UFFIĊĊJU TAL-OMBUDSMAN PARLAMENTARI

OMBUDSPLAN 2017

OMBUDSMAN

UFFIĊĊJU TAL-OMBUDSMAN PARLAMENTARI

OMBUDSPLAN
2017

Pubblikazzjoni tal-Uffiċċju tal-Ombudsman
Settembru 2016

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

Werrej

Ombudsplan 2017

Daħla..1

Tisħiħ Istituzzjonali...3

1. Ħatra ta' Deputat Ombudsman..4
2. Il-Ħatra tal-Ombudsman u l-Kummissarji..4
3. Terminu tal-ħatra...5

Titjib fl-operat tal-Istituzzjoni...7

Tisħiħ fl-investigazzjonijiet..8
Fejn wasalna s'issa..8
Diffikultajiet waqt l-investigazzjoni..9
Ombudsman *Charter*...9
It-triq 'l quddiem...10

Problemi fl-amministrazzjoni pubblika li jeħtieġu attenzjoni......11

A. Il-Privatizzazzjoni ta' Servizzi Essenzjali...................................12

Materja li qed tippreokkupa l-Ombudsman...12
Privatizazzjoni - proċess pożittiv imma riskjuż.....................................12
Meta l-Gvern jitlef il-kontroll effettiv tal-ismha.....................................13
Aspetti oħra importanti..13
Laqgħa mal-Ministru tas-Saħħa..16
Sitwazzjonijiet li jeħtieġu attenzjoni u riflessjoni..................................16

B. Leġislazzjoni li tirregola *lobbying*...17

Il-*lobbying* u l-jedd għall-informazzjoni..18
Il-*lobbying* espressjoni ta' demokrazija..18
Arma li taqta' miż-żewġ naħat...19
Il-*lobbying* u l-EU...19
Il-*lobbying*, it-trasparenza u l-korruzzjoni..21
Ħtieġa ta' leġiżlazzjoni..21
Il-Gvern konxju tal-problema..22

Riċerka u Komunikazzjoni...23

20 Anniversarju...24
Inizjattivi *Online*...24
Parteċipazzjoni fuq programmi tat-TV u r-Radju.....................................25
Freshers' Week fl-Università u kuntatt mal-istudenti...............................25
Laqgħat regolari f'Għawdex..25
Laqgħat ta' informazzjoni...25
Kuntatt mal-*media*...25

Rapporti u pubblikazzjonijiet....26
Parteċipazzjoni f'sessjoni ta' taħriġ mill-Assoċjazzjoni tal-Ombudsmen tal-Mediterran....26

Ċart Organizzattiva....27

Rendikont Finanzjarju 2016/2017....29

Tagħrif fil-qosor dwar il-finanzjament għas-sena 2016....30
Tagħrif ieħor relatat man-nefqa għas-sena 2016....31
Tagħrif dwar il-finanzi....32

Statistika 2015/2016....33

Aktar qrib iċ-ċittadin....34
Tabella 1 - Statistika ta' ilmenti ġodda, li ngħalqu u pendenti....34
Tabella 2 - Statistika ta' assistenza li ngħatat lill-pubbliku....35
Tabella 3 - Klassifika ta' ilmenti ġodda....38
Tabella 4 - Klassifika ta' każijiet magħluqa....41
Tabella 5 - Klassifika ta' każijiet sostnuti u magħluqa....44

Daħla

Dan huwa l-ewwel Ombudsplan minn mindu ħadt il-ħatra, f'Marzu ta' din is-sena, li qed nippreżenta għall-approvazzjoni tal-Kamra tad-Deputati. F'dawn l-aħħar xhur stajt napprezza illi jiena wriet istituzzjoni b'saħħitha, organizzata tajjeb li qed taqdi sewwa l-funzjoni li tkun tarka taċ-ċittadin kontra l-inġustizza u l-amministrazzjoni ħażina, kif ukoll li tkun il-kuxjenza tal-amministrazzjoni pubblika.

Hi istituzzjoni li tul dawn l-aħħar għoxrin sena akkwistat il-kredibilità u l-fiduċja taċ-ċittadini li illum jistgħu jirrikorru mhux biss għand l-Ombudsman iżda ukoll għand Kummissarji f'oqsma speċjalizzati tas-Saħħa, Edukazzjoni u Ambjent u Ippjanar biex iressqu l-ilmenti tagħhom u jitolbu rimedju.

Il-kariga ta' Ombudsman ċertament m'hijiex sinekura. Hija kariga impenjattiva li titlob dedikazzjoni u attenzjoni fis-servizz ta' min hu batut, biex tagħti vuċi lil min m'għandux u biex b'sens ta' ġustizzja u ekwità, tassigura amministrazzjoni pubblika miftuħa, nadifa u trasparenti, ħielsa mill-abbuż tal-poter u minn diskriminazzjoni improprja.

L-Ombudsman bħala medjatur bejn iċ-ċittadin u l-Istat, hu meqjus bħala istituzzjoni essenzjali fil-ħajja demokratika tal-pajjiż u fil-ħarsien tal-jeddijiet fundamentali. Appena assuma l-kariga l-Ombudsman kien milqut mhux biss mill-kwantità u d-diversità tal-ilmenti li hu mitlub li jinvestiga tul is-sena imma ukoll mill-kwalità tal-mertu tagħhom. Mertu li kull ma jmur qed ikun jirrifletti l-iżvilupp ekonomiku, u soċjali fil-pajjiż li jesiġi amministrazzjoni aktar trasparenti u kontabbli.

L-Ombudsman hu sodisfatt li f'dawn l-aħħar għoxrin sena l-Uffiċċju, kif organizzat mill-predeċessuri tiegħu, żviluppa l-kapaċitajiet u l-kompetenza meħtieġa biex jilqa' għall-isfidi tal-lum. Is-sistema tal-Kummissarji li huma ukoll Uffiċjali fi ħdan il-Parlament, żiedet il-kapaċità investigattiva tal-Uffiċċju fl-oqsma li jaqgħu fil-ġurisdizzjoni tagħhom. Huma jinvestigaw l-ilmenti b'awtorità u kompetenza u l-opinjonijiet finali tagħhom għandhom il-piż ta' professjonisti esperti.

> *"Il-kariga ta' Ombudsman hija impenjattiva li titlob dedikazzjoni u attenzjoni fis-servizz ta' min hu batut, biex tagħti vuċi lil min m'għandux u biex b'sens ta' ġustizzja u ekwità tassigura amministrazzjoni pubblika miftuħa u trasparenti"*

Kif jixhed sewwa r-rapport annwali tas-sena l-oħra, ix-xogħol li jagħmel l-Uffiċċju tal-Ombudsman hu wieħed estiż u mhux limitat għall-investigazzjoni tal-ilmenti. Hu u l-Kummissarji jagħmlu ħilithom biex, fil-limiti tal-mezzi tagħhom, jagħmlu rakkomandazzjonijiet kif fil-fehma tagħhom l-amministrazzjoni pubblika tista' tiġi mtejjba għall-ġid komuni. Dawn l-inizjattivi, anke jekk mhux dejjem iħallu r-riżultat mixtieq, huma dejjem apprezzati.

L-Uffiċċju jgawdi indiċi għoli ta’ fiduċja fil-pajjiż. Internazzjonalment, b’mod partikolari fost l-Ombudsman tal-pajjiżi Ewropej u tal-Mediterran, l-Uffiċċju hu meqjus bħala wieħed progressiv u innovattiv. Ċertament igawdi stima u jerfa’ piż akbar minn dak mistenni għad-daqs tal-pajjiż. L-Ombudsman impenjat illum li jibni fuq it-tajjeb li sar sa issa. Ċertament mhux kollox perfett u dejjem hemm lok għal titjib. Il-ħsieb tiegħu huwa li jkompli jsaħħaħ l-istituzzjoni fuq il-passi tal-predeċessuri tiegħu. Hu żgur li f’dan kollu jkollu l-appoġġ u l-inkoraġġiment taż-żewġ naħat tal-Kamra.

Hu f’dan l-ispirtu u biex isegwi l-prattika kostanti għal ħafna snin, li fl-okkażżjoni tas-sottomissjoni tal-Ombudsplan, l-Ombudsman jissottometti lill-Kamra l-ħsibijiet tiegħu għat-titjib li jixtieq li jsir lill-istituzzjoni kif ukoll għal xi problemi fl-amministrazzjoni pubblika li jkunu jippreokkupawh, li ser jaċċenna għal sitwazzjonijiet li fil-fehma tiegħu għandhom jiġu indirizzati.

Anthony C. Mifsud
Ombudsman Parlamentari

Tisħiħ Istituzzjonali

Tisħiħ Istituzzjonali

Is-segwenti kunsiderazzjonijiet maħsuba biex isaħħu l-istituzzjoni huma in parti ispirati minn dak li ġie sottomess fid-dokument dwar it-tisħiħ tal-istituzzjoni tal-Ombudsman preparat fuq talba tad-Deputat Prim Ministru u Ministru għall-Affarijiet Ewropej u t-Twettiq tal-Manifest Elettorali u lilu ġie ippreżentat f'Jannar 2014.

1. Ħatra ta' Deputat Ombudsman

Kuntrarjament għal dak li tipprovdi l-leġislazzjoni li tirregola l-Uffiċċju tal-Awditur Ġenerali, l-Att dwar l-Ombudsman ma jipprovdix għall-ħatra ta' Deputat Ombudsman. Jipprovdi biss għall-ħatra ta' Ombudsman Temporanju fiż-żmien meta l-Ombudsman ma jkunx f'qagħda li jeżerċita l-funzjoni tiegħu. Din hija sistema li ma tiggarantix kontinwità awtomatika tal-kariga tal-Ombudsman imma wkoll tirrikjedi li tiġi segwita proċedura komplessa li tinvolvi li l-President ta' Malta tinnomina Ombudsman Temporanju u tagħtih il-ġurament tal-ħatra kull darba li l-Ombudsman ma jkunx f'qagħda li jeżerċita l-funzjonijiet tiegħu, anke jekk ikun assenti għal żmien qasir fuq xogħol. Dan kollu jista' jiġi evitat jekk l-Att dwar l-Ombudsman jiġi emendat biex jawtorizza lill-Ombudsman jaħtar wieħed mill-Kummissarji, li hu diġà Uffiċjal tal-Kamra u jgawdi l-istess immunitajiet u garanziji bħall-Ombudsman, jiġi mogħti l-kariga ta' Deputat Ombudsman anke jekk dan ikun għal żmien determinat.

2. Il-ħatra tal-Ombudsman u l-Kummissarji

Jidher li wasal iż-żmien ukoll li tiġi riveduta s-sistema ta' kif jiġu maħtura l-Ombudsman u l-Kummissarji biex tiġi assigurata aktar trasparenza u biex jiġu aċċertati, sa fejn possibbli, il-kompetenza u l-addattabbilità tal-persuni rakkomandati għall-ħatra. L-ispunt għal din ir-rakkomandazzjoni qed jittieħed mill-fatt tal-ftehim unanimu fil-Kamra tad-Deputati għall-emendi ċertament pożittivi fil-proċess tal-ħatra tal-ġudikanti. Xieraq li proċess simili jiġi użat fil-ħatra tal-Ombudsman Parlamentari u tal-Awditur Ġenerali li għandhom bil-liġi l-istatus ta' Imħallfin, kif ukoll fil-ħatra tal-Kummissarji u tad-Deputat Awditur Ġenerali, li anke jekk mhux espressament fil-liġi, għandhom *status* simili għal dak ta' Maġistrat.

Il-proċess propost għandu naturalment jiġi modifikat biex jikkonforma mal-leġislazzjoni dwar l-Ombudsman u l-Awditur Ġenerali kif ukoll mal-provvedimenti kostituzzjonali li jirregolawhom. Hu għalhekk issuġġerit li l-għażla finali tal-persuni rakkomandati għall-ħatra għandha tibqa' kif inhi illum jiġifieri bl-approvazzjoni ta' żewġ terzi tal-Membri tal-Parlament, fil-każ tal-Ombudsman, tal-Awditur Ġenerali u ta' Deputat ta' Awditur Ġenerali, waqt li fil-każ tal-Kummissarji fl-Uffiċċju tal-Ombudsman dawn jibqgħu jiġu maħtura bi ftehim bejn il-Prim Ministru u l-Kap tal-Oppożizzjoni u, fil-każ ta' nuqqas ta' qbil bejniethom, mill-Ombudsman Parlamentari. Għandu jkun hemm però *screening* tal-persuni li jkunu wrew interess fil-ħatra u applikaw biex jiġu ikkunsidrati għaliha. Dan l-i*screening* għandu jsir b'mod simili anke jekk bit-tibdil meħtieġ, għal dak li hemm issa ipprovdut għall-Kummissjoni tal-ħatriet ta' membri tal-ġudikatura. Għandha allura tiġi introdotta s-sistema ta' *expression of interest* minn dawk il-persuni li jkunu jixtiequ jiġu ikkunsidrati għall-ħatra kemm ta' Ombudsman kif ukoll ta' Kummissarji.

Fil-każ tal-ħatriet tal-Ombudsman u tal-Kummissarji hu issuġġerit li l-Kummissjoni tkun preseduta mill-President tal-Kamra tad-Deputati u tkun tinkludi l-Prim Imħallef, l-Avukat Ġenerali u l-President tal-Kamra tal-Avukati kif ukoll l-Awditur Ġenerali lkoll *ex officio*. L-Ombudsman m'għandux ikun membru ta' din il-Kummissjoni mhux l-anqas għaliex jista' jiġri li, f'każ ta' nuqqas ta' qbil dwar il-ħatra tal-Kummissarji, l-għażla determinanti tkun trid issir minnu.

Sa fejn possibbli dan il-proċess ta' sejħa għall-interess, *screening* u evalwazzjoni għandu jinbeda u jiġi mitmum b'mod li l-persuna magħżula għall-post tkun mgħarrfa bid-deċiżjoni almenu tliet xhur qabel id-data meta jkollha tieħu l-ħatra. Dan biex tingħatalha l-opportunità li tirregola kull attività personali jew professjonali, privata jew le, li jkollha u b'hekk tikkonforma mal-provvedimenti tal-Artikolu 4 tal-Att dwar l-Ombudsman. Provvediment li ma jippermettix li l-Ombudsman u l-Kummissarji jeżerċitaw xi attività professjonali, bankarja, kummerċjali jew ta' *trade union* jew kull attività oħra li ssir għall-profitt jew rikompens. F'dan ir-rigward jeħtieġ li jsiru linji gwida ċari kif għandhom ikunu regolati attivitajiet bħal dawn fiż-żmien ta' transizzjoni biex la jiġu preġudikati l-interessi tal-Ombudsman jew tal-Kummissarju eletti u lanqas dawk tal-klijenti tagħhom. Dan waqt li jiġu b'mod assolut imħarsa l-indipendenza, l-awtonomija u l-imparzjalità li jgawdu l-uffiċċji li għalihom ikunu ser jiġu maħtura.

