UFFIĊĊJU TAL-OMBUDSMAN PARLAMENTARI

OMBUDSPLAN 2015

OMBUDSMAN

UFFIĊĊJU TAL-OMBUDSMAN PARLAMENTARI

OMBUDSPLAN

2015

Pubblikazzjoni tal-Uffiċċju tal-Ombudsman
Awwissu 2014

Uffiċċju tal-Ombudsman
11, Triq San Pawl
Valletta VLT 1210
Tel: 2248 3210
Email: office@ombudsman.org.mt

Werrej

Ombudsplan 2015

Daħla....3

Relazzjonijiet eqreb....6

Mal-Parlament....7

L-esperjenza f'dawn l-aħħar snin....8
Sinerġija bejn l-Ombudsman u l-Parlament....9
Ftit eżempji....11
Relazzjoni bejn l-Eżekuttiv u l-Parlament....14
Trasparenza u kontabilità....15

Mal-Eżekuttiv....16

Man-nies....19

Case Load....21
Il-Kummissarji....22
Bordijiet Interni....23
Rapporti fuq inizjattiva proprja....25
Użu akbar tal-lingwa Maltija....26
Użu tas-*Social Media*....27
Kuntatt dirett mal-pubbliku....28

Inizjattivi oħra....29

Nota tal-aħħar....31

It-tisħiħ tal-Operat Amministrattiv

It-tisħiħ fl-Operat Amministrattiv....34
Ir-Ristrutturar - Proċessi Amministrattivi....35
Ir-Ristrutturar - Riċerka u Kommunikazzjoni....37
Ċart Organizzattiva....38

Rendikont Finanzjarju 2014/2015

Tagħrif fil-qosor dwar l-andament għas-sena 2014....40
Tagħrif ieħor relatat man-nefqa għas-sena 2014....41
Tagħrif dwar il-finanzi....42

L-Iżvilupp Strutturali

L-Iżvilupp Strutturali....44

L-Andament tal-Proġett....45

Statistika 2013/2014

Modi differenti ta' kif il-pubbliku jista' jressaq ilment....48
Tabella 1 - Statistika ta' ilmenti ġodda, li ngħalqu u pendenti....48
Tabella 2 - Statistika ta' assistenza li ngħatat lill-pubbliku....49
Tabella 3 - Klassifika ta' ilmenti ġodda....52
Tabella 4 - Klassifika ta' każijiet magħluqa....55
Tabella 5 - Klassifika ta' każijiet sostnuti u magħluqa....58

Daħla

Fid-dibattitu f'dan il-Kumitat Permanenti dwar ix-Xogħol tal-Kamra li jsir kull sena biex jiddiskuti l-Ombudsplan ippreżentat mill-Ombudsman Parlamentari, saret prattika li l-Ombudsman jagħmel referenza għal xi punti ta' importanza li jkunu interessawh fil-qadi tal-funzjonijiet tiegħu, u li jkunu ta' interess pubbliku u rilevanti għat-tisħiħ ta' xi aspett tad-dritt fundamentali tal-individwu għall-amministrazzjoni pubblika tajba.

Din il-prattika evolviet minħabba l-fatt illi d-dibattitu għall-approvazzjoni tal-Ombudsplan, hu sa llum l-unika okkażjoni biex isir skambju ta' ideat bejn il-Membri Parlamentari u l-Ombudsman. Fil-fehma tal-Ombudsman, hemm lok biex jiġu esplorati metodi oħra ta' kuntatt bejn l-Ombudsman u r-rappreżentanti tal-poplu li permezz tagħhom ikun jista' minn żmien għal żmien, iressaq għall-kunsiderazzjoni tagħhom materji li jippreokuppawh jew li fil-fehma tiegħu jeħtieġ li jiġu indirizzati għall-ġid komuni.

Fl-għeluq tal-ħamsin sena mill-kisba tal-indipendenza li fetħet it-triq għall-Kostituzzjoni Repubblikana u meta l-pajjiż mhux biss akkwista stabbilità soċjali u ekonomika imma ukoll livell tajjeb ta' żvilupp demokratiku, jidher li l-partijiet soċjali qed jistaqsu jekk wasalx iż-żmien li ssir analiżi fil-fond ta' kif is-soċjetà tixtieq li l-aħjar tiggverna ruħha. X'inhuma l-valuri li għandhom jispiraw il-mod kif għandha titmexxa l-amministrazzjoni pubblika u x'għandhom ikunu r-relazzjonijiet bejn id-diversi poteri tal-Istat kif ukoll ħwejjeġ oħra li jolqtu s-sisien ta' ħajja demokratika fil-pajjiż. Dan hu dibattitu li qed isir u jeħtieġ li jsir anki fid-dawl tal-intenzjoni dikjarata tal-Gvern li jemenda l-karta kostituzzjonali.

L-Ombudsman qed jieħu l-opportunità li jagħti kontribut żgħir f'dan ir-rigward bi ftit riflessjonijiet relevanti għad-dritt fundamentali taċ-ċittadin għall-amministrazzjoni pubblika tajba fil-kuntest tal-lum. Dawn il-ħsibijiet huma suġġeriti mill-esperjenza tal-Uffiċċju tal-Ombudsman f'dawn l-aħħar snin, kif ukoll ix-xogħol li qed jipprospetta li jwettaq fis-sena li ġejja, li fiha l-Uffiċċju jagħlaq għoxrin sena mit-twaqqif tiegħu.

"Il-ħsibijiet f'dan id-dokument ġejjin mill-esperjenza tal-Uffiċċju tal-Ombudsman f'dawn l-aħħar snin, kif ukoll ix-xogħol li qed jipprospetta li jwettaq fis-sena li ġejja, li fiha l-Uffiċċju jagħlaq għoxrin sena mit-twaqqif tiegħu."

Relazzjonijiet eqreb...

...mal-Parlament
...mal-Eżekuttiv

Relazzjonijiet eqreb...

Fl-Ombudsplan tas-sena l-oħra ingħad illi l-Uffiċċju tal-Ombudsman min-natura tiegħu stess hu wieħed li jaħdem man-nies, għan-nies u qalb in-nies. Bilfors allura b'ħidmietu jħoss l-effetti tat-tibdil fis-soċjetà madwaru u jeħtieġlu jadatta l-istrutturi interni tiegħu biex jilqa' għal dan it-tibdil.

F'dik is-sena t-tibdil li kien qiegħed isir kien essenzjalment wieħed politiku bi Gvern ġdid li jieħu f'idejh l-amministrazzjoni pubblika wara Gvern ieħor li kien ilu fis-setgħa għal diversi leġislaturi. Illum wara aktar minn sena minn mindu saret il-bidla, meta wieħed iqis li ż-żmien ta' transizzjoni għadda u l-amministrazzjoni ġdida ikkonsolidat il-qabda tagħha fuq ir-riedni tal-Gvern u bdiet twettaq il-politika tagħha, wieħed hu aktar f'qagħda li sewwa japprezza l-istil u l-kwalità tat-tmexxija u kif dawn iħallu impatt fuq iċ-ċittadin. L-Ombudsman jeħtieġlu jagħmel dan l-apprezzament b'mod oġġettiv u spassjonat biex ikun jista' jifhem tajjeb id-deċiżjonijiet tal-amministrazzjoni pubblika li jagħtu lok għall-ilmenti taċ-ċittadin li hu fid-dover li jinvestiga.

"B'ħidmietu, l-Ombudsman iħoss l-effetti tat-tibdil fis-soċjetà madwaru u jeħtieġlu jadatta l-istrutturi interni tiegħu biex jilqa' għal dan it-tibdil."

...mal-Parlament

Amministrazzjoni ġdida, żagħżugħa fiż-żmien u dinamika, inevitabbilment tfittex li tintroduċi proċeduri u prattiċi ġodda, biex twettaq il-politika tagħha skont il-mandat elettorali li għandha. Ġustament ikollha entużjażmu biex taġixxi b'ħeffa biex tbiddel dak li fil-fehma tagħha għandu jinbidel għall-ġid komuni. Dan tagħmlu mhux biss billi tipproponi lill-Parlament leġislazzjoni f'waqtha imma ukoll bl-eżerċizzju tal-poteri amministrattivi lilha konferiti mill-Kostituzzjoni u l-liġijiet tal-pajjiż. L-eżerċizzju ta' dawn il-poteri, illi f'soċjetà moderna u demokratika huma mill-aktar wiesgħa u jirregolaw tista' tgħid l-aspetti kollha tal-ħajja ċivili, huma l-qofol tal-funzjoni tal-Eżekuttiv.

Jeħtieġ għalhekk li tittieħed kura u attenzjoni biex jiġi assigurat li kull azzjoni tal-Amministrazzjoni Pubblika tkun skrupolożament sanzjonata mil-liġijiet u regolamenti applikabbli u tkun ukoll fil-limiti tad-diskrezzjoni li dawn il-liġijiet u regolamenti jagħtu lill-Awtorità li teżerċita l-poter. L-ebda Awtorità m'għandha dritt li taġixxi lill hinn mil-limiti imposti fil-liġijiet u r-regolamenti li jibqgħu japplikaw u jseħħu sakemm ma jiġux mibdula skont kif tipprovdi l-Kostituzzjoni. Din hi l-essenza tas-saltna tad-dritt li lkoll nipprofessaw li nemmnu fiha u nħaddnu. Il-prinċipju *chi bolla, sbolla* ma japplikax f'dan il-qasam tad-dritt amministrattiv.

L-Ombudsman Parlamentari hu iggwidat b'dan il-prinċipju bażilari fl-eżerċizzju tal-funzjoni prinċipali tiegħu li jiggarantixxi liċ-ċittadin id-dritt fundamentali tiegħu għal amministrazzjoni pubblika tajba. Kull min jagħmel ilment mal-Ombudsman jallega li ġie milqut ħażin minn att amministrattiv li sar fil-konfront tiegħu, jew bl-applikazzjoni ħażina tal-liġijiet u regolamenti jew bl-eżerċizzju żbaljat ta' diskrezzjoni amministrattiva.

L-Ombudsman jeħtieġlu jinvestiga l-ilment u jistabbilixxi jekk kinitx ġustifikata l-allegazzjoni li l-azzjoni amministrattiva kienet illegali jew ħolqot inġustizzja jew diskriminazzjoni improprja. Hekk ukoll jagħmel l-Ombudsman meta jikkonduċi investigazzjoni fuq inizjattiva proprja fuq xi aspett rilevanti tal-Amministrazzjoni Pubblika li jolqot mill-qrib lil xi firxa wiesa tas-soċjetà.

"L-Ombudsman jiggarantixxi liċ-ċittadin id-dritt fundamentali tiegħu għal amministrazzjoni pubblika tajba."

L-esperjenza f'dawn l-aħħar snin

Hi l-esperjenza ta' dan l-Uffiċċju f'dawn l-aħħar snin li l-investigazzjoni tal-parti l-kbira tal-ilmenti ssir bl-applikazzjoni ta' liġijiet, regolamenti u *policies*, li japplikaw għall-aġir amministrattiv li ta lok għall-ilment, li huma ċari u univoċi waqt li l-limiti ta' diskrezzjoni li jkollha l-Awtorità li ħadet l-azzjoni huma ben definiti. F'dawn il-każijiet l-Ombudsman jista' jeżerċita l-funzjonijiet tiegħu u jasal għall-Opinjoni Finali serenament għaliex hu konfortat biċ-ċertezza tal-istat tad-dritt li jorbot kemm il-*complainant* kif ukoll lill-Awtorità.

Hemm però numru ta' każijiet oħra fejn l-Ombudsman ikun rinfaċċat waqt l-investigazzjoni tiegħu, b'liġijiet, regolamenti u *policies* li jew ma jkunux jipprovdu għall-fatti taħt eżami jew jagħtu lok għal interpretazzjonijiet kontrastanti. F'każijiet oħra l-parametri ta' diskrezzjoni mogħtija lill-Awtorità hi tant wiesa li ma tippermetti l-ebda linji gwida li bihom l-Ombudsman jista' jqis jekk l-azzjoni amministrattiva kinitx *intra vires* jew le, u jekk kinitx ġusta jew le.

F'dawn il-każijiet l-Ombudsman ikun jeħtieġlu illi, kif għandu kull dritt li jagħmel bil-liġi, jibbaża l-Opinjoni Finali u r-rakkomandazzjonijiet tiegħu fuq interpretazzjoni li huwa jagħti tal-liġijiet, regolamenti u *policies* applikabbli fuq bażi ta' ġustizzja u ekwità kif ukoll jistabbilixxi l-limiti ta' diskrezzjoni li, fil-fehma tiegħu, għandha l-Awtorità fil-każ taħt eżami. Meta jiġri hekk hu possibbli li jkun hemm kuntrast bejn l-Ombudsman u l-Awtorità pubblika li tista' ma taqbilx mal-interpretazzjoni mogħtija jew mal-estensjoni tad-diskrezzjoni determinata mill-Ombudsman.

F'dawn il-każijiet m'hemmx dubju li l-aħħar kelma trid tkun tal-Qrati għaliex huma dawn li għandhom finalment il-funzjoni li jistabbilixxu b'ċertezza x'inhi s-saltna tad-dritt.

"Meta jkun hemm kuntrast bejn l-Ombudsman u l-Awtorità pubblika li tista' ma taqbilx mal-interpretazzjoni mogħtija, l-aħħar kelma trid tkun tal-Qrati għaliex huma dawn li għandhom finalment il-funzjoni li jistabbilixxu b'ċertezza x'inhi s-saltna tad-dritt."

Sinerġija bejn l-Ombudsman u l-Parlament

Mill-banda l-oħra, waqt li huma l-Qrati li għandhom il-funzjoni li jinterpretaw il-liġijiet u r-regolamenti u li japplikawhom, huwa l-Parlament li għandu l-funzjoni u d-dover li jassigura li l-leġislazzjoni u r-regolamenti ikunu ċari u kemm jista' jkun univoċi biex ikunu jistgħu jiġu applikati b'mod uniformi ma' kulħadd l-istess.

Hu f'dan ir-rigward illi l-Ombudsman iqis li hemm lok li jiġi studjat il-ħolqien ta' mekkaniżmu li joħloq sinerġija bejnu u bejn il-Parlament li permezz tiegħu jkun jista' jġib għall-attenzjoni tal-Kamra kwistjonijiet serji li jkunu qed joħolqu kuntrast bejnu u bejn l-Amministrazzjoni jew li jkunu punti ta' kontroversja fil-pajjiż dwar x'għandha tkun l-amministrazzjoni pubblika tajba jew dwar kif għandhom jiġu indirizzati u definiti punti ta' dritt amministrattiv li jirregolaw aspetti fundamentali tal-Amministrazzjoni Pubblika.

Kwistjonijiet bħal dawn spiss jinċidu fuq il-grad ta' trasparenza u kontabilità li l-Amministrazzjoni Pubblika hi marbuta li tosserva u twettaq.

Nuqqas ta' qbil dwar l-Armata

Eżempju klassiku ta' sitwazzjoni ta' nuqqas ta' qbil bejn l-Amministrazzjoni Pubblika u l-Ombudsman kien dak dwar l-investigazzjoni tal-ilmenti minn uffiċjali tal-Armata dwar ħatriet, promozzjonijiet, salarji u drittijiet ta' pensjoni. Dan id-diżgwid kien messu qatt ma nqala' u ċertament mhux bil-mod kif inqala'. Il-proċedura li tirregola kif għandhom isiru dawn l-ilmenti u jiġu investigati u allura kif kellha tiġi eżerċitata l-ġurisdizzjoni tal-Ombudsman, kienet ġiet maqbula fi żmien l-Amministrazzjoni preċedenti f'negozjati fl-għola livell.

Kienet proċedura li l-Armata kienet mhux biss taf biha u qablet magħha imma kienet konxja tal-fatt li dak il-ftehim, kif espress fil-General Order, kien ġie esegwit u applikat meta l-Ombudsman investiga numru ta' ilmenti ta' uffiċjali u għamel ir-rakkomandazzjonijiet tiegħu. Dawn ġew ikkunsidrati u applikati kemm minn l-Amministrazzjoni preċedenti u kemm, f'żewġ każijiet minnhom, minn dik preżenti.

Din l-amministrazzjoni għandha kull dritt ma taqbilx mal-ftehim li kien ġie milħuq. Tista' ukoll issostni fehma differenti dwar l-interpretazzjoni tal-liġijiet applikabbli għal dawn l-ilmenti. Naturalment tista' ukoll temenda dawn il-liġijiet fil-Parlament. Iżda sakemm ir-regolamenti u l-liġijiet ma jinbidlux l-Armata hi obbligata li tosservahom. Mill-banda l-oħra, anke l-Ombudsman ikun obbligat li josserva r-regolamenti u l-liġijiet jekk jiġu emendati, anki jekk ma jistax jaċċetta bħala ġusti, emendi jew interpretazzjonijiet li effettivament iċaħħdu lill-uffiċjali mill-jedd li illum għandhom bl-Att XXI tal-1995, li jirrikorru għall-protezzjoni tal-Ombudsman.

Żgur però li l-għaqal kien jissuġġerixxi li qabel tittieħed deċiżjoni biex jiġi skartat ftehim ta' din ix-xorta li wassal għall-*General Order,* l-Ombudsman kellu jiġi informat u issir konsultazzjoni miegħu u ma' kull min kien parti f'dak il-ftehim. Dan mhux biss bħala

att ta' kortesija imma ukoll għax il-prinċipji ta' amministrazzjoni pubblika tajba hekk jirrikjedu. L-uniku mod kif is-sitwazzjoni sfortunata li nħolqot setgħet tiġi riżolta kien jew billi jkun hemm diskussjonijiet mal-awtoritajiet jew, jekk dawn ifallu, billi tintalab deċiżjoni mill-Qrati dwar jekk l-Ombudsman kellux jew le ġurisdizzjoni taħt il-liġijiet viġenti biex jinvestiga dawn l-ilmenti. Proċedura din prevista mill-Att dwar l-Ombudsman li però tista' serjament tippreġudika l-jedd ta' dawn l-uffiċjali li jirrikorru għand l-Ombudsman għaliex proċeduri ġudizzjarji ta' din ix-xorta jistgħu jieħdu żmien twil biex jiġu deċiżi.

