

ONE-STOP-SHOP GĦALL-UFFIĊJALI PUBBLIĊI

Għan

Il-One-Stop Shop għall-Uffiċjali Pubbliċi qiegħed jitwaqqaf bħala parti mill-People & Standards Division biex jipprovdi gwida u għajnuna lill-impjegati tas-Servizz Pubbliku għal firxa wiesgħa ta' servizzi. L-għan tiegħu hu li jiżgura li fl-iqsar żmien possibbli l-uffiċjali pubbliċi jingħataw tagħrif, għajnuna u gwida dwar dak li għandhom dritt għalih jew servizzi aċċessibbli għalihom. It-twaqqif ta' din it-taqsimu huwa impenn biex tkun żgurata l-kwalità, maħsub biex iservi ta' eżempju għal kull min jipprovdi servizzi governattivi f'dak li għandu x'jaqsam ma' effiċjenza u servizz ta' kwalità lill-klijenti.

Introduzzjoni

Il-One-Stop-Shop għall-Uffiċjali Pubbliċi se jkun qed jaħdem mill-qrib ma' dipartimenti u direttorati oħra biex jiżgura li l-uffiċjali pubbliċi jingħataw tagħrif u gwida fl-iqsar żmien possibbli meta jressqu l-mistoqsijiet tagħhom. Barra minn hekk, il-One-Stop-Shop se jipprovdi appoġġ permezz tal-Grievance Help Desk, li se jkun qed jaħdem id f'id mal-Grievances Board (GB) f'każijiet ta' talbiet dwar allegati ingustizzji.

Rwoli u Responsabbiltajiet

Uffiċjali