



# BIEX INSAHĦU S-SERVIZZI EDUKATTIVI

FULJETT INFORMATTIV



**OMBUDSMAN**

COMMISSIONER FOR EDUCATION

# KUMMISSARJI GĦALL-INVESTIGAZZJONIJIET AMMINISTRATTIVI

L-emendi tal-Att dwar l-Ombudsman tal-2010 jipprovdu għall-hatra ta' Kummissarji għall-Investigazzjonijiet Amministrattivi f'oqsma speċjalizzati tal-amministrazzjoni pubblika, speċifikament fl-Edukazzjoni, l-Ambjent u l-Ippjanar u s-Saħħa. Il-Kummissarju għall-Edukazzjoni issositwixxa u estenda l-irwol li qabel kien jaqdi l-Ombudsman tal-Università.

Il-Kummissarji ġew integrati fl-istruttura preżenti tal-Uffiċċju tal-Ombudsman Parlamentari. Bħall-Ombudsman huma Uffiċjali tal-Parlament u bħalu jgawdu mill-indipendenza u l-hatra tagħhom tista' titneħħa biss f'ċirkostanzi eċċezzjonali u speċifiċi. Il-poteri li għandhom huma speċifikati fil-liġi u s-servizzi li joffru huma bla ħlas.

It-tlett Kummissarji u l-Ombudsman jikkonsultaw regolarment lil xulxin fuq il-metodi ta' kif ilment jiġi investigat, l-addozzjoni ta' proċeduri, interpretazzjoni ta' provvedimenti legali, kif ukoll dwar ir-regoli li jħarsu d-drittijiet legali ta' kull persuna.

## L-IRWOL

**Investigazzjonijiet li huma ġusti u imparzjali**

Il-Kummissarju għall-Edukazzjoni huwa responsabbli mill-investigazzjoni ta' lmenti dwar kull għamla ta' tmexxija żbaljata li tkun geġja mill-awtoritajiet u l-istituzzjonijiet li joperaw fis-settur edukattiv pubbliku, inkluż dawk l-entitajiet li jipprovdu servizz lil jew għan-nom tal-gvern. Kemm studenti, ġenituri, impjegati kif ukoll kwalunkwe membru ieħor tal-pubbliku jistgħu lkoll iressqu lment quddiem il-Kummissarju għall-Edukazzjoni. Hu jiffoka l-ħidma tiegħu biex jgħin liċ-ċittadin jikseb rimedju f'kazijiet fejn jinstab li jkun hemm malamministrazzjoni, diskriminazzjoni impropja jew abbuż ta' poter.

Il-Kummissarju jista', bl-approvazzjoni tal-Ombudsman, imexxi investigazzjoni fuq inizjattiva tiegħu u mingħajr ma jkun irċieva talba għall-investigazzjoni. Il-Kummissarju, iżda, ma jitrattax ilmenti jew kwistjonijiet li n-natura tagħhom tkun waħda purament akkademika.

## AWTONOMIJA

**Il-Kummissarju għall-Edukazzjoni hu awtonomu u ma jiffurmax parti mill-gvern**

Il-Kummissarju għall-Edukazzjoni huwa uffiċjal tal-Parlament u jaqdi d-dmirijiet tiegħu b'indipendenza assoluta. Hu jaħdem fil-qafas legali tal-Uffiċċju tal-Ombudsman u b'hekk allura jgawdi mir-riżorsi ta' ricerka u servizzi amministrattivi tiegħu. Hu jikkollabora mill-qrib mal-Ombudsman u l-Kummissarji l-oħra sabiex flimkien jiprovdu sistema integrata u komprensiva li isservi ta' skrutinju tas-servizzi edukattivi kollha li jipprovdi l-iStat.

## IL-VIŻJONI TAGĦNA

**Biex intejbu s-servizzi edukattivi**

Aħna nemmnu li l-ilmenti mressqa b'mod legittimu u l-investigazzjoni tagħhom iservu biex itejbu l-kwalità tas-servizzi edukattivi għall-membri kollha tal-komunità. B'hekk aħna naħdmu biex niżguraw li dawk il-persuni li jkunu jixtiequ jressqu lment ikunu jistgħu jagħmluh faċilment u bi proċess sempliċi. Aħna nitrattaw l-ilmenti legittimi kollha b'mod ġust u b'attenzjoni xierqa.

# KIF TRESSAQ ILMENT

Wiehed għandu jressaq l-ilment tiegħu lill-Ombudsman bhala l-aħħar riżors.