L-Ombudsman qiegħed għalhekk jikkunsidra hux il-każ illi meta jqumu kwistjonijiet ta' prinċipji bħal dawn, li dwarhom ikun hemm diżgwid bejnu u bejn l-Amministrazzjoni Pubblika, ikun hemm mekkaniżmu li jippermetti li dawn il-kwistjonijiet jiġu riferuti lill-Kamra tad-Deputati jew il-Kumitati tagħha. Dan biex preventivament jiġi diskuss x'inhi l-interpretazzjoni ġusta tal-liġijiet u regolamenti applikabbli għall-ilmenti. B'hekk ikun jista' jiġi evitat ir-rikors għall-Qrati.

"L-Ombudsman iqis li hemm lok li jiġi studjat il-ħolqien ta' mekkaniżmu li joħloq sinerġija bejnu u bejn il-Parlament li permezz tiegħu jkun jista' jġib għall-attenzjoni tal-Kamra kwistjonijiet serji li jkunu qed joħolqu kuntrast bejnu u bejn l-Amministrazzjoni jew li jkunu punti ta' kontroversja fil-pajjiż."

Ftit eżempji

Fl-eżerċizzju tal-funzjonijiet tiegħu tul is-snin l-Ombudsman kellu diversi okkażjonijiet, waqt li kien jinvestiga l-ilmenti, li fihom kien jeħtieġlu jiddeċiedi x'għandha tkun l-interpretazzjoni tad-dispożizzjonijiet tal-liġi u regolamenti applikabbli, kif ukoll jiddetermina l-parametri ta' diskrezzjoni li jkollha Awtorità. F'okkażjonijiet minnhom, dan l-eżerċizzju kien jimporta kwistjonijiet ta' prinċipju tad-dritt amministrattiv fuq interpretazzjoni ta' regolamenti u *policies* li jolqtu firxa wiesa taċ-ċittadini.

Kwistjonijiet li jinċidu direttament fuq l-investigazzjoni li jkun qed jagħmel l-Ombudsman u allura fuq il-ħarsien tad-dritt tal-individwu għall-Amministrazzjoni Pubblika tajba. Huma kwistjonijiet li, anki jekk fi grad differenti, qamu minn żmien għal żmien taħt Amministrazzjonijiet differenti.

Naċċennaw għal ftit eżempji li għadhom attwali u jimmeritaw attenzjoni u dibattitu mis-soċjetà ċivili.

1. In-Natura essenzjali tas-servizz pubbliku

Tradizzjonalment id-dritt amministrattiv f'Malta segwa mill-qrib dak Anglo-Sassonu li jqis is-servizz ċivili bħala ħolqa vitali fil-katina bejn amministrazzjoni u oħra. Kien allura ikkunsidrat servizz rigorożament apolitiku u l-impjegat pubbliku kien mistenni jagħti l-istess servizz b'korrettezza u lealtà ikun min ikun fil-Gvern. Dan ma jfissirx li l-Gvern tal-ġurnata m'għandux id-dritt li jkollu nies ta' fiduċja tiegħu li jfasslu u jassiguraw it-twettiq tal-politika espressa fil-programm elettorali li fuqu ngħata l-mandat biex jamministra l-pajjiż. Iżda għal ħafna żmien kien ikkunsidrat li dawn in-nies, li spiss ikunu ingaġġati b'kuntratt minn barra s-servizz pubbliku u magħżula direttament mill-Ministru, ikunu numru ristrett li jifformaw il-qalba tas-segretarjat u impjegati oħra li jassistu direttament lill-Ministru fil-qadi tad-doveri tiegħu. Jidher però li, f'dawn l-aħħar snin, il-linja ta' demarkazzjoni bejn dak li hu ingaġġ ta' uffiċjali fis-servizz ċivili u l-uffiċjali fis-servizz tal-Ministeru qiegħda kull ma tmur tisfuma. Eżekuttiv wara l-ieħor qegħdin kull ma jmorru jaddottaw politika li jagħmlu ħatriet b'mod dirett ta' persuni biex jamministraw taqsimiet ta' Dipartimenti jew Awtoritajiet biex jassiguraw li l-*policies* tal-Gvern jiġu mwettqa. Ħatriet dawn li spiss ma humiex limitati għal l-ogħla karigi fl-Amministrazzjoni Pubblika imma ukoll f'karigi inferjuri.

Hija l-fehma tal-Ombudsman li meta ħatriet bħal dawn ma jibqgħux każijiet iżolati u eċċezzjonali iżda jsiru b'mod regolari, kważi parti mill-istil tal-Eżekuttiv, jingħata lok inevitabbli ment għal sitwazzjonijiet ta' nuqqas ta' trasparenza u diffikultà ta' kontabilità. Dan proprju għaliex dawn il-ħatriet isiru b'mod dirett mingħajr ebda sejħa għall-applikazzjonijiet, b'kundizzjonijiet ta' servizz mhux dejjem magħrufa u għal kollox barra mill-proċeduri stabbiliti għall-ingaġġ ta' persuni fis-servizz pubbliku fil-Kostituzzjoni, liġijiet u regolamenti applikabbli. Taħt ċertu aspett, anke jekk b'mod ferm aktar limitat, qed noqorbu lejn il-mentalità tal-istil tal-Gvern tal-Istati Uniti fejn mal-bidla tal-President kull impjegat fis-servizz pubbliku hu meqjus li iddekada mill-uffiċċju tiegħu u l-Amministrazzjoni

l-ġdida għandha d-dritt illi tingaġġa fl-amministrazzjoni tagħha nies leali lejha. L-Ombudsman mhux qiegħed jesprimi opinjoni dwar liema sistema hi l-aħjar jew għandha tiġi adottata. Dik hi materja li għandha titħalla f'idejn il-politiċi. Qiegħed però jissuġġerixxi li hemm lok li jsir dibattitu dwar din il-materja li qed tqanqal kontroversja. Jirrakkomanda li, tkun xi tkun l-għażla, għandu jiġi assigurat li kull sistema ta' ingaġġ fis-servizz pubbliku, kemm f'dak li hu servizz ċivili fis-sens tradizzjonali tal-kelma, kif ukoll fis-servizz tal-Awtoritajiet Pubbliċi għandu jkun għal kollox trasparenti, soġġett għal regoli ċari u univoċi li jassiguraw kontabilità. Prinċipji dawn li għandhom japplikaw ukoll għal ħatriet fis-settur pubbliku. Dan proprju għaliex fl-aħħar mill-aħħar hu l-Eżekuttiv li hu finalment responsabbli u kontabbli għall-aġir ta' dawn l-Awtoritajiet u Entitajiet pubbliċi. L-obbligu tat-trasparenza japplika għal dawn l-Awtoritajiet u Entitajiet daqs kemm japplika għal Gvern jekk mhux iżjed.

2. Definizzjoni ta' "*position of trust*"

Din hi materja li dwarha l-Ombudsman kellu diġà l-opportunità li jesprimi ruħu f'investigazzjonijiet li saru taħt l-Amministrazzjoni preċedenti u li wassluh biex jesprimi t-tħassib tiegħu dwar in-nuqqas ta' definizzjoni ċara ta' x'inhuma l-limiti tal-hekk imsejjħa '*positions of trust*'. Jidher li anke sa minn dak iż-żmien, l-Eżekuttiv seta' kien qiegħed jutilizza din il-formula biex jagħmel ħatriet li jidher li jistgħu jmorru lil hinn minn dak illi l-liġi, r-regolamenti u issa d-direttivi tal-Unjoni Ewropeja eċċezzjonalment jippermettu fir-rigward ta' impjiegi għal żmien definit.

L-Ombudsman diġà esprima l-fehma illi hu aċċettabbli illi l-Amministrazzjoni tassigura li f'ċerti pożizzjonijiet vitali ta' tmexxija taħtar nies ta' fiduċja biex, sakemm tkun fil-gvern tassigura t-twettiq tal-*policies* tagħha. Però apparti d-distinzjoni li teħtieġ li ssir bejn assenjazzjoni leġittima ta' doveri lill-uffiċjali diġà fis-servizz pubbliku u ħatriet minn barra s-servizz, hu ovvju li t-twessiegħ tad-definizzjoni ta' '*position of trust*' tista' twassal għall-allegazzjonijiet ta' abbuż u diskriminazzjoni improprja f'dan il-qasam. Dan prinċipalment għaliex din il-formola tista' tidher li qed tintuża biex jiġu evitati proċeduri statutorji li jirregolaw l-impjieg ta' persuna mas-servizz ċivili u fis-settur pubbliku liema proċeduri huma maħsuba biex jiżguraw proċess trasparenti u ġust, ħieles minn diskriminazzjoni imporprja.

Wieħed ifakkar li essenzjalment il-ħatriet ta' uffiċjali pubbliċi u oħrajn hu regolat *inter alia* fil-Kostituzzjoni fl-Artikolu 110 li jipprovdi għall-proċess li jinvolvi l-Kummissjoni dwar is-Servizz Pubbliku maħsub biex jassigura li ma jkunx hemm abbuż u li l-ħatriet isiru b'mod ġust. Dan apparti illi s-subinċiż 6 tal-istess Artikolu jipprovdi illi "*Dħul f'impjiegi ma' kull korp stabbilit bil-Kostituzzjoni jew b'xi liġi jew taħt xi liġi oħra, u ma' kull soċjetà jew korp ieħor li fih il-Gvern ta' Malta, jew xi korp kif intqal qabel, ikollhom sehem biżżejjed biex jikkontrollaw jew li fuqu jkollhom kontroll effettiv, għandu, kemm-il darba dak id-dħul ma jkunx sar wara eżami pubbliku li jkun ġie avżat kif imiss, isir permezz tas-servizz għall-impjegar kif provdut mis-subartikolu (2) ta' dan l-Artikolu*".

L-Ombudsman jerġa' jtenni l-preokupazzjoni tiegħu, diġà espressa f'Opinjonijiet Finali minnu mogħtija f'investigazzjonijiet taħt l-Amministrazzjoni preċedenti, illi t-twessiegħ tad-definizzjoni ta' "*position of trust*" jista' jwassal għal nuqqas ta' trasparenza u kontabilità. Dan jidher ukoll minn numru ta' ilmenti li qed jirċievi f'dan ir-rigward. Din

ukoll hi materja ta' importanza u ta' interess pubbliku li timmerita li tiġi dibattuta fl-ogħla Istituzzjoni tal-pajjiż.

3. Id-dritt għall-informazzjoni

Materja oħra li qed tqanqal interess kbir u dibattitu fost is-soċjetà ċivili huwa d-dritt tal-Parlament u taċ-ċittadin għall-informazzjoni dwar l-aġir tal-Eżekuttiv. Kwistjoni din li tolqot il-qalba tal-ħajja demokratika fil-pajjiż għax hu ċar li mingħajr informazzjoni korretta u f'waqtha la l-Parlament u wisq anqas il-pubbliku ma jkunu f'qagħda li sewwa jiġġudikaw l-aġir tal-Amministrazzjoni Pubblika. Għandu jkun hemm qbil li l-għoti ta' informazzjoni għandha tkun ir-regola u mhux l-eċċezzjoni. Diġà għandu l-pajjiż leġislazzjoni dwar il-ħelsien tal-informazzjoni li tistabbilixxi liema għandhom ikunu l-eċċezzjonijiet għal dan id-dritt fundamentali u fejn allura, l-amministrazzjoni tista', f'ċerti każijiet speċifikati bil-liġi, tirrifjuta li tagħti l-informazzjoni mitluba. Apparti l-fehma li dawn l-eċċezzjonijiet jidhru li huma wisq restrittivi meta mqabbla ma' leġislazzjoni ta' pajjiżi ferm aktar progressivi u liberali, jidher illi qed isiru spiss ilmenti li qed tidħol il-prattika illi tiġi rifjutata informazzjoni, leġittimament mitluba jew li ma tingħatax f'waqtha għal raġunijiet li ma jissodisfawx, anke jekk dan isir bl-applikazzjoni wiesgħa tal-liġijiet eżistenti.

Fil-fehma tal-Ombudsman l-iżvilupp demokratiku fil-pajjiż u x-xewqa li dan jottjeni livell ta' eċċellenza fl-Ewropa f'kull qasam, jindika li wasal iż-żmien li, anke fuq il-grad ta' aċċessibilità għall-informazzjoni dwar l-aġir tal-amministrazzjoni pubblika nibdew inħarsu lejn pajjiżi ferm aktar progrediti bħall-Fillandja, id-Danimarka u pajjiżi nordiċi oħrajn.

La d-dritt għall-informazzjoni għandu jkun ir-regola u mhux l-eċċezzjoni, fejn hu meħtieġ għal xi raġuni li tiġġustifika li ssir tali eċċezzjoni, għandu jkun hemm protokoll maqbul li jistabbilixxi mekkaniżmu kif l-amministrazzjoni għandha tinforma, in kunfidenza imma tempestivament, lill-ogħla Awtoritajiet tal-pajjiż fil-Parlament u ċioè l-President u l-Kap tal-Oppożizzjoni, b'dawn il-ħwejjeġ li ma jkunux fl-interess nazzjonali li jiġu żvelati pubblikament f'dak il-mument. Dawn jistgħu jinkludu informazzjoni dwar is-sigurtà nazzjonali, relazzjonijiet barranin, politika fiskali, l-interess ekonomiku pubbliku u oħrajn. Dan bi dritt u mhux b'konċessjoni. Hemm allura fil-fehma tal-Ombudsman lok għal dibattitu fuq din il-materja ta' importanza biex jiġu definiti linji ta' gwida ta' komportament tal-Eżekuttiv meta rinfaċċjat b'talbiet ta' din ix-xorta.

"Dwar id-dritt tal-Parlament u taċ-ċittadin għall-informazzjoni dwar l-aġir tal-Eżekuttiv, għandu jkun hemm qbil li l-għoti ta' informazzjoni għandha tkun ir-regola u mhux l-eċċezzjoni."

Relazzjonijiet bejn l-Eżekuttiv u l-Parlament

Dawn l-osservazzjonijiet qegħdin isiru anke fil-kuntest tad-dibattitu li qed isir dwar it-tisħiħ tal-Parlament bħala Istituzzjoni awtonoma kemm fil-qadi tal-funzjonijiet proprji tiegħu ta' leġislatur kif ukoll tal-funzjoni l-oħra tiegħu, daqstant importanti, ta' verifika tal-aġir tal-Eżekuttiv biex jassigura li dan ikun qed jaġixxi b'mod konformi mal-liġijiet illi jġib fis-seħħ. Dibattitu li hu immirat biex iwassal mhux biss lejn awtonomija istituzzjonali sħiħa bejn il-Parlament u l-Eżekuttiv imma ukoll għal separazzjoni aktar netta bejn il-funzjonijiet ta' dawn iż-żewġ poteri tal-Istat.

Trasparenza u kontabilità

Hu l-ħsieb tal-Ombudsman illi s-sena li ġejja, bħala kontribut tiegħu għal dan id-dibattitu, iħejji dokument biex jissottomettih għall-kunsiderazzjoni tal-Kamra li fih jelabora fuq il-materji diskussi u oħrajn. Bi ħsiebu jagħmel dan fuq inizjattiva proprja tiegħu kif awtorizzat jagħmel bl-Att dwar l-Ombudsman in kwantu jqis illi dawn huma materji li direttament jinċidu fuq id-dritt fundamentali tal-individwu għal amministrazzjoni pubblika tajba.

It-termini trasparenza u kontabilità mhumiex *buzz words* politiċi. Huma termini li qiegħdin jakkwistaw is-sura ta' kunċetti ġuridiċi li jimponu dixxiplina u ġustizzja fit-tmexxija. Qed isiru l-kejl li bih tiġi verifikata l-korrettezza tal-Amministrazzjoni Pubblika. Ma jistax ikun hemm kontabilità jekk ma jkunx hemm trasparenza. Trasparenza għandha tkun ir-regola u mhux l-eċċezzjoni. Fejn jeħtieġ li jkun hemm eċċezzjoni din jeħtieġ li ssir bis-saħħa ta' liġi li tiġġustifikaha. It-trasparenza timponi mhux biss li l-aġir tal-Amministrazzjoni Pubblika ma jkunx mistur imma ukoll li jkunu magħrufa r-raġunijiet għad-deċiżjonijiet meħuda. Dan proprju għaliex l-Eżekuttiv huwa kontabbli lejn il-Parlament u l-elettorat li eleġġih. It-trasparenza hi essenzjali ukoll biex l-Ombudsman ikun jista' sewwa jaqdi l-funzjonijiet tiegħu. Hu ma jistax jasal għall-ġudizzju jekk l-aġir amministrattiv ħoloqx inġustizzja jew diskriminazzjoni improprja, fejn ma jkunx hemm trasparenza u fejn allura l-fatti tal-każ ma jkunux sewwa magħrufa.

"Ma jistax ikun hemm kontabilità jekk ma jkunx hemm trasparenza. Trasparenza għandha tkun ir-regola u mhux l-eċċezzjoni."

...mal-Eżekuttiv

Mal-bidla fil-Gvern ir-relazzjonijiet tal-Uffiċċju tal-Ombudsman mal-Eżekuttiv kien jeħtieġilhom żmien ta' adattament biex jinħolqu punti ta' kuntatt li jiffaċilitaw l-investigazzjoni tal-ilmenti. It-tibdil inevitabbli fid-dikasteri tal-Kabinett tal-Ministri irrikjeda xogħol amministrattiv notevoli mhux biss biex jiġi aċċertat liema Dipartimenti u Awtoritajiet jaqgħu taħt kull Ministeru, imma ukoll, biex tiġi identifikata l-persuna li għandha tkun il-punt ta' referenza li magħha jridu fl-ewwel lok jagħmlu kuntatt l-Uffiċjali Investigaturi.

Il-*Liaison Officers*

Dawn il-*liaison officers* huma ħolqa essenzjali bejn l-Ombudsman, il-Kummissarji u l-Awtoritajiet. Huma dawn l-uffiċjali li jagħtu l-ewwel tagħrif dwar il-mertu tal-ilment u jassiguraw skambju effettiv ta' informazzjoni bejn l-Uffiċċju tal-Ombudsman u l-uffiċjali eżekuttivi, li għandhom l-awtorità li jassumu responsabbiltà għall-aġir li jkun ta lok għall-ilment mis-Segretarju Permanenti 'l isfel.