3. Terminu tal-ħatra

Dan l-Uffiċċju ilu snin li irrakkomanda li t-terminu tal-ħatra tal-Ombudsman u tal-Kummissarji m'għandux jibqa' dak ta' ħames snin rinnovabbli għal terminu ieħor ta' ħames snin. Il-ħatra għandha tkun għal terminu wieħed ta' sebgħa jew disgħa snin. F'kull każ, terminu li għandu jkun twil biżżejjed biex jippermettilhom li jwettqu l-viżjoni tagħhom għall-Uffiċċju li jkunu ser jokkupaw. B'dan il-mod tiġi evitata l-inċertezza li inevitabbilment tinħoloq meta jkun ser jispiċċa l-ewwel terminu tal-ħatra kif ukoll tingħeleb it-tentazzjoni ta' manuvrar li jista' jinfluenza l-indipendenza tal-istituzzjoni u anke jikkundizzjona l-operat tagħha. Din hi, fil-fatt, is-sistema li qed tiġi użata fil-parti l-kbira tal-istituzzjonijiet Ewropej ta' din ix-xorta. Hu tajjeb li wieħed jitgħallem mill-esperjenza ta' ħaddieħor.

Finalment importanti li dawn l-emendi għal titjib istituzzjonali possibbilment isiru fi żmien qasir anke *in vista* tal-fatt illi s-sena d-dieħla jiskadi, skont il-liġi lkoll f'daqqa, l-ewwel terminu tal-Kummissarji u jrid allura jiġi ikkunsidrat it-tiġdid tal-ħatra tagħhom.

> *"Jidher li wasal iż-żmien ukoll li tiġi riveduta s-sistema ta' kif jiġu maħtura l-Ombudsman u l-Kummissarji biex tiġi assigurata aktar trasparenza u biex jiġu aċċertati, sa fejn possibbli, il-kompetenza u l-addattabbilità tal-persuni rakkomandati għall-ħatra."*

Titjib fl-operat tal-Istituzzjoni

Tisħiħ fl-investigazzjonijiet

Tisħiħ fl-investigazzjonijiet - biex iċ-ċittadin jingħata l-aħjar servizz

Element importanti fil-funzjoni tal-Ombudsman, huwa l-investigazzjoni tal-ilmenti li jirċievi mingħand iċ-ċittadini li jħossuhom li ġew trattati b'mod inġust u li jitolbu li jingħataw rimedju.

Kemm l-Ombudsman kif ukoll il-Kummissarji jinvestigaw varjetà wiesgħa ta' ilmenti mifruxa fuq medda ta' suġġetti varji li jaqgħu fir-responsabbiltà ta' diversi awtoritajiet pubbliċi, entitajiet u istituzzjonijiet u li jagħu fil-ġurisdizzjoni tal-Uffiċċju tal-Ombudsman. Fil-qadi tal-funzjoni tagħhom, l-Ombudsman u l-Kummissarji jeħtieġ li jkollhom sostenn qawwi minn tim ta' uffiċjali investigaturi kompetenti sabiex jiġi assigurat illi l-fatti ta' kull ilment jiġu stabbiliti bir-reqqa u b'mod korrett. Dawn l-Uffiċjali Investigaturi jeħtieġ li jinterpretaw u japplikaw l-istatuti komplessi u l-proċeduri li jiggvernaw oqsma ġodda fl-iżvilupp ekonomiku u soċjali.

Is-sezzjoni investigattiva, hija għalhekk pilastru importanti tal-istituzzjoni, li teħtieġ li kontinwament tiġi aġġornata biex tagħti l-aħjar servizz liċ-ċittadin.

Fejn wasalna s'issa

Fis-sentejn li għaddew bħala parti mir-ristrutturar intern li sar fl-operat ta' kif tiġi amministrata l-istituzzjoni kien ġie assigurat li s-sezzjoni tal-investigazzjonijiet tkun strutturata aħjar billi sar investiment fir-riżori umani sabiex tlaħħaq sewwa mal-ħtiġijiet tal-Ombudsman u l-Kummissarji. Dan biex ikunu jistgħu jinvestigaw l-ilmenti li jidħlu b'kompetenza u fi żmien raġjonevoli.

It-tieni pass kien, li bħala istituzzjoni nkejlu, il-mod kif dawk li jużaw is-servizzi tal-Uffiċċju tal-Ombudsman jaħsbuha fuq it-tmexxija tal-Uffiċċju. Dan b'mod ġenerali imma partikolarment fuq il-mod ta' kif jitmexxa il-proċess investigattiv. F'Ġunju 2015 sar stħarriġ tal-opinjoni pubblika ma' dawk illi fl-aħħar ħames snin użaw is-servizzi tal-Ombudsman u l-Kummissarji. Dan l-istħarriġ tana riżultati inkoraġġanti. Fost l-oħrajn wera kemm l-istituzzjoni tgawdi l-fiduċja tal-pubbliku għax irriżulta li 82% ta' dawk li użaw is-servizz tal-istituzzjoni huma kuntenti u sodisfatti bis-servizz li ngħataw. Dan l-istħarriġ indikalna liema proċessi u proċeduri jeħtieġ li jiġu indirizzati sabiex inkomplu ntejbu s-servizz għal dawk li jirrikorru għand l-Ombudsman biex jiksbu rimedju.

"Is-sezzjoni investigattiva hija pilastru importanti tal-istituzzjoni, li teħtieġ li kontinwament tiġi aġġornata biex tagħti l-aħjar servizz liċ-ċittadin."

Fattur ewlieni li ħareġ minn dan l-istħarriġ kien dwar it-tul ta' żmien tal-investigazzjoni ta' ilment. Irriżulta li 46% tal-ilmenti damu aktar minn sitt xhur biex jiġu konklużi waqt li dawk li stqarrew li kienu sodisfatti bit-tul tal-investigazzjoni kienu 52%. Mill-banda l-oħra, minn dan l-istħarriġ ħareġ ukoll illi 76% kienu sodisfatti bid-disponibilità tal-uffiċjali investigaturi u 63% qalu li kienu qed jiġu aġġornati kontinwament bil-proċess tal-investigazzjoni.

Dawn ir-riżultati fost l-oħrajn juru kif minkejja li ġeneralment dawk li jressqu l-ilment huma sodisfatti bis-servizz li ngħataw, hemm lok għal titjib fil-mod kif isiru l-investigazzjonijiet u li għandhom jiġu indirizzati d-diffikultajiet li l-uffiċjali investigaturi jiltaqgħu magħhom waqt li jkunu qed jinvestigaw l-ilmenti.

Ta' min jinnota ukoll, l-istatistika li ġiet ippubblikata fir-Rapport Annwali tal-2015 turi li anke jekk kien hemm żieda ta' 15% fl-ilmenti, ġiet irreġistrata wkoll żieda ta' 14% fil-każijiet li ngħalqu. Madanakollu, minkejja li kien hemm żieda fl-ammont ta' investigazzjonijiet magħluqa li kważi laħqet maż-żieda fl-ilmenti li daħlu, kien hemm ukoll żieda konsiderevoli ta' 22% fl-ilmenti pendenti sal-aħħar tas-sena.

Diffikultajiet waqt l-investigazzjoni

Huwa rikonoxxut illi dan id-dewmien fl-investigazzjonijiet u it-twettieq tar-rakkomandazzjonijiet magħmula jista' jiġi attribwit għal tlett fatturi ewlenin:

1. l-awtoritajiet pubbliċi jonqsu li jwieġbu fil-pront biex jagħtu l-informazzjoni meħtieġa jew jonqsu li jibagħtu r-risposti tagħhom għall-mistoqsijiet li jagħmlulhom l-uffiċjali investigaturi jew li jagħtu risposti inadegwati għax tkun nieqsa ir-rieda ta' koperazzjoni sħiħa għar-riċerka tal-verita;

2. Nuqqas tal-awtoritajiet pubbliċi li jimplimentaw fi żmien raġjonevoli rakkomandzzjonijiet magħmula biex jiġu rimedjati inġustizzji. Dan anke meta l-Opinjoni Finali tal-Ombudsman jew il-Kummissarji tkun fis-sens li min jilmenta ikollu id-dritt bil-liġi għal rimedju rakkomandat. Dan id-dewmien inġustifikat jiġri per eżempju, f'każijiet investigati mill-Kummissarju tas-Saħħa dwar ilmenti ta' pazjenti għall-kura li għaliha huma intitolati bil-liġi. Ir-raġuni ta' nuqqas ta' fondi li spiss tingħata hi inaċċettabli speċjalment meta l-eżerċizzju ta' diskrezzjoni mid-dipartiment twassal għal diskriminazzjoni impropja. Hemm każijiet li ilhom ikarkru xhur u dan mhux aċċettabli; u

3. ilmenti li jkunu jeħtieġu reviżjoni jew tibdil ta' proċessi u proċeduri amministrattivi li jinvolvu aktar minn entità waħda u li jieħdu l-ħin biex jitwettqu.

Apparti minn hekk, spiss l-uffiċjali investigaturi jkunu involuti f'eżerċizzji ta' medjazzjoni bejn dipartimenti differenti bil-ħsieb li jtejbu proċeduri li jkunu kawża ta' ilmenti ripetuti għax ikun hemm nuqqasijiet fis-sistemi amministrattivi jeħtieġ jiġu rimedjati.

Ombudsman *Charter*

Fl-ewwel snin tal-istituzzjoni, l-ewwel Ombudsman Parlamentari, is-Sur Joe Sammut kien stabilixxa *charter* li jimpenja lill-Ombudsman iżomm ma' ċerti linji gwida u kriterji li fuqhom għandha timxi l-istituzzjoni b'impenn lejn il-pubbliku. Ħafna minn dawn il-prinċipji għadhom fis-seħħ, jiġu addottati sal-lum u ġew minsuġa fl-operat tal-Istituzzjoni. Oħrajn ġew imtejjba u aġġornati għaż-żminijiet tal-lum. Xi snin ilu, minħabba li kien għaddej ristrutturar intern, u beda jsir tibdil u aġġornament, dan iċ-*charter* ma' baqax jintuża rigorożament. Għalhekk wasal iż-żmien li dan jiġi rivedut u aġġornat.

Issa li r-ristrutturar intemm u r-riorganizzazzjoni interna ilha taħdem għal aktar minn sena u qed tħalli l-frott, wasal iż-żmien biex l-Uffiċċju tal-Ombudsman jerġa' jkollu linji gwida li pero mhux biss jorbtu lil din l-istituzzjoni importanti imma ukoll jorbtu lill-amministrazzjoni pubblika.

Dan id-dokument ta' linji gwida importanti, bħala *Complaints Charter,* għandu jkun imfassal fost l-oħrajn fuq dawn il-prinċipji bażiċi li minn dejjem kienu l-pedamenti li fuqhom bena u mexa l-Uffiċċju tal-Ombudsman:

1. li jipprovdi servizz investigattiv professjonali, indipendenti u imparzjali mingħajr dewmien, b'mod ġust u b'sensittività;
2. li l-ilmenti jiġu investigati mingħajr formalità żejda;
3. li l-istituzzjoni tiġi milħuqa minn kulħadd;
4. li jiġu iffurmati opinjonijiet finali indipendenti u imparzjali; u
5. li jingħataw pariri lill-uffiċjali pubbliċi dwar ċirkostanzi li jwasslu għall-ilmenti jiġu mnaqqsa.

Dan iċ-*charter* jista' jagħti ukoll linji gwida ta' x'għandu jistenna l-pubbliku fuq dak li jirrigwarda tul taż-żmien tal-investigazzjoni. Dan però jista' biss isir jekk dan iċ-*charter* ikun jorbot u jżomm kontabbli ukoll lill-amministrazzjoni pubblika, biex fost l-oħrajn, tipprovdi l-informazzjoni kollha korretta meħtieġa biex l-ilment jiġi investigat fil-ħin.

It-triq 'l quddiem

Bil-għan ewlieni, li l-Ombudsman jaqdi l-funzjoni tiegħu ta' difensur taċ-ċittadin u li jkun il-kuxjenza tal-Amministrazzjoni Pubblika, l-istituzzjoni trid tkompli ttejjeb il-proċeduri biex jingħata l-aqwa servizz liċ-ċittadin. Matul is-sena li ġejja, l-Uffiċċju tal-Ombudsman se jkompli jimpenja ruħu biex jara li jkun hemm aktar koordinament, sinerġija u kooperazzjoni bejn il-komponenti tas-sezzjoni investigattiva, li jiġi mfassal aħjar l-operat u li dan isir dejjem aktar effiċjenti.

Għandu fost l-oħrajn ikun hemm monitoraġġ kostanti u kollettiv dwar il-mod kif ikunu qed jitmexxew l-investigazzjonijiet. Għandu jkun hemm koerenza u aktar uniformità fil-proċess investigattiv u fl-opinjonijiet finali. Għandhom jiġu ukoll identifikati mekkaniżmi ta' verifika interni li jsiru b'mod regolari biex jidentifikaw x'inhuma r-raġunijiet li qed ixekklu milli l-investigazzjonijiet jiġu konklużi fl-iqsar żmien possibbli.

Din il-verifika trid mhux biss issir b'mod ġenerali biex tiddetermina l-effiċjenza tas-sistema ta' investigazzjoni imma ukoll b'mod partikolari biex tistabbilixxi l-progress reġistrat f'kull każ partikolari u jittieħdu l-passi meħtieġa biex il-problemi jiġu indirizzati. F'dan ir-rigward hi meħtieġa konsultazzjoni regolari bejn l-Ombudsman, il-Kummissarji, il-Kap tat-Taqsima Investigattiva u l-investigaturi nfushom fuq livell kollettiv u individwali. Dan biex tinħoloq u tiġi mantnuta dik is-sinerġija meħtieġa biex it-taqsima investigattiva taħdem bħala tim u tassigura li l-ebda investigazzjoni ma ddum aktar minn dak li hu meħtieġ.

Dan jista' isir possibbli ukoll b'investiment ta' *Case Management System* ġdid li hu maħsub li jsir matul is-sena li ġejja. Dan kollu għandu jgħin biex jiġu identifikati miżuri biex jitħaffef il-proċess.

Dawn il-miżuri, ma jridux jittieħdu waħidhom. Għandhom ikunu parti minn aġġornament kontinwu li jsir fl-istituzzjoni li dejjem sabet u straħet fuq il-kooperazzjoni u determinazzjoni tal-impjegati f'kull sezzjoni u livell.