L-Att dwar l-Ombudsman jittlob li bhala l-ewwel pass, inti għandek l-ewwel tressaq l-ilment tiegħek lill-istituzzjoni ikkonċernata. Għandek ukoll tagħti l-opportunità u ż-żmien lill-uffiċjali ta' dik l-istituzzjoni sabiex isolvu l-problema tiegħek. Dejjem f'zomm kopja tal-korrispondenza kollha (ittri u *emails*) dwar l-ilment tiegħek f'każ li jkollok bżonn tirreferi għalihom aktar tard.

## Sottomissjoni ta' lment bil-kitba

Jekk l-awtoritajiet ikkonċernati jonqsu milli jwiegħbu għall-ilment tiegħek fi żmien raġonevoli, jew jekk inti tħoss li m'intix sodisfatt bit-tweġiba li tkun ingħatajt, inti tista' tressaq ilment permezz ta' ittra jew *email*, jew billi timla l-formola aċċessibbli minn fuq [www.ombudsman.org.mt](http://www.ombudsman.org.mt). Dawk l-ilmenti li jitressqu permezz ta' *email* jew minn fuq il-*website* jridu jiġu segwiti permezz ta' kopja iffirmata tal-istess ilment.

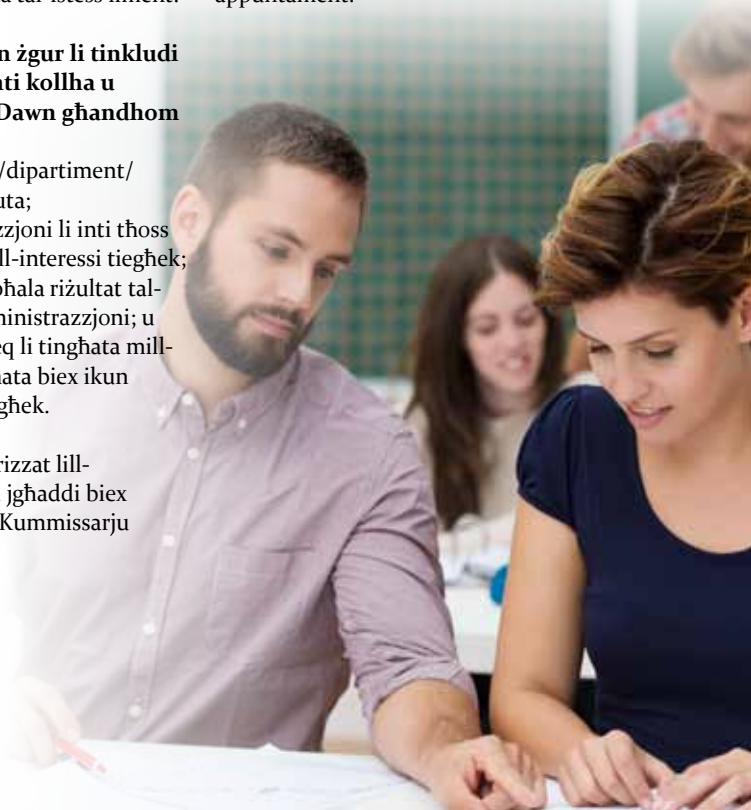
## Hawn biex nisimgħuk u ngħinuk

Jekk inti tippreferi li tiddiskuti l-ilment tiegħek b'mod personali ma' wiehed mill-uffiċjali tagħna qabel ma tressqu formalment bil-kitba jew jekk tixtieq taċċerta ruhek dwar jekk l-ilment tiegħek jistax jiġi ikkunsidrat, inhegħgħuk tiġi l-Uffiċċju tagħna. Tista' ukoll iċċempel lill-Uffiċċjal għar-Relazzjonijiet Pubbliċi fuq 2248 3216 u titlob biex tingħata appointment.

## Meta tibgħat ilment kun żgur li tinkludi l-informazzjoni rilevanti kollha u d-dokumenti relatati. Dawn għandhom jinkludu:

- l-isem tal-istituzzjoni/dipartiment/entità /sezzjoni involuta;
- l-azzjonijiet tal-istituzzjoni li inti tħoss li kienu ta' dannu għall-interessi tiegħek;
- il-ħsara li inti sofrest bhala riżultat tal-allegat att ta' malamministrazzjoni; u
- ir-rimedju li inti tixtieq li tingħata mill-istituzzjoni ikkonċernata biex ikun
- indirizzat l-ilment tiegħek.

L-ilment għandu jiġi indirizzat lill-Ombudsman, li mbagħad jgħaddi biex jassenja l-każ tiegħek lill-Kummissarju għall-Edukazzjoni.