Hu fatt li ħafna ilmenti, speċjalment f'dawk id-Dipartimenti u Awtoritajiet li jipprovdu servizzi diretti lill-konsumatur, jiġu solvuti u spiss sodisfatti b'kuntatt dirett bejn l-Uffiċjal Investigatur u l-*liaison officer*. Dan hu spiss riżultat ta' investigazzjoni u negozjar magħmula b'paċenzja u kultant fit-tul. Xogħol li hu mill-aktar effettiv u jagħti riżultati anke jekk spiss ma jidhirx.

Hi l-esperjenza ta' dan l-Uffiċċju li fejn ikun hemm fid-dipartiment *liaison officer* kompetenti u dedikat, li jingħata mis-superjuri tiegħu spazju biex ikun proattiv fir-relazzjonijiet mal-konsumatur, il-grad ta' suċċess fir-riżoluzzjoni tal-ilmenti hu wieħed għoli ħafna. Dan jirrifletti tajjeb mhux biss fuq l-apprezzament ta' min jagħmel l-ilment tax-xogħol tal-Uffiċċju tal-Ombudsman, imma ukoll u aktar, fuq l-atteġġjament pożittiv tad-Dipartiment jew l-Awtorità. Dan għaliex min jagħmel l-ilment ikun sodisfatt illi l-Amministrazzjoni mhux biss kienet preparata li tisma' imma ukoll li taġixxi tempestivament biex issolvi l-ilment, anki jekk mhux dejjem jingħata raġun. Naturalment fejn il-*liaison officer* ma jkollux il-kwalitajiet meħtieġa jew inkella ma jingħatax mis-superjuri tiegħu r-responsabbiltà u l-awtorità neċessarji biex jaġixxi, r-riżultati ma jkunux daqstant pożittivi.

Is-Segretarji Permanenti u s-CEO's

L-Ombudsman japprezza illi finalment ir-responsabbiltà tal-Amministrazzjoni taqa' fuq l-ispallejn tas-Segretarji Permanenti u s-CEO's li huma l-ogħla uffiċjali eżekuttivi li jridu jagħtu rendikont lill-Ministru tagħhom dwar l-ilmenti li ċ-ċittadin ikollu mal-Uffiċċju tal-Ombudsman dwar il-progress fl-investigazzjoni u dwar l-eżitu finali tagħhom. Anke hawn, l-esperjenza tal-Uffiċċju hi illi s-servizz li jista' jagħti liċ-ċittadin jiddependi ħafna fuq id-disponibbiltà tal-Amministrazzjoni li tikkoopera mal-Ombudsman fir-riċerka tal-verità biex jiġi aċċertat jekk ilment kienx ġustifikat jew le.

F'dan il-kuntest huwa vitali r-rwol li għandhom is-Segretarji Permanenti fil-Ministeri u s-CEO's fl-Awtoritajiet Pubbliċi. Dawn huma l-ogħla uffiċjali fil-katina amministrattiva b'awtorità li jiddeliberaw u jiddeċiedu fuq il-mertu tal-ilmenti u fuq l-Opinjonijiet Finali tal-Ombudsman u l-Kummissarji. Dan naturalment taħt id-direzzjoni tal-Ministri u l-Bord tad-Diretturi rispettivi tagħhom.

Hi l-esperjenza ta' dan l-Uffiċċju li fejn dawn l-uffiċjali għolja għandhom għarfien ta' x'inhu sewwa r-rwol tal-Uffiċċju tal-Ombudsman kif ukoll għandhom il-kapaċità li jassumu r-responsabbiltajiet sħaħ tal-kariga tagħhom, fosthom dak li jieħdu deċiżjonijiet li jaqgħu fil-funzjonijiet u fid-diskrezzjoni tagħhom, ikun hemm relazzjonijiet ottimi mal-Ombudsman. Dan spiss iwassal mhux biss għal soluzzjoni pożittiva tal-ilmenti u għall-għoti ta' rimedju xieraq u adegwat fejn tirriżulta inġustizzja, imma ukoll għal inizjattivi minn naħa tal-Ombudsman biex jittieħdu miżuri biex jilqgħu għal sitwazzjonijiet li jkunu qed jagħtu lok għall-ilmenti ripetuti li jibqgħu mhux indirizzati. Sfortunatament mhux is-Segretarji Permanenti u s-CEO's kollha għandhom l-istess dispożizzjoni proattiva fil-konfront tal-Uffiċċju tal-Ombudsman. L-Ombudsman jibqa' però jippersisti fl-isforzi tiegħu biex iwassal il-messaġġ tiegħu fl-interess taċ-ċittadini.

Eżempju tajjeb ta' kemm tista' tkun utli din il-koperazzjoni interattiva bejn l-Ombudsman u l-Awtorità Pubblika, hu l-ftehim milħuq ma' Trasport Malta f'dawn l-aħħar xhur, dwar ilmenti mressqa fuq allegati danni ikkawżati minn ħsarat fit-toroq.

L-Ombudsman ikun rinfaċċjat minn żmien għal żmien b'numru konsiderevoli minn dawn l-ilmenti. Hu stabbilit illum, anki ġudizzjarjament, li l-Awtorità Pubblika tista' tkun responsabbli għad-danni minħabba manutenzjoni ħażina tat-toroq, jekk jirriżulta illi din tkun kawżata minħabba negliġenza u traskuraġni fil-qadi tad-dover tagħha li żżomm it-toroq pubbliċi, li jaqgħu taħt l-awtorità tagħha, fi stat tajjeb ta' manutenzjoni. Fuq inizjattiva tal-Ombudsman saru diversi laqgħat ma' uffiċjali tal-Awtorità dwar il-ħtieġa li jiġu stabbiliti l-kriterji li għandhom jiġu adottati fl-ipproċessar ta' talbiet bħal dawn. Dan wassal biex l-Awtorità stabbiliet il-proċedura li għandha tiġi addottata mid-Direttorat għat-Toroq u l-Infrastruttura ta' Transport Malta, kif ukoll il-mod kif dawn it-talbiet kellhom jiġu eżaminati, assessjati u deċiżi.

Saret konsultazzjoni mal-Ombudsman dwar il-mekkaniżmu propost. L-Awtorità waqqfet Bord intern biex jeżamina dawn l-ilmenti u jirrakkomanda x'deċiżjoni kellha tieħu l-Awtorità. Għalkemm l-Ombudsman qies li dan il-mekkaniżmu intern għall-eżami ta' dawn l-ilmenti ma kienx għal kollox sodisfaċenti għaliex ma kienx wieħed indipendenti kif minnu issuġġerit, xorta qies li dan kien pass pożittiv ħafna. Kien pass li jtejjeb sostanzjalment il-*customer service* tal-Awtorità għax l-utent tat-triq ikun sodisfatt illi l-ilment tiegħu qed jingħata kunsiderazzjoni xierqa. Mill-banda l-oħra hu dejjem jibqgħalu l-jedd li jirrikorri għand l-Ombudsman jekk ma jkunx sodisfatt mill-eżitu tal-Bord intern.

Naturalment dan il-Bord intern jivverifika talbiet li jkunu relatati mat-toroq li jaqgħu taħt ir-responsabbiltà ta' Transport Malta, iżda mhux dawk li jaqgħu taħt ir-responsabbiltà tal-Kunsilli Lokali. L-Ombudsman in fatti ipprova jwassal lill-Assoċjazzjoni tal-Kunsilli Lokali biex twettaq arranġament simili iżda sal-lum għad ma kellux suċċess.

Inizjattivi simili ttieħdu mill-Uffiċċju tal-Ombudsman ma' Awtoritajiet pubbliċi oħra li jipprovdu servizz fejn irriżulta li kien hemm nuqqasijiet fis-sistemi u proċeduri li joħolqu inkonvenjent serju lill-utenti u konsumaturi.

Dawn l-inizjattivi jistgħu jittieħdu għax fil-fehma tal-Ombudsman huma l-aktar mezz effikaċi kif l-Uffiċċju jwettaq il-veru funzjoni importanti tiegħu li jkun strument ta' titjib tal-amministrazzjoni pubblika.

"Hi l-esperjenza ta' dan l-Uffiċċju li fejn ikun hemm fid-dipartiment liaison officer *kompetenti u dedikat, li jingħata mis-superjuri tiegħu spazju biex ikun proattiv fir-relazzjonijiet mal-konsumatur, il-grad ta' suċċess fir-riżoluzzjoni tal-ilmenti hu wieħed għoli ħafna."*

...man-Nies

Tisħiħ tal-kuntatt mal-Amministrazzjoni

L-Amministrazzjoni pubblika hi proċess ħaj li tinbidel u tiżviluppa minn żmien għall-ieħor. Hu għalhekk meħtieġ illi l-uffiċjali pubbliċi li magħhom dan l-Uffiċċju jkollu kuntatt dirett u kontinwu, jinżammu informati bil-mod kif l-Ombudsman iwettaq il-funzjonijiet tiegħu biex ikun tarka effettiva taċ-ċittadin. Jeħtieġ allura li dawn l-uffiċjali jingħataw miżura ta' taħriġ biex ikunu jistgħu jifhmu aħjar mhux biss x'inhu r-rwol istituzzjonali tal-Ombudsman u x'poteri għandu biex jinvestiga sewwa u kif jixraq l-ilmenti li jsirulu, imma ukoll biex japprezzaw ix-xogħol tal-Ombudsman bħala għodda għat-titjib tal-istess amministrazzjoni pubblika. B'hekk ikunu jistgħu b'konvinzjoni jikkooperaw u jikkollaboraw mal-Ombudsman fir-riċerka tal-verità favur iċ-ċittadin bażata fuq il-ġustizzja u l-ekwità.

Hu f'dan ir-rigward illi l-Ombudsman żamm laqgħat kemm mas-Segretarji Permanenti kif ukoll mal-*liaison officers* li fihom sar skambju ta' ideat dwar kif ir-relazzjonijiet bejn l-Ombudsman u l-Amministrazzjoni Pubblika setgħu jissaħħu. Dan ukoll biex jiġi assigurat illi l-proċeduri tal-investigazzjoni jsiru b'effiċjenza, b'kompetenza u fl-iqsar żmien possibbli.

Ġust jingħad illi fl-organizzazzjoni ta' dawn il-laqgħat l-Uffiċċju kellu l-kooperazzjoni sħiħa tal-Segretarju Permanenti Ewlieni li f'kull okkażjoni enfasizza l-obbligu tal-uffiċjali pubbliċi li jikkollaboraw mal-Ombudsman u l-Kummissarji fl-investigazzjonijiet tagħhom. Dan mhux biss billi jikkorrispondu tempestivament għad-domandi li jsirulhom u jipprovdu d-dokumenti mitluba, imma ukoll billi janalizzaw bir-reqqa l-Opinjonijiet Finali tagħhom u r-rakkomandazzjonijiet magħmula u sa fejn possibbli, jimplimentawhom. Hi l-intenzjoni tal-Ombudsman illi dawn il-laqgħat jiġu ripetuti s-sena d-dieħla anke *in vista* tal-fatt li sar tibdil fil-kabinett tal-Ministri f'dawn l-aħħar xhur.

Hemm ukoll il-ħsieb li laqgħat simili jerġgħu jsiru għas-Sindki u għas-Segretarji Eżekuttivi tal-Kunsilli Lokali. Hu fatt li persentaġġ konsiderevoli mill-ilmenti li jsiru jirrigwardaw aġir amministrattiv tal-Kunsilli. Kien għalhekk illi fl-Ombudsplan tas-sena l-oħra, l-Ombudsman kien iddikjara li qed jikkunsidra kienx il-każ li jitlob li jinħatar Kummissarju għall-Kunsilli Lokali. Proposta din li għadha valida imma li takkwista aktar konsistenza jekk il-Gvern u l-Oppożizzjoni jaqblu li ħatra bħal din hi mixtieqa.

Tisħiħ fil-kuntatt bejn l-Ombudsman u l-pubbliku

Fl-Ombudsplan tas-sena l-oħra ingħad li hu essenzjali li l-Uffiċċju tal-Ombudsman jaġixxi biex ikollu preżenza qawwija li jwassal il-messaġġ liċ-ċittadini li jekk iħossu ruħhom aggravati b' azzjoni tal-Amministrazzjoni Pubblika huma setgħu jutilizzaw is-servizzi tiegħu.

Ġiet espressa l-fehma illi din il-preżenza kienet għadha nieqsa u ma kienx hemm programm ħolistiku kif iċ-ċittadini jingħataw dan l-għarfien permezz ta' informazzjoni

regolari u f'waqtha. Kien biss b'dan il-kuntatt kontinwu illi ċ-ċittadini setgħu jkunu jafu x'kienu l-jeddijiet tagħhom u li setgħu ifittxuhom permezz ta' dan l-Uffiċċju. Ir-rapport ta' *PricewaterhouseCoopers* korrettament identifika dan in-nuqqas u enfasizza l-ħtieġa li jittieħdu miżuri effettivi biex dan jiġi indirizzat b'mod li ċ-ċittadin mhux biss ikun aktar konxju tas-servizzi li jista' joffri l-Uffiċċju tal-Ombudsman, iżda ukoll, jingħata l-mezzi effikaċi biex, b'mod faċli, jagħmel użu minnhom.

Hu fatt rikonoxxut minn dan l-Uffiċċju illi minn mindu twaqqaf fl-1995, ftit li xejn kien sar żvilupp fl-istrutturi amministrattivi tiegħu biex jassigura illi l-kuntatt mal-pubbliku jibqa' jitjieb u jissaħħaħ. Kien beda jinħass il-bżonn li jiġi maħtur uffiċjal imħarreġ fir-relazzjonijiet pubbliċi biex iqarreb aktar il-pubbliku lejn l-Uffiċċju mhux biss b'użu akbar tal-mezzi tradizzjonali, imma ukoll tal-mezzi moderni ta' komunikazzjoni soċjali li huma ferm aktar effettivi u immedjati.

F'dan ir-rigward ir-rapport tal-*PricewaterhouseCoopers* għamel diversi rakkomandazzjonijiet mibnija essenzjalment fuq il-ħtieġa li tinħoloq struttura adegwata għal dan il-għan billi fl-ewwel lok jiġi abolit il-post ta' *Manager, Corporate Affairs* li kien jieħu ħsieb l-amministrazzjoni ġenerali tal-Uffiċċju. Il-funzjonijiet tiegħu kienu jinkludu ukoll dik li jassisti lill-Ombudsman fir-riċerka, fil-preparazzjoni tal-pubblikazzjonijiet u f'inizjattivi għat-tisħiħ ta' kuntatt bejn l-Uffiċċju u ċ-ċittadin.

Kien sar ovvju li minħabba diversi raġunijiet, mhux l-inqas il-mod kif kien qiegħed jiżviluppa l-Uffiċċju, l-*Manager, Corporate Affairs* ma setax ikompli jaqdi dawn il-funzjonijiet kollha b'effiċjenza u kompetenza. Kien wasal iż-żmien għall-bidla fl-istruttura bl-introduzzjoni ta' riformi radikali u moderni li jassiguraw l-aħjar użu tar-riżorsi umani disponibbli.

Ir-rapport kien għalhekk irrakkomanda illi l-funzjonijiet amministrattivi kollha kellhom jitwettqu minn Direttur Ġenerali, li jkun responsabbli għall-*management* tat-taqsimiet kollha tal-Uffiċċju; waqt li jiġi maħluq post ġdid ta' Uffiċjal għar-Riċerka u Kommunikazzjoni li jkun, fost ħwejjeġ oħra, responsabbli għall-inizjattivi kollha maħsuba biex iwasslu l-messaġġ tal-Ombudsman lill-pubbliku. L-Ombudsman qies li dawn ir-rakkomandazzjonijiet kienu flokhom u f'waqthom u implimentahom is-sena li għaddiet.

Wara l-ħatra ta' Direttur Ġenerali beda l-proċess biex jinħoloq il-post ta' Uffiċjal għar-Riċerka u Kommunikazzjoni. Dan ġie maħtur wara sejħa pubblika għal min kien interessat. Din attirat numru konsiderevoli ta' applikazzjonijiet minn persuni kwalifikati u mħarrġa, tista' tgħid mill-oqsma kollha tal-ġurnaliżmu u relazzjonijiet pubbliċi fil-pajjiż. Dan l-uffiċjal jista' issa jiffoka esklussivament fuq ir-riċerka u r-relazzjonijiet tal-Uffiċċju mal-pubbliku. Il-ħatra ġabet bidla immedjata u radikali fil-mod kif iċ-ċittadin qed jiġi informat bid-drittijiet tiegħu u kif jista' jeżerċitahom billi juża s-servizzi tal-Ombudsman.

B'ħidma koordinata bejn dan l-uffiċjal, id-Direttur Ġenerali u l-amministrazzjoni ġie skedat programm ta' inizjattivi professjonali u proattivi li beda jitwettaq f'Jannar ta' din is-sena u li essenzjalment hu maħsub biex jimmodernizza l-politika kollha ta' *outreach* tal-Uffiċċju, bl-użu tal-aktar mezzi moderni ta' komunikazzjoni soċjali. It-twettiq ta' dawn l-inizjattivi li huma elenkati u deskritti f'taqsima oħra ta' dan l-Ombudsplan, diġà qed ikollu effett notevoli fuq il-pubbliku li irreaġixxa b'mod mill-aktar pożittiv. Biżżejjed issir referenza għat-tfassil mill-ġdid tal-websajt tal-Uffiċċju, esegwit fi ftit ġimgħat u li issa hi waħda moderna, attraenti u mill-aktar *user-friendly*. Qiegħed isir kull sforz biex din il-websajt tiġi *serviced* regolarment u aġġornata bl-aħħar aħbarijiet dwar l-attivitajiet tal-Ombudsman u l-Kummissarji, l-opinjonijiet l-aktar importanti tagħhom u informazzjoni oħra utli għall-pubbliku.

Case Load

In-numru tal-ilmenti

Hu essenzjali biex l-Uffiċċju jilħaq l-għan tiegħu li jkun strument effettiv għad-difiża taċ-ċittadin li n-nies ikunu mgħarrfa sewwa x'inhuma l-funzjonijiet li jaqdu l-Ombudsman u l-Kummissarji. Importanti li jkunu jafu sewwa sa fejn u kif setgħu jiġu investigati ilmenti u x'kellhom jagħmlu biex jagħmlu użu mis-servizzi offruti mill-Uffiċċju. Hu maħsub illi bħala riżultat dirett tal-kampanja pubbliċitarja ippjanata ser ikun hemm żieda fin-numru tal-ilmenti. Aktar ma n-nies ikunu mgħarrfa bis-servizzi aċċessibbli għalihom aktar jiġu mħajjra jirrikorru f'dan l-Uffiċċju għal *redress*.