"L-uffiċjali investigaturi huma spiss involuti f'eżerċizzji ta' medjazzjoni bejn dipartimenti differenti bil-ħsieb li jtejbu proċeduri li jkunu kawża ta' ilmenti ripetuti għax i kun hemm nuqqasijiet fis-sistema amministrattiva"

Problemi fl-amministrazzjoni pubblika li jeħtieġu attenzjoni

A. Il-privatizzazzjoni ta’ Servizzi Esssenzjali
B. Leġislazzjoni li tirregola l-*lobbying*

Problemi fl-amministrazzjoni pubblika li jeħtieġu azzjoni

A. Il-Privatizzazzjoni ta’ Servizzi Essenzjali

Materja li qed tippreokkupa l-Ombudsman

Materja li qed tippreokkupa lill-Ombudsman u li fil-fehma tiegħu jeħtieġ li tiġi indirizzata hija l-privatizzazzjoni, totali jew parzjali, ta’ servizzi essenzjali li kienu jingħataw mill-Gvern jew minn aġenziji tiegħu jew minn soċjeta li fiha għandu il-kontroll effettiv tal-ismha u li qed issa jingħataw jew se jingħataw mill-privat. Dan l-Uffiċċju f’diversi okkażjonijiet fil-passat attira l-attenzjoni tal-pubbliku għall-fatt li, bħala riżultat dirett tal-privatizzazzjoni tal-għoti ta’ servizzi essenzjali qabel mogħtija mill-Gvern jew mill-aġenziji pubbliċi, il-protezzjoni taċ-ċittadin kontra l-amministrazzjoni ħażina f’dawk is-setturi kienet qed tiġi bil-mod il-mod imdgħajjfa jew imxejjna.

Privatizzazzjoni - proċess pożittiv iżda riskjuż

Mhux diskuss illi l-proċess ta’ privatizzazzjoni hu mezz effettiv kif tiġi assigurata l-effiċjenza ta’ servizz kif ukoll is-sostenibbiltà tiegħu. Meta l-privatizzazzjoni ssir b’mod korrett u tirnexxi m’hemmx dubju li tkun pass fid-direzzjoni tajba u ta’ min jinkurraġġiha. Ma kellhiex però issir b’mod li filwaqt li l-konsumatur u l-klijent jakkwistaw servizz aħjar u aktar effiċjenti, huma jitilfu fil-proċess id-dritt li għandhom illum li jirrikorru għand l-Uffiċċju tal-Ombudsman biex jipproteġu d-drittijiet tagħhom kontra l-amministrazzjoni ħażina fl-għoti ta’ dawn is-servizzi.

In fatti sa mill-2010 u anke qabel, l-Ombudsman kien beda jenfasizza r-realtà ta’ dan ir-riskju billi l-proċess ta’ privatizzazzjoni ta’ servizzi pubbliċi, kemm totalment kif ukoll bi sħab mal-privat, kien diġà allura beda jiġi utilizzat bħala strument effettiv ta’ ippjanar ekonomiku biex tiżdied l-effiċjenza fl-amministrazzjoni pubblika. Fil-fatt fir-Rapport Annwali ta’ dik is-sena kien ingħad hekk-

> *“This shift in service delivery and in the status of these service providers which took the form both of the sale of public assets in the contracting out of strategic services provided by the State was meant to achieve an improvement in the delivery of these services coupled with the activities of Government resources towards more essential areas and release in the wake of economic liberalisation and reform programmes. It was also accompanied in turn by the escape of these sectors and their migration away from the Ombudsman’s purview.”*

F’dak iż-żmien il-preokkupazzjoni tal-Ombudsman kienet fir-rigward ta’ servizzi essenzjali bħat-telekomunikazzjoni, trasport, posta u servizzi bankarji. Illum il-proċess kompla jirranka u qiegħed u ser jestendi għal servizzi daqstant essenzjali imma iżjed vitali bħal dawk fl-oqsma tal-enerġija u s-saħħa. Il-politika ta’ privatizzazzjoni għandha ovvjament vantaġġi sostanzjali, mhux lanqas li hi mezz li jiġi attirat investiment barrani lejn l-ekonomija u li jżomm is-servizzi f’kuntatt kontinwu ma’ avvanzi li jsiru f’pajjiżi ferm

akbar minna kemm fir-rigward tal-kwalità tas-servizz kif ukoll tal-*management* tiegħu. Apparti dan, il-proċess ta' privatizzazzjoni qed jiġi xprunat mill-ħtieġa li Malta żżomm ruħha aġġornata mad-Direttivi Ewropej li jesiġu illi l-Gvern għandu aktar u aktar jaġixxi bħala regolatur tal-attività ekonomika milli jipprovdi huwa stess is-servizz.

Meta l-Gvern jitlef il-kontroll effettiv tal-ishma

Mill-banda l-oħra però, anke minħabba li ċ-ċokon tal-pajjiż u l-limitazzjonijiet tiegħu meta l-privatizzazzjoni tkun sħiħa b'mod li l-Gvern l-anqas jibqa jkollu l-kontroll effettiv tal-ishma tas-soċjetà li tkun ser tipprovdi s-servizz, ikun spiss qiegħed jiġi kreat monopolju privat f'dak il-qasam b'mod li ċ-ċittadin ikun kostrett illi jirrikorri għal dik is-soċjetà għas-servizz. Bħala konsegwenza jkun tilef b'riżultat tal-privatizzazzjoni, id-dritt li jirrikorri għand l-Ombudsman u allura jkun qed jiġi preġudikat id-dritt tiegħu li jassigura għoti ta' servizz amministrat tajjeb b'mod ġust, mingħajr diskriminazzjoni improprja u nieqes mill-abbuż.

Naturalment aktar ma tkun vitali n-natura tas-servizz, akbar ikun hemm il-ħtieġa li ċ-ċittadin jibqgħalu aċċess għall-protezzjoni li illum igawdi. Għandu jkun hemm qbil fuq il-fatt li jekk dawn is-*service providers* privati ma jibqgħux suġġetti għall-iskrutinju ta' awtorità indipendenti u awtonoma bħall-Ombudsman li jista' jassigura servizz ġust, trasparenti u kontabbli fir-rispett tar-regoli ta' amministrazzjoni tajba, dan jkun pass negattiv u retrogradu.

Iċ-ċittadin ikun qed jitlef dak li akkwista tul dawn l-aħħar għoxrin sena li fihom seta' jirrikorri għand l-Ombudsman biex jipproteġih kontra l-qawwa tal-Gvern u tal-amministrazzjoni pubblika. Protezzjoni li jitlef meta l-aktar li għandu bżonnha kontra l-qawwa ta' *service provider* privat li spiss ser igawdi monopolju u li jkun motivat prinċipalment mill-profitt u mhux neċessarjament mill-ġid komuni.

Lanqas m'huwa konvinċenti l-argument illi l-konsumatur jew il-klijent dejjem jibqagħlu l-jedd li jirrikorri għall-protezzjoni ta' organizzazzjonijiet li jgħinu lill-konsumatur jew għat-tribunali. Spiss din it-triq twila hi għal ħafna imprattikabbli. In-natura tas-servizz fil-protezzjoni li jista' jagħti l-Uffiċċju tal-Ombudsman hi għal kollox differenti.

"Bħala konsegwenza tal-privatizzazzjoni, iċ-ċittadin ikun tilef id-dritt li jirrikorri għand l-Ombudsman u allura jkun ġie preġudikat id-dritt tiegħu li jassigura għoti ta' servizz amministrat tajjeb b'mod ġust, mingħajr diskriminazzjoni improprja u nieqes mill-abbuż."

Aspetti oħra importanti

Hemm imbagħad aspetti oħra importanti li għandhom jiġu rilevati u li ma jistgħux jiġu għal kollox traskurati. Dawn jinkludu:

1. Ir-realtà li ċ-ċittadini jitilfu d-dritt li jirrikorru għand l-Ombudsman hi konsegwenza inevitabbli tal-fatt illi mal-privatizzazzjoni l-Ombudsman jitlef il-ġurisdizzjoni li għandu illum illi jinvestiga l-għoti ta' servizzi essenzjali provduti mill-Gvern jew mill-awtoritajiet pubbliċi. L-Ombudsman jista' jinvestiga l-aġir ta' soċjetajiet privati biss jekk il-Gvern jew awtorità tiegħu kellhom l-maġġoranza tal-ishma fihom jew kontroll effettiv tagħhom. Kontroll effettiv ifisser illi l-aħħar kelma tkun jew tal-Gvern jew tal-awtorità pubblika bis-saħħa tal-ishma li jkollhom fis-soċjetà. Mhux biżżejjed li jkollhom vuċi, anki jekk determinanti, fil-*managament*, tas-soċjetà jew f'xi parti minnha jew f'xi aspett determinanti tas-servizzi li toffri.

2. Dan ifisser li l-Ombudsman ma jkollux ġurisdizzjoni fuq soċjetà li fiha l-Gvern jew awtorità pubblika ma jkollhomx tali kontroll effettiv. Dan lanqas fuq dawk is-servizzi li s-soċjetà tkun marbuta tagħti lill-Gvern jew lill-awtorità pubblika bis-saħħa ta' xi kuntratt ta' trasferiment jew xort'oħra. L-għoti ta' dawk is-servizzi essenzjali mill-Gvern permezz tal-privat ma jkunx jista' jiġi investigat mill-Ombudsman. Is-soċjetà li tkun qiegħda trendi dak is-servizz ma tkunx marbuta li tosserva l-prinċipji li jiggvernaw l-amministrazzjoni pubblika tajba.

Dan il-fatt, jekk iseħħ, ikun indubbjament wieħed retrogradu għaliex dawn l-iżviluppi spiss jinvolvu servizzi essenzjali bħall-enerġija u s-saħħa li fl-għoti tagħhom iċ-ċittadin jistħoqqlu l-ogħla protezzjoni. Biżżejjed jingħad per eżempju illi hemm direttiva tal-Unjoni Ewropeja li tesiġi li l-pajjiżi membri għandu jkollhom Ombudsman għall-Enerġija. Dan proprju biex jassigura li tali protezzjoni tkun dejjem aċċessibbli għall-konsumatur indipendentement minn rimedji oħra li dan jista' jkollu taħt liġijiet oħra biex jissalvagwardja l-interessi tiegħu.

3. Is-sitwazzjoni ssir aktar komplessa u gravi meta ċ-ċaħda tal-jedd li ċ-ċittadin jirrikorri għand l-Ombudsman fir-rigward tal-għoti tas-servizz essenzjali ma tkunx estiża mat-territorju nazzjonali kollu imma tkun limitata għall-parti minn dan it-territorju. Hekk jista' jiġri per eżempju, fost oħrajn, fil-każ tal-privatizzazzjoni proposta tal-Isptar Ġenerali ta' Għawdex li jidher li ser ikun fdat f'idejn kumpanija privata li fiha l-Gvern ma jidhirx sa issa, li ser ikollu l-maġġoranza tal-ishma jew kontroll effettiv tal-ishma tagħha. Jidher li ser ikun hemm però obbligi kontrattwali li din il-kumpanija privata tipprovdi għall-Għawdxin servizz ta' sptar ġenerali jipprovdi kura ta' saħħa pubblika. F'dak ix-xenarju, kif inhu sa issa magħruf, l-Għawdxin u kull min juża l-faċilitajiet ta' dak l-isptar privat anke jekk a karigu tal-Gvern, kif ukoll l-impjegati jidher li ser jitilfu l-protezzjoni tal-Ombudsman u tal-Kummissarju għas-Saħħa fl-Uffiċċju tiegħu. Dan ikun jammonta għal diskriminazzjoni improprja kontra sezzjoni tal-pajjiż li m'għandhiex tkun aċċettata.

4. Il-Kummissarju għas-Saħħa kien preokkupat b'din is-sitwazzjoni u fis-6 ta' Lulju 2016 kiteb lill-Ministru għas-Saħħa u talbu jagħtih informazzjoni li tassigurah illi fil-proġetti tal-*private public partnerships* għall-għoti ta' servizz essenzjali ta' saħħa pubblika mill-privat ma jkunux ippreġudikati d-drittijiet taċ-ċittadin li jirrikorri għall-protezzjoni tal-Ombudsman u tal-Kummissarju għas-Saħħa fl-uffiċċju tiegħu.

5. Aspett ieħor xejn anqas importanti li għalih irrefera ukoll il-Kummissarju huwa r-riskju reali illi impjegati fis-servizz pubbliku li jiġu trasferiti għal dawn il-kumpaniji privati, kemm fis-settur tas-saħħa (kif ukoll fis-settur tal-enerġija), jistgħu jitilfu d-dritt

li jitolbu l-protezzjoni tal-Uffiċċju tal-Ombudsman. Dan anki jekk taħt l-arranġamenti li jsiru, dawn l-impjegati jibqgħu meqjusa li huma fis-servizz tal-Gvern jew ta' awtorità pubblika u jitħallsu minnhom. Jekk dawn l-impjegati jkunu jirrispondu direttament għall-*management* tal-kumpanija privata li magħha jkunu jaħdmu, l-Ombudsman ma jkollu ebda ġurisdizzjoni biex jinvestiga ilmenti ta' inġustizzja jew amministrazzjoni ħażina.

6. L-ittra tas-6 ta' Lulju tispjega b'mod ċar il-ħsieb tal-Kummissarju. Hu jirrileva fost l-oħrajn illi:

"a) l-ġurisdizzjoni tal-Ombudsman ma testendix għall-korpi statutorji, soċjetajiet jew entitajiet oħra li fihom il-gvern ma jkollux il-kontroll tal-ishma jew li fuqhom ma jkollux kontroll effettiv skont kif provdut f'dan is-sub-artikolu;

b) biex l-Ombudsman u l-Kummissarju għas-Saħħa jkunu jistgħu jinvestigaw ilmenti kontra tali soċjetà privata li obbligat ruħha li tipprovdi servizz ta' saħħa pubblika, hu meħtieġ li jkun aċċertat li l-Gvern ikollu l-maġġoranza tal-ishma fiha jew alternattivament, illi l-istatut tas-soċjetà jkun jipprovdi li l-Gvern iżomm f'idejh, b'xi mod mhux neċessarjament b'maġġoranza numerika tal-ishma, il-kontroll effettiv tagħhom. Dan b'mod li allura, f'kull ċirkostanza l-Gvern ikollu l-aħħar kelma dwar l-istess ishma.

Il-kontroll effettiv li teżiġi l-liġi ma jippermettix għal sitwazzjonijiet ta' Joint Management fejn l-aħħar kelma ma tkunx tal-amministrazzjoni pubblika. Lanqas tippermetti li l-Ombudsman u l-Kummissarju għas-Saħħa jkollhom ġurisdizzjoni fuq xi parti mis-servizz tas-saħħa pubblika mmexxi u provdut minn kumpanija privata bħala parti mill-attività kummerċjali tagħha, jekk u sakemm il-Gvern ma jkollux kontroll effettiv tal-ishma tagħha.

