11 X'jiġri jekk r-rakkomandazzjonijiet tal-Ombudsman ma jkunux implimentati mill-awtoritajiet pubbliċi involuti?

L-Att dwar l-Ombudsman jagħmilha ċara li l-Ombudsman ma jistax jinforza r-rakkomandazzjonijiet tiegħu u lanqas ma jista' jissostitwixxi d-deċiżjonijiet u l-azzjonijiet tiegħu ma' dawk tal-awtoritajiet pubbliċi u jobbligħom ikunu konformi mal-opinjoni tiegħu u jipprovdu rimedju. Meta lment ikun sostnut, l-Ombudsman jista' jitlob lill-awtoritajiet pubbliċi involuti jinfurmawh, fi żmien li hu jindika, x'passi (jekk ikun il-każ) ikunu bi ħsiebhom jieħdu biex jimplimentaw ir-rakkomandazzjonijiet tiegħu.

Jekk ir-rakkomandazzjonijiet tal-Ombudsman biex jingħata rimedju jibqgħu pendenti jew ma jiġux aċċettati, l-Ombudsman jista' jibgħat kopja tar-rapport u r-rakkomandazzjonijiet tiegħu lill-Prim Ministru u lill-Kamra tar-Rappreżentanti. L-Ombudsman jista' ukoll jgħaddi biex jippubblika rapport fuq dawn il-każijiet fil-*media* lokali.

12 Jekk r-rakkomandazzjonijiet tal-Ombudsman ma jorbtux u m'għandux il-poter li jinfurzhom, x'inhuma l-vantaġġi li jitressaq ilment?

Li tirrikorri għand l-Ombudsman hu vantaġġjuż minħabba li l-Ombudsman:

- hu għal kollox indipendenti mill-Gvern u l-awtoritajiet pubbliċi li hu jinvestiga;
- jmexxi l-investigazzjoni tiegħu b'mod kunfidenzjali u ma jippublikax l-ismijiet ta' min jilmenta meta jippubblika l-opinjoni finali tiegħu;
- għandu aċċess għall-*files* u d-dokumenti pubbliċi kollha u jista' jħarrek lil kull persuna, inklużi uffiċjali pubbliċi, biex tidher quddiemu u tagħti l-evidenza meħtieġa;
- hu imparzjali, jisma' l-veduti u jikkunsidra kemm is-sottomissjonijiet ta' min jilmenta kif ukoll tal-awtorità ikkonċernata b'mod ġust u ekwu għall-partijiet kollha involuti;
- ma jitlob l-ebda ħlas lil min jilmenta;
- ma jaddottax sistema konfrontali fl-investigazzjoni tiegħu;
- jżomm lil min jilmenta kontinwament infurmat bil-progress tal-ilment tiegħu; u
- jipprovdi lil min jilmenta bl-informazzjoni kollha dwar kif il-każ tiegħu ikun qed jiġi segwit mill-awtoritajiet.

13 Kif jista' wieħed iressaq ilment lill-Ombudsman?

L-ilmenti jistgħu jitressqu lill-Uffiċċju tal-Ombudsman jew permezz ta' ittra, *online*, bl-*email* jew billi timtela formola apposta li tipprovdi l-informazzjoni kollha meħtieġa.

Kopji tal-korrispondenza kif ukoll xi dokumenti oħra relevanti għall-ilment u li juru li l-awtorità ikkonċernata ġiet diġà avviċinata biex jinkiseb rimedju għandhom jintbagħtu lill-Uffiċċju tal-Ombudsman qabel ma każ ammessibbli għall-investigazzjoni jkun jista' jibda jiġi investigat.

Meta l-ilment jitressaq permezz ta' *email* jew permezz tal-formola *online*, hu meħtieġ li tintbagħat kopja ffirmata tal-ilment flimkien mad-dokumenti relatati lill-Uffiċċju tal-Ombudsman, 11, Triq San Pawl, Valletta.

14 L-Ombudsman jaċċetta ilmenti li jitressqu b'mod anonimu?

L-Ombudsman ma jaċċettax ilmenti anonimi.