Fl-Ombudsplan tas-sena l-oħra ġie innotat li kien hemm tnaqqis fin-numru ta' ilmenti, kemm bil-miktub kif ukoll bil-fomm, mis-sena ta' qabel. Dan ġie attribwit kemm għall-fatt illi kienet riesqa elezzjoni ġenerali kif ukoll għaliex wara l-bidla fil-Gvern, kien hemm l-aspettattiva ta' *redress* malajr għall-inġustizzji direttament mill-Amministrazzjoni l-ġdida. Jingħad ukoll illi n-nuqqas fin-numru ta' ilmenti kien mistenni li jkun wieħed temporanju u li eventwalment is-sitwazzjoni tiġi lura għan-normal u n-numru tal-ilmenti jsib il-livell tiegħu.

Fil-fatt jista' jiġi konstatat illi mill-istatistika għall-ewwel tmien xhur ta' din is-sena hu stabbilit illi x-xejra ta' tnaqqis fin-numru tal-ilmenti twaqqfet. In-numru ta' ilmenti bil-kitba huma fl-istess livell tas-sena ta' qabel waqt li kien hemm żieda notevoli fin-numru ta' ilmenti verbali. Minn barra dan, l-element qawwi ta' speċjalizzazzjoni li għandu l-Uffiċċju llum fl-investigazzjoni tal-ilmenti bil-ħatra tal-Kummissarji, qed jagħti riżultati tajbin kemm għall-aċċess li dawn għandhom fis-setturi partikolari tagħhom kif ukoll għall-kwalità tal-Opinjonijiet Finali mogħtija b'livell ta' *expertise* għola.

"Hu essenzjali biex l-Uffiċċju jilħaq l-għan tiegħu li jkun strument effettiv għad-difiża taċ-ċittadin li n-nies ikunu mgħarrfa sewwa x'inhuma l-funzjonijiet li jaqdu l-Ombudsman u l-Kummissarji."

Il-Kummissarji

Fit-tieni sena tal-operat tagħhom jidher li l-Kummissarji integraw sewwa fl-operat tal-Uffiċċju u flimkien mal-Ombudsman qiegħdin jipprovdu servizz komprensiv fl-investigazzjoni tal-ilmenti. Mhux lanqas għaliex huma għandhom aċċess ferm aktar dirett għall-Ministeri u Awtoritajiet li jaqgħu fil-kompetenza tagħhom. Il-konsultazzjoni mal-Ombudsman hi kontinwa u llum jista' jingħad li l-Opinjonijiet Finali tagħhom huma ukoll riżultat ta' dan l-ispirtu pożittiv ta' *team work* li nħoloq bejn Kummissarji li jaħdmu b'mod awtonomu u l-Ombudsman li jservi bħala punt ta' referenza dwar punti ta' liġi u proċedura li jistgħu jinqalgħu. Finalment l-Ombudsman jibqagħlu d-dritt li jirrevedi Opinjonijiet Finali ta' dawn il-Kummissarji fejn dan hu permess bil-liġi u meta min jagħmel l-ilment hekk jitolbu li jagħmel.

Din is-sinerġija li nħolqot, bl-applikazzjoni korretta tal-liġi u r-regolamenti li jirregolaw il-funzjonijiet tal-Kummissarji, hi kumplimentata u msaħħa mill-fatt li l-Kummissarji jutilizzaw is-servizzi tal-Uffiċjali Investigaturi u tal-istaff amministrattiv tal-Ombudsman. Kollox ma' kollox allura eżerċizzju pożittiv illi hu maħsub li jkompli jiżviluppa u possibbilment estiż is-sena li ġejja. Tajjeb li jingħad ukoll li dan kollu sar u qed isir mingħajr żieda fir-riżorsi umani u b'impatt minimu fuq ir-riżorsi finanzjarji tal-Uffiċċju ħlief naturalment, għall-onorarja dovuta lill-Kummissarji. Anki f'dan ir-rigward il-*management* il-ġdid qed jagħmel kull sforz biex jutilizza bl-aħjar mod possibbli r-riżorsi umani disponibbli mingħajr ma jnaqqas l-effiċjenza tal-operat.

"Il-konsultazzjoni bejn l-Ombudsman u l-Kummissarji hi kontinwa u llum jista' jingħad li l-Opinjonijiet Finali huma ukoll riżultat ta' dan l-ispirtu pożittiv ta' team work *li nħoloq bejn Kummissarji li jaħdmu b'mod awtonomu u l-Ombudsman li jservi bħala punt ta' referenza dwar punti ta' liġi u proċedura li jistgħu jinqalgħu."*

Bordijiet interni

It-twaqqif f'dawn l-aħħar xhur ta' Bordijiet interni biex jinvestigaw ilmenti dwar inġustizzji mwaqqfa f'diversi Awtoritajiet, fosthom fl-Armata, fl-Air Malta, Enemalta u oħrajn, neċessarjament kellu almenu inizjalment, effett fuq in-numru ta' ilmenti illi jirċievi dan l-Uffiċċju. L-Ombudsman diġà esprima l-fehma li fil-prinċipju hu ma jista' ikun kontra l-ebda miżura li tittieħed mill-Amministrazzjoni Pubblika biex tassigura ġustizzja fl-aġir amministrattiv u allura ma jistax ikun kontra proċedura maħsuba biex tikkoreġi allegati inġustizzji. Hu però, esprima riservi dwar il-fatt illi dawn il-Bordijiet ma humiex awtonomi u indipendenti mid-Dipartiment u l-Awtorità li twaqqafhom u allura ma jgawdux l-istess garanziji ta' indipendenza u imparzjalità li jista' jagħti l-Uffiċċju tal-Ombudsman. Esprima ukoll it-tħassib tiegħu għall-fatt illi dawn il-Bordijiet ġew mogħtija l-funzjoni li jinvestigaw ilmenti dwar inġustizzji bla limitu ta' żmien għall-passat, anke minn persuni li setgħu bil-liġi, jressqu l-ilment tagħhom lill-Ombudsman.

Din il-fakultà infatti, tinnewtralizza għal kollox it-terminu preskrittiv ta' sitt xhur li l-Att dwar l-Ombudsman jimponi fuq persuna li qed tħossha aggravata biex tippreżenta ilment quddiem l-Ombudsman u l-Kummissarji. Din l-anomalija fiha nfisha tista' tkun kawża ta' inġustizzja ma' oħrajn li kellhom l-istess ilment u li jew għamlu talba quddiem l-Ombudsman li ġiet investigata u miċħuda jew inkella li għamlu t-talba wara li skada t-terminu preskrittiv. Hemm diversi ċirkostanzi oħra li jistgħu jagħtu lok għall-konflitt bejn l-operat ta' dawn il-Bordijiet u l-Ombudsman u l-Kummissarji meta dawn ikunu qiegħdin jinvestigaw ilmenti ta' allegati inġustizzji fil-passat. Mhux il-każ li dawn jiġu diskussi f'din l-okkażjoni. Jingħad biss illi hu essenzjali li, fit-twaqqif ta' dawn l-*internal complaints mechanisms*, jiġi assigurat mhux biss it-trasparenza sħiħa fil-proċeduri li għandhom jiġu segwiti imma ukoll li dawn ikunu kondotti skont regoli ċari u definiti li jiggarantixxu liċ-ċittadin li l-ilment tiegħu ikun qiegħed jiġi deċiż b'ekwità u ġustizzja. Altrimenti jista' jingħata lok għal allegazzjonijiet mhux neċessarjament ġustifikati, illi ċ-ċittadini kienu qiegħdin jingħataw l-opportunità illi jakkwistaw dak li setgħu ma jkollhomx jedd għalih, permezz tar-rikors dirett lill-Eżekuttiv.

Dan jista' jwassal għall-perċezzjoni popolari li biex wieħed jieħu dak li jistħoqqlu irid jirrikorri għand min għandu l-poter u mhux għand min għandu d-dover jiddispensa l-ġustizzja. Perċezzjoni din li l-Ombudsman ċert li ħadd ma jixtieq jiffavorixxi. Bħala stat ta' fatt l-Uffiċċju beda jirċievi ilmenti dwar deċiżjonijiet meħuda minn Bordijiet interni għal kunsiderazzjoni ta' talbiet dwar inġustizzji, kemm minn min għamel ilment li ġie miċħud u kif ukoll minn min ġie milqut ħażin mid-deċiżjoni meħuda mill-istess Bordijiet.

L-Ombudsman jinvestiga dawn l-ilmenti però dejjem fil-parametri tal-ġurisdizzjoni li għandu fl-Att dwar l-Ombudsman u bir-regoli hemm stabbiliti għall-investigazzjoni tiegħu. L-Ombudsman ikun jista' jinvestiga l-aġir ta' dawn il-Bordijiet interni, imma mhux neċessarjament ikun f'pożizzjoni li jagħti rimedju fil-mertu, anke jekk l-ilment quddiemu jirriżulta ġustifikat. Dan kollu qed jingħad għaliex jidher li hemm lok għal dibattitu bejn il-forzi politiċi biex jiġi stabbilit x'għandhom ikunu l-prinċipji li jirregolaw il-komportament ta' amministrazzjoni

ġdida dwar l-ilmenti li jsirulha ta' inġustizzji mill-Amministrazzjoni li tissuċċedi. Jidher li hemm lok li jiġu stabbiliti linji gwida li jassiguraw trasparenza u kontabilità meta jiġu trattati ilmenti ta' din ix-xorta biex jiġi assigurat li l-proċeduri li jiġu segwiti ma jġibux konflitt ma' Awtoritajiet Kostituzzjonali bħal l-Ombudsman u l-Awditur Ġenerali li huma mwaqqfa apposta biex jinvestigaw allegazzjonijiet ta' din ix-xorta. Iċ-ċittadini għandhom jiġu inkuraġġiti illi jagħmlu użu minn dawn l-Awtoritajiet, fit-termini tal-liġi li jwaqqfuhom, u dan fiż-żmien stabbilit.

Bla ma wieħed inaqqas xejn mill-isforzi tal-amministrazzjoni tal-lum u ta' qabilha biex jagħmlu ġustizzja fejn tirriżulta l-inġustizzja, għandu jkun assigurat li ż-żmien tal-klijenteliżmu u tal-patronaġġ politiku li tant għamel ħsara fi żminijiet l-imgħoddija jispiċċa u li l-bażi biex wieħed jassigura l-jeddijiet tiegħu għandhom ikunu l-liġi u d-dritt applikat b'ġustizzja u ekwità.

"Hu essenzjali biex l-Uffiċċju jilħaq l-għan tiegħu li jkun strument effettiv għad-difiża taċ-ċittadin li n-nies ikunu mgħarrfa sewwa x'inhuma l-funzjonijiet li jaqdu l-Ombudsman u l-Kummissarji."

Rapporti fuq inizjattiva proprja

Apparti l-investigazzjoni ta' ilmenti fil-kors normali tal-qadi tad-doveri tagħhom magħmula minn individwi, kemm l-Ombudsman kif ukoll il-Kummissarji kienu impenjati f'dawn l-aħħar xhur b'investigazzjonijiet magħmula fuq inizjattiva proprja tagħhom. Dawn wasslu, jew qed iwasslu, għall-Opinjonijiet Finali li l-mertu tagħhom jolqot firxa wiesgħa tas-soċjetà.

Fost dawn insemmu investigazzjoni li saret mill-Kummissarju għall-Edukazzjoni dwar ir-rappurtaġġ tal-assenteiżmu fil-*Junior College*, mill-ġenituri u *guardians*. Investigazzjoni mill-Ombudsman, dwar il-proċeduri li għandhom jadottaw Transport Malta fil-kunsiderazzjoni ta' ilmenti min-nies li jippretendu ħlas ta' danni li jsofru fl-użu tat-toroq li jaqgħu taħt ir-responsabbiltà tagħha; investigazzjoni mill-Kummissarju għall-Ambjent u l-Ippjanar dwar in-nuqqas ta' applikazzjoni korretta ta' *policies* u proċeduri fil-MEPA u investigazzjoni mill-Kummissarju għas-Saħħa u l-Kummissarju għall-Ambjent u l-Ippjanar flimkien dwar l-allegata kontaminazzjoni ta' raba' agrikola bid-depożitu illegali ta' drenaġġ. Din l-aħħar investigazzjoni magħmula minn dawn il-Kummissarji - l-ewwel tax-xorta tagħha u magħmula fuq talba tal-Ombudsman Parlamentari - irrikjediet impenn notevoli fil-ġbir tal-informazzjoni u konsultazzjoni ma' esperti li tawlet diversi xhur. Il-kumpilazzjoni tal-evidenza issa tlestiet. Il-Kummissarji qiegħdin fi stadju li jikkonsultaw mal-Awtoritajiet kompetenti qabel jestendu r-rapport tagħhom.

Apparti dan il-Kummissarji kollha jagħmlu ħilithom biex iżommu kuntatt mill-qrib mal-Awtoritajiet li jaqgħu taħt il-kompetenza tagħhom u jagħmlu kull sforz biex b'negozjati u konsultazzjoni, iwasslu għal titjib fil-*policies* u proċeduri li jolqtu liċ-ċittadin mill-qrib. Hekk per eżempju l-Kummissarju għall-Edukazzjoni iżomm kuntatt mal-Istituzzjonijiet tal-edukazzjoni għolja terzjarja biex jesplora kif ċertu *policies* jistgħu jiġu iċċarati biex jiffaċilitaw l-istudju ta' studenti bi bżonnijiet speċjali. Il-Kummissarju għall-Ambjent u l-Ippjanar ikollu diskussjonijiet mas-CEO tal-MEPA dwar l-applikazzjoni ta' *policies* minn diversi taqsimiet tal-ippjanar u l-ambjent u kif dawn jistgħu jiġu iċċarati u applikati b'mod ġust. Il-Kummissarju għas-Saħħa qiegħed f'kuntatt kontinwu mal-Awtoritajiet tas-saħħa dwar problemi rikorrenti li għandhom pazjenti, speċjalment fl-għoti ta' mediċini. L-insistenza tiegħu f'dan ir-rigward mhux dejjem ikollha suċċess però hu jibqa' jippersisti sakemm jottjeni r-riżultati mixtieqa.

F'dan ir-rigward hu mill-aktar pożittiv il-fatt illi, fost il-funzjonijiet li ġew stabbiliti għall-Kumitat Permanenti tas-Saħħa ta' din il-Kamra, hemm dik illi jikkonsidra l-Opinjonijiet Finali tal-Kummissarju għas-Saħħa lilha riferiti u, fejn meħtieġ, jikkonsulta miegħu. Fil-fehma tal-Ombudsman dan hu pass fid-direzzjoni tajba għaliex huwa indikattiv tad-disponibbiltà tal-Kamra tad-Deputati illi jinstab mezz kif l-Opinjonijiet Finali tal-Ombudsman u tal-Kummissarji, riferiti lilha għax hekk ikunu jimmeritaw, jiġu diskussi mill-Kumitati Permanenti interessati fil-mertu. Dan hu wieħed mill-mezzi kif l-Opinjonijiet Finali tal-Ombudsman u l-Kummissarji jingħataw aktar saħħa effettiva.

Użu akbar tal-lingwa Maltija

Żvilupp ieħor importanti mhux biss biex jiġi assigurat illi l-messaġġ tal-Ombudsman jasal għand kulħadd, imma ukoll biex jiġi assigurat it-tisħiħ tal-identità nazzjonali, hi d-deċiżjoni li, sa fejn huwa possibbli u prattikabbli, il-pubblikazzjonijiet kollha tal-Uffiċċju maħsuba biex jilħqu lill-pubbliku, isiru kemm bl-Ingliż kif ukoll bil-Malti.

Mhux biss il-websajt hi illum ġeneralment aċċessibbli biż-żewġ lingwi imma ukoll ir-rapport annwali u n-noti dwar il-każijiet bdew jiġu ippubblikati ukoll bil-Malti. Ix-xogħol ta' traduzzjoni qed isir kollu *in-house*. Xogħol li jirrikjedi attenzjoni u impenn notevoli u hu piż addizzjonali fuq ir-riżorsi umani tal-Uffiċċju. Qed isir ukoll biż-żewġ lingwi l-materjal kollu informattiv u pubbliċitarju li jagħti informazzjoni lill-pubbliku dwar aċċess lill-Ombudsman u lill-Kummissarji u dwar kif jista' jagħmel użu mis-servizzi li joffri l-Uffiċċju. L-istaff qed jingħata l-opportunità li jattendi korsijiet ta' aġġornament fl-istudju tal-Malti biex ikun jista' jaqdi dan ix-xogħol b'kompetenza.

"Fejn huwa possibbli u prattikabbli, l-pubblikazzjonijiet kollha tal-Uffiċċju maħsuba biex jilħqu lill-pubbliku, isiru kemm bl-Ingliż kif ukoll bil-Malti. Dan ix-xogħol li jirrikjedi, attenzjoni u impenn notevoli isir kollu in-house*"*

Użu tas-*Social Media*

Issa li l-websajt ġiet stabbilità u qed taħdem b'mod l-aktar sodisfaċenti, imiss li l-Uffiċċju jistudja l-possibilità u l-potenzjal li jagħmel użu mis-*social media* biex joħloq triqat ġodda ta' kuntatt mal-pubbliku. Dawn mezzi li joħolqu relazzjoni immedjata u interattiva, li jekk użati sewwa jistgħu jiżviluppaw fl-aktar mezz effikaċi ta' *outreach* għaċ-ċittadin. Naturalment jeħtieġ li tingħata attenzjoni kbira fil-mod kif dawn il-mezzi ta' komunikazzjoni jiġu utilizzati u biex jiġi assigurat li ma jiġux abbużati. In-natura sensittiva tal-funzjonijiet li jeżerċitaw l-Ombudsman u l-Kummissarji tindika illi l-Uffiċċju jeħtieġ li jkun selettiv u dixxiplinat fl-użu ta' dawn il-mezzi.