# IL-PROĊESS TAL-INVESTIGAZZJONI

Kull ilment huwa uniku u allura l-metodu ta' kif isir l-istharrig' ivarja minn każ għall-iehor.

## L-EWWEL PASS

*Jekk l-ilment ma jkunx elegibbli għall-investigazzjoni:*

Hekk kif jitlestha l-istharrig' preliminarj, il-Kummissarju għall-Edukazzjoni jiddeċiedi jekk l-ilment jaqax taht il-ġurisdizzjoni tiegħu u allura jekk hux elegibbli li jkun investigat. Kemm-il darba l-ilment tiegħek ma jkunx jaqa' taht il-ġurisdizzjoni tiegħu allura inti tkun infurmat b'dan malajr kemm jista' jkun u tingħata ukoll ir-raġunijiet li jkunu wassluh għal dik id-deċiżjoni.

*Jekk l-ilment ikun elegibbli għall-investigazzjoni:*

Jekk il-Kummissarju jkun tal-fehma li l-ilment tiegħek jista' jiġi investigat allura hu jgħaddi biex jevalwa bir-reqqa l-ilment u jibda l-investigazzjoni tiegħu b'mod formali.

F'dan il-proċess, il-Kummissarju:

- iħares lejn il-fatti kollha disponibbli għalih;
- jista' jiġbor evidenza u informazzjoni ulterjuri billi jitkellem miegħek u mal-ufficjali tal-istituzzjoni ikkonċernata; u
- jista' jitlob il-pariri tal-esperti fir-rigward ta' aspetti speċifiċi tal-każ.

**L-esperjenza tagħna turi li lment jista' jiġi riżolt informalment mal-organizzazzjonijiet involuti, mingħajr il-htieġa li tinbeda investigazzjoni formali.**

## IT-TIENI PASS

### Il-proċess tal-investigazzjoni

Il-Kummissarju għall-Edukazzjoni jitlob lill-istituzzjoni involuta sabiex tibgħatlu, fi żmien li hu jindika, il-kummenti u r-reazzjonijiet tagħha dwar l-ilment. L-Att dwar l-Ombudsman jobbliga lill-istituzzjonijiet u l-awtoritajiet ikkonċernati li jipprovdu lil dan l-Ufficċju bid-dettalji mitluba, inklużi *files* u dokumenti oħra li l-Kummissarju jkun jehtieġ sabiex imexxi l-investigazzjoni tiegħu. Kemm-il darba l-ufficjali ikkonċernati jonqsu milli jipprovdu l-informazzjoni u d-dokumentazzjoni mitluba allura huma jkunu suġġetti għall-penali stipulati fl-Att dwar l-Ombudsman.

Meta l-Kummissarju jiġbor l-informazzjoni mehtieġa, hu jista', jekk ikun il-każ, jiffirmolaha f'rapport inizjali, li jkun jinkludi biss il-fatti tal-każ. F'dan l-istadju r-rapport ma jkun fih ebda referenza għall-osservazzjonijiet jew opinjonijiet tal-Kummissarju. Il-Kummissarju jista' wkoll jibgħat dan ir-rapport inizjali lill-partijiet involuti u jistenna r-reazzjonijiet tagħhom.

## IT-TIELET PASS

### L-Opinjoni Finali

Meta l-Kummissarju għall-Edukazzjoni jkun evalwa l-kummenti u r-reazzjonijiet li jkunu sarulu mill-partijiet ikkonċernati fir-rigward tar-rapport inizjali tiegħu, (meta applikabbli) hu jgħaddi biex jifformola l-**Opinjoni Finali** tiegħu fuq l-ilment. Din tal-aħhar tinkludi deskrizzjoni dettaljata tal-ilment, il-fatti li jkunu ħarġu mill-investigazzjoni, l-osservazzjonijiet u l-kummenti tal-Kummissarju u l-konklużjonijiet tiegħu inklużi r-raġunijiet li jkunu wassluh għal tali konklużjoni.

L-Opinjoni Finali tista' tiehu diversi forum. Il-Kummissarju jista' jikkonkludi li l-ilment ikun intlaqa' kollu kemm hu jew inkella partijiet minnu. Jekk ikun il-każ hu jindika r-rimedji li għandhom iwasslu għal soluzzjoni ġusta tal-ilment. Minn naħa l-oħra hu jista' jsib li l-istituzzjoni jew l-awtoritajiet ikunu mxew b'mod korrett u b'hekk allura l-ilment ma jkunx milqugħ. Hu jista' ukoll jinnota li l-istituzzjoni tkun diġà ħadet il-passi neċessarji biex tagħmel tajjeb għan-nuqqasijiet tagħha. Fejn ikun meħtieġ, l-Opinjoni Finali tkun tinkludi r-rakkomandazzjonijiet biex il-każ jiġi riżolt b'mod raġonevoli. Il-Kummissarju jibgħat kopja tal-Opinjoni Finali tiegħu lill-partijiet kollha involuti.