Fil-passat l-Ombudsman kellu diġà l-opportunità illi jiġbed l-attenzjoni tal-opinjoni pubblika għall-fatt illi ċ-ċittadin kien f'riskju reali illi jitlef il-protezzjoni li kien intitolat għaliha taħt l-Att dwar l-Ombudsman, bħala riżultat tal-privatizzazzjoni, sħiħa jew parzjali, ta' servizz essenzjali pubbliku meta dan jiġi ġestit minn intrapriża privata.

Żvilupp bħal dan li jinvolvi element qawwi ta' privatizzazzjoni jista' jkun ta' benefiċċju kbir għall-pajjiż. Però dan m'għandux jsir b'mod li jitnaqqru l-jeddijiet taċ-ċittadin li jkun lilu garantit is-servizz essenzjali ta' saħħa pubblika, mogħti fir-rispett sħiħ tar-regoli ta' amministrazzjoni pubblika tajba, taħt il-ħarsien tal-Ombudsman u bil-garanziji li dan l-Uffiċċju jipprovdi f'dan il-kuntest.

In-nuqqas ta' informazzjoni, korretta u f'waqtha min-naħa tal-amministrazzjoni dwar in-natura tal-ftehim milħuq, il-modalitajiet kif għandu jingħata dan is-servizz pubbliku essenzjali, fosthom il-kontroll u l-verifika tas-sistemi ta' tmexxija u lil min ser jirrispondu l-professjonisti u impjegati li jipprovdu s-servizz, qed ipoġġi lill-Ombudsman u lill-Kummissarju għas-Saħħa fl-impossibilità li jiddeterminaw jekk, bħala riżultat tal-ftehim milħuq, kienx ser jibqagħlhom ġurisdizzjoni biex jinvestigaw ilmenti u jissindikaw it-tmexxija tas-soċjetà/soċjetajiet fdati u obbligati mill-Gvern li jipprovdu servizz ta' saħħa pubblika."

Il-Kummissarju tas-Saħħa allura fittex f'dan il-kuntest li jiġi assigurat anke f'dan l-istadju bikri, illi:

"1) il-Gvern ser ikollu kontroll tal-ishma jew kontroll effettiv fuqhom fit-termini tal-Artikolu 12(2) tal-Att dwar l-Ombudsman fuq ċitat, b'mod illi jiġi aċċertat li l-Ombudsman u l-Kummissarju għas-Saħħa jibqa' jkollhom ġurisdizzjoni fuq is-soċjetajiet li magħhom intlaħaq ftehim dwar l-isptarijiet fuq imsemmija. Dan fl-interess tal-pazjenti u biex tiġi garantita l-kwalità tas-servizz li għalih huma intitolati bħal kull ċittadin ieħor; kif ukoll fl-interess tal-professjonisti u ħaddiema li ser jipprovdu s-servizz biex ikun garantit li, waqt li jibqgħu impjegati tas-servizz pubbliku, ma jitilfux il-protezzjoni tal-Uffiċċju tal-Ombudsman li illum għandhom; u

2) f'każ li dan mhux il-każ, qed infittex li niġi informat x'passi leġislattivi bi ħsiebha tieħu l-amministrazzjoni biex tassigura li l-jeddijiet li għandhom illum iċ-ċittadini u l-pazjenti taħt l-Att dwar l-Ombudsman biex iħarsu s-servizz essenzjali ta' saħħa pubblika li għalih huma intitolati jibqgħu bla mittiefsa. Assigurazzjoni simili hija meħtieġa ukoll fir-rigward tal-professjonisti u l-impjegati li jibqgħu jgawdu l-protezzjoni li għalih huma intitolati taħt l-istess Att bħala uffiċjali fis-servizz pubbliku."

Laqgħa mal-Ministru tas-Saħħa

Sewwa jingħad li, wara din l-ittra, fuq inizjattiva tal-Ministru tas-Saħħa saret laqgħa mal-Kummissarju għas-Saħħa li fiha ġew diskussi l-implikazzjonijiet tal-privatizazzjoni u l-effett li jista' ikollha fuq iċ-ċittadin li jirrikorri għand l-Ombudsman.

Il-Ministru aċċerta lill-Kummissarju għas-Saħħa, li l-ftehim milħuq mal-operatur privat f'dan ir-rigward ma kienx ser jaffettwa negattivament lil min jirċievi s-servizz. Dan għandu jirriżulta anke mill-kuntratti relattivi li għandhom jiġu ippubblikati sa l-aħħar ta' din is-sena.

Sitwazzjonijiet li jeħtieġu attenzjoni u riflessjoni

L-Ombudsman jistieden lill-Kamra biex tieħu nota ta' dawn is-sitwazzjonijiet li qed jiżviluppaw li fil-fehma tiegħu jeħtieġu attenzjoni. Għandu jiġi eżaminat jekk l-Ombudsman għandux ikollu rwol fid-difiża tad-drittijiet taċ-ċittadin u tal-prattiċi korretti fil-*management* ta' servizzi essenzjali pubbliċi provduti mill-privat. Għandu jiġi ikkunsidrat jekk l-attivitajiet fl-oqsma tal-privat li jinvolvu dmirijiet ta' servizz pubbliku għandhomx jaqgħu direttament taħt l-iskrutinju tal-Ombudsman li naturalment ikun limitat għall-għoti tas-servizz essenzjali lill-klijent jew konsumatur u li bl-ebda mod ma jinċidi fuq attivitajiet oħra ta' natura kummerċjali tas-soċjetajiet privati li jipprovdu tali servizz.

F'dan il-kuntest, l-Ombudsman jirrakkomanda riflessjoni dwar jekk għandhomx isiru emendi fil-liġi tal-Ombudsman u oħrajn li jassiguraw li ma jiġix imdgħajjef jew imxejjen il-jedd taċ-ċittadin għall-protezzjoni tal-Uffiċċju tiegħu fl-għoti ta' servizz essenzjali lilu garantiti mill-Istat.

B. Leġislazzjoni li tirregola l-*lobbying*

B. Leġiżlazzjoni li tirregola l-*lobbying*

Il-*lobbying* u l-jedd għall-informazzjoni

Waqt li l-funzjoni primarja tal-Ombudsman tibqa' dik li jkun it-tarka taċ-ċittadin kontra l-amministrazzjoni ħażina, l-abbuż tal-poter u l-inġustizzja, hu rwol daqstant importanti dak li jassigura amministrazzjoni pubblika miftuħa, trasparenti u kontabbli. It-trasparenza u l-kontabilità jistgħu biss jiġu assigurati jekk l-amministrazzjoni pubblika twettaq id-dmir tagħha li xxandar informazzjoni korretta u f'waqtha dwar il-ħidma tagħha.

L-Ombudsman f'diversi okkażjonijiet, fosthom fl-Ombudsplan tas-sena l-oħra diġà kellu okkażjoni jirreferi għal din il-kwistjoni importanti li kienet qed tkun kawża ta' diżgwid u li kien jeħtieġ li tiġi dibattuta u regolata.

Hu jinnota b'sodisfazzjon li l-Gvern lest jippubblika sal-aħħar tas-sena kuntratti konklużi li jolqtu mill-qrib l-amministrazzjoni ta' aspetti vitali fil-pajjiż bħall-enerġija u s-saħħa. Jibqa' dejjem punt ta' kontroversja li għandu jiġi dibattut u definit meta hu l-waqt ġust u sewwa li informazzjoni bħal din tiġi pubblikata biex verament ikun hemm skrutinju effettiv mill-Parlament u l-opinjoni pubblika.

L-obbligu tal-Istat li jippubblika l-informazzjoni li għaliha ċ-ċittadin hu intitolat kien is-suġġett ta' *Roundtable* li saret f'Novembru li għadda fl-okkażjoni tal-laqgħa f'Malta tal-*Public Service Ombudsman Group* tar-Renju Unit li jinkludi r-Repubblika tal-Irlanda, Malta u Ġibiltà u li fiha ipparteċipaw fost oħrajn, rappreżentanti taż-żewġ naħat tal-Kamra. Waqt id-dibattitu l-Ombudsman tar-Repubblika tal-Irlanda, li huwa ukoll il-Kummissarju tal-Informazzjoni ta' dak il-pajjiż u viċi-President tal-*International Ombudsman Institute*, enfasizza r-rabta li hemm bejn l-obbligu tal-Istat li jinforma u l-fenomenu relattivament ġdid, tal-*lobbying*.

> *"Naturalment meta l-*lobbying* *isir b'mod miftuħ u trasparenti hu intrinsikament eżerċizzju demokratiku. Mill-banda l-oħra, meta għall-kuntrarju l-*lobbying* *ma jkunx miftuħ u trasparenti imma jsir bil-ħabi jista' jagħti lok għal qerq u korruzzjoni"*

Il-*lobbying* espressjoni ta' demokrazija

Il-"*lobbyist*" hu essenzjalment definit bħala persuna jew gruppi ta' persuni li jipprova/w jinfluenza/w lil-leġislatur jew awtorità pubblika fuq kif għandha tittieħed deċiżjoni. Fih innifsu l-*lobbying*, meta dan isir kif suppost, jitqies li hu proċess pożittiv u leġittimu. Biżżejjed jingħad illi fi Brussell biss hu ikkalkolat illi hemm bejn 15 u 30 elf *lobbyists*. Il-*lobbying* hu espressjoni ta' proċess demokratiku għaliex iġib 'l quddiem fehmiet dwar kwistjonijiet li jinteressaw lill-persuni u li dwarhom min jamministra hu inkuraġġit li jieħu deċiżjoni b'ċertu mod u mhux mod ieħor. Meta indirizzat lejn l-amministrazzjoni pubblika, l-*lobbying* m'hu xejn ħlief tentattiv biex jinfluenza deċiżjonijiet li għandhom jagħmlu uffiċjali tal-Gvern, b'mod speċjali leġislaturi u membri ta' aġenziji regolatorji. Il-*lobbying* isir minn ħafna tipi ta' nies, assoċjazzjonijiet u gruppi organizzati, fosthom individwi fis-settur privat, korporazzjonijiet, leġislaturi u uffiċjali pubbliċi, kif ukoll gruppi b'interess speċjali u NGOs.

Naturalment meta l-*lobbying* isir b'mod miftuħ u trasparenti biex ġenwinament javvanza fehmiet jew interessi anke settorjali, imma dejjem għall-ġid komuni, hu intrinsikament eżerċizzju demokratiku immirat fuq kollox biex jakkwista informazzjoni mill-amministratur pubbliku, li biha tiġi iffurmata l-opinjoni pubblika. Mill-banda l-oħra, meta għall-kuntrarju l-*lobbying* ma jkunx miftuħ u trasparenti imma jsir bil-ħabi u spiss bil-għan waħdieni biex javvanza interessi partikolari, jista' jagħti lok għal qerq u korruzzjoni.

Bosta pajjiżi bħal Malta, fejn ma teżistix leġislazzjoni li tirregola l-*lobbying*, dan in-nuqqas hu ġustifikat bil-fatt illi delitti f'dan il-qasam huma regolati minn provvedimenti fil-Kodiċi Kriminali u liġijiet oħra kontra *Trading in influence*, li jipprojbixxu influenza indebita għall-gwadann personali kif ukoll minn provvedimenti oħra li jirregolaw il-korruzzjoni ta' uffiċjali pubbliċi. Din il-leġislazzjoni mhux neċessarjament hi adegwata biex tagħmel tajjeb għall-fenomenu ġdid tal-*lobbying* u l-abbużi kriminużi li jista' jipprovoka.

Arma li taqta' miż-żewġ naħat

L-etika u l-morali tal-*lobbying* huma allura xafra li taqta' miż-żewġ naħat. Il-*lobbying* hu ta' min jistmerru meta l-implikazzjoni hi li persuni b'saħħa soċjo-ekonomika qawwija jittantaw jikkorrompu l-liġi jew jagħwwġuha b'mod li ma tibqax ġusta, u dan biex javvanzaw l-interessi personali tagħhom. L-istess jiġri meta persuni li għandhom id-dmir li jaġixxu għan-nom ta' ħaddieħor, bħal persuni eletti li obbligati jħarsu l-jeddijiet tal-kostitwenti tagħhom, jew amministraturi pubbliċi li għandhom l-obbligu li jaġixxu fl-interess tal-ġid komuni, jagħmlu gwadann personali billi jilleġislaw jew jieħdu deċiżjonijiet amministrattivi fl-interess ta' xi persuni privati li b'hekk jakkwistaw vantaġġ li għalih ma jkunux intitolati.

In-nuqqas ta' uffiċjali pubbliċi li jservu l-interess pubbliku bħala riżultat ta' *lobbying* minn persuni b'interessi speċjali li jista' jwassal għall-korruzzjoni ta' dawk l-uffiċjali, huwa konsegwenza ta' dan il-konflitt ta' interess u abbuż ta' proċess demokratiku fih innifsu pożittiv. Mill-banda l-oħra, *lobbying* li jsir b'mod miftuħ u trasparenti hu arma effettiva kontra l-korruzzjoni u l-possibilità li oħrajn jabbużaw mil-*lobbying* għall-interessi tagħhom. Huwa ukoll arma effettiva meta jassigura illi l-interessi tal-minoranza jiġu ġustament imħarsa kontra t-tirannija tal-maġġoranza. Il-*lobbying* fil-fatt ikun effettiv meta jagħti vuċi lil min m'għandux biex iwassal il-messaġġ tiegħu għand dawk li finalment għandhom jiddeċiedu. Dan spiss fuq kwistjonijiet vitali u dana fi spirtu ta' dibattitu miftuħ u sewwa informat.

Il-*lobbying* u l-UE

Għandu jingħad illi l-*lobbying* fl-isfond tal-Unjoni Ewropea beda jiġi organizzat u rikonoxxut, lil hinn mill-hekk imsejjaħ *lobbying* diplomatiku fl-ogħla livell, fl-aħħar tas-sebgħinijiet tas-seklu l-ieħor, meta saret l-ewwel elezzjoni għall-Parlament Ewropew fil-1979. Il-ħtieġa li jinħolqu dawn iċ-ċentri ta' informazzjoni organizzati biex jinfluenzaw deċiżjonijiet f'dak il-Parlament inħasset primarjament mill-bżonn li jkun hemm għarfien aħjar dwar leġislazzjoni proposta billi jingħata liċ-ċittadini tagħrif f'waqtu u korrett dwar il-kontenut tagħha.

Is-sisien tal-*lobbying* hu għalhekk intrinsikament marbut mal-bżonn li tiġi provduta informazzjoni dwar l-amministrazzjoni pubblika u allura mad-dritt taċ-ċittadin li jkun mgħarraf b'dik l-informazzjoni u l-obbligu tal-Istat li jagħtiha. Permezz tal-*lobbying* iċ-

ċittadin jakkwista mezz ieħor kif jista', attivament u effettivament, jinfluenza l-proċess leġislattiv u amministrattiv. Bħal kull ħaġa oħra attività tajba tista' tiġi użata jew abbużata.

