwenzaw id-deċiżjonijiet. L-AI trid topera b'mod sħiħ skont l-istandards, it-trattati u l-konvenzjonijiet domestiċi u internazzjonali tad-drittijiet tal-bniedem. L-Att dwar l-Intelliġenza Artifiċjali tal-Unjoni Ewropea u l-Qafas tal-Konvenzjoni tal-Kunsill tal-Ewropa dwar l-AI u d-Drittijiet tal-Bniedem huma

passi konkreti 'l quddiem — strumenti legali internazzjonali maħsuba biex jipprovdu regolamentazzjoni u jipprevjenu d-diskriminazzjoni permezz tal-AI.

Madankollu, hemm ukoll bżonn urġenti għal investiment sinifikanti fi strateġiji ta' sensibilizzazzjoni u proġetti edukattivi biex ngħinu lill-pubbliku jifhem mhux biss kif topera l-AI, iżda wkoll l-impatt tagħha fuq il-ħajja ta' kuljum. Irridu nwasslu l-messaġġ lin-nies b'dan l-għarfien u li huma jeħtieġu li jifhmu u jieħdu azzjoni fuq id-drittijiet tagħhom f'dan ix-xenarju teknoloġiku li qed jevolvi.

Fid-dawl ta' dawn l-iżviluppi, ir-rwol tal-Ombudsman isir dejjem aktar essenzjali u importanti. Bħala istituzzjoni li tissorvelja l-ħidma sistemika tas-servizz pubbliku u l-amministrazzjoni pubblika, dan l-Uffiċċju jinsab f'pożizzjoni tajba biex jiskopri nuqqasijiet rikorrenti u biex ikun ta' appoġġ fir-riforma. Il-prinċipji ta' amministrazzjoni tajba qegħdin hemm biex jgħinu lil kulħadd. Huma punti ta' riferiment konkreti u li jistgħu jintlaħqu, misluta mill-aħjar prattika internazzjonali u adattati għall-kuntest Malti. Huma maħsuba biex iservu bħala gwida għall-entitajiet pubbliċi, u jgħinuhom itejbu s-servizzi tagħhom fl-interess tal-ġid komuni.

> **Il-prinċipji ta' amministrazzjoni tajba qegħdin hemm biex jgħinu lil kulħadd. Huma punti ta' riferiment konkreti u li jistgħu jintlaħqu, misluta mill-aħjar prattika internazzjonali u adattati għall-kuntest Malti**

IL-PRINĊIPJU AĦĦARI:

IS-SALTNA TAD-DRITT

L-azzjonijiet amministrattivi għandhom ikunu konformi mal-liġi. Amministrazzjoni tajba ma tistax tmanti ruħha u tiffjorixxi mingħajr ir-rispett għas-saltna tad-dritt.

Skont l-Att dwar l-Ombudsman ta' Malta (1995), ikun hemm amministrazzjoni ħażina anke jekk l-att jew l-ommissjoni (in-nuqqas ta' azzjoni) tal-awtoritajiet pubbliċi **jidhru** li huma kontra l-liġi. Tal-inqas, għall-iskop tal-funzjonijiet amministrattivi tagħhom, l-uffiċjali pubbliċi mhux biss għandhom jifhmu x'tirrikjedi minnhom il-liġi, iżda wkoll kif dak l-għarfien għandu jiġi applikat meta ta' kuljum jittrattaw mal-persuni li jkunu qed jirċievu s-servizz minn għandhom.

L-osservanza tas-saltna tad-dritt hija fl-interess tal-amministrazzjoni pubblika nnifisha, peress li tippromwovi ċertezza. Meta l-uffiċjali pubbliċi jirrispettaw kemm dak li tgħid il-liġi kif ukoll l-ispirtu tagħha, in-nies iħossuhom protetti minn miżuri arbitrarji. Meta wieħed ikun fidil mal-osservanza tas-saltna tad-dritt jgħin biex tinbena u tinżamm **il-fiduċja pubblika fl-istituzzjonijiet tal-Istat**, mingħajr ebda riżerva.