L-Uffiċċju tal-Ombudsman ikun miftuħ għall-pubbliku kif ġej:

Ottubru - Mejju	08:30 - 12:00 hrs
	13:30 - 15:00 hrs
Ġunju - Settembru	08:30 - 12:30 hrs

11, Triq San Pawl, Valletta VLT1210

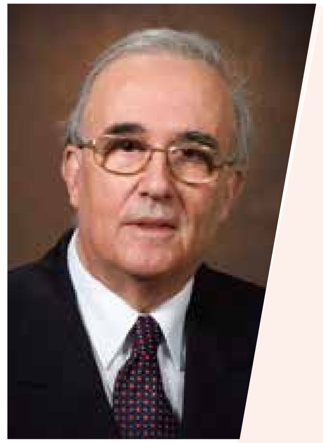
Tel: +356 2248 3200
Fax: +356 2124 7924

Għal tagħrif ġenerali: office@ombudsman.org.mt

Għall-Uffiċjal tar-Relazzjonijiet Pubbliċi: pro@ombudsman.org.mt

www.ombudsman.org.mt

OMBUDSMAN



"L-Ombudsman hu impenjat li jippromwovi kultura fost is-servizz pubbliku mibnija fuq il-ġustizzja, d-dedikazzjoni, l-impenn, it-trasparenza, l-kontabilità u li jippromwovi d-dritt għall-amministrazzjoni pubblika tajba."

Il-Prim Imħallef Emeritus, Joseph Said Pullicino
Ombudsman Parlamentari

1 Min hu l-Ombudsman?

L-Ombudsman huwa uffiċjal indipendenti tal-Parlament maħtur mill-President tar-Repubblika fuq riżoluzzjoni tal-Kamra tar-Rappreżentanti bl-approvazzjoni ta' mhux anqas minn żewġ terzi tal-voti tal-Membri kollha tal-Kamra.

L-Ombudsman mhux Qorti tal-Ġustizzja jew Tribunal, lanqas ma hu xi ministeru jew dipartiment tal-Gvern jew xi organizzazzjoni bil-għan li tagħmel xi pressjoni jew organizzazzjoni li topera mingħajr ma tagħmel profitti (NGO). Ir-rwol tiegħu hu dak ta' difensur tad-dritt li kull ċittadin għandu għal amministrazzjoni tajba.

2 Min huma l-Kummissarji għall-Investigazzjonijiet Amministrattivi u x'inhi l-funzjoni tagħhom?

Fl-2010, l-Att dwar l-Ombudsman ġie emendat sabiex jipprovdi għall-ħatra ta' Kummissarji għall-Investigazzjonijiet Amministrattivi f'oqsma speċjalizzati tal-amministrazzjoni pubblika.

Inħatru tlett Kummissarji responsabbli mis-saħħa, l-ambjent u l-ippjanar u l-edukazzjoni. Dawn il-Kummissarji jifformaw parti mill-Uffiċċju tal-Ombudsman Parlamentari. Kull wieħed minn dawn il-Kummissarji jiffoka l-attenzjoni tiegħu fuq is-settur partikolari li jaqa' taħt il-ġurisdizzjoni tiegħu. Dawn il-Kummissarji huma awtonomi fl-investigazzjoni tal-ilmenti li jaqgħu taħt il-ġurisdizzjoni tagħhom.

Huma iżda, għal kull skop ieħor, integrati b'mod sħiħ fl-istruttura eżistenti tal-Uffiċċju tal-Ombudsman Parlamentari li, skont il-Liġi, għandu l-poter li jassenja l-ilmenti lill-Kummissarji.