L-esperjenza f'dan l-aħħar snin, kemm fir-rigward tal-Unjoni Ewropea kif ukoll f'pajjiżna uriet li meta l-*lobbying*, kemm fuq bażi personali kif ukoll ta' gruppi ta' nies jew entitajiet, jiġi użat għall-skop ta' gwadann indebitu, dan jista' jwassal għal tentattiv ta' korruzzjoni ta' politiċi u uffiċjali pubbliċi u jista' iwassal biex jinfluenza negattivament u saħansitra jħassar proċessi amministrattivi u leġislattivi. Aktar ma jkunu kbar l-interessi involuti u b'saħħithom il-*lobbyists* u l-vantaġġi indebiti li jesiġu fil-kampanja tagħhom, akbar tkun il-ħsara lill-proċess demokratiku li jiggarantixxi governanza pubblika miftuħa, trasparenti u kontabbli. Ħsara li tista' tkun tant kbira li tkun anke tikkostitwixxi prattiċi korrotti elettorali li jkunu determinati fl-għażliet tal-elettorat. Ħsara li tkun aggravata jekk *lobby* ta' din ix-xorta iwassal għall-wiegħda ta' appoġġ elettorali fid-dawl ta' assigurazzjoni li t-talbiet magħmula mil-*lobbyists* jiġu milqugħa meta jkun il-waqt. Il-ħażin hu li ftehim bħal dan jibqa' mistur mill-elettorat. Biżżejjed issir referenza, bħala eżempju, għall-akkużi li saru fir-Renju Unit f'dawn l-aħħar xhur dwar tixrid ta' informazzjoni falza minn *lobby groups* li għamlu kampanja favur il-Brexit.

Appena l-*lobbying* beda jiġi organizzat fl-Ewropa u beda jkun effettiv biex jinfluenza l-organi leġislattivi u amministrattivi anke f'livell ta' Unjoni Ewropea u l-pajjiżi mseħbin fiha, inħasset il-ħtieġa li din il-forma relattivament ġdida ta' espressjoni demokratika tiġi b'xi mod regolarizzata biex ma tagħtix lok għall-abbuż.

In fatti, żmien ilu l-OECD kienet qablet fuq prinċipji li għandhom jirregolaw il-*lobbying* u irrakkomandat lill-pajjiżi msieħba biex joħolqu mekkaniżmi effettivi ta' kontroll biex jassiguraw trasparenza u integrità kemm f'dawk li jagħmlu l-*lobbying* kif ukoll fil-leġislaturi u amministraturi pubbliċi li jkunu b'xi mod involuti fih.

Fl-iskorta ta' dawk il-prinċipji, il-Kunsill tal-Ewropa u l-Unjoni Ewropea wara diversi snin ta' dibattitu, ippromolgaw fil-5 ta' Ġunju 2009 Kodiċi ta' Kondotta Ewropew għal *lobbying*. Wara l-iffirmar ta' ftehim bejn il-Parlament Ewropew u reġjonali u l-Kummissjoni Ewropea f'April 2014, twaqqaf *Transparency Register* għall-Unjoni li jirregola r-reġistrazzjoni tal-*lobbyists*, fost oħrajn, li jaħdmu fi ħdan istituzzjonijiet Ewropej u dan bħala miżura biex tiġġieled influwenza indebita fid-deċiżjonijiet u l-korruzzjoni.

L-Ombudsman tal-Unjoni Ewropea, Mrs Emily O'Reilly, ilha dawn l-aħħar sentejn taħdem biex tissensibilizza l-pajjiżi Membri biex jippromwovu t-trasparenza fil-*lobbying* fil-livelli kollha. Dan mhux biss tal-istituzzjonijiet Ewropej u reġjonali iżda ukoll fil-livell nazzjonali. Bdiet ukoll tenfasizza l-ħtieġa li jitfasslu linji gwida dwar kif il-leġislaturi u uffiċjali pubbliċi għandhom jaġixxu f'dan il-qasam.

L-interventi deċiżivi tal-Ombudsman Ewropew kienu xprunati minn inċidenti li kien jinvolvu allegazzjonijiet ta' tentattivi ta' tixħim fi proċess ta' *lobbying* irregolari. Aktar riċentement, ukoll mill-inċident tal-Ex-President tal-Kummissjoni Ewropeja, li allegatament naqas li josserva l-ispirtu tal-Kodiċi ta' Etika għall-Kummissarji li jesiġi li l-Kummissjoni tkun mgħarrfa f'waqtha u fi żmien stabbilit bil-ħsieb ta' kummissarju li jieħu impjieg wara li jirtira. Dan biex jiġi assigurat li ma jkunx hemm konflitt ta' interess.

Il-*lobbying*, it-trasparenza u l-korruzzjoni

Ir-rabta bejn il-*lobbying*, it-trasparenza u l-korruzzjoni kienet diskussa fit-tieni sessjoni tal-*European Network of Ombudsmen Conference* li saret fi Brussell għan-nofs Ġunju ta' din is-sena u li għaliha attenda ukoll l-Ombudsman ta' Malta.

In sintesi, ġie rikonoxxut illi illum il-*lobbying* huwa parti essenzjali tal-proċess demokratiku. Hu mezz illi jagħti l-opportunità liċ-ċittadin u organizzazzjonijiet li jressqu 'l quddiem il-fehmiet tagħhom dwar materji ta' interess pubbliku ġenerali u anki sezzjonali biex ikunu aħjar mgħarrfa kemm il-politiċi kif ukoll l-amministraturi pubbliċi. Kien hemm kunsens allura li miżuri li jistgħu jittieħdu ma kellhomx ikunu maħsuba biex ixxejjnu jew idgħajjfu l-*lobbying*. Kellhom għall-kuntrarju ikunu immirati biex jassiguraw li l-proċess ikun aktar trasparenti.

Dan seta' isir billi:

1. jitwaqqaf u jinżamm reġistru ta' *lobbying* li jkun aċċessibbli għall-pubbliku;

2. l-Kummissjoni li tħares l-I*standards* tal-Uffiċjali Pubbliċi għandha tkun ir-regolatur tal-*lobbying*;

3. l-*lobbyists* ikunu obbligati li jirreġistraw u li jipprovdu l-informazzjoni regolari dwar l-attivitajiet tagħhom u kif, meta u ma' min eżerċitaw tali attività; u

4. jkun hemm kodiċi ta' kondotta kif għandu jsir il-*lobbying* li jkun jorbot u jirregola kemm lil dawk li jagħmlu l-*lobbying*, kif ukoll dawk li jipparteċipaw fih. Dan il-Kodiċi tal-Etika għandu fost ħwejjeġ oħra jassigura illi leġislaturi u uffiċjali pubbliċi oħra ma jkunux jistgħu jinvolvu ruħhom f'*lobbying* għal ċertu numru ta' snin wara li jkunu spiċċaw mill-karigi li jkollhom.

Dawn il-punti bażilari huma l-garanziji li fuqhom hi mibnija l-liġi li tirregola l-*lobbying* fir-Repubblika tal-Irlanda bir-*Regulation of Lobbying Act 2015*. Liġi li wieħed jista' jieħu bħala mudell jekk jiġi biex ifassal leġislazzjoni għall-pajjiżna, naturalment bl-emendi meħtieġa biex tkun adattata għaċ-ċirkostanzi ta' Malta.

> *"Aktar ma jkunu kbar u b'saħħithom l-interessi tal-*lobbyists *u l-vantaġġi indebiti li jesiġu, akbar tkun il-ħsara fil-proċess demokratiku li jiggarantixxi governanza pubblika miftuħa, trasparenti u kontabbli"*

Ħtieġa ta' leġislazzjoni

F'dan il-kuntest l-Ombudsman segwa d-dibattitu fuq l-abbozz ta' liġi biex jipprovdi għall-ħatra ta' Kummissarju u Kumitat Permanenti bis-setgħa li jinvestigaw ksur ta' dmirijiet statutorji jew etiċi ta' kategoriji ta' persuni fil-ħajja pubblika fosthom il-Membri tal-Kamra tad-Deputati, Ministri u Segretarji Parlamentari.

F'dak l-abbozz hemm provvedimenti, b'mod partikolari l-Kodiċi ta' Etika mfassla biex jirregolaw l-aġir ta' dawn ir-rappreżentanti eletti tal-poplu, kif ukoll impjegati f'pożizzjoni

ta' fiduċja u persuni impjegati bħala persuni li jagħtu parir jew konsulenzi lill-gvern jew lil kull korp statutorju, li jittantaw jilqgħu għall-preokkupazzjonijiet tal-effetti negattivi li jistgħu jinħolqu minn *lobbying* li jsir u li fihom ikunu involuti.

Din hi leġislazzjoni li, jekk imħaddma tajjeb u kif imiss, tista' tagħti kontribut siewi biex tassigura amministrazzjoni pubblika aktar nadifa, trasparenti u kontabbli. Il-liġi nfisha fl-istruttura tagħha issegwi mill-qrib dik li tirregola l-Uffiċċju tal-Ombudsman. Ċertament tiggarantixxi indipendenza sħiħa tal-Kummissarji u l-awtonomija tal-istituzzjoni kif ukoll tassigura poteri wiesgħa ta' investigazzjoni u l-mezzi kollha biex din tkun tista' ssir b'mod effettiv.

Waqt li l-liġi tittanta tirregola sitwazzjonijiet ta' konflitt ta' interess ukoll permezz tal-Kodi ta' Etika, hi ma tittrattax direttament il-*lobbying* u l-limiti li fih dan kien permess li jsir. Ma tittrattax il-parametri li fihom il-politiku, kemm fil-Parlament kif ukoll barra minnu, u l-amministratur pubbliku setgħu jinvolvu ruħhom f'attivitajiet ta' *lobbying* u liema kawteli għandhom jittieħdu biex dan isir b'mod leġittimu, trasparenti u integru.

Wisq anqas ma l-abbozz jipprovdi għall-aġir tal-*lobbyists* infushom u jekk kellux ikun hemm xi limitu għall-eżerċizzju ta' dan id-dritt demokratiku fil-qafas tal-jedd fundamentali tal-libertà tal-espressjoni. Hu f'dan il-kuntest li l-Ombudsman hu tal-fehma illi jeħtieġ li jkun hemm leġislazzjoni speċifika li tassigura trasparenza fil-mod kif isir il-*lobbying* biex, sa fejn possibbli, tilqa' għat-tentazzjoni inevitabbli ta' atti ta' korruzzjoni taħt id-diversi forom meta l-interessi involuti jkunu kbar.

Il-Gvern konxju tal-problema

L-Ombudsman jinnota ukoll b'sodisfazzjon illi l-Gvern hu konxju minn din il-problema. In fatti waqt id-dibattitu fit-tieni qari l-Onorevoli Louis Grech, Deputat Prim Ministru u Ministru għall-Affarijiet Ewropej u l-Implimentazzjoni tal-Manifest Elettorali, esprima l-fehma illi għandu jkun hemm reġistru tal-*lobbyists* biex dawn ikunu *ben* identifikati mhux biss bħala persuni jew entitajiet iżda ukoll l-iskop li għalih ikunu qiegħdin jagħmlu l-*lobbying*. Kellu ukoll ikun hemm mezz ta' reġistrazzjoni ta' attivitajiet li jkunu jinvolvu l-politiċi u l-amministraturi pubbliċi. Hu floku s-suġġeriment tiegħu li għandu jkun il-Kummissarju Parlamentari li janalizza l-kunċett tal-*lobbying* fid-dettal u joħroġ sett ta' rakkomandazzjonijiet kif għandu jiġi regolarizzat il-*lobbying*.

Reġistru bħal dan għandu jkun strumentali biex inaqqas *lobbying* sigriet li ma jkunx trasparenti u li jista' jwassal għall-abbuż. Il-*lobbyists* għandhom ikunu obbligati li jirreġistraw f'reġistru appożitu li jiġi amministrat mill-Kummissarju Parlamentari dwar l-i*standards* fil-ħajja pubblika mwaqqaf bis-saħħa tal-Att li jirregola dawn l-i*standards*.

Din hija s-sistema addottata fir-*Regulation of Lobbying Act 2015* tar-Repubblika tal-Irlanda li jipprovdi illi r-reġistru tal-*lobbying* kellu jiġi amministrat mill-i*Standards Commission* tal-Kamra tad-Deputati. L-Ombudsman hu tal-fehma illi l-leġislazzjoni li tirregola l-*lobbying* hi mhux biss mixtieqa imma hi f'waqtha għaliex tikkumplimenta leġislazzjoni oħra maħsuba biex ittejjeb l-i*standards* etiċi fl-amministrazzjoni pubblika u tassigura trasparenza u kontabilità. Il-leġislazzjoni però għandha tirregola l-kondotta u torbot lill-politiċi - u mhux biss lill-Membri tal-Kamra tad-Deputati u amministraturi pubbliċi eletti oħra - iżda ukoll lill-*lobbyists* infushom.

Riċerka u Komunikazzjoni

Riċerka u Komunikazzjoni

Fl-aħħar xhur, l-Uffiċċju għar-Riċerka u l-Komunikazzjoni ħadem fuq numru ta' inizjattivi li jqarrbu lill-Uffiċċju tal-Ombudsman maċ-ċittadin. Wara li s-sena li għaddiet, saru żewġ stħarriġiet tal-opinjoni pubblika, issa kien imiss, li jiġu indirizzati n-nuqqasijiet li ħargu minn dan l-istħarriġ, partikolarment kif l-Uffiċċju tal-Ombudsman jikkomunika maċ-ċittadin u liema mezzi juża ma' faxex ta' etajiet differenti. Matul is-sena 2015, l-Uffiċċju tal-Ombudsman iċċelebra l-20 Anniversarju mit-twaqqif tal-Istituzzjoni f'Malta, u l-Uffiċċju tar-Riċerka u l-Komunikazzjoni kien attiv fil-koordinament tal-programm u tal-avvenimenti li ġew organizzati.

20 Sena Anniversarju

L-Uffiċċju tal-Riċerka u l-Komunikazzjoni ħejja programm biex jiċċelebra dan l-Anniversarju importanti mifrux fuq sitt xhur. Dan il-programm kien jinkludi l-inawgurazzjoni tal-uffiċċji l-ġodda, il-Konferenza tal-*Public Service Ombudsman Group*, il-Konferenza tal-Assoċjazzjoni tal-Ombudsmen tal-Mediterran u diversi żjarat.