Filwaqt li l-legalità hija fundamentali, mhux dejjem hija biżżejjed biex jiġi stabbilit jekk seħħitx amministrazzjoni ħażina. Skont l-Att dwar l-Ombudsman (1995), teżisti amministrazzjoni ħażina anke meta l-att jew l-omissjoni tkun legalment valida, iżda minkejja dan żbaljata — u dan jgħid ħafna. Id-duttrina *stricto jure* ma tipprovdi l-ebda konsolazzjoni meta jkun hemm amministrazzjoni ħażina li hija evidenti. L-Ombudsman mhuwiex Qorti tal-Ġustizzja iżda mezz ta' riżoluzzjoni (biex tinstab soluzzjoni) għal ġustizzja amministrattiva, ibbażat fuq il-prinċipji tal-ekwità. Anke mġiba ekwa tagħti sustanza u tifsira lis-saltna tad-dritt. L-istandard li bih issir reviżjoni mill-Ombudsman imur lil hinn mill-legalità stretta (interpretazzjoni stretta tal-liġi), billi jirrikonoxxi li l-kunsiderazzjonijiet etiċi u l-ġustizzja huma elementi vitali fit-teħid ta' deċiżjonijiet pubbliċi xierqa. L-uffiċjali pubbliċi għandhom jaġixxu b'mod imparzjali u b'sens ta' ġustizzja fil-ħidma tagħhom. Li tkun imparzjali jfisser eżattament dan: **min int, u mhux lil min taf**. Trattament ugwali huwa riżultat ta' imparzjalità: jeħtieġ li ma jkun hemm ebda diskriminazzjoni fuq bażi mhux xierqa. Fil-Fatt skont l-Att dwar l-Ombudsman (1995), diskriminazzjoni mhux xierqa, titqies bħala amministrazzjoni ħażina.

"L-Ombudsman mhuwiex Qorti tal-Ġustizzja iżda mezz ta' riżoluzzjoni (biex tinstab soluzzjoni) għal ġustizzja amministrattiva, ibbażat fuq il-prinċipji tal-ekwità."

Min jirċievi servizz pubbliku għandu dritt li jingħata trattament ġust u ugwali, ħieles minn preġudizzju jew diskriminazzjoni ta' kwalunkwe tip. Servizz pubbliku u amministrazzjoni pubblika li jsostnu l-valuri universali tal-imparzjalità u l-ugwaljanza huma f'qagħda aħjar biex jipproteġu lilhom infushom mill-patroċinju, u biex isostnu l-meritokrazija fl-operat tagħhom.

Konsegwenza diretta tas-saltna tad-dritt huwa l-prinċipju tal-proporzjonalità, li jirrikjedi li meta l-amministrazzjoni tieħu azzjoni — speċjalment meta din taffettwa ħażin lil persuna — għandhom jiġu evitati miżuri iebsa, sakemm ma jkunx strettament neċessarju u meta m'hemmx għażla oħra. Biex jintlaħqu l-għanijiet leġittimi, l-amministrazzjoni pubblika għandha dejjem tadotta atteġġjament bilanċjat u xieraq. L-uffiċċji pubbliċi ma jistgħux jissograw li jimplimentaw deċiżjonijiet li jinjoraw il-proporzjonalità.

Biex is-saltna tad-dritt tkun effettiva fil-prattika, trid tkun akkumpanjata b'teħid ta' deċiżjonijiet li huma konsistenti u b'ċertezza legali. Anke f'sistemi legali fejn id-duttrina tal-preċedent ma tapplikax formalment, in-nies għandhom id-dritt li jingħataw deċiżjonijiet li huma ċari, li jinftehmu u prevedibbli, partikolarment mill-awtoritajiet pubbliċi. Sitwazzjonijiet li huma simili fil-fatt u fiċ-ċirkostanza jeħtieġu trattament uniformi u raġunat — wieħed li jagħti prijorità lis-sustanza fuq id-dettall, filwaqt li jevita deċiżjonijiet li mhumiex konsistenti jew kontradittorji.

Il-Kodiċi ta' Amministrazzjoni Tajba **tal-Kunsill tal-Ewropa** jqiegħed **iċ-ċertezza legali** bħala prinċipju ewlieni, flimkien **mal-legalità** u **l-imparzjalità**. Iċ-ċertezza legali teħtieġ li l-leġiżlazzjoni tkun ċara, stabbli u aċċessibbli għall-pubbliku.