3 X'inhu l-irwol tal-Ombudsman?

Skont l-Att dwar l-Ombudsman, l-Ombudsman iservi bħala Kummissarju għall-Investigazzjonijiet Amministrattivi u hu responsabbli mill-investigazzjoni ta' lmenti rigward kull deċiżjoni, azzjoni jew nuqqas ta' azzjoni mill-awtoritajiet pubbliċi, bħal ma huma d-dipartimenti tal-gvern, korpi statutorji, korporazzjonijiet, aġenziji u fondazzjonijiet, kunsilli lokali kif ukoll kumpaniji bi sħab jew kumpaniji oħra li fihom il-Gvern għandu kontroll effettiv fl-eżerċizzju tal-funzjonijiet amministrattivi tagħhom f'isem il-Gvern. Dawn l-ilmenti jitressqu mill-pubbliku li jħoss li jkun sofra minn xi inġustizzja, tbatija jew diskriminazzjoni minn xi dipartiment jew awtorità tal-Gvern.

L-Ombudsman iwettaq l-investigazzjoni tiegħu b'mod kunfidenzjali u l-informazzjoni kollha li tasal fl-Uffiċċju tiegħu tintuża biss għal skopijiet ta' investigazzjoni. Is-servizzi offruti mill-Ombudsman huma kollha bla ħlas u filwaqt li l-Ombudsman jagħmel kull sforz biex jikkonkludi l-invetigazzjonijiet tiegħu fl-iqsar żmien possibbli, dan bl-ebda mod ma jippreġudika l-kwalità tas-servizzi li hu joffri. Għalkemm wieħed għandu jirrikorri għas-servizzi tal-Ombudsman wara li jkun prova jikseb rimedju mingħand l-awtoritajiet ikkonċernati, dan ma jfissirx li meta wieħed iressaq l-ilment tiegħu lill-Ombudsman b'hekk ikun qiegħed jinterrompi t-termini tal-preskrizzjoni (preskrizzjoni huwa ż-żmien stipulat li fih wieħed jista' jibda proċeduri ġudizzjarji). Minħabba f'hekk, kull min iressaq ilment lill-Ombudsman jiġi mgħarraf li kemm-il darba hu jkun jixtieq iħares id-drittijiet ċivili tiegħu, għandu jieħu l-passi kollha meħtieġa bil-liġi biex jinterrompi l-preskrizzjoni.

4 Jista' l-Ombudsman jagħmel Investigazzjoni b'inizjattiva tiegħu?

Iva. Skont l-Artiklu 13(2) tal-Att dwar l-Ombudsman (Kapitlu 385 tal-Liġijiet ta' Malta) l-Ombudsman jista' jiddeċiedi li jibda investigazzjoni minn rajh mingħajr ma jkun irċieva ilment għalkemm din, bħala regola, ssir biss dwar kwistjonijet importanti u ta' interess ġenerali.

Barra minn hekk, kull kumitat tal-Kamra tar-Rappreżentanti jista' jirreferi lill-Ombudsman biex jinvestiga kull materja li tkun qed tiġi ikkunsidrata mill-istess Kumitat. Il-Prim Ministru jista' ukoll f'kull stadju jirreferi lill-Ombudsman kull materja li hu jħoss li għandha tiġi investigata mill-Ombudsman.

5 Liema huma dawk l-ilmenti li l-Ombudsman jinvestiga?

L-Ombudsman jinvestiga ilmenti mressqa minn persuni li jallegaw li jkunu nkisrulhom id-drittijiet ekonomiċi, soċjali jew kulturali tagħhom b'riżultat ta' amministrazzjoni ħażina li tkun ikkawżata, sew jekk involontarjament jew intenzjonalment, minn użu ħażin jew abbuż ta' poter u/jew aġir żbaljat, irraġonevoli jew inadegwat minn awtoritajiet pubbliċi.

6 X'jiġri meta lment jasal għand l-Ombudsman?

L-ewwel pass li jieħu l-Ombudsman meta jirċievi ilment hu li jara jekk l-ilment in kwistjoni jistax jiġi investigat. Kemm-il darba l-Ombudsman jiddeċiedi li l-ilment ma jistax jiġi investigat, il-persuna li tkun ressqet l-ilment tiġi innotifikata bid-deċiżjoni tal-Ombudsman. F'każ li l-Ombudsman jiddeċiedi li l-ilment in kwistjoni jista' jiġi investigat allura tinbeda l-investigazzjoni.