Ġie preparat dokument intern dwar il-preġji u d-difetti tal-użu ta' dawn il-mezzi ta' komunikazzjoni u l-vantaġġi u l-iżvantaġġi kif ukoll ir-riskji li l-użu estensiv tagħhom jista' joħloq. Dan id-dokument qed jiġi analizzat bil-għan li tittieħed azzjoni fi żmien qarib.

"Il-mezzi tas-Social Media joħolqu relazzjoni immedjata u interattiva, li jekk użati sewwa jistgħu jiżviluppaw fl-aktar mezz effikaċi ta' outreach *għaċ-ċittadin."*

Kuntatt dirett mal-pubbliku

Għas-sena d-dieħla qed jitħejja programm ta' *outreach* dirett bejn l-Uffiċċju tal-Ombudsman u l-pubbliku. Hu maħsub li ssir kampanja li tinvolvi mhux biss il-Kunsilli Lokali imma ukoll lill-Entitajiet prinċipali li jaqgħu taħt il-kompetenza tal-Kummissarji. Dawn jinkludu Istituzzjonijiet tal-edukazzjoni għolja bħall-Università, l-MCAST u l-ITS, Istituzzjonijiet tas-saħħa pubblika bħal sptarijiet, ċentri pubbliċi tas-saħħa u bereġ, l-MEPA u oħrajn. Ser jintuża materjal pubbliċitarju ta' kwalità, modern u attraenti li jkun *serviced* u aġġornat kultant żmien mill-Uffiċċju tal-Ombudsman biex jassigura li l-materjal ikun regolarment aġġornat u aċċessibbli għall-pubbliku.

Il-programm ta' informazzjoni ser ikun *tailor made* skont l-esiġenzi u l-ħtiġijiet tas-setturi tas-soċjetà li jrid jolqot. Hekk per eżempju fil-każ tal-Kummissarju għall-Edukazzjoni hu maħsub illi l-materjal informattiv jiġi mqassam lil kull student ġdid tal-Istituzzjonijiet tal-edukazzjoni terzjarja. Isiru laqgħat bejn il-Kummissarju għall-Edukazzjoni, l-istudenti u l-għaqdiet tagħhom u jsir kull sforz biex il-messaġġ tal-Ombudsman jitwassal lilhom permezz ta' użu akbar tas-*social media* għax għalihom dan hu l-mezz ordinarju ta' komunikazzjoni.

Il-programm ta' *outreach* intensiv naturalment jimporta spiża addizzjonali u allura qed tintalab approvazzjoni għall-finanzjament tiegħu f'dan l-Ombudsplan għas-sena 2015.

"Għas-sena d-dieħla qed jitħejja programm ta' outreach *dirett bejn l-Uffiċċju tal-Ombudsman u l-pubbliku."*

Inizjattivi oħra

Matul ix-xhur li għaddew l-Ombudsman kien impenjat f'diversi inizjattivi oħra li wasslu għall-proposti konkreti f'pubblikazzjonijiet li ġew sottomessi għall-kunsiderazzjoni tal-Awtoritajiet kompetenti. Dawn jinkludu:

1. Proposta tal-Uffiċċju tal-Ombudsman dwar it-twaqqif f'Malta ta' Istituzzjoni Nazzjonali għall-Ħarsien tal-Jeddijiet Umani (NHRI).

Din il-proposta li saret f'Ottubru tas-sena l-oħra qanqlet interess kemm f'Malta u aktar barra minn Malta. Fiha l-Ombudsman esprima l-konvinzjoni tiegħu, illi tkun xi tkun id-deċiżjoni tal-Gvern dwar il-format li għandha tingħata din l-Istituzzjoni, hu kien impenjat li jagħti l-kollaborazzjoni sħiħa tiegħu biex din tirnexxi billi takkwista l-għola grad ta' rikonoxximent mill-aġenzija kompetenti tal-Ġnus Magħquda. L-Ombudsman ma ġie bl-ebda mod involut fit-tfassil tal-istruttura proposta għall-NHRI però ngħata x'jifhem li l-proposta li saret minnu fil-pubblikazzjoni msemmija ser tittieħed bħala l-kontribut ta' dan l-Uffiċċju għal dan l-eżerċizzju. Hu jistenna b'interess il-pubblikazzjoni tal-*White Paper* fi żmien qarib.

2. L-Uffiċċju tal-Ombudsman Parlamentari għamel ukoll proposti komprensivi dwar it-tisħiħ tal-istituzzjoni tal-Ombudsman f'Malta.

Dawn il-proposti nġabru f'pubblikazzjoni ippubblikata f'Jannar 2014 u saru bħala riżultat tat-talba tad-Deputat Prim Ministru u Ministru għall-Affarijiet Ewropej u l-Implimentazzjoni tal-Manifest Elettorali. Dan bħala parti mit-twettieq tal-Manifest Elettorali tal-Partit Laburista li fil-Kapitlu 17 iddikjara *"Insaħħu l-Uffiċċju tal-Ombudsman b'aktar riżorsi u għodda biex intejbu l-operat ta' din l-istituzzjoni importanti"*. Sa llum ftit li xejn kien hemm reazzjoni għal dan id-dokument li tqassam lill-Membri Parlamentari kollha. Wieħed jifhem li meta jasal il-waqt tal-implimentazzjoni tal-politika tal-Gvern f'dan ir-rigward, dan id-dokument jirriżulta li jkun ta' xi utilità.

3. L-Ombudsman flimkien mal-Awditur Ġenerali u l-Uffiċjal Elettorali Ewlieni kien għal diversi xhur impenjat fuq il-preparazzjoni ta' Rapport fuq inkarigu tal-Onorevoli Prim Ministru dwar mekkaniżmu biex tiġi stabbilità r-rimunerazzjoni dovuta lill-persuni li jokkupaw karigi f'uffiċċji politiċi.

F'dan ir-rapport, li involva konsultazzjoni mal-partijiet interessati, xhur tal-laqgħat u riċerka estensiva, tlesta f'Diċembru tas-sena l-oħra u ġie ippreżentat lill-Onorevoli Prim Ministru fl-aħħar jum ta' dik is-sena. Rapport li ukoll sar bi twettieq ta' proposta speċifika fil-Manifest Elettorali tal-Partit Laburista.

4. Proposta biex jitwaqqaf f'Malta Istitut Internazzjonali dwar il-Liġi tal-Ombudsman fil-kuntest tad-dritt fundamentali tal-individwu għall-amministrazzjoni pubblika tajba.

Il-proposta għal dan il-proġett ġiet ippreżentata fil-laqgħa annwali tal-Assoċjazzjoni tal-Ombudsmen tal-Mediterran li saret f'Tirana, l-Albanija u ġiet milqugħa tajjeb ferm, sal-punt li saret riżoluzzjoni unanima tad-delegati li taw appoġġ, sostenn u inkuraġġiment

lill-proġett. Ir-rappreżentanti tal-Unjoni Ewropeja u tal-Kummissjoni ta' Venezja għad-Demokrazija permezz tal-Liġi li kienu preżenti, urew interess kbir fil-proposta u pubblikament iddikjaraw li kienu lesti jirrakkomandaw l-għoti ta' għajnuna finanzjarja biex jgħinu ħalli inizjalment il-proġett ikun vijabbli u sostenibbli. Hu maħsub li l-Istitut ikun taħt il-patronaġġ u bl-involviment attiv tal-Gvern ta' Malta u l-Università ta' Malta. L-Ombudsman għamel l-ewwel kuntatti biex jesplora l-interess *da parti* tagħhom, għaliex dan hu essenzjali biex il-proġett jiġi realizzat fuq livelli għolja li Istitut internazzjonali ta' din ix-xorta jeħtieġ li jilħaq. L-Ombudsman qed jistenna reazzjoni uffiċjali għal din il-proposta.

Il-pubblikazzjonijiet imsemmija, apparti t-tielet waħda, huma pubblikati u aċċessibbli fuq is-sit elettroniku tal-Uffiċċju tal-Ombudsman www.ombudsman.org.mt

"Matul ix-xhur li għaddew l-Ombudsman kien impenjat f'diversi inizjattivi oħra li wasslu għall-proposti konkreti li ġew sottomessi għall-kunsiderazzjoni tal-Awtoritajiet kompetenti."

Nota tal-aħħar

L-Ombudsman sodisfatt li l-Uffiċċju tiegħu igawdi grad għoli ta' fiduċja fil-pajjiż. Ix-xogħol tiegħu hu apprezzat għall-imparzjalità, kompetenza u serjetà li biha jiġu investigati l-ilmenti li jirċievi. Hu jwettaq ix-xogħol tiegħu mhux biss bid-dedikazzjoni tal-istaff kollu imma ukoll bil-kooperazzjoni li ġeneralment isib mid-Dipartimenti tal-Gvern u l-awtoritajiet pubbliċi.

L-Ombudsman qeda u ser ikompli jaqdi d-doveri tiegħu *nonostante* kampanja ta' kritika inġusta li saret fil-konfront tiegħu f'dawn l-aħħar xhur f'sezzjoni tal-istampa. L-Ombudsman jaċċetta kritika oġġettiva tal-amministrazzjoni tiegħu u allegazzjonijiet ta' nuqqasijiet jew irregolaritajiet, jiġu kif dejjem ġew, indagati u passi meħtieġa meħuda. L-Ombudsman joġġezzjona però bil-qawwa għall-insinwazzjonijiet ta' *bias* u preġudizzju politiku, jew xorta oħra, li jimminaw il-fiduċja tal-poplu f'din l-Istituzzjoni.

Insinwazzjonijiet bla bażi ta' din ix-xorta jagħmlu ħsara kbira lil Istituzzjoni, li hi garanti tad-dritt tal-poplu għal amministrazzjoni pubblika tajba u li għandha twettaq il-funzjonijiet tagħha b'imparzjalità assoluta. L-allegazzjonijiet li saru huma għal kollox kundannabbli u min jippermettihom għandu jerfa' r-responsabbiltà ta' għemilu.

L-Ombudmsan ċert illi dawn is-sentimenti huma kondiviżi mill-Membri kollha tal-Kamra tad-Deputati.

It-tisħiħ fl-Operat Amministrattiv

It-tisħiħ fl-operat amministrattiv

Wara li l-Uffiċċju tal-Ombudsman Parlamentari kien ilu jiffunzjona għal aktar minn ħmistax-il sena, inħasset il-ħtieġa li jsir studju tal-andament tal-operat tal-Uffiċċju biex jiġi assigurat illi l-proċeduri investigattivi tal-ilmenti jiġu mtejjba u aġġornati mal-bżonnijiet tal-mument. Dan l-eżerċizzju sar mid-ditta *PricewaterhouseCoopers* u tlesta fl-aħħar ta' Ottubru 2012. Kopja sħiħa ta' dan ir-rapport tqiegħdet fuq il-Mejda tal-Kamra wara Mistoqsija Parlamentari mill-Onorevoli Karmenu Abela.

Wara diskussjoni interna, ittieħdet id-deċiżjoni li l-parti l-kbira tar-rakkomandazzjonijiet kellhom jintlaqgħu u għalhekk wara konsultazzjoni wiesgħa ma' dawk kollha involuti bdiet titħejja it-triq għal implementazzjoni. L-implementazzjoni fit-tibdil fil-prattiċi amministrattivi imsejjsa fuq dan ir-rapport bdiet titwettaq f'Mejju tas-sena 2013 u kompliet matul is-sena 2014.

Ir-rapport identifika n-nuqqasijiet fl-operat amministrattiv ta' kuljum u fl-amministrazzjoni tar-riżorsi umani. Kien indikat ukoll kif setgħu jiġu mtejjba l-proċessi u l-proċeduri fl-operat tal-Uffiċċju. Ir-rapport qies ukoll il-bżonn ta' titjib fil-kommunikazzjoni kemm interna u dik esterna.

Ir-Ristrutturar – Proċessi Amministrattivi

Kif suġġerit fir-rapport, il-pożizzjoni ta' *Manager, Corporate Affairs* kellha tiġi abolita u minflok jinħolqu l-postijiet ta' Direttur Ġenerali u Uffiċjal għar-Riċerka u l-Komunikazzjoni. Dan sabiex tissaħħaħ l-istruttura eżekuttiva, il-bżonn ta' riferiment fl-immaniġġjar tal-Uffiċċju u l-ħtieġa li jkun hemm tisħiħ fil-komunikazzjoni biex l-operat tiegħu jsir aktar effiċjenti u biex jikber l-għarfien fost il-pubbliku dwar is-servizzi li jipprovdi l-Ombudsman.

F'Mejju 2013, wara sejħa pubblika, inħatar Direttur Ġenerali, responsabbli mill-eżekuzzjoni tal-operat tal-missjoni li għandu l-Uffiċċju, l-amministrazzjoni ta' kuljum, ir-riżorsi umani u l-finanzi. Din il-pożizzjoni sservi bħala punt ta' referenza u ta' direzzjoni fil-qafas amministrattiv intern.

L-effett pożittiv ta' din il-ħatra nħass immedjatament malli t-tibdil fil-proċessi proċedurali u s-sistemi interni bdew jiġu mwettqa fosthom:

i) Sar ristrutturar fis-servizzi tas-segretarjat. Ġew modifikati l-proċessi u d-delegazzjoni tax-xogħol li jiżguraw li d-doveri jinqasmu bejn il-membri tas-segretarjat b'aktar effiċjenza u b'hekk ġie eliminat kull xogħol b'lura li kien hemm. Ġiet appuntata Kap tas-Segretarjat biex jiġi assigurat li s-sezzjoni tibqa' taqdi l-funzjonijiet tagħha b'mod effiċjenti.

ii) Sar tisħiħ tat-taqsima finanzjarja u ta' kontrolli interni li kienu dgħajfa u ġie mtejjeb is-*software* finanzjarju li jippermetti rapporti finanzjarji aħjar u aktar effettivi.

iii) Sar tisħiħ fil-proċeduri amministrattivi u ġiet appuntata Amministratur bil-funzjoni li tiżgura li l-proċeduri amministrattivi jiġu segwiti mill-uffiċjali kollha u ngħatat fost doveri oħra dik li tkun l-assistenta personali tal-Ombudsman.

iv) Twaqqfet is-sezzjoni tar-riżorsi umani u ġew organizzati l-*files* personali, tfasslu d-deskrizzjonijiet ta' kull pożizzjoni li issa ġew jirriflettu verament ix-xogħol ta' l-uffiċjali, ġew allinjati l-gradi kollha u tfasslet ċart organiżżativa (Paġna 38).

v) Saret riorganizzazzjoni tal-ħinijiet tal-Uffiċċju u ddaħlet sistema taż-żamma tal-ħin b'mod elettroniku *(face recognition)* biex b'hekk issaħħew il-kontrolli fuq l-attendenza waqt li nżammet il-flessibilità fil-ħinijiet li hi tant importanti biex l-impjegati jlaħħqu ukoll mar-responsabbiltajiet familjari.

vi) Iddaħħlet *policy* ġdida ta' irtirar mix-xogħol minħabba l-età li tippermetti li, waqt li tirregola l-età massima tal-irtirar, tinżamm ċerta flessibilità li tagħti possibbiltà li l-Uffiċċju jibqa' jagħmel użu tajjeb mill-esperjenza miksuba mill-uffiċjali.

vii) Saret reviżjoni fis-*software* tal-*Case Management* u twettqu l-modifiki neċessarji biex dan jaqdi aħjar il-funzjonijiet tal-Uffiċċju anke biex ikopri l-każijiet tal-Kummissarji kollha.

viii) Sar ristrutturar fis-sezzjoni investigattiva. Ġiet appuntata Kap tal-Investigazzjonijiet bil-funzjoni li tagħmel monitoraġġ tal-operat tal-investigazzjoni tal-*Unit*. Inħatar investigatur ġdid minflok ieħor li irriżenja biex isegwi karriera akkademika.

ix) Ġie mwaqqaf *reception desk* professjonali li jservi aħjar bħala l-ewwel kuntatt mal-pubbliku u joffri akkoljenza u assistenza aħjar.

x) Ġie rivedut il-mod kif tinġabar id-*data* dwar l-ilmenti tal-pubbliku u *enquiries* li jkunu saru mal-Uffiċċju issa li r-*reception desk* huwa attrezzat biex jaqdi din il-funzjoni.

xi) Ġiet re-organiżżata s-sistema ta' reġistrazzjoni tal-movimenti tal-*files* fuq bażi ta' *registry* professjonali u sar elenkar tal-kotba u pubblikazzjonijiet bi tħejjija għat-twaqqif ta' librerija.