### Revizzjoni tal-Opinjoni Finali

L-emendi tal-Att dwar l-Ombudsman tal-2010, jippermettu lill-Ombudsman li jirrevedi l-Opinjoni Finali tal-Kummissarji speċjalment meta din tkun tinkludi punti ta' liġi jew prinċipji ta' ekwità jew ġustizzja naturali. L-Ombudsman jista' japprova l-konklużjonijiet u r-rakkomandazzjonijiet tal-Kummissarji jew jista' joffri soluzzjonijiet alternattivi u/jew addizzjonali.

## IR-RABA' PASS

### Għajnuna biex tiġi riżolta s-sitwazzjoni

Meta l-Opinjoni Finali tal-Kummissarju tkun tinkludi rakkomandazzjonijiet, hu jaħdem mal-istituzzjoni ikkonċernata sabiex dawn jiġu implimentati. Hu jistaqsi lill-istituzzjoni sabiex tindika, fi żmien raġonevoli, x'passi tkun bi hsiebha tiehu biex timplimenta r-rakkomandazzjonijiet tiegħu.

### X'jiġri meta l-istituzzjoni tonqos milli tiehu passi?

L-Ombudsman u l-Kummissarji m'għandhomx il-poter eżekuttiv jew l-awtorità li jimponu r-rakkomandazzjonijiet tagħhom, jew li jinfurzu tibdil jew li jieħdu deċiżjonijiet li jorbtu. Minkejja dan iżda, huwa fatt li fil-maġġoranza l-kbira tal-każijiet, l-istituzzjonijiet u awtoritajiet ikkonċernati jaċċettaw u jimplimentaw ir-rakkomandazzjonijiet indikati fl-Opinjoni Finali.

Kemm-il darba l-istituzzjoni tonqos milli tattwa r-rimedju suġġerit mill-Kummissarju, hu jista' jinnotifika lill-Ombudsman, lill-Ministru responsabbli mill-entità ikkonċernata kif ukoll lill-persuna li tkun ressqet l-ilment sabiex huma jkunu jistgħu jieħdu dawk il-passi li jidhrilhom xierqa. Barra minn hekk, jekk lanqas l-Ombudsman ma jirnexxieli jizgura l-implimentazzjoni tar-rakkomandazzjonijiet li jkun għamel il-Kummissarju, allura l-Ombudsman jista' jressaq il-kwistjoni għall-attenzjoni tal-Prim Ministru u l-Parlament sabiex tittiehed l-azzjoni neċessarja.



Professur Charles Farrugia

## KUMMISSARJU GĦALL-EDUKAZZJONI

Il-Professur Charles Farrugia ġie mahtur Kummissarju għall-Edukazzjoni fl-Uffiċċju tal-Ombudsman fi Frar 2014. Il-Professur Farrugia kien id-Dekan fundatur tal-Fakultà tal-Edukazzjoni fl-Università ta' Malta għal erbatax-il sena. Għal sbatax-il sena huwa serva bħala *Chairman* tal-Kummissjoni Nazzjonali Maltija għall-UNESCO. Fl-2008, ġie appuntat bħala Ombudsman tal-Università għal terminu ta' ħames snin u temm din il-kariga meta skada t-terminu fl-2013.



## OMBUDSMAN

COMMISSIONER FOR EDUCATION

### AĦNA QEGĦDIN HAWN BIEX NGĦINUK

Biex issir taf aħjar kif aħna nistgħu nkunu ta' għajjnuna għalik, nistednuk tagħmel kuntatt magħna.

L-Uffiċċju tal-Ombudsman ikun miftuħ:

**Ottubru sa Mejju**

Mit-Tnejn sal-Ġimgħa

8:30 – 12:00

13:30 – 15:00

**Ġunju sa Settembru**

Mit-Tnejn sal-Ġimgħa

08:30 – 12:30

**Uffiċċju tal-Ombudsman**

11, Triq San Pawl, Valletta VLT 1210

Tel: 2248 3210

*Email:* [pro@ombudsman.org.mt](mailto:pro@ombudsman.org.mt)

*Email* tal-Kummissarju għall-Edukazzjoni:

[ceduc@ombudsman.org.mt](mailto:ceduc@ombudsman.org.mt)

[www.ombudsman.org.mt](http://www.ombudsman.org.mt)