7 Meta jista' jitressaq l-ilment?

L-Ombudsman hu marbut permezz tal-Artiklu 14(2) tal-Att dwar l-Omudsman li ma jaċċettax li jinvestiga ilment kemm-il darba min iressaq l-ilment ikun ilu jaf bil-kwistjoni li minnha jkun qiegħed jilmenta għal aktar minn sitt xhur. Minkejja dan l-Ombudsman jista' juża d-diskrezzjoni tiegħu u jgħaddi biex jinvestiga lment li jitressaq quddiemu wara dan il-perjodu kemm-il darba hu jikkunsidra li l-ilment hekk ikun jimmerita minħabba xi ċirkostanzi speċjali.

8 Għal-liema raġunijiet jista' l-Ombudsman jirrifjuta li jinvestiga ilment?

L-Ombudsman jista' jirrifjuta li jinvestiga lment meta:

- min jilmenta ma jkunx ipprova jikseb rimedju mill-awtorità pubblika ikkonċernata;
- l-persuna li tressaq l-ilment ikollha mezz ieħor alternattiv skont il-liġi kif hi tista' tikseb rimedju;
- n-natura tal-ilment tkun ikkunsidrata bħala waħda trivjali, frivola u vessatorja jew l-ilment ma jkunx tressaq *in bona* fede; u
- l-persuna li tressaq l-ilment tkun ikkunsidrata li m'għandhiex biżżejjed interess personali fil-kwistjoni li tkun qed tilmenta dwarha.

9 Xi proċeduri jiġu segwiti fil-każijiet fejn l-Ombudsman jiddeċiedi li jibda l-investigazzjoni?

Meta l-Ombudsman jiddeċiedi li kwistjoni li tkun miġjuba għall-attenzjoni tiegħu tkun timmerita li tiġi investigata, il-persuna li tkun ressqet it-talba għall-investigazzjoni tiġi infurmata bid-deċiżjoni tiegħu u tingħata l-isem tal-Uffiċjal Investigatur li ser ikun qiegħed jistħarreġ il-każ. Fl-istess ħin l-Uffiċċju tal-Ombudsman jikkuntattja lill-awtorità ikkonċernata biex jikseb mingħandha l-informazzjoni u l-ispjegazzjonijiet neċessarji dwar il-punti mqajjma fl-ilment. A bażi ta' din l-investigazzjoni, l-Uffiċċju jkun jista' jifforma opinjoni.

10 Kif jiġu trattati l-ilmenti u kif jista' l-Ombudsman ikun ta' għajnuna għal min iressaq l-ilment?

F'dawk il-każijiet ammissibbli għall-investigazzjoni, l-Ombudsman jibda billi janalizza ċ-ċirkostanzi li jkunu wasslu biex inħoloq l-ilment u dan sabiex hu jkun jista' jistabbilixxi l-fatti tal-każ. A bażi ta' din l-investigazzjoni, l-Ombudsman jifforma l-opinjoni indipendenti tiegħu. Meta l-Ombudsman jikkonkludi li l-ilment imressaq jinstab li hu ġustifikat kemm jekk b'mod sħiħ jew anke parzjalment, hu jagħmel dawk ir-rakkomandazzjonijiet li jidhirlu xierqa biex tiġi riżolta l-kwistjoni u jindika r-rimedju meħtieġ u jibgħathom lill-awtorità pubblika ikkonċernata.

F'dawn il-każijiet l-għan ewlieni tal-Ombudsman hu li jpoġġi lill-persuna li tkun ressqet l-ilment fis-sitwazzjoni li kienet fiha qabel ma seħħ il-każ. Għalkemm l-Ombudsman m'għandux il-poter li jinforza l-opinjonijiet finali tiegħu, dawn jiġu ġeneralment milqugħa. Ħafna mill-ilmenti jiġu fil-fatt riżolti matul l-investigazzjoni mingħajr il-ħtieġa li jsiru rakkomandazzjonijiet formali dwarhom.