Ir-Ristrutturar – Riċerka u Kommunikazzjoni

F'Settembru 2013 inħatar Uffiċjal għar-Riċerka u l-Kommunikazzjoni wara sejħa pubblika. F'dan ir-rigward sar progress sostanzjali fil-livell ta' kommunikazzjoni kemm mal-pubbliku kif ukoll mal-*media* kif ukoll saret qabża fil-kwalità tal-materjal informattiv li l-Uffiċċju jippublika. L-attivitajiet li twettqu matul dan il-perjodu qasir jinkludu:

i) Riċerka, kitba u produzzjoni tar-Rapport Annwali 2012, li kien jinkludi għall-ewwel darba rendikont tal-ħidma li l-Kummissarji wettqu fl-ewwel xhur tagħhom fil-kariga;

ii) Riċerka, kitba u produzzjoni tal-*Case Notes* 2012, li fih kien jinkludi ġabra ta' każijiet fil-qosor li jkopru wkoll każijiet investigati mill-Kummissarji. Għall-ewwel darba din il-pubblikazzjoni saret kemm bil-Malti kif ukoll bl-Ingliż;

iii) Riċerka u produzzjoni ta' proposta mressqa lill-Gvern dwar it-twaqqif tal-NHRI f'Malta;

iv) Tfassil ta' programm ta' *Outreach* bil-għan li l-pubbliku jkollu aktar għarfien tar-rwol tal-Uffiċċju. L-ewwel pass f'dan il-programm kien li tiġi żviluppata *website* ġdida biex isservi ta' pjattaforma għal dan il-programm. It-tieni pass kien li tiġi msaħħa r-relazzjoni mal-*media* u l-Uffiċċju jkun iktar viżibli fil-*media*. It-tielet pass hu li l-Uffiċċju jilħaq aktar nies permezz tas-*social media*, il-mezzi tax-xandir tradizzjonali u b'materjal informattiv mqassam f'diversi postijiet fejn jaċċessa l-pubbliku;

v) Websajt kompletament ġdida mhux biss fid-dehra imma wkoll b'kontenut ġdid u faċilitajiet ġodda għall-pubbliku fosthom il-possibilità li jsegwu l-*istatus* tal-ilment tagħhom, li jiskedaw appuntament mal-uffiċjali u l-faċilità li jissottomettu kummenti u informazzjoni fuq ilment diġà miftuħ;

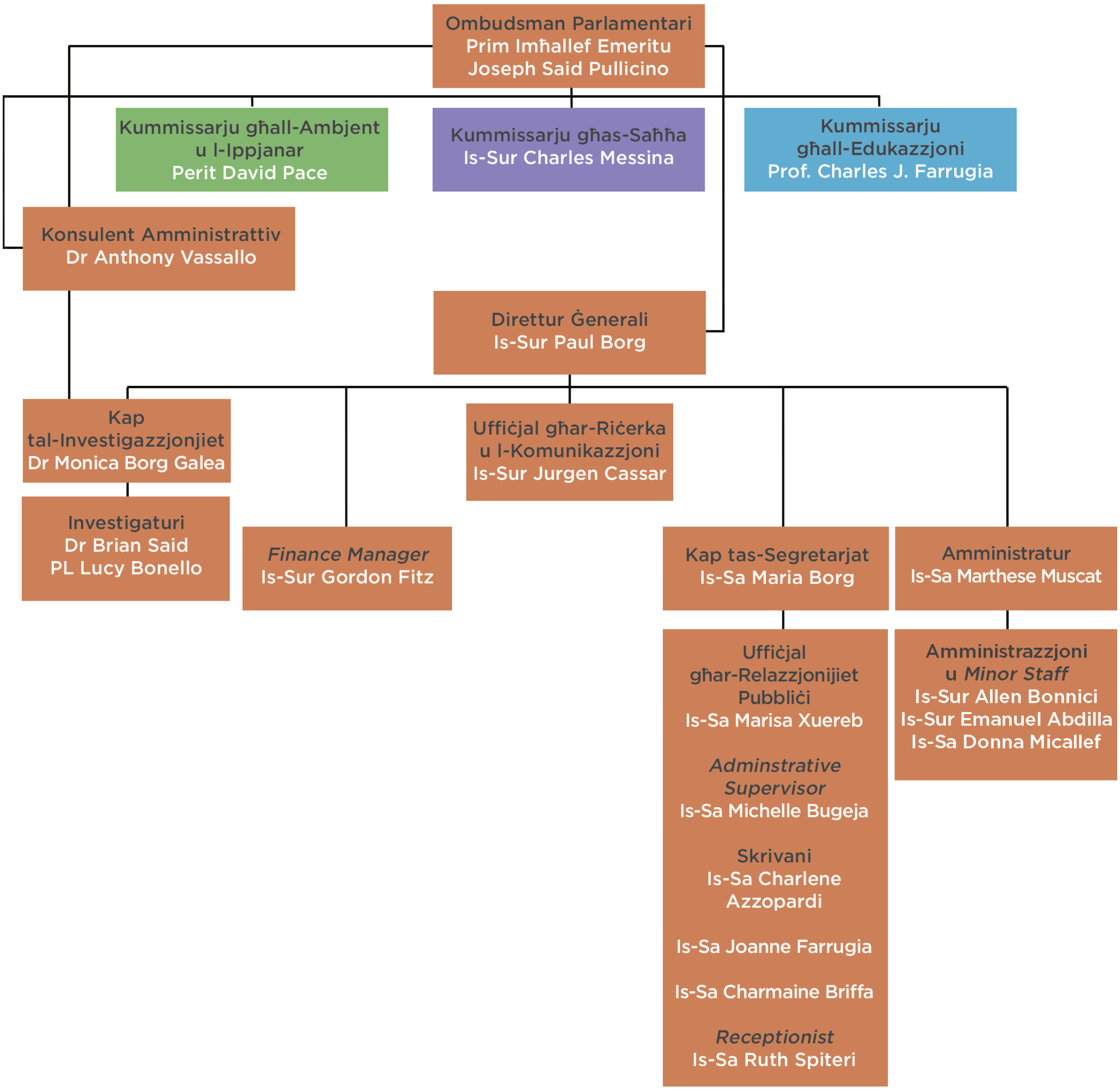
vi) Riċerka, kitba u produzzjoni ta' materjal informattiv ġdid bil-Malti u l-Ingliż, inkluż il-materjal li jirrigwarda l-kummissarji speċjalizzati, għaliex inħasset il-ħtieġa illi dak li jeżisti għandu bżonn jinbidel jew jiġi aġġornat;

vii) Riċerka u produzzjoni ta' dokument bi proposta lill-Gvern dwar it-tisħiħ tal-Uffiċċju tal-Ombudsman;

viii) Riċerka, produzzjoni u disinn ta' dokument ta' proposta biex jitwaqqaf f'Malta, *International Ombudsman Law Institute*; u

ix) Saret kumpilazzjoni ta' lista ta' *liaision officers* segwita minn kuntatti ma' dawn l-uffiċjali biex finalment saru laqgħat ta' informazzjoni biex b'hekk issa ssaħħet ir-relazzjoni tal-Uffiċċju ma' dawn l-uffiċjali. Din il-lista qegħda dejjem tiġi aġġornata biex tirrifletti t-tibdil li jsir fil-Ministeri.

Ċart Organizzattiva



Rendikont Finanzjarju 2014/2015

Tagħrif fil-qosor dwar l-andament għas-sena 2014

It-talba għall-allokazzjoni finanzjarja għall-Uffiċċju tal-Ombudsman Parlamentari għas-sena 2014 kienet tlaħħaq is-somma ta' € 1,021,300 kif jidher f'Tabella 5. Dan l-ammont kien magħmul mis-segwenti kapi ta' spejjeż:

i)	Salarji u emolumenti personali	€ 700,000
ii)	Spejjeż ta' operat u manutenzjoni	€ 151,300
iii)	Spiża kapitali	€ 170,000

Din is-somma ġiet sussegwentement approvata fil-11 ta' Marzu 2014 f'seduta tal-*House Business Committee.*

L-allokazzjoni effettiva mill-Ministeru tal-Finanzi fil-bidu tas-sena 2014 kienet ta' € 850,000 kif jidher fl-estimi għal dik is-sena. Fit-12 ta' Diċembru 2013 dan l-Uffiċċju kiteb lill-Ministeru tal-Finanzi għal żieda ta' € 517,000 fl-allokazzjoni finanzjarja biex tkopri l-ispejjeż kapitali. Din it-talba ġiet parzjalment milqugħa fl-10 ta' Marzu 2014 fejn is-somma ta' € 400,000 ġiet mgħoddija mill-Ministeru tal-Finanzi.

Tagħrif ieħor relatat man-nefqa għas-sena 2014

Il-proġett ta' alterazzjoni u rikondizzjonament tal-bini fi 12, Triq San Pawl, il-Belt Valletta beda f'Marzu 2013 b'xogħlijiet ta' preparamenti, tneħħija u żarmar ta' servizzi antiki u installazzjonijiet - xogħlijiet li setgħu jitlestew sakemm jinħareġ il-permess tal-MEPA. Sussegwentement il-permess ħareġ fit-2 ta' Diċembru 2013 u x-xogħolijiet strutturali bdew lejn l-aħħar ta' Jannar 2014 u mistennija li jibqgħu għaddejjin matul is-sena 2014.

Hekk issa x-xogħol mexa ġmielu, wieħed jista' jagħti stampa aktar ċara tal-ispiża kapitali. Din l-ispiża tista' tiġi ikklassifikata taħt dawn il-kapi:

i)	Xogħol Strutturali u Alterazzjonijiet	€581,732
ii)	Installazzjonijiet mekkaniċi u elettriċità	€340,468
iii)	*Elevator* għal ħames sulari	€ 39,000

L-ispiża kapitali fuq dan ix-xogħol għalhekk mistennija titla' għas-somma ta' € 961,200 minn dik oriġinali ta' €650,000. Din l-avarija fl-ispiża finali hija dovuta primarjament għal dawn il-fatturi:

i) Billi l-faċċata tal-ġenb ta' Kastilja qegħda tiġi restawrata ġie jagħmel aktar sens li l-faċċata tal-Uffiċċju tal-Ombudsman tiġi ukoll restawrata. B'hekk jiġi ukoll rispettat il-valur storiku tal-binja filwaqt li tingħata aktar konformità lill-faċċata kompleta. Dan ix-xogħol ma' kienx inkluż fil-pjanijiet oriġinali u jirriżulta li huwa wieħed mill-elementi ewlenin tal-varjazzjoni.

ii) Waqt ix-xogħlijiet ġew mikxufa xi strutturi ta' travi tal-injam li kienu ċertifikati bħala perikolużi. Sular minnhom li jagħti fuq l-uffiċini tal-OPM *Information Management Unit* (IMU) kellu travi tal-injam imsejjsa fuq travu tal-ħadid. Il-parir tal-Periti kien li għandhom jinbidlu dawn it-travi waqt li kienu għaddejjin ix-xogħlijiet speċjalment meta l-Uffiċċju tal-IMU offra li jirreloka ruħu waqt dawn ix-xogħlijiet. L-ispiża ta' dawn ix-xogħlijiet kollha ġiet iffinanzjata mill-ispiża tal-proġett.

iii) Il-miżuri rigward iċ-ċertifikazzjoni tal-użu tal-enerġija effiċjenti fi propjetajiet pubbliċi *(Energy Performance Certification)* dalwaqt jidħlu fis-seħħ. Għalhekk kien jagħmel sens biex jiġu inklużi dawk il-miżuri kollha possibbli biex jiġi żgurat li l-Uffiċċju tal-Ombudsman ikun konformi ma' dawn il-mezzi ta' enerġija aktar effiċjenti. Dawn jinkludu pannelli voltajiċi, insulazzjonijiet u aperturi insulati.

Huwa stmat li l-ammont ta' € 786,200 mit-total tal-ispiża kapitali kollha ta' €961,200 tintefaq fis-sena 2014 fl-eqqel tax-xogħlijiet. Il-kumplament li jikkonsisti f'xogħol ta' *finishing*, li hu stmat li jlaħħaq €175,000, jitħallas fl-2015.

Ix-xogħlijiet strutturali ġew fdati f'idejn id-ditta AX Holdings wara sejħa pubblika għall-*tenders.* Ix-xogħlijiet għas-servizzi qed jiġu mogħtija mid-ditta Titan Limited ukoll wara sejħa pubblika għall-*tenders*. Il-perit inkarigat huwa Nicholas Mallia u s-Sur Gordon Fitz, *Finance Manger* fl-Uffiċċju ġie inkarigat biex isegwi l-eżekuzzjoni tal-proġett u jassigura li l-kuntratti jiġu korrettament segwiti. Jiġi rikonoxxut li dan hu xogħol impenjattiv li jirrikjedi konsultazzjoni kontinwa mal-periti, *foreman* u ħaddiema.

Tagħrif dwar il-finanzi meħtieġa mill-Uffiċċju tal-Ombudsman Parlamentari fl-2015

Details	Approved Allocation for 2014 €	Requested Allocation for 2015 €
Salaries	554,300	579,451
Bonus	6,000	4,993
Income Supplements	5,300	4,490
Social Security Contributions	26,000	29,152
Allowances	108,400	158,679
Total Personal Emoluments	**700,000**	**776,766**
Operational & Maintenance Expenses		
Utilities	25,000	25,000
Materials and Supplies	6,600	8,000
Repair and Upkeep	7,000	10,000
Rent	5,500	7,000
International Membership	2,000	2,000
Office Services	9,000	14,000
Transport	13,000	13,000
Travel	12,000	12,000
Information Services	17,000	15,000
Contractual Services	45,000	45,000
Professional Services	4,400	5,000
Training	2,100	2,500
Hospitality	2,000	2,000
Outreach Programmes	-	20,000
Incidental Expenses	700	700
Total Operational and Maintenance Expenses	**151,300**	**181,200**
Special Expenditure		
Improvements to property	150,000	175,000
Equipment	20,000	30,000
Conference - AOM	-	30,000
Total Special Expeniture	170,000	235,000
Total	**1,021,300**	**1,192,966**

L-Iżvilupp Strutturali

L-Iżvilupp strutturali

Wara li fl-2010, l-Att dwar l-Ombudsman ġie emendat sabiex jipprovdi għall-ħatra ta' Kummissarji għall-Investigazzjonijiet Amministrattivi f'oqsma speċjalizzati tal-amministrazzjoni pubblika, fl-2012 inħatru żewġ Kummissarji ġodda, li ġew integrati b'mod sħiħ fl-istruttura eżistenti tal-Uffiċċju tal-Ombudsman. Dan apparti li bħala parti mill-Uffiċċju tal-Ombudsman kien hemm ukoll diġà integrat l-Ombudsman tal-Università li fil-bidu tal-2014 sar Kummissarju għall-Edukazzjoni. Dan it-tibdil ħoloq sfidi u esiġenzi strutturali mhux żgħar. Il-ħtieġa ta' aktar spazju, fil-fond eżistenti fi 11, Triq San Pawl li kien pjuttost diġà ristrett, bdiet tinħass. Dan il-bini li ilu jintuża mill-Uffiċċju tal-Ombudsman sa mit-twaqqif tiegħu fl-1995, kien ukoll jinħtieġ li jiġi rinnovat.

Fis-sena 2011, sabiex il-problema ta' spazju u nuqqas ta' faċilitajiet li għandha bżonn din l-Istituzzjoni tittaffa, l-Amministrazzjoni preċedenti offriet l-kumplament tas-sulari fil-binja eżistenti kif ukoll il-binja 12, Triq San Pawl li kien għadha kif tbattlet u li tinsab bieb ma' bieb mal-Uffiċċju eżistenti. Kien jinħtieġ xogħol strutturali konsiderevoli sabiex dawn il-binjiet jiġu integrati flimkien u jsiru binja waħda adatta biex tilħaq l-għanijiet u bżonnijiet tal-Istituzzjoni.

Dan l-ispazju addizzjonali għadda għand l-Uffiċċju tal-Ombudsman, fl-ewwel ġimgħa ta' Lulju 2012. Immedjatament beda jsir xogħol biex jiġi mniffed il-bini biex f'parti minnu temporanjament jintuża bħala uffiċċji għall-Kummissarji l-ġodda, dak għall-Ambjent u l-Ippjanar u dak għas-Saħħa li ngħataw il-ħatra fix-xahar ta' wara. Wieħed ukoll għandu jqis li waqt li kienu għaddejjin ix-xogħlijiet strutturali, l-Uffiċċju kellu jibqa' jaqdi minn jum għall-ieħor il-funzjonijiet kollha tiegħu.

L-għan aħħari ta' dan il-proġett hu li, wara li jitlesta, iservi ta' *one-stop shop* u ta' riferenza ċentrali li fih iċ-ċittadin ikun jista' jirrikorri f'każ li jħossu aggravat b'azzjonijiet jew nuqqas ta' azzjonijiet mill-Amministrazzjoni Pubblika. L-uffiċċji l-ġodda, apparti li jkunu adatti biex jaqdu l-funzjonijiet tal-Istituzzjoni għandhom ikunu aċċessibbli għal kulħadd u jilħqu l-i*standards* meħtieġa ta' uffiċċji moderni u mgħammra bl-aħħar teknoloġija biex tiffaċilità l-operat.

Waqt it-tfassil u l-ippjanar tal-uffiċċji l-ġodda, ġie maħsub illi minbarra li l-bini jkun akkoljenti b'ambjent modern li jilqa' lil min ikollu bżonn juża s-servizzi tal-Uffiċċju, il-bini jkollu ukoll ħtiġijet bażiċi li sal-lum l-Uffiċċju ma għandux. Dawn ser jinkludu, post adegwat fejn jintlaqa' l-pubbliku, *boardroom*, spazju għall-librerija, kamra li tista' tintuża għal-laqgħat ta' taħriġ u informazzjoni u faċilitajiet għall-*video-conferencing*.

Il-bini qed isir ukoll bil-ħsieb li l-iżvilupp ikun jippermetti li jkun hemm espansjoni fl-attivitajiet tal-Uffiċċju. Hekk per eżempju jekk il-proposta tal-Ombudsman Parlamentari għat-twaqqif tal-Istitut Internazzjonali tal-Liġi tal-Ombudsman (IOLI) tintlaqa' dan ikun jista' jiġi akkomodat f'din il-binja. Għalhekk qed jinħolqu spazji li jkunu jistgħu jintużaw għall-*Lecture rooms*, uffiċċji amministrattivi, u faċilitajiet oħra li l-Istitut ikollu bżonn mingħajr ma jkun hemm bżonn ta' xogħlijiet infrastrutturali oħra.

L-Andament tal-proġett

Kien maħsub li l-permessi neċessarji tal-MEPA jinħarġu lejn Marzu 2013, iżda minħabba xi emendi mitluba mill-Kummissjoni Nazzjonali għall-Persuni b' Diżabilità (KNPD), li kellhom ikunu inkorporati fil-proġett, kellhom jiġu riveduti l-pjanti. Ġiet modifikata l-entratura prinċipali sabiex din tkun aktar aċċessibbli għal persuni bi bżonnijiet speċjali. Waqt dan il-perjodu ta' stennija saru xogħlijiet ta' tneħħija ta' xi servizzi u madum li setgħu jsiru skont il-permessi.

Il-permessi biex jibdew ix-xogħlijiet strutturali nħarġu f'Diċembru 2013 u x-xogħlijiet inbdew immedjatament wara, f'Jannar 2014. Fl-ewwel lok kellhom jinbidlu xi soqfa, xorok u travi antiki fil-fond ta' taħt l-Uffiċċju fejn bħalissa hemm ibbażati l-*Information Management Unit* (IMU) tal-Uffiċċju tal-Prim Ministru.