Biex jiġi mfakkar dan l-anniversarju saret ukoll pubblikazzjoni, b'kollaborazzjoni mal-Uffiċċju tal-President tal-Kamra tad-Deputati, li fiha kienet tinkludi d-diskorsi u *papers* li kienu diskussi waqt ir-*round table conference*, li kellha t-tema '*The State's duty to inform*'. Din il-pubblikazzjoni ġiet ikkordinata mill-Uffiċċju tar-Riċerka u l-Komunikazzjoni. Dan il-ktieb ġie ippreżentat lill-Onor. Anglu Farrugia, President tal-Kamra tad-Deputati waqt żjara ta' korteżija li l-iSpeaker għamel lill-Uffiċċju tal-Ombudsman bħala parti minn dawn iċ-ċelebrazzjonijiet.

Iċ-ċelebrazzjonijiet tal-20 sena Anniversarju ngħalqu bil-konferenza tal-Assoċjazzjoni tal-Ombudsmen tal-Mediterran li għaliha attendew 'il fuq minn 50 delegat, fosthom Ombudsman mill-pajjiżi tal-Mediterran. Din l-attivita ġiet koordinata ukoll mill-Uffiċċju tar-Riċerka u l-Komunikazzjoni.

Inizjattivi *Online*

Kif kien maħsub, matul din is-sena, l-Uffiċċju tal-Ombudsman beda jagħmel użu aħjar mill-mezzi ta' komunikazzjoni *online* u s-*social media*. Apparti l-użu tal-Facebook u LinkedIn, tkompliet l-inizjattiva tan-*newsletter* elettronika li tintbagħat b'mod regolari lil aktar minn 4,000 persuna. Ta' min jinnota li minn mindu bdew jintużaw dawn il-mezzi, 30% tal-ilmenti li jirċievi l-Uffiċċju tal-Ombudsman qed isiru *online*.

Matul l-2017, dawn l-inizjattivi ta' informazzjoni se jkomplu u jitjiebu.

Parteċipazzjoni fuq programmi tat-TV u Radju

Is-sena li għaddiet, kienet inbdiet l-inizjattiva, li uffiċjali mill-Uffiċċju tal-Ombudsman jipparteċipaw fi programmi tar-radju u televiżjoni sabiex jagħtu aktar informazzjoni dwar il-funzoni tal-Ombudsman. Din l-inizjattiva ntlaqgħet tajjeb u bdiet tħalli l-frott. Matul is-sena li ġejja, se terġa' ssir kampanja simili bil-parteċipazzjoni tal-Uffiċjali Investigaturi u l-Kummissarji.

***Freshers' Week* fl-Università u kuntatt mal-istudenti**

F'Ottubru tas-sena li għaddiet, għat-tieni darba, l-Uffiċċju tal-Ombudsman, ipparteċipa fl-attività *Freshers' Week* fuq il-kampus tal-Università. L-i*stand* tal-Uffiċċju tal-Ombudsman kienet iffukata fuq ir-rwol u s-servizzi li joffri l-Kummissarju tal-Edukazzjoni din is-sena bi *stand* akbar u aktar attraenti.

Il-parteċipazzjoni fi *Freshers' Week* intlaqet tajjeb mill-istudenti, u rriżulta f'żieda ta' ilmenti. Aktar kmieni din is-sena l-Uffiċċju ipparteċipa ukoll fl-MCAST Expo, permezz ta' *stand* li ukoll kienet iffukata fuq ir-rwol tal-Kummissarju tal-Edukazzjoni.

Matul is-sena 2017, l-Uffiċċju tal-Ombudsman se jkompli jipparteċipa f'inizjattivi bħal dawn biex ikun eqreb taċ-ċittadin.

Laqgħat regolari f'Għawdex

Matul l-2015, l-Uffiċċju tal-Ombudsman reġa' introduċa laqgħat mar-residenti f'Għawdex. Dawn il-laqgħat isiru darba fix-xahar u għalihom jattendu uffiċjali investigaturi. Biex tiġi introdotta din l-inizjattiva, is-sena li għaddiet saret laqgħa mal-*liaison officers* li jaħdmu f'diversi dipartimenti fid-dekasteru tal-Ministeru għal Għawdex. Dawn il-laqgħat se jkomplu matul l-2017.

Laqgħat ta' informazzjoni

Matul is-sena li għaddiet, komplew jiġu organizzati laqgħat ta' informazzjoni ma' diversi NGOs u għaqdiet u kif ukoll mal-pubbliku.

Flimkien mal-Kunsill Lokali tas-Swieqi, ġiet organizzata taħdita pubblika iffukata biss fuq ix-xogħol tal-Ombudsman u dawk preżenti kellhom l-opportunità li jistaqsu lill-Ombudsman dwar diversi temi.

Fix-xhur li ġejjin hemm ippjanat li jsiru ukoll laqgħat ta' introduzzjoni bejn l-Ombudsman u l-*Liaisons Officers* appuntati f'diversi dipartimenti, entitatjiet u Ministeri.

Kuntatt mal-*media*

Matul is-sena li għaddiet il-kuntatt mal-media tradizzjonali kompla billi ssaħħet ir-relazzjoni bejn il-*media* u l-Uffiċċju bil-għan li x-xogħol tal-Uffiċċju jitwassal għand il-pubbliku billi jkun rappurtat. L-Uffiċċju baqa' ikun dejjem disponibbli li jipprovdi, meta possibbli, l-informazzjoni mitluba mill-ġurnalisti.

Rapporti u pubblikazzjonijiet

L-Uffiċċju tar-Riċerka u Komunikazzjoni kien involut ukoll fir-riċerka u produzzjoni ta' diversi rapporti u pubblikazzjonijiet li l-Uffiċċju tal-Ombudsman ippubblika fl-aħħar xhur. Dawn jinkludu:

- Riċerka, kitba u produzzjoni tar-Rapport Annwali 2014 li kien jinkludi rapporti ta' ħidma tat-tlett Kummissarji.
- Riċerka, kitba u produzzjoni tal-*Case Notes* 2014, li fih kien jinkludi ġabra ta' każijiet fil-qosor li jkopru ukoll każijiet investigati mill-Kummissarji. Kif sar fis-snin li għaddiet, din il-pubblikazzjoni saret ukoll b'żewġ lingwi: Malti u Ingliż;
- Riċerka, kitba u produzzjoni tar-Rapport Annwali 2015 li kien jinkludi rapporti ta' ħidma tat-tlett Kummissarji.
- Riċerka, kitba u produzzjoni tal-Ombudsplan 2016;
- Publikazzjoni b'kollaborazzjoni mal-Uffiċċju tal-iSpeaker dwar id-dritt għall-informazzjoni
- Publikazzjoni ta' rapport mill-Kummissarju għall-Abmjent u l-Ippjanar bit-titlu '*The right to ramble*'.

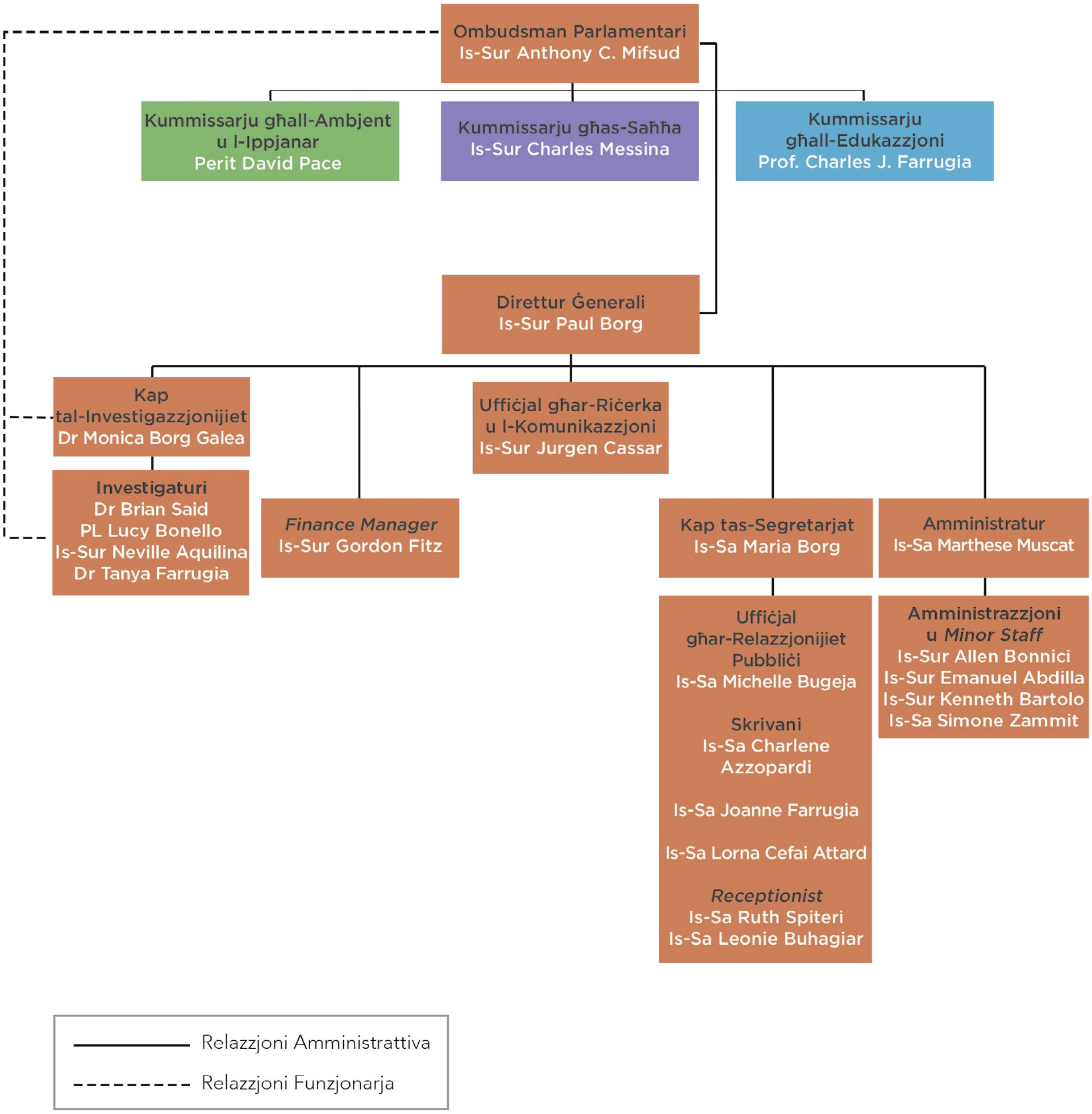
Parteċipazzjoni f'sessjoni ta' taħriġ organizzata mill-Assoċjazzjoni tal-Ombudsmen tal-Mediterran

Għat-tieni sena konsekuttiva, l-Uffiċjal tar-Riċerka u Komunikazzjoni ngħaqad ma' *lecturers* oħra mill-pajjiżi tal-Mediterran u għamel preżentazzjoni waqt waħda mis-sessjonijiet ta' taħriġ li l-Assoċjazzjoni toffri għall-istituzzjonijiet mill-pajjiżi tal-Mediterran.

It-tema magħżula għal din il-laqgħa kienet dwar kif istituzzjonijiet tal-Ombudsman jistgħu jagħmlu użu aħjar mit-teknoloġija u l-*internet*.

Ċart Organizzattiva

Ċart Organizzattiva



Rendikont Finanzjarju 2016/2017

Tagħrif fil-qosor dwar il-finanzjament għas-sena 2016

It-talba għall-allokazzjoni finanzjarja għall-Uffiċċju tal-Ombudsman Parlamentari għas-sena 2016 kienet tlaħħaq is-somma ta' € 1,064,000. Dan l-ammont kien magħmul mis-segwenti kapi ta' spejjeż:

i)	Salarji u emolumenti personali	€ 806,700
ii)	Spejjeż ta' operat u manutenzjoni	€ 177,300
iii)	Spiża kapitali	€ 50,000
iv)	Konferenza AOM	€ 30,000

Din is-somma ġiet sussegwentement approvata fit-30 ta' Mejju 2016 f'seduta tal-*House Business Committee.*

L-allokazzjoni effettiva mill-Ministeru tal-Finanzi fil-bidu tas-sena 2016 kienet ta' € 1,025,000 (Tabella 5) u kif jidher fl-estimi għal din is-sena. Dan it-tnaqqis ta' kważi erbgħa fil-mija mill-Ministeru tal-Finanzi fisser €39,000 inqas fit-talba approvata għall-allokazzjoni finanzjarja għas-sena 2016. Dan it-tnaqqis fl-allokazzjoni ta' fondi ġie rkuprat bi tnaqqis fil-baġit fl-ispiża kapitali ta' għoxrin elf euro u tnaqqis ta disa' t'elef euro fuq il-baġit fuq spejjeż ta' "*outreach*". Minbarra hekk il-konferenza tal-Assoċjazzjoni tal-Ombudsmen tal-Mediterran li saret f'Malta f'Marzu 2016 ġiet sponsorjata mill-Assoċjazzjoni Mediterranja tal-Ombudsmen biex b'hekk ġew iffrankati mal-għaxar t'elef euro oħra.

B'hekk għalkemm kull tnaqqis ikollu impatt fl-operat tal-Uffiċċju, l-amministrazzjoni dejjem tipprova tmewwet dan l-impatt u jsir kull sforz biex il-ħidma ta' dan l-Uffiċċju ma' tiġix kompromessa.

Tagħrif ieħor relatat man-nefqa għas-sena 2016

Il-proġett ta' alterazzjoni u rikondizzjonament tal-bini fi 12, Triq San Pawl, il-Belt Valletta li nbeda f'Jannar 2014 wasal fi-tmiemu lejn l-aħħar tas-sena 2015. Il-proġett kollu, inkluż, l-arja kundizzjonata sewa € 973,103 u fl-opinjoni tat-tmexxija, dan il-proġett jirrappreżenta valur tajjeb ta' flus. Dan il-proġett ġie inawgurat fil-5 ta' Novembru 2015 mill E.T. Marie-Louise Coleiro Preca, President ta' Malta, fil-preżenza tal-Prim Ministru u l-Kap tal- Oppożizzjoni. Għal dan l-avveniment attendew ukoll numru ta Ombudsmen mir-Renju Unit u Ġibiltà li kienu fostna għall-konferenza tal-*Public Service Ombudsman Group*.