> Is-saltna tad-dritt tkun effettiva fil-prattika, trid tkun akkumpanjata b'teħid fid-deċiżjonijiet li huwa konsistenti u b'ċertezza legali

IS-SITT PRINĊIPJI EWLENIN TA' AMMINISTRAZZJONI TAJBA

- Trasparenza
- Kontabilità
- Integrità
- Rispons
- Effiċjenza u Effettività
- Inklużjoni

01

TRASPARENZA

Il-Kodiċi Ewropew ta' Mġiba Amministrattiva Tajba jelenka t-trasparenza bħala wieħed mill-valuri ewlenin li jiggwida s-servizz pubbliku.

L-awtoritajiet pubbliċi għandhom l-obbligu li jiġġustifikaw id-deċiżjonijiet li jieħdu u li jipprovdu aċċess għal informazzjoni ċara u li tinftiehem. L-azzjonijiet u d-deċiżjonijiet tal-gvern għandhom ikunu miftuħa u viżibbli. Imġiba trasparenti mill-entitajiet pubbliċi tippermetti lill-individwi u lill-istituzzjonijiet ta' sorveljanza jifhmu l-bażi — fattwali, legali, jew mod ieħor — li fuqha jittieħdu d-deċiżjonijiet, u b'hekk ittejjeb l-iskrutinju estern.

Fil-prattika, dan il-prinċipju jitlob komunikazzjoni ċara: dokumentazzjoni tad-deċiżjonijiet amministrattivi bil-miktub, speċjalment meta jaffettwaw ħażin lill-individwi; pubblikazzjoni ta' regoli

> Billi jipprovdu l-informazzjoni u jispjegaw l-azzjonijiet tagħhom, l-uffiċjali pubbliċi irawwmu l-fiduċja u jnaqqsu r-riskju ta' korruzzjoni jew amministrazzjoni ħażina.

u kriterji biex jiġi żgurat l-għarfien pubbliku; u qsim ta' informazzjoni b'mod proattiv dwar il-policies u s-servizzi. Mhux minnu li billi jipprovdu informazzjoni u jispjegaw l-azzjonijiet tagħhom, l-uffiċjali pubbliċi jagħmlu lilhom infushom aktar vulnerabbli jew suxxettibbli għall-kritika — għall-kuntrarju, irawwmu l-fiduċja u jnaqqsu r-riskju ta' korruzzjoni jew amministrazzjoni ħażina.

It-trasparenza jeħtieġ li tkun ibbilanċjata bil-kunfidenzjalità fejn meħtieġ — pereżempju, fil-protezzjoni tad-data personali, li teħtieġ privatezza stretta, jew fi kwistjonijiet li jinvolvu informazzjoni sensittiva tal-Istat. Inkella, bħala kwistjoni ta' prinċipju, l-individwi għandu jkollhom aċċess għar-rekords personali tagħhom miżmuma minn entitajiet pubbliċi.

02

KONTABILITÀ

L-uffiċjali u l-istituzzjonijiet għandhom jerfgħu r-responsabbiltà tad-deċiżjonijiet tagħhom, billi jipprovdu spjegazzjonijiet u ġustifikazzjonijiet ċari lill-pubbliku jew lill-awtoritajiet li jwettqu superviżjoni. L-ebda awtorità pubblika m'hija eżentata mir-reviżjoni. Proċeduri ċari ta' kontabilità jiżguraw li l-poter jiġi eżerċitat b'mod responsabbli u li jkun hemm konsegwenzi għal imġiba ħażina jew nuqqas ta' twettiq ta' dmirijiet.