Waqt dan ix-xogħol infrastrutturali, l-Uffiċċju baqa' għaddej jaqdi l-funzjonijiet tiegħu. Din ma kinitx sfida żgħira. L-Uffiċċju sab il-kooperazzjoni tal-ħaddiema kollha li fix-xhur li għaddew kienu u, sakemm jitlesta dan il-proġett se jkunu, qed jaħdmu b'inkonvenjent li jġib miegħu kull xogħol kbir ta' kostruzzjoni. Biex l-inkonvenjent jitnaqqas kemm jista' jkun, l-ewwel li tlesta kien il-ħames sular fejn saru xi xogħlijiet ta' kostruzzjoni, sar il-*finishing works* kollu u l-konnessjonijiet tas-servizzi kollha tal-kommunikazzjoni sabiex parti mill-amministrazzjoni setgħet tibda taħdem minn dan is-sular temporanjament. B'hekk seta' jibda jsir it-twaqqigħ ta' ħitan biex jitniffdu l-binjiet fis-sulari li issa huma battala.

Ix-xogħlijiet strutturali tkomplew fil-fond 12, Triq San Pawl u sal-aħħar ta' Settembru hu mistenni li jitlestew ix-xogħolijiet ta' bini ta' żewġ sulari ġodda f'din il-parti. F'sular minnhom għandhom jitlestew il-*finishes* u jitqabbdu s-servizzi tal-mezzi ta' komunikazzjoni biex finalment f'dak is-sular, jiġu akkomodati b'mod permanenti is-servizzi investigattivi u l-amministrazzjoni.

Xogħol strutturali ieħor jinvolvi t-tniffid taż-żewg fondi fuq kull livell u t-twessiegħ tal-entratura tal-*lift* f'kull sular. Eventwalment hu ippjanat li l-*lift* preżenti li għamel żmienu jiġi żarmat u jiġi installat *lift* ġdid li jkun jipprovdi aċċess aħjar għall-persuni li jużaw siġġu tar-roti. Dawn ix-xogħlijiet mistennija jitlestew sal-aħħar ta' Settembru.

Wara li isir it-tniffid fl-ewwel sular, jiġu mibnija t-turġien u jiġu mwaħħla *chair lifts*, ikun imiss il-*finishing works* u tqegħid tas-servizzi tal-mezzi ta' kommunikazzjoni biex l-Ombudsman, il-Kummissarji u s-segretarjat ikunu jistgħu jiġu akkomodati b'mod permanenti fuq dan il-livell. Dan ix-xogħol mistenni jitlesta lejn l-aħħar ta' Settembru. B'hekk it-taqsimiet kollha għandhom ikunu akkomodati f'posthom b'mod permanenti l-aktar tard sa Ottubru.

Barra x-xogħlijiet strutturali, l-proġett jinkludi aspetti ta' restawr. Dawn jinkludu r-restawr tat-twieqi, gallariji u l-bitħa interna. Fil-fond 12, Triq San Pawl hu maħsub li jsir xogħol biex jerġa' jingħata lura l-aspett u l-karattru oriġinali ta' din il-binja billi jiġu mneħħija

alterazzjonijiet relattivament moderni. Il-*finishing* intern waqt li jeħtieġ li jkun attraenti u funzjonabbli irid jirrispetta l-istil arkitettoniku u ż-żmien li fih inbena l-fond. Hemm il-ħsieb ukoll li tiġi restawrata l-faċċata. Wieħed jittama li f'dan ir-rigward l-Uffiċċju jsib l-appoġġ u l-kooperazzjoni tal-Kunsill Lokali.

Waqt dan il-proġett qed jittieħdu l-miżuri kollha possibbli għal użu effiċjenti ta' l-enerġija u għall-osservanza tal-provvedimenti fil-liġi li dalwaqt jidħlu fis-seħħ. Meta jitlesta l-proġett se jkun mgħammar b'aperturi insulati, pannelli fotovoltajiċi u insulazzjoni kontra s-sħana.

Qed isir kull sforz biex it-twettiq tal-proġett jinżamm kemm jista' jkun fil-parametri tal-istimi magħmula. Salv l-imprevist, qed isir kull sforz biex dan jiġi assigurat. Il-prinċipju addottat mill-Ombudsman hu li, fil-proġett ta' dan il-kobor wieħed għandu dejjem ifittex li jesegwixxi x-xogħlijiet bit-triq tan-nofs kemm fl-istimi kif ukoll fin-nefqa attwali. Waqt li għandu jiġi evitat li jsiru spejjeż żejda u ta' lussu, wieħed jifhem li dan hu proġett li qed isir darba u allura jeħtieġ li jsir sew b'ħarsa fit-tul. In-nefqa kapitali tal-proġett qed issir bl-approvazzjoni tal-Ministeru tal-Finanzi u eventwalment suġġetta għall-verifika tal-Awditur Ġenerali. Tajjeb jingħad li l-Uffiċċju tal-Ombudsman dejjem sab kooperazzjoni sħiħa mill-Ministeru tal-Finanzi li ta' l-approvazzjoni tiegħu għall-finanzjament mitlub anke meta dan għal raġuni valida, eċċeda l-istima.

Statistika
2013/2014

Statistika 2013/2014

Din il-parti tal-Ombudsplan titratta l-informazzjoni dwar l-ilmenti mressqa matul Jannar sa Awwissu 2014. Għal fini ta' tqabbil, qed tiġi wkoll ipprovduta l-istess informazzjoni għas-sena 2013. Din l-informazzjoni tinkludi, l-ilmenti kollha li irċieva l-Ombudsman Parlamentari u l-Kummissarji speċjalizzati.

Modi differenti ta' kif il-pubbliku jista' jressaq ilment

Hemm diversi modi ta' kif il-pubbliku jista' jressaq ilment lill-Uffiċċju tal-Ombudsman. Iċ-ċittadin jista' jirrikorri fl-ewwel lok l-Uffiċċju tal-Ombudsman u jiġi assistit mill-Uffiċjal għar-Relazzjonijiet Pubbliċi (PRO). Din l-assistenza tvarja minn parir inizjali dwar l-ilment li jista' jkollu ċ-ċittadin, assistenza biex timtela' l-formola tal-ilment kif ukoll għajnuna mad-Dipartiment konċernat biex ilmenti jiġu riżolti mingħajr il-bżonn ta' ilment formali.

Persuna li jkollha ilment tista' ukoll timla' l-formola tal-ilment u tibgħata lill-Uffiċċju. Meta jsir hekk, wara li jiġi evalwat il-mertu tal-każ, jekk ikun hemm bżonn, isir appuntament ma' min ikun ressaq l-ilment. Minn din is-sena, permezz tal-websajt il-ġdida, il-possibilità liċ-ċittadin li jissottometti ilment *online* sar iktar faċli, sigur u effiċjenti. Bit-tibdil li sar fil-websajt, sar iktar faċli li tagħmel ilment u ssegwi l-proċess tal-ilment tiegħek *online*. Ta' min jinnota illi mit-tnedija tal-websajt f'Marzu 2014, daħlu 108 ilment permezz tal-websajt, dan jammonta għal 30% tal-ilmenti kollha li irċieva l-Uffiċċju tal-Ombudsman bejn Jannar u Awwissu ta' din is-sena. Dan juri kif l-faċilitajiet li l-Uffiċċju tal-Ombudsman ipprovda lill-pubbliku ġew milqugħa tajjeb u qed jintużaw.

Tabella 1 – Statistika ta' ilmenti ġodda, ilmenti li ngħalqu u ilmenti pendenti.

Din it-tabella turi kemm kienu l-ilmenti ġodda li daħlu, dawk li ngħalqu u dawk li għadhom pendenti. Din it-tabella tinkludi ukoll l-ilmenti tat-tlett Kummissarji speċjalizzati. Peress li l-Kummissarji tal-Ambjent u l-Ippjanar u dak tas-Saħħa, daħlu fil-kariga f'Awwissu tal-2012, din hija l-ewwel sena li jista' jsir dan it-tqabbil.

Każijiet ġodda

Bejn Jannar u Awwissu 2014, daħlu b'kollox 360 ilment, żieda ta' 7.5% fuq l-istess perjodu fl-2013. Dan juri li x-xejra ta' tnaqqis fl-ammont ta' każijiet li jidħlu twaqqfet u beda jkun hemm żieda. Minn 360 każ illi daħlu, 242 ilment ġew trattati mill-Ombudsman Parlamentari; 55 ilment mill-Kummissarju tas-Saħħa; 31 ilment mill-Kummissarju għall-Ambjent u l-Ippjanar u 32 ilment mill-Kummissarju tal-Edukazzjoni, li t-terminu tiegħu beda fi Frar 2014.

Każijiet li ngħalqu

Tabella Nru 1 turi ukoll, il-każijiet li ngħalqu matul l-istess perjodu. Bejn Jannar u Awwissu 2014 ingħalqu b'kollox 323 każ, tnaqqis ta' 18% fuq l-istess perjodu fl-2013. Dan it-tnaqqis jista' jiġi attribwit għal diversi fatturi fosthom dewmien minn naħa ta' Dipartimenti biex l-Uffiċċju jingħata l-informazzjoni meħtieġa u każijiet li jkunu aktar komplessi u allura jkun jeħtieġ li l-investigazzjoni tidħol anke fil-proċeduri u prattiċi li jintużaw. Hija parti mill-missjoni tal-Uffiċċju tal-Ombudsman illi mhux biss jinvestiga l-ilment li jasallu, imma ukoll jidħol fil-proċeduri u l-prattiċi u jagħti r-rakkomandazzjonijiet kif dawn jistgħu jitjiebu ħalli ilmenti simili ma jerġgħux jiġru.

Mit-323 il-każ li ngħalqu, 213-il każ ingħalqu mill-Ombudsman Parlamentari; 38 każ mill-Kummissarju għas-Saħħa; 39 każ mill-Kummissarju għall-Ambjent u l-Ippjanar u 33 każ mill-Kummissarju għall-Edukazzjoni li t-terminu tiegħu beda fi Frar 2014.

Tabella 2 – Assistenza mgħotija lill-Pubbliku

L-Uffiċċju tal-Ombudsman matul iż-żmien beda jesperjenza żieda fin-nies li jirrikorru għandu għall-parir jew biex jingħataw assistenza għall-ilment li mhux bilfors ikun jinħtieġ li dwarhom jinfetaħ każ formali. Ikun hemm ċirkostanzi fejn kull ma jkun hemm bżonn hu assistenza u gwida dwar fejn għandhom jirrikorru bl-ilment tagħhom. Peress li minn din is-sena beda jinħass li hemm żieda fin-numru tal-persuni li jħossu li l-Uffiċċju tal-Ombudsman huwa punt ta' riferenza, bdiet tinżamm l-istatistika ta' dawn it-tip ta' ilmenti.

Bejn Jannar u Awwissu 2014, kien hemm 402 persuna li talbu assistenza mill-Uffiċċju tal-Ombudsman. Minn dawn, 8 minnhom il-każ tagħhom ġie solvut mill-Uffiċjal għar-Relazzjonijiet Pubbliċi, mingħajr ma kien hemm il-ħtieġa li jinfetaħ ilment formali u 394 ingħataw parir jew assistenza dwar l-ilment tagħhom.

Statistika

Tabella 1 - Statistika ta' ilmenti ġodda, ilmenti li ngħalqu u ilmenti pendenti bejn Jannar/Awwissu 2013 u 2014

	2013			2014		
Perjodu	**Każijiet li waslu**	**Każijiet li ngħalqu**	**Każijiet pendenti**	**Każijiet li waslu**	**Każijiet li ngħalqu**	**Każijiet pendenti**
Ombudsman Parlamentari						
Każijiet mis-sena ta' qabel			263			184
Jannar - Marzu	92	125	230	85	55	214
April - Ġunju	76	111	195	100	98	216
Lulju - Awwissu	57	51	201	57	60	217
Total	**225**	**287**		**242**	**213**	
Ombudsman tal-Università						
Perjodu	**Każijiet li waslu**	**Każijiet li ngħalqu**	**Każijiet pendenti**	**Każijiet li waslu**	**Każijiet li ngħalqu**	**Każijiet pendenti**
Każijiet mis-sena ta' qabel			22	-	-	-
Jannar - Marzu	6	17	11	-	-	-
April - Ġunju	7	10	8	-	-	-
Lulju - Awwissu	9	6	11	-	-	-
Total	**22**	**33**		**-**	**-**	
Kummissarju għall-Edukazzjoni						
Perjodu	**Każijiet li waslu**	**Każijiet li ngħalqu**	**Każijiet pendenti**	**Każijiet li waslu**	**Każijiet li ngħalqu**	**Każijiet pendenti**
Każijiet mis-sena ta' qabel	-	-	-			10*
Jannar - Marzu	-	-	-	18	11	17
April - Ġunju	-	-	-	8	15	10
Lulju - Awwissu	-	-	-	6	7	9
Total				**32**	**33**	

* L-każijiet pendenti għaddew lill-Kummissarju għall-Edukazzjoni mill-Ombudsman tal-Università

	2013			2014		
Perjodu	**Każijiet li waslu**	**Każijiet li ngħalqu**	**Każijiet pendenti**	**Każijiet li waslu**	**Każijiet li ngħalqu**	**Każijiet pendenti**
Kummissarju għas-Saħħa						
Każijiet mis-sena ta' qabel			24			19
Jannar - Marzu	11	14	21	23	13	29
April - Ġunju	20	11	30	26	16	39
Lulju - Awwissu	11	14	27	6	9	36
Total	**42**	**39**		**55**	**38**	
Kummissarju għall-Ambjent u l-Ippjanar						
Perjodu	**Każijiet li waslu**	**Każijiet li ngħalqu**	**Każijiet pendenti**	**Każijiet li waslu**	**Każijiet li ngħalqu**	**Każijiet pendenti**
Każijiet mis-sena ta' qabel			59			60
Jannar - Marzu	20	13	66	15	18	57
April - Ġunju	11	9	68	9	14	52
Lulju - Awwissu	15	14	69	7	7	52
Total	**46**	**36**		**31**	**39**	
Total Globali						
Perjodu	**Każijiet li waslu**	**Każijiet li ngħalqu**	**Każijiet pendenti**	**Każijiet li waslu**	**Każijiet li ngħalqu**	**Każijiet pendenti**
Jannar - Awwissu	**335**	**395**		**360**	**323**	

Tabella 2 - Statistika ta' assistenza li ngħatat lill-pubbliku Jannar/Awwissu 2014

Kategorija	Jannar - Awwissu 2014
Ingħataw parir	394
Riżolt mill-PRO	8
Total	**402**

Tabella 3 – Klassifika ta' ilmenti ġodda

Tabella Nru 3 turi l-klassifika ta' ilmenti ġodda fl-ewwel tmien xhur ta' din is-sena. Din it-tabella tgħin biex jiġu identifikati x-xejriet tal-problemi u l-ilmenti li qed ikollu il-pubbliku.

Ombudsman Parlamentari

Mill-ilmenti l-ġodda trattati mill-Ombudsman Parlamentari, l-iktar ilmenti komuni kienu dawk l-ilmenti li fihom ikun allegat li l-azzjoni fil-konfront tagħhom kienet kontra l-liġi, jew ir-regoli, regolamenti u proċeduri fil-konfront tagħhom ġew applikati b'mod riġidu. Dan it-tip ta' ilmenti li jammontaw għal 28% tat-total tal-ilmenti trattati mill-Ombudsman Parlamentari, baqgħu fuq l-istess livell li kienu matul l-istess perjodu fl-2013.

Ta' min jinnota li din is-sena, il-persuni li ilmentaw dwar nuqqas ta' ġustizzja jew bilanċ naqqsu bi 11%. Minn naħa l-oħra kien hemm żieda fl-ilmenti li jirrigwardjaw nuqqas ta' trasparenza, b'żieda ta' 5% u żieda wkoll ta' 5% fl-ilmenti dwar dewmien żejjed u nuqqas ta' azzjoni.

Kummissarju għall-Edukazzjoni

It-terminu tal-Kummissarju għall-Edukazzjoni beda fi Frar tal-2014, wara li f'Novembru 2013 l-irwol ta' Ombudsman tal-Università ġie abbolit skont l-emendi li saru fl-Att dwar l-Ombudsman fl-2010.

L-akbar numru ta' ilmenti (40%) li tratta l-Kummissarju għall-Edukazzjoni kienu dwar trattament mhux ġust jew diskriminatorju.

Kummissarju għas-Saħħa

Mill-55 ilment li investiga l-Kummissarju għas-Saħħa, 41% tal-ilmenti kienu dwar kwistjonijiet relatati mal-ħaddiema fil-qasam tas-saħħa. Ta' min jinnota li f'dan il-qasam, kien hemm tnaqqis konsiderevoli fl-ilmenti ta' allegazzjonijiet ta' azzjonijiet li huma kontra l-liġi u applikazzjoni riġida ta' regoli, regolamenti u proċeduri, li naqqsu minn 67% fl-2013 għal 12% fl-2014, tnaqqis ta' 55%.

Kummissarju għall-Ambjent u l-Ippjanar

L-aktar ilmenti komuni li tratta l-Kummissarju għall-Ambjent u l-Ippjanar kienu dawk l-ilmenti fejn ikun hemm allegazzjoni ta' azzjoni li hija kontra l-liġi jew ta' applikazzjoni riġida ta' regoli, regolamenti u proċeduri. Dawn kienu jammontaw għal 35% u kienu fuq l-istess livell tas-sena li għaddiet. F'dan is-settur, kien hemm tnaqqis ta' 13% fl-ilmenti dwar dewmien żejjed u nuqqas ta' azzjoni minn 39% fl-2013 għal 26% fl-2014. Kienet reġistrata żieda konsiderevoli ta' 11% fl-ilmenti dwar nuqqas biex tingħata l-informazzjoni minn 2% fl-2013 għall-13% fl-2014. Kien hemm ukoll żieda fl-ilmenti fejn saret allegazzjoni ta' diskriminazzjoni improprja, minn 9% fl-2013 għal 13% fl-2014.