Bħas-snin ta' qabel l-Uffiċċju kompla jemmen li r-riżorsi umani fi ħdanu huwa l-mutur biex jitmexxa l-quddiem il-pjan ta' ħidma ta' matul is-sena. Għalhekk fis-sena 2016 tkomplew programmi ta' taħriġ tal-uffiċjali sabiex dawn jaġġornaw irwieħhom mal-iżviluppi li jkunu qed iseħħu madwarna. Dan it-taħriġ jinvolvi korsijiet u konferenzi kemm lokali u kemm barra minn xtutna. L-uffiċjali investigattivi attendew korsijiet fuq liġijiet li jirregolaw l-ugwaljanza u d-diskriminazzjoni u konferenzi dwar żviluppi ta' ilmenti fl-ambitu tal-armata. Uffiċjali investigativi ġodda li ġew ingaġġati jew ser jiġu ngaġġati matul din is-sena ser jiġu mħeġġa jattendu dawn il-korsijiet, biex huma wkoll jidħlu fl-ambitu ta' dawn it-temi li huma tant importanti għall-Uffiċċju. Matul is-sena 2016, uffiċjali fit-tmexxija u fl-amministrazzjoni regolarment attendew korsijiet fil-*management*, strateġija u aspetti fir-riżorsi umani. Bħal dejjem ħafna minn dawn il-korsijiet kemm Malta u kemm barra jkunu finanzjati minn fondi varji Ewropej jew programmi lokali.

Lejn l-aħħar tas-sena 2016 hemm il-ħsieb li tintrama sala fejn jistgħu jinżammu taħditiet u laqgħat żgħar wara li l-Ufficcju rnexxielu jġib finanzjament modest minn barra biex jiffinanza *sound system*, *projector* u *work centre*. Dan il-proġett mistenni jitlesta sa Settembru 2016.

Huwa l-ħsieb tal-Uffiċċju li d-dokumentazzjoni kollha tiġi rilokati lura lejn l-Uffiċċju wara li għal dawn l-aħħar snin l-arkivji kienu maħżuna għand terzi. Dan l-eżerċizzju jinvolvi li d-dokumenti arkivjati jiġu eżaminati u jiġi deċiż x'għandu jinżamm. Wara dan jinbeda xogħol ta' mmarkar u arkivjar tad-dokumenti kollha biex hekk jiġi ċentralizzat ix-xogħol tar-*Registry*. Barra minnhekk jiġu iffrankati l-ispejjeż tal-ħażna tad-dokumenti li sa issa qed jinżammu għand kumpaniji kummerċjali.

Matul dawn l-aħħar tliet snin sar investiment modest fejn ġew mixtrija tgħamir elettroniku u saru *upgrades* tas-*software* biex issa l-Uffiċċju jista' jopera bl-aktar *softwares* aġġornati. Dan l-investiment, fuq din il-medda ta' żmien, dejjem sar minn fondi li ġew iffrankati minn spejjeż oħra. Għas-sena 2017 hemm il-bżonn li jsir aktar investiment fuq l-informatika u hemm il-ħsieb li jinbidel is-*server* u l-*case management system* li ilhom jaqdu lil dan l-Uffiċċju sa mill-ewwel snin ta' ħidma. Qabel isir dan l-investiment l-Uffiċċju ser ifittex il-parir ta' esperti fl-informatika.

Tagħrif dwar il-finanzi meħtieġa mill-Uffiċċju tal-Ombudsman Parlamentari fl-2017

Details	Approved Allocation for 2016 €	Requested Allocation for 2017 €
Salaries	607,586	675,150
Bonus	5,404	5,600
Income Supplements	4,845	5,000
Social Security Contributions	29,260	36,950
Allowances	159,605	195,000
Total Personal Emoluments	**806,700**	**917,700**
Operational & Maintenance Expenses		
Utilities	22,000	24,000
Materials and Supplies	8,000	13,000
Repair and Upkeep	10,000	15,000
Rent	8,100	8,100
International Membership	2,000	2,000
Office Services	12,000	15,000
Transport	13,000	15,000
Travel	12,000	15,000
Information Services	15,000	15,000
Contractual Services	45,000	45,000
Professional Services	5,000	15,000
Training	2,500	2,500
Hospitality	2,000	2,000
Outreach Programmes	20,000	20,000
Incidental Expenses	700	700
Total Operational and Maintenance Expenses	**177,300**	**207,300**
Special Expenditure		
Improvements to property	20,000	10,000
Equipment	30,000	50,000
Conference - AOM/Vehicle	30,000	15,000
Total Special Expeniture	80,000	75,000
Total	**1,064,000**	**1,200,000**

Statistika 2015/2016

Statistika 2015/2016

Din il-parti tal-Ombudsplan titratta l-informazzjoni dwar l-ilmenti mressqa bejn Jannar u Awwissu 2016. Għal fini ta' tqabbil, qed tiġi wkoll ipprovduta l-istess informazzjoni għas-sena 2015. Din l-informazzjoni tinkludi l-ilmenti kollha li rċieva l-Ombudsman Parlamentari u l-Kummissarji speċjalizzati.

Aktar qrib iċ-ċittadin

Kull sena l-Uffiċċju tal-Ombudsman iżid l-isforzi tiegħu biex ikun aktar qrib u aċċessibli għaċ-ċittadin. Dan isir b'diversi inizjattivi li jittieħdu matul is-sena, li m'humiex intiżi biss biex jiżdied l-għarfien dwar is-servizzi li joffri l-Uffiċċju imma wkoll biex ikun aktar faċli li l-pubbliku jirrikorri għand l-Ombudsman.

Wara li nidejna diversi inizjattivi *online* biex iċ-ċittadin ikun jista' jikkomunika mill-kumdita ta' daru, il-pass li jmiss kien inizjattivi li jiffukaw fuq il-kuntatt mal-pubbliku, permezz ta' parteċipazzjoni f'attivitajiet immirati lejn l-istudenti, bħal *Freshers' Week* u l-*MCAST Expo*, b'laqgħat regolari f'Għawdex darba fix-xahar u parteċipazzjoni fl-laqgħat ta' diskussjoni u laqgħat ma' NGOs differenti.

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 wkoll l-ilmenti tat-tlett Kummissarji speċjalizzati.

Każijiet ġodda

Bejn Jannar u Awwissu 2016, daħlu b'kollox 375 ilmenti, tnaqqis ta' 6.7% fuq l-istess perjodu fl-2015. Minn 375 każ illi daħlu, 254 ilment ġew trattati mill-Ombudsman Parlamentari; 31 ilment mill-Kummissarju għall-Edukazzjoni; 52 ilment mill-Kummissarju għas-Saħħa u 38 ilment mill-Kummissarju għall-Ambjent u l-Ippjanar.

Każijiet li ngħalqu

Tabella Nru 1 turi ukoll, il-każijiet li ngħalqu matul l-istess perjodu. Bejn Jannar u Awwissu 2016 ingħalqu b'kollox 488 każ, żieda ta' 46% fuq l-istess perjodu fl-2015. Mill-488 każ li ngħalqu, 351 każ ingħalqu mill-Ombudsman Parlamentari; 39 każ mill-Kummissarju għas-Saħħa; 60 każ mill-Kummissarju għall-Ambjent u l-Ippjanar u 38 każ mill-Kummissarju għall-Edukazzjoni.

Tabella 2 – Assistenza mogħtija lill-Pubbliku

Matul iż-żmien l-Uffiċċju tal-Ombudsman beda jesperjenza żieda fin-nies li jirrikorru għandu għall-parir jew biex jingħataw assistenza għall-ilmenti li mhux bilfors ikun jinħtieġ li dwarhom jinfetaħ każ formali u spiss ikun hemm okkażjonijiet fejn kull ma jkun hemm bżonn hu ta' spjegazzjoni, assistenza jew gwida dwar fejn għandhom jirrikorru bl-ilment tagħhom.

Bejn Jannar u Awwissu 2016, kien hemm 399 persuna li talbu assistenza lill-Uffiċċju tal-Ombudsman. Komparat mas-sena 2015, kien hemm tnaqqis minimu ta' 3.4% fin-nies li irrikorrew għand l-Ombudsman għal parir.

Statistika

Tabella 1 - Statistika ta' ilmenti ġodda, ilmenti li ngħalqu u ilmenti pendenti bejn Jannar/Awwissu 2015 u 2016

	2015			2016		
Perjodu	Każijiet li waslu	Każijiet li ngħalqu	Każijiet pendenti	Każijiet li waslu	Każijiet li ngħalqu	Każijiet pendenti
Ombudsman Parlamentari						
Każijiet mis-sena ta' qabel			225			276
Jannar - Marzu	100	86	239	106	141	241
April - Ġunju	108	80	267	78	115	204
Lulju - Awwissu	64	50	281	70	95	179
Total	**272**	**216**		**254**	**351**	
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			23			18
Jannar - Marzu	7	22	8	18	12	24
April - Ġunju	17	9	16	7	21	10
Lulju - Awwissu	11	13	14	6	5	11
Total	**35**	**44**		**31**	**38**	
Kummissarju għas-Saħħa						
Perjodu	Każijiet li waslu	Każijiet li ngħalqu	Każijiet pendenti	Każijiet li waslu	Każijiet li ngħalqu	Każijiet pendenti
Każijiet mis-sena ta' qabel			33			49
Jannar - Marzu	11	10	34	11	11	49
April - Ġunju	23	15	42	18	11	56
Lulju - Awwissu	10	14	38	23	17	62
Total	**44**	**39**		**52**	**39**	

	2015			2016		
Perjodu	Każijiet li waslu	Każijiet li ngħalqu	Każijiet pendenti	Każijiet li waslu	Każijiet li ngħalqu	Każijiet pendenti
Kummissarju għall-Ambjent u l-Ippjanar						
Każijiet mis-sena ta' qabel			50			55
Jannar - Marzu	16	12	54	15	15	55
April - Ġunju	17	19	52	12	12	55
Lulju - Awwissu	18	4	66	11	33	33
Total	**51**	**35**		**38**	**60**	
Total Globali						
Perjodu	Każijiet li waslu	Każijiet li ngħalqu		Każijiet li waslu	Każijiet li ngħalqu	
Jannar - Awwissu	**402**	**334**		**375**	**488**	

Tabella 2 - Statistika ta' assistenza li ngħatat lill-pubbliku Jannar/Awwissu 2015 u 2016

Kategorija	Jannar - Awwissu 2015	Jannar - Awwissu 2016
Ingħataw parir	405	399
Riżolt mill-PRO	8	-
Total	413	399

Tabella 3 – Klassifika ta' ilmenti ġodda

Tabella Nru 3 turi l-klassifika ta' ilmenti ġodda bejn Jannar u Awwissu ta' din is-sena u kif dawn jikkomparaw mal-istess perjodu tas-sena li għaddiet. Din it-tabella tgħin biex jiġu identifikati x-xejriet tal-problemi u l-ilmenti li qed ikollu l-pubbliku.

Ombudsman Parlamentari

Mill-ilmenti l-ġodda trattati mill-Ombudsman Parlamentari, l-iktar ilmenti komuni kienu dawk l-ilmenti li fihom ikun allegat nuqqas ta' ġustizzja jew bilanċ li ammontaw għal 29% tal-ilmenti. Meta tikkompara mas-sena li għaddiet kien hemm żieda ta' 4% f'din il-kategorija.

Ta' min jinnota, li għat-tieni sena konsekuttiva, il-persuni li l-ilment tagħhom kien dwar azzjoni jew nuqqas ta' azzjoni li kienet kontra l-liġi jew applikazzjoni riġida tar-regoli, regolamenti u proċeduri naqqsu. Dawk li l-ilment tagħhom kien jitratta nuqqas ta' trasparenza baqgħu fl-istess livell tas-sena li għaddiet. Kien hemm żieda ta' 12% f'dawk li allegaw diskriminazzjoni improprja, u tnaqqis ta' 16% f'dawk li ilmentaw għax l-informazzjoni li kienu jeħtieġu ma ngħatatx jew damet ma ngħatat. Dawk li ilmentaw dwar dewmien żejjed jew nuqqas ta' azzjoni naqqsu bi 15%.

Kummissarju għall-Edukazzjoni

L-akbar numru ta' ilmenti (38%) li tratta l-Kummissarju għall-Edukazzjoni kienu dwar trattament mhux ġust jew diskriminatorju, dawn jinkludu wkoll trattament inġust fejn jidħlu stipendji, għoti ta' *scholarships* u kif ukoll ilmenti b'element akkademiku u mhux akkademiku. Ta' min jinnota li f'din il-kategorija kien hemm tnaqqis ta' 25% komparat mas-sena li għaddiet. Kategorija oħra li l-ilmenti dwara naqqsu matul l-2016, kienet dik marbuta ma' ilmenti dwar immarkar mhux ġust ta' xogħol akkademiku, bi tnaqqis ta' 50%.

Kummissarju għas-Saħħa

Mit-52 ilment li nvestiga l-Kummissarju għas-Saħħa, 34% tal-ilmenti kienu dwar kwistjonijiet relatati mal-ħaddiema fil-qasam tas-saħħa, tnaqqis konsiderevoli ta' 14% mis-sena li għaddiet. Ta' min jinnota li matul din is-sena kien hemm żieda sostanzjali ta' fl-ilmenti dwar tkomplija tal-kura li minn 7% tal-każi fl-2015, fl-2016 telgħu għal 19%.

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. Dawn kienu jammontaw għal 39% tal-każijiet li tratta. Għat-tieni sena konsekuttiva, it-tieni l-aktar ilmenti komuni kienu dawk li jirrigwardjaw dewmien żejjed jew nuqqas ta' azzjoni, li ammontaw għall-32% tal-każijiet investigati mill-Kummissarju.