L-awtoritajiet pubbliċi għandhom ikunu kontabbli għall-imġiba u d-deċiżjonijiet tagħhom. Il-kontabilità tesiġi li tagħti t-tweġibiet meħtieġa — spjegazzjoni u ġustifikazzjoni dwar azzjonijiet lill-entitajiet li jwettqu s-sorveljanza u lill-pubbliku — kif ukoll li jkunu responsabbli, billi tittieħed azzjoni korrettiva u jiġu ffaċċjati l-konsegwenzi meta jkun hemm nuqqasijiet. L-entitajiet afdati bir-rwoli ta' sorveljanza u integrità huma mwaqqfa sabiex jiżguraw li l-entitajiet pubbliċi, inkluż fil-funzjonijiet amministrattivi tagħhom, jaġixxu b'mod xieraq, jieħdu deċiżjonijiet raġonevoli u jittrattaw lill-individwi kollha b'mod ekwu.

Amministrazzjoni tajba titlob u tassumi li l-awtoritajiet pubbliċi jikkoperaw mal-entitajiet ta' sorveljanza mhux kontra qalbhom, iżda għaliex hija ħaġa tajba u korretta li jagħmlu hekk. Tali kooperazzjoni tippermetti lil dawk l-entitajiet imorru lil hinn mill-*istatus quo* u jirrimedjaw l-iżbalji. L-amministrazzjoni ħażina taffettwa l-ħajjiet ta' nies reali — u trid tiġi indirizzata bis-serjetà.

Kultura ta' kontabilità teħtieġ li l-uffiċjali pubbliċi jirrikonoxxu n-nuqqasijiet u l-iżbalji, aktar milli jaħbuhom u jittamaw li ħadd ma jinduna bihom. Meta ssir xi forma ta' amministrazzjoni ħażina, għandha tittieħed azzjoni korrettiva mingħajr ma toqgħod tistenna li l-entità ta' sorveljanza tidentifika eżattament x'mar ħażin.

Meta waqt l-investigazzjonijiet joħorġu fid-deher u jiġu identifikati nuqqasijiet sistemiċi, dawn għandhom iwasslu għal tibdil istituzzjonali biex jipprevjenu li jkun hemm ripetizzjoni tagħhom. Dan ukoll, huwa forma ta' kontabilità mill-aqwa.L-imġiba etika u l-onestà huma valuri universali li jpoġġu l-interess pubbliku qabel il-gwadann personali.

Kultura ta' kontabilità teħtieġ li l-uffiċjali pubbliċi jirrikonoxxu n-nuqqasijiet u l-iżbalji, aktar milli jaħbuhom.

03

INTEGRITÀ

L-imġieba etika u l-onestà huma valuri universali li jpoġġu l-interess pubbliku qabel il-gwadann personali.

Għandhom ikunu l-marka distintiva ta' kwalunkwe servizz pubbliku u kwalunkwe amministrazzjoni pubblika. Meta l-integrità tkun minsuġa fil-valuri ta' Stat, il-leġittimità u l-fiduċja pubblika jissaħħu. Amministrazzjoni tajba tiddependi fuq gvern li jopera bl-ogħla standards etiċi — b'mod naturali u mhux b'eċċezzjoni.

L-imġiba etika tintwera meta l-finanzi pubbliċi jiġu mħaddma u wżati b'attenzjoni, filwaqt li jiġi evitat il-ħela jew l-użu ħażin; meta l-uffiċjali pubbliċi jkunu trasparenti, safejn hu possibbli; u meta jkollhom is-saħħa morali li jopponu l-għemil ħażin. Aġir u ħidma b'etika jiżguraw li d-dinjità u d-drittijiet tal-bniedem jiġu rispettati f'kull waqt, inkluż fl-immaniġġjar ta' informazzjoni sensittiva.

> **Servizz pubbliku li huwa mmexxi mill-integrità m'għandux il-ħtieġa li ssirlu pressjoni esterna biex jagħmel dak li hu sewwa.**

Servizz pubbliku li huwa mmexxi mill-integrità m'għandux il-ħtieġa li ssirlu pressjoni esterna biex jagħmel dak li hu sewwa. Proċeduri interni li huma ttestjati sew — bħal kodiċi ta' kondotta, taħriġ dwar l-etika, u direzzjoni qawwija minn dawk fdati bit-tmexxija — huma għodod effettivi, iżda huwa biss jekk ikun hemm ir-rieda li dawn jistgħu jaħdmu tassew.