Tabella 3 - Klassifika ta' ilmenti ġodda bejn Jannar/Awwissu 2013 - 2014

Kategorija	2013 Jannar - Awwissu		2014 Jannar - Awwissu	
Ombudsman Parlamentari				
Kontra l-liġi jew applikazzjoni riġida ta' regoli, regolamenti u proċeduri	64	28%	68	28%
Diskriminazzjoni improprja	19	8%	17	7%
Nuqqas ta' trasparenza	24	11%	39	16%
Nuqqas biex tingħata jew titwassal l-informazzjoni	17	8%	23	10%
Dewmien żejjed jew nuqqas ta' azzjoni	39	17%	53	22%
Nuqqas ta' ġustizzja jew bilanċ	62	28%	42	17%
Total	**225**	**100%**	**242**	**100%**
Ombudsman tal-Università				
Immarkar mhux ġust ta' xogħol akkademiku	5	23%	-	-
Ħtiġijiet speċjali li ma ngħatawx attenzjoni	-	-	-	-
Promozzjoni miċħuda b'mod inġust	-	-	-	-
Kariga miċħuda b'mod inġust (mili ta' post battal)	1	5%	-	-
Trattament mhux ġust/ diskriminatorju	13	58%	-	-
Nuqqas ta' tagħrif/attenzjoni	2	9%	-	-
Inizjattiva personali mill-Ombudsman tal-Università	1	5%	-	-
Total	**22**	**100%**	**-**	**-**
Kummissarju għall-Edukazzjoni				
Immarkar mhux ġust ta' xogħol akkademiku	-	-	6	19%
Ħtiġijiet speċjali li ma ngħatawx attenzjoni	-	-	2	6%
Promozzjoni miċħuda b'mod inġust	-	-	4	13%
Kariga miċħuda b'mod inġust (mili ta' post battal)	-	-	2	6%
Trattament mhux ġust/ diskriminatorju	-	-	13	40%
Nuqqas ta' tagħrif/attenzjoni	-	-	4	13%
Inizjattiva personali mill-Kummissarju tal-Edukazzjoni	-	-	1	3%
Total	**-**	**-**	**32**	**100%**

Kategorija	2013 Jannar - Awwissu		2014 Jannar - Awwissu	
Kummissarju għas-Saħħa				
Kontra l-liġi jew applikazzjoni riġida ta' regoli, regolamenti u proċeduri	28	67%	7	12%
Diskriminazzjoni improprja	3	8%	6	11%
Dħul, ħruġ u proċedura ta' trasferimenti u arranġamenti fl-isptarijiet u djar tal-anzjani	-	-	2	4%
Għajnuna medika u apparat	2	5%	1	2%
Attitudni tal-impjegati - • Impjegati *nursing staff* • Impjegati fl-amministrazzjoni • Impjegati tobba	1 1 1	2% 2% 2%	- 1 1	- 2% 2%
Tkomplija ta' kura	-	-	6	11%
Servizzi ta' akkomodazzjoni u ambjent fl-iSptar	-	-	1	2%
Privatezza, dinjità u kunfidenzjalità tal-pazjent	-	-	1	2%
Kwistjonijiet relatati mal-ħaddiema	-	-	23	41%
Komunikazzjoni fqira u ineffet-tiva/nuqqas ta' informazzjoni lill-pazjenti	2	5%	4	7%
Nuqqas ta' mediċini	-	-	2	4%
Lista ta' stennija/tul ta' żmien biex pazjent jigi eżaminat	1	2%	-	-
Nuqqas ta' trasparenza	2	5%	-	-
Ħwejjeġ oħra	1	2%	-	-
Total	**42**	**100%**	**55**	**100%**
Kummissarju għall-Ambjent u l-Ippjanar				
Kontra l-liġi jew applikazzjoni riġida ta' regoli, regolamenti u proċeduri	16	35%	11	35%
Diskriminazzjoni improprja	4	9%	4	13%
Nuqqas ta' trasparenza	-	-	-	-
Nuqqas biex tingħata jew tit-wassal l-informazzjoni	1	2%	4	13%
Dewmien żejjed jew nuqqas ta' azzjon	18	39%	8	26%
Nuqqas ta' ġustizzja jew ta' bilanċ	7	15%	4	13%
Total	**46**	**100%**	**31**	**100%**
Totali Globali	**335**	-	**360**	-

Tabella 4 – Klassifika ta' każijiet magħluqa

Din it-tabella turi l-każijiet magħluqa bejn Jannar u Awwissu 2014 kif ġew klassifikati. Din it-tabella tagħti spjegazzjoni dwar it-tip ta' konklużjonijiet li joħroġu mill-investigazzjoni.

Il-klassifika tal-każijiet tinqasam bejn dawk l-ilmenti li jiġu ġustifikati jew le, dawk li ġew solvuti waqt l-investigazzjoni, dawk li ġew mogħtija parir jew għajnuna waqt l-investigazzjoni, dawk li ma jaqgħux taħt il-ġurisdizzjoni tal-Ombudsman u dawk li jkunu trivjali jew li skadew biż-żmien.

Ombudsman Parlamentari

L-Ombudsman Parlamentati investiga 213 ilment li minnhom 4% kienu ġustifikati u l-persuna li ressqet l-ilment ingħatat raġun. Dawk li ma ngħatawx raġun, allura l-ilment tagħhom ma kienx ġustifikat ammontaw għal 12% tal-każi investigati.

Matul il-perjodu ta' bejn Jannar u Awwissu 2014, kien hemm 25% tal-każi li ġew solvuti waqt l-investigazzjoni; 15% li ngħataw parir jew għajnuna wara li l-każ tagħhom beda jiġi investigat; 29% kienu ilmenti li l-Ombudsman ma setgħax jinvestiga minħabba li kienu barra l-ġurisdizzjoni tiegħu u 15% kienu dawk illi ma ġewx investigati minħabba li jew kienu trivjali jew it-terminu ta' sitt xhur minn meta seħħ l-ilment kien skada.

Kummissarju għall-Edukazzjoni

Mill-ilmenti li kienu investigati mill-Kummissarju għall-Edukazzjoni, 12% kienu ġustifikati mentri 40% ma kienux. Waqt li kienet għaddejja l-investigazzjoni, 24% tal-ilmenti ġew solvuti f'dan l-istadju u 15% ġew mogħtija parir jew għajnuna u b'hekk l-każ ingħalaq. Mill-każijiet investigati 6% biss kienu barra l-ġurisdizzjoni tal-Kummissarju għall-Edukazzjoni u 3% ma ġewx investigati minħabba li kienu trivjali jew l-ilment kien skada.

Kummissarju għas-Saħħa

Il-Kummissarju għas-Saħħa għalaq 11% tal-każijiet favur il-persuna li ressqet l-ilment u f'29% tal-każijiet li investiga l-ilment ma kienx ġustifikat. Ta' min jinnota li 42% tal-każi ġew solvuti waqt il-proċess ta' investigazzjoni u għalhekk il-persuna li ressqet l-ilment ma kelliex għalfejn tkompli bl-ilment. Kien hemm ukoll 11% tal-każijiet investigati li ġew mogħtija parir u assistenza waqt l-investigazzjoni u 7% li kienu barra l-ġurisdizzjoni u għalhekk l-Kummissarju ma setgħax ikompli bl-investigazzjoni.

Kummissarju għall-Ambjent u l-Ippjanar

Mill-każijiet li l-Kummissarju għall-Ambjent u l-Ippjanar investiga bejn Jannar u Awwissu ta' din is-sena, 18% tal-ilmenti kienu ġustifikati u għalhekk l-persuna li ressqet l-ilment ingħatat raġun; 26% ma kienux ġustifikati u għalhekk ma kienx hemm nuqqas mill-Entità, Awtorità jew Dipartiment li dwaru kien sar l-ilmenti.

Kien hemm ukoll, 26% tal-każijiet li ġew solvuti mill-Kummissjaru b'mod informali waqt l-investigazzjoni; 7% li ngħataw parir u 23% li kienu barra l-ġurisdizzjoni u għalhekk ma setgħux jiġu investigati.

Tabella 4 - Klassifika ta' każijiet magħluqa bejn Jannar/Awwissu 2013 - 2014

Kategorija	2013 Jannar - Awwissu		2014 Jannar - Awwissu	
Ombudsman Parlamentari				
Każijiet investigati: • ġustifikati • mhux ġustifikati	 24 57	 8% 20%	 9 25	 4% 12%
Solvuti waqt l-investigazzjoni	79	28%	54	25%
Mogħtija pariri/għajnuna	42	15%	32	15%
Barra l-ġurisdizzjoni	52	18%	62	29%
Skaduti biż-żmien/trivjali	33	11%	31	15%
Total	**287**	**100%**	**213**	**100%**
Ombudsman tal-Università				
Każijiet investigati: • ġustifikati • mhux ġustifikati	 4 11	 12% 34%	 - -	 - -
Solvuti waqt l-investigazzjoni	7	21%	-	-
Mogħtija pariri/għajnuna	9	27%	-	-
Barra l-ġurisdizzjoni	1	3%	-	-
Skaduti biż-żmien/trivjali	1	3%	-	-
Total	**33**	**100%**	**-**	**-**
Kummissarju għall-Edukazzjoni				
Każijiet investigati: • ġustifikati • mhux ġustifikati	 - -	 - -	 4 13	 12% 40%
Solvuti waqt l-investigazzjoni	-	-	8	24%
Mogħtija pariri/għajnuna	-	-	5	15%
Barra l-ġurisdizzjoni	-	-	2	6%
Skaduti biż-żmien/trivjali	-	-	1	3%
Total	**-**	**-**	**33**	**100%**

Kategorija	2013 Jannar - Awwissu		2014 Jannar - Awwissu	
Kummissarju għas-Saħħa				
Każijiet investigati: • ġustifikati • mhux ġustifikati	 4 17	 10% 44%	 4 11	 11% 29%
Solvuti waqt l-investigazzjoni	12	31%	16	42%
Mogħtija pariri/għajnuna	6	15%	4	11%
Barra l-ġurisdizzjoni	-	-	3	7%
Skaduti biż-żmien/trivjali	-	-	-	-
Total	**39**	**100%**	**38**	**100%**
Kummissarju għall-Ambjent u l-Ippjanar				
Każijiet investigati: • ġustifikati • mhux ġustifikati	 5 4	 14% 11%	 7 10	 18% 26%
Solvuti waqt l-investigazzjoni	13	36%	10	26%
Mogħtija pariri/għajnuna	4	11%	3	7%
Barra l-ġurisdizzjoni	10	28	9	23%
Skaduti biż-żmien/trivjali	-	-	-	-
Total	**36**	**100%**	**39**	**100%**
Totali Globali	**395**		**323**	

Tabella 5 – Klassifika ta' każijiet sostnuti u magħluqa

Din it-tabella tagħti ħarsa lejn in-numru ta' ilmenti investigati fejn irriżulta li l-allegazzjoni dwar xi nuqqas minn naħa tal-Amministrazzjoni Pubblika kienet sostnuta.

Ombudsman Parlamentari

Fost l-akbar numru ta' każijiet li l-Ombudsman Parlamentari ta raġun, insibu dawk l-ilmenti fejn kien hemm dewmien żejjed jew nuqqas ta' azzjoni li jammontaw għall-30% tal-każijiet, żieda ta' 4% mis-sena li għaddiet, b'hekk mit-tieni post fis-sena li għaddiet, din is-sena hija fl-ewwel post.

L-Ilmenti sostnuti fejn instab li kien hemm nuqqas ta' ġustizzja jew ta' bilanċ naqqsu mis-sena ta' qabel, minn 28% fl-2013 għal 22% fl-2014, tnaqqis ta' 6%, b'hekk mill-ewwel kategorija s-sena li għaddiet, din is-sena tinsab fit-tieni post.

Kien hemm tnaqqis ukoll fil-każijiet dwar diskriminazzjoni improprja minn 7% fl-2013 għal 5% fl-2014 u ukoll fil-każijiet dwar nuqqas biex tingħata jew titwassal l-informazzjoni minn 12% fl-2013 għal 11% fl-2014. Mill-każijiet li kienu sostnuti minħabba nuqqas ta' trasparenza kien hemm żieda ta' 5%, minn 11% fl-2013 għall-16% fl-2014.

Kummissarju għall-Edukazzjoni

L-iktar każijiet komuni li kienu sostnuti mill-Kummissarju għall-Edukazzjoni kienu dawk dwar trattament mhux ġust jew diskriminatorju li kienu jammontaw għal 42%. Ilmenti sostnuti dwar immarkar mhux ġust ta' xogħol akkademiku u dawk dwar nuqqas ta' tagħrif, kienu fl-istess livell bi 17%. L-ilmenti li kienu dwar promozzjoni u karigi miċħuda b'mod inġust kienu fl-istess livell bi 8% tal-każijiet.

Kummissarju għas-Saħħa

L-ilmenti li jinvestiga l-Kummissarji tas-Saħħa huma varji u għalhekk il-kategoriji stabbiliti huma aktar wiesgħa. F'dan il-qasam, l-iktar ilmenti sostnuti komuni kienu dawk dwar kwistjonijiet dwar ħaddiema li jaħdmu fil-qasam tas-saħħa li ammontaw għal 35%, żieda konsiderevoli ta' 29% fuq is-sena 2013.

It-tieni l-akbar ammont ta' ilmenti kienu dawk li jitrattaw azzjonijiet li kienu kontra l-liġi jew applikazzjoni riġida ta' regoli, regolamenti u proċeduri, naqqsu b'mod konsiderevoli minn 56% fl-2013 għal 15% fl-2014, tnaqqis ta' 41%.

Kummissarju għall-Ambjent u l-Ippjanar

Mill-ilmenti li ġew magħluqa u sostnuti mill-Kummissarju għall-Ambjent u l-Ippjanar, kienu dawk l-ilmenti dwar ksur ta' liġi jew applikazzjoni riġida ta' regoli, regolamenti u proċeduri u dawk dwar dewmien żejjed jew nuqqas ta' azzjoni li kienu l-aktar komuni, biż-żewġ kategoriji fl-istess livell ta' 41%. Dawn iż-żewġ kategoriji kellhom żieda mis-sena 2013 ta' 2% u 8% rispettivament.

Għal-ewwel darba il-Kummissarju għall-Ambjent u l-Ippjanar ta' raġun lill-persuni li ilmentaw fuq każijiet dwar diskriminazzjoni improprja. Din il-kategorija kienet tammonta għal 12% tal-każijiet sostnuti. Mill-banda l-oħra l-każijiet sostnuti dwar nuqqas ta' ġustizzja jew bilanċ baqgħu fl-istess livell tal-2013 b'6%.

Tabella 5 - Klassifika ta' każijiet sostnuti u magħluqa f'kategoriji stabbiliti Jannar/Awwissu 2013 - 2014

Kategorija	2013 Jannar - Awwissu		2014 Jannar - Awwissu	
Ombudsman Parlamentari				
Kontra l-liġi jew applikazzjoni riġida ta' regoli, regolamenti u proċeduri	17	16%	10	16%
Diskriminazzjoni improprja	7	7%	3	5%
Nuqqas ta' trasparenza	11	11%	10	16%
Nuqqas biex tingħata jew titwassal l-informazzjoni	12	12%	7	11%
Dewmien żejjed jew nuqqas ta' azzjoni	27	26%	19	30%
Nuqqas ta' ġustizzja jew ta' bilanċ	29	28%	14	22%
Total	**103**	**100%**	**63**	**100%**
Ombudsman tal-Università				
Immarkar mhux ġust ta' xogħol akkademiku	-	-	-	-
Ħtiġijiet speċjali li ma ngħatawx attenzjoni	-	-	-	-
Promozzjoni miċħuda b'mod inġust	2	18%	-	-
Kariga miċħuda b'mod inġust (mili ta' post battal)	2	18%	-	-
Trattament mhux ġust/ diskriminatorju	6	55%	-	-
Nuqqas ta' tagħrif/attenzjoni	1	9%	-	-
Inizjattiva personali mill-Ombudsman tal-Università	-	-	-	-
Total	**11**	**100%**	**-**	**-**
Kummissarju għall-Edukazzjoni				
Immarkar mhux ġust ta' xogħol akkademiku	-	-	2	17%
Ħtiġijiet speċjali ma ngħatawx attenzjoni	-	-	-	-
Promozzjoni miċħuda b'mod inġust	-	-	1	8%
Kariga miċħuda b'mod inġust (mili ta' post battal)	-	-	1	8%
Trattament mhux ġust/ diskriminatorju	-	-	5	42%
Nuqqas ta' tagħrif/attenzjoni	-	-	2	17%
Inizjattiva personali mill-Kummissarju tal-Edukazzjoni	-	-	1	8%
Total	**-**	**-**	**12**	**100%**

Kategorija	2013 Jannar - Awwissu		2014 Jannar - Awwissu	
Kummissarju għas-Saħħa				
Kontra l-liġi jew applikazzjoni riġida ta' regoli, regolamenti u proċeduri	9	56%	3	15%
Diskriminazzjoni improprja	2	13%	-	-
Dħul, ħruġ u proċedura ta' trasferimenti u arranġamenti fl-isptarijiet u djar tal-anzjani	-	-	1	5%
Għajnuna medika u apparat	-	-	-	-
Attitudni tal-impjegati - • Impjegati *nursing staff* • Impjegati fl-amministrazzjoni • Impjegati tobba	- 1 -	- 6% -	- 1 1	- 5% 5%
Tkomplija ta' kura	-	-	1	5%
Servizzi ta' akkomodazzjoni u ambjent fl-iSptar	-	-	1	5%
Privatezza, dinjità u kunfidenzjalità tal-pazjent	-	-	-	-
Kwistjonijiet relatati mal-ħaddiema	1	6%	7	35%
Komunikazzjoni fqira u ineffettiva/nuqqas ta' informazzjoni lill-pazjenti	1	6%	2	10%
Nuqqas ta' mediċini	-	-	2	10%
Lista ta' stennija/tul ta' żmien biex pazjent jigi eżaminat	2	13%	1	5%
Nuqqas ta' trasparenza	-	-	-	-
Ħwejjeġ oħra	-	-	-	-
Total	**16**	**100%**	**20**	**100%**
Kummissarju għall-Ambjent u l-Ippjanar				
Kontra l-liġi jew applikazzjoni riġida ta' regoli, regolamenti u proċeduri	7	39%	7	41%
Diskriminazzjoni improprja	-	-	2	12%
Nuqqas ta' trasparenza	-	-	-	-
Nuqqas biex tingħata jew titwassal l-informazzjoni	4	22%	-	-
Dewmien żejjed jew nuqqas ta' azzjon	6	33%	7	41%
Nuqqas ta' ġustizzja jew ta' bilanċ	1	6%	1	6%
Total	**18**	**100%**	**17**	**100%**
Totali Globali	**148**	-	**112**	-

OMBUDSMAN

L-Uffiċċju tal-Ombudsman Parlamentari
11 Triq San Pawl
Valletta - VLT 1210
Tel: + 356 2248 3210
Email: office@ombudsman.org.mt

www.ombudsman.org.mt