Tabella 3 - Klassifika ta' ilmenti ġodda bejn Jannar/Awwissu 2015 - 2016

Kategorija	2015 Jannar - Awwissu		2016 Jannar - Awwissu	
Ombudsman Parlamentari				
Kontra l-liġi jew applikazzjoni riġida ta' regoli, regolamenti u proċeduri	57	21%	48	19%
Diskriminazzjoni improprja	26	10%	29	12%
Nuqqas ta' trasparenza	20	7%	20	8%
Nuqqas biex tingħata jew titwassal l-informazzjoni	31	11%	26	10%
Dewmien żejjed jew nuqqas ta' azzjoni	67	25%	57	22%
Nuqqas ta' ġustizzja jew bilanċ	71	26%	74	29%
Total	**272**	**100%**	**254**	**100%**
Kummissarju għall-Edukazzjoni				
Immarkar mhux ġust ta' xogħol akkademiku	8	23%	4	13%
Ħtiġijiet speċjali li ma ngħatawx attenzjoni	2	6%	-	-
Promozzjoni miċħuda b'mod inġust	4	11%	3	10%
Kariga miċħuda b'mod inġust (mili ta' post battal)	-	-	5	16%
Trattament mhux ġust/ diskriminatorju*	16	46%	12	38%
Nuqqas ta' tagħrif/attenzjoni	5	14%	4	13%
Inizjattiva personali	-	-	3	10%
Total	**35**	**100%**	**31**	**100%**
Kummissarju għall-Ambjent u l-Ippjanar				
Kontra l-liġi jew applikazzjoni riġida ta' regoli, regolamenti u proċeduri	17	33%	15	39%
Diskriminazzjoni improprja	5	10%	2	5%
Nuqqas ta' trasparenza	-	-	-	-
Nuqqas biex tingħata jew titwassal l-informazzjoni	1	3%	3	8%
Dewmien żejjed jew nuqqas ta' azzjoni	14	27%	12	32%
Nuqqas ta' ġustizzja jew bilanċ	14	27%	6	16%
Titjieb fil-kwalità tal-ħajja	-	-	-	-
Total	**51**	**100%**	**38**	**100%**

Kategorija	2015 Jannar - Awwissu		2016 Jannar - Awwissu	
Kummissarju għas-Saħħa				
Kontra l-liġi jew applikazzjoni riġida ta' regoli, regolamenti u proċeduri	7	16%	10	19%
Diskriminazzjoni improprja	2	5%	4	8%
Dħul, ħruġ u proċedura ta' trasferimenti u arranġamenti fl-isptarijiet u djar tal-anzjani	-	-	1	2%
Għajnuna medika u apparat	1	2%	-	-
Attitudni tal-impjegati -				
• Impjegati *nursing staff*	1	2%	-	-
• Impjegati fl-amministrazzjoni	1	2%	1	2%
• Impjegati tobba	-	-	-	-
Tkomplija ta' kura	3	7%	10	19%
Servizzi ta' akkomodazzjoni u ambjent fl-iSptar	-	-	-	-
Privatezza, dinjità u kunfidenzjalità tal-pazjent	1	2%	-	-
Kwistjonijiet relatati mal-ħaddiema	21	48%	18	34%
Komunikazzjoni fqira u ineffet-tiva/nuqqas ta' informazzjoni lill-pazjenti	3	7%	2	4%
Żamma ta' rekords	-	-	1	2%
Nuqqas ta' mediċini	-	-	1	2%
Lista ta' stennija/tul ta' żmien biex pazjent jiġi eżaminat	-	-	-	-
Nuqqas ta' trasparenza	1	2%	2	4%
Ħwejjeġ oħra	3	7%	2	4%
Total	**44**	**100%**	**52**	**100%**
Total Globali	**402**	**-**	**375**	**-**

** Din il-kategorija tinkludi wkoll ilmenti dwar trattament inġust relatat mal-istipendji u l-ischolarships u kif ukoll ilmenti dwar trattament inġust fuq bażi akkademika u mhux akkademika.*

Tabella 4 – Klassifika ta' każijiet magħluqa

Din it-tabella turi kif ġew klassifikati l-każijiet magħluqa bejn Jannar u Awwissu 2016. Din it-tabella tagħti spjegazzjoni dwar it-tip ta' konklużjonijiet li joħroġu mill-investigazzjoni.

Il-klassifika tal-każijiet tinqasam bejn dawk l-ilmenti li ġew 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 Parlamentari investiga 351 ilment li 26% minnhom saret investigazzjoni formali dwarhom. F'dan il-perjodu, kien hemm 30% tal-każijiet li ġew solvuti waqt l-investigazzjoni; 13% li ngħataw parir u għajnuna wara li l-każ tagħhom beda jiġi investigat; 22% kienu ilmenti li l-Ombudsman ma setax jinvestiga minħabba li kienu barra l-ġurisdizzjoni tiegħu u 9% 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, 26% kienu ġustifikati mentri 40% ma kienux. Waqt li kienet għaddejja l-investigazzjoni 16% tal-ilmenti ġew solvuti f'dan l-istadju u13% ġew mogħtija parir jew għajnuna u b'hekk il-każ ingħalaq. Mill-każijiet investigati 5% biss kienu barra l-ġurisdizzjoni tal-Kummissarju għall-Edukazzjoni.

Kummissarju għas-Saħħa

Il-Kummissarju għas-Saħħa għalaq 51% tal-każijiet favur il-persuna li ressqet l-ilment, żieda konsiderevoli ta' 54%, u 28% l-ilmenti li nvestiga ma kienux ġustifikati. Ta' min jinnota li 10% tal-każi ġew solvuti waqt il-proċess ta' investigazzjoni u għalhekk il-persuna li ressqet l-ilment ma kelliex għalfejn tkompli bil-każ tagħha. Kien hemm ukoll 3% tal-każijiet investigati li ġew mogħtija parir u assistenza waqt l-investigazzjoni u 8% ma setgħux jiġu investigati għax kienu barra l-ġurisdizzjoni tal-Kummissarju.

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, 23% tal-ilmenti kienu ġustifikati u għalhekk il-persuna li ressqet l-ilment ingħatat raġun; 11% ma kienux ġustifikati u għalhekk ma kienx hemm nuqqas mill-entità, awtorità jew dipartiment li dwarhom kienu saru l-ilmenti.

Kien hemm ukoll, 60% tal-każijiet li ġew solvuti waqt l-investigazzjoni, dawn jinkludu 26 każ li ġew sospiżi sakemm ikun magħruf l-eżitu tal-Bord tal-Appell. Kien hemm ukoll 2% li ngħataw parir, 2% li kienu barra l-ġurisdizzjoni u għalhekk ma setgħux jiġu investigati u 2% li kienu skaduti biż-żmien jew in-natura tagħhom kienet trivjali.

Tabella 4 - Klassifika ta' każijiet magħluqa bejn Jannar/Awwissu 2015 - 2016

Kategorija	2015 Jannar - Awwissu		2016 Jannar - Awwissu	
Ombudsman Parlamentari				
Każijiet investigati: • ġustifikati • mhux ġustifikati	 3 31	 1% 14%	 19 74	 5% 21%
Solvuti waqt l-investigazzjoni	58	27%	105	30%
Mogħtija pariri/għajnuna	43	20%	44	13%
Barra l-ġurisdizzjoni	51	24%	78	22%
Skaduti biż-żmien/trivjali	30	14%	31	9%
Total	**216**	**100%**	**351**	**100%**
Kummissarju għall-Edukazzjoni				
Każijiet investigati: • ġustifikati • mhux ġustifikati	 8 15	 18% 34%	 10 15	 26% 40%
Solvuti waqt l-investigazzjoni	6	13%	6	16%
Mogħtija pariri/għajnuna	11	25%	5	13%
Barra l-ġurisdizzjoni	2	5%	2	5%
Skaduti biż-żmien/trivjali	2	5%	-	-
Total	**44**	**100%**	**38**	**100%**
Kummissarju għas-Saħħa				
Każijiet investigati: • ġustifikati • mhux ġustifikati	 13 11	 33% 28%	 20 11	 51% 28%
Solvuti waqt l-investigazzjoni	10	26%	4	10%
Mogħtija pariri/għajnuna/irtirati	4	10%	1	3%
Barra l-ġurisdizzjoni	-	-	3	8%
Skaduti biż-żmien/trivjali	1	3%	-	-
Total	**39**	**100%**	**39**	**100%**

Kategorija	2015 Jannar - Awwissu		2016 Jannar - Awwissu	
Kummissarju għall-Ambjent u l-Ippjanar				
Każijiet investigati: • ġustifikati • mhux ġustifikati	 9 6	 26% 17%	 14 7	 23% 11%
Solvuti waqt l-investigazzjoni**	15	43%	36	60%
Mogħtija pariri/għajnuna	4	11%	1	2%
Barra l-ġurisdizzjoni	1	3%	1	2%
Skaduti biż-żmien/trivjali	-	-	1	2%
Total	**35**	**100%**	**60**	**100%**
Totali Globali	**334**	**-**	**488**	**-**

*** Din il-kategorija tinkludi 26 ilment li ġew sospiżi sakemm tingħata deċiżjoni mill-Bord tal-Appell.*

Tabella 5 – Klassifika ta' każijiet sostnuti u magħluqa

Din it-tabella tagħti ħarsa lejn in-numru ta' ilmenti investigati li fil-fatt irriżulta li l-allegazzjoni dwar xi nuqqas minn naħa tal-amministrazzjoni pubblika kienet sostnuta.

Ombudsman Parlamentari

Matul l-ewwel tminn xhur ta' din is-sena, l-akbar numru ta' każijiet li l-Ombudsman Parlamentari ta raġun dwarhom, insibu dawk l-ilmenti li kienu jitrattaw dewmien żejjed jew nuqqas ta' azzjoni, li ammontaw għal 28% tal-ilmenti sostnuti, żieda ta' 218% mill-istess perjodu is-sena li għaddiet.

It-tieni l-aktar kawża komuni, din is-sena nsibu dawk il-każijiet li jitrattaw ilmenti li allegaw li l-azzjoni li ttieħdet kienet kontra l-liġi jew li kien hemm applikazzjoni riġida ta' regoli, regolamenti jew proċeduri, b'19% tal-ilmenti sostnuti.

Bl-istess ammont ta' każijiet insibu ukoll dawk l-ilmenti li ġew imressqa minħabba alleggazzjonijiet ta' nuqqas ta' ġustizzja jew bilanċ, li ammontaw ukoll għall-19% tal-każijiet sostnuti.

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 50%, kif imsemmi aktar qabel dawn jinkludu dawk l-ilmenti dwar trattament inġust fejn jidħlu stipendji, għoti ta' *scholarships* u kif ukoll ilmenti b'element akkademiku u mhux akkademiku. Ilmenti sostnuti dwar immarkar mhux ġust ta' xogħol akkademiku naqqsu minn 29% fl-2015 għal 6% fl-2016 filwaqt li kien hemm żieda ta' 19% fl-ilmenti li jirrigwardjaw karigi miċħuda b'mod inġust.

Kummissarju għas-Saħħa

Peress li l-ilmenti li jinvestiga l-Kummissarji għas-Saħħa huma ħafna aktar varji, il-kategoriji stabbiliti huma aktar wiesgħa. F'dan il-qasam, l-iktar ilmenti sostnuti komuni kienu dawk dwar kwistjonijiet li jaqgħu taħat il-kategorija ta' ħaddiema li jaħdmu fil-qasam tas-saħħa li ammontaw għal 26%.

It-tieni l-akbar ammont ta' lmenti kienu dawk li jitrattaw azzjonijiet li kienu kontra l-liġi jew applikazzjoni riġida ta' regoli, regolamenti u proċeduri, li ammontaw għall-21%, fl-istess livell ukoll dawk l-ilmenti dwar diskriminazzjoni impropja.

Kummissarju għall-Ambjent u l-Ippjanar

Mill-ilmenti li ġew magħluqa u sostnuti mill-Kummissarju għall-Ambjent u l-Ippjanar, fl-ewwel post insibu dawk l-ilmenti li kienu jallegaw li l-azzjoni tal-amministrazzjoni kienet kontra l-liġi, jew li kien hemm applikazzjoni riġida tar-regoli, regolamenti jew proċeduri li ammontaw għal 38% tal-każijiet sostnuti mill-Kummissarju.

Fit-tieni post, fl-istess livell, hemm dawk dwar dewmien żejjed jew nuqqas ta' azzjoni u dak l-ilmenti dwar nuqqas ta' ġustizzja jew bilanċ, bi 22%.

Tabella 5 - Klassifika ta' każijiet sostnuti u magħluqa f'kategoriji stabbiliti Jannar/Awwissu 2015 - 2016

Kategorija	2015 Jannar - Awwissu		2016 Jannar - Awwissu	
Ombudsman Parlamentari				
Kontra l-liġi jew applikazzjoni riġida ta' regoli, regolamenti u proċeduri	21	34%	23	19%
Diskriminazzjoni improprja	3	5%	12	9%
Nuqqas ta' trasparenza	6	10%	14	11%
Nuqqas biex tingħata jew titwassal l-informazzjoni	8	13%	17	14%
Dewmien żejjed jew nuqqas ta' azzjoni	11	18%	35	28%
Nuqqas ta' ġustizzja jew ta' bilanċ	12	20%	23	19%
Total	**61**	**100%**	**124**	**100%**
Kummissarju għall-Edukazzjoni				
Immarkar mhux ġust ta' xogħol akkademiku	4	29%	1	6%
Ħtiġijiet speċjali li ma ngħatawx attenzjoni	1	7%	-	-
Promozzjoni miċħuda b'mod inġust	3	21%	3	19%
Kariga miċħuda b'mod inġust (mili ta' post battal)	-	-	3	19%
Trattament mhux ġust/ diskriminatorju*	6	43%	8	50%
Nuqqas ta' tagħrif/attenzjoni	-	-	1	6%
Inizjattiva personali	-	-	-	-
Total	**14**	**100%**	**16**	**100%**
Kummissarju għall-Ambjent u l-Ippjanar				
Kontra l-liġi jew applikazzjoni riġida ta' regoli, regolamenti u proċeduri	8	34%	19	38%
Diskriminazzjoni improprja	2	8%	7	14%
Nuqqas ta' trasparenza	-	-	-	-
Nuqqas biex tingħata jew titwassal l-informazzjoni	2	8%	1	2%
Dewmien żejjed jew nuqqas ta' azzjoni	11	46%	11	22%
Nuqqas ta' ġustizzja jew ta' bilanċ	1	4%	11	22%
Titjieb fil-kwalità tal-ħajja	-	-	1	2%
Total	**17**	**100%**	**50**	**100%**

Kategorija	2015 Jannar - Awwissu		2016 Jannar - Awwissu	
Kummissarju għas-Saħħa				
Kontra l-liġi jew applikazzjoni riġida ta' regoli, regolamenti u proċeduri	6	27%	5	21%
Diskriminazzjoni improprja	3	14%	5	21%
Dħul, ħruġ u proċedura ta' trasferimenti u arranġamenti fl-isptarijiet u djar tal-anzjani	-	-	-	-
Għajnuna medika u apparat	-	-	-	-
Attitudni tal-impjegati - • Impjegati *nursing staff* • Impjegati fl-amministrazzjoni • Impjegati tobba	 1 1 -	 4% 4% -	 - 1 -	 - 4% -
Tkomplija ta' kura	2	9%	2	8%
Servizzi ta' akkomodazzjoni u ambjent fl-iSptar	-	-	-	-
Nursing Care	-	-		
Privatezza, dinjità u kunfidenzjalità tal-pazjent	1	4%	1	4%
Kwistjonijiet relatati mal-ħaddiema	7	30%	6	26%
Komunikazzjoni fqira u ineffet-tiva/nuqqas ta' informazzjoni lill-pazjenti	-	-	-	-
Żamma ta' rekords	-	-	1	4%
Nuqqas ta' mediċini	-	-	1	4%
Lista ta' stennija/tul ta' żmien biex pazjent jigi eżaminat	1	4%	-	-
Nuqqas ta' trasparenza	1	4%	-	-
Ħwejjeġ oħra	-	-	2	8%
Total	**23**	**100%**	**24**	**100%**
Totali Globali	**122**	-	**214**	-

** Din il-kategorija tinkludi wkoll ilmenti dwar trattament inġust relatat mal-istipendji u l-ischolarships u kif ukoll ilmenti dwar trattament inġust fuq bażi akkademika u mhux akkademika.*

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