04

RISPONS EFFETTIV

Amministrazzjoni tajba trid tpoġġi l-bżonnijiet tal-pubbliku fiċ-ċentru tagħha. Biex dan iseħħ, l-amministrazzjoni pubblika trid tisma' u tkun qrib il-pubbliku, tiġbor feedback, u tirrispondi b'mod effettiv. Fi kliem sempliċi, ir-rispons huwa l-abbiltà tal-istituzzjonijiet pubbliċi li jifhmu x'iridu n-nies — u li jaġixxu fuqhom. Dan il-prinċipju jimplika li l-policies u s-servizzi għandhom ukoll ikunu ffurmati mill-input tal-pubbliku, u li l-ilmenti għandhom jiġu indirizzati u solvuti fil-pront.

Ir-rispons, kemm jekk provdut permezz ta' nies imħarrġa li jagħtu servizz xieraq lill-klijent jew permezz ta' konsultazzjoni pubblika strutturata, jgħin biex jiżgura li l-istituzzjonijiet governattivi jibqgħu allinjati mal-bżonnijiet u l-aspettattivi tal-komunità. Jekk amministrazzjoni pubblika mhijiex orjentata lejn is-servizz — pereżempju, meta n-nies iridu jistennew b'mod indefinit għal tweġibiet jew għal rimedju — allura ma jistax jingħad li qed tħaddan u tħaddem amministrazzjoni tajba.

Il-kwalità tas-servizz mogħti mill-uffiċjali pubbliċi m'għandhiex tiddependi fuq l-attitudnijiet personali tal-impjegati individwali; trid tkun in-norma. Is-servizz pubbliku jeżisti u qiegħed hemm biex iservi lill-pubbliku. L-uffiċjali pubbliċi huma obbligati li jittrattaw lill-pubbliku b'korteżija, b'empatija u b'mod professjonali.

Amministrazzjoni tajba għandha fiċ-ċentru tagħha lill-klijent. Il-proċeduri li joffru servizz għandhom ikunu mfassla biex ikunu faċli għal kull min jagħmel użu minnhom u għandhom ikunu aċċessibbli, filwaqt li jeħtieġ li tittieħed kunsiderazzjoni tal-persuni diversi li jistgħu jagħmlu użu minnha. Fil-prattika, dan ifisser li jkun hemm staff fil-front office li joffri għajnuna u assistenza u li jipprovdi informazzjoni b'mod ċar u sempliċi, u li jiżgura li n-nies ma jintbagħtux fuq maratona bla tmiem, minn dipartiment għall-ieħor, biex jiksbu l-informazzjoni meħtieġa.

Mhux kollox jista' jew għandu jiġi solvut minn magni jew sistemi awtomatizzati. Żbalji jew nuqqas ta' ftehim iseħħu. Madankollu, meta jiġri dan, kultura stabbilita ta' korteżija u servizz għandha tiżgura li l-kwistjonijiet jiġu spjegati u solvuti — mhux trasferiti fuq l-individwu li għamel użu minnhom.

Meta l-pubbliku jiġi trattat bħala klijent li għandu valur u li huwa importanti u mhux bħala inkonvenjent, l-amministrazzjoni pubblika mhux biss issolvi l-problemi b'mod aktar effettiv iżda wkoll tħares id-drittijiet fundamentali u d-dinjità tal-individwi.

> **Amministrazzjoni tajba għandha fiċ-ċentru tagħha lill-klijent. Il-pubbliku għandu jiġi trattat bħala klijent li għandu valur u li huwa importanti u mhux bħala inkonvenjent.**

05

EFFIĊJENZA U EFFETTIVITÀ

Is-servizzi pubbliċi għandhom jingħataw b'mod effiċjenti u fi żmien raġonevoli. Dewmien żejjed jew apatija burokratika jistgħu jwasslu li tiġi miċħuda l-ġustizzja. Għalhekk, azzjoni fil-pront hija element ewlieni ta' amministrazzjoni tajba.

F'termini prattiċi, imġiba amministrattiva korretta mill-awtoritajiet pubbliċi teħtieġ il-ħila li tiġi evitata burokrazija żejda u li jiġu ssimplifikati l-proċeduri sabiex il-pubbliku jiġi moqdi fil-pront. Li wieħed jissodisfa l-bżonnijiet leġittimi tal-individwi hija aspettattiva fundamentali. Dan iħeġġeġ ukoll is-simplifikazzjoni tal-proċeduri u tixpruna l-produttività.

L-effiċjenza hija meta jsir l-aqwa użu tar-riżorsi — umani, finanzjarji u teknoloġiċi — biex jintlaħqu l-għanijiet maħsuba, speċjalment meta dawn l-għanijiet ikollhom impatt fuq il-benesseri pubbliku. L-effiċjenza hija marbuta mill-qrib mal-effettività, peress li tippermetti lill-policies u lis-servizzi li jiksbu r-riżultati maħsuba minnhom.

Fil-prattika, l-uffiċjali pubbliċi għandhom jikkonformaw ma' kwalunkwe skadenza statutorja jew amministrattiva applikabbli. Fejn m'hemmx diġà skedi ta' żmien speċifiċi, għandhom japplikaw skedi ta' żmien raġonevoli bbażati fuq iċ-ċirkostanzi.

Għodod diġitali moderni u titjib fil-proċeduri adottati jappoġġjaw l-għoti ta' servizzi pubbliċi ta' kwalità għolja. Madankollu, l-effiċjenza trid tkun ibbilanċjata mal-ġustizzja. L-għoti ta' servizzi pubbliċi malajr huwa importanti — iżda dan m'għandux ikun għad-detriment ta' teħid ta' deċiżjonijiet bir-reqqa u b'mod ikkunsidrat. L-għan aħħari jrid dejjem ikun li jingħata malajr u b'mod ekwu.

L-effiċjenza trid tkun ibbilanċjata mal-ġustizzja — L-għan aħħari jrid dejjem ikun li jingħata malajr u b'mod ekwu.

06

INKLUŻJONI

Kulħadd fis-soċjetà għandu jingħata leħen u jibbenefika mis-servizzi pubbliċi. L-inklużjoni hija t-trattament ġust u ugwali tal-gruppi kollha, kif ukoll li tipprovdi opportunitajiet lill-pubbliku biex jipparteċipa fit-teħid tad-deċiżjonijiet — billi tiżgura li l-policies ma jeskludux jew jiżvantaġġaw lil ħadd. L-inklużjoni ssaħħaħ l-għaqda soċjali u ssaħħaħ il-fiduċja pubblika fl-istituzzjonijiet.

Amministrazzjoni tajba teħtieġ li tisma' lil dawk affettwati mid-deċiżjonijiet. L-individwi għandhom id-dritt li jipparteċipaw u jinstemgħu fi proċedimenti amministrattivi li jistgħu jaffettwawhom ħażin. Kull fejn ikun prattiku u fl-interess pubbliku, l-entitajiet pubbliċi għandhom jikkonsultaw lill-partijiet interessati u lill-pubbliku b'mod wiesgħa matul l-iżvilupp ta' policies jew proġetti ewlenin li jikkonċernaw il-ġid komuni.

> **Billi tħaddan u tħaddem il-parteċipazzjoni, l-amministrazzjoni mhux biss tħares id-drittijiet individwali iżda spiss twassal biex tieħu deċiżjonijiet aktar informati.**

Billi tħaddan u tħaddem il-parteċipazzjoni, l-amministrazzjoni mhux biss tħares id-drittijiet individwali iżda spiss twassal biex tieħu deċiżjonijiet aktar informati. L-input pubbliku jista' jitfa' dawl fuq kwistjonijiet jew soluzzjonijiet prattiċi li altrimenti jistgħu jiġu injorati mill-uffiċjali — billi jtejjeb kemm il-leġittimità kif ukoll l-effettività fil-governanza pubblika.

OMBUDSMAN

Indirizz: 11/12 Triq San Pawl, Valletta, VLT1210
Email: office@ombudsman.org.mt
Tel: +356 2248 3200, 2248 3216

L-Uffiċċju jkun miftuħ għall-pubbliku:

Ottubru – Mejju	08:30am – 12:00pm
	01:30pm – 03:00pm
Ġunju – Settembru	08:30am – 12:30pm

Website: www.ombudsman.org.mt
Facebook: Ombudsman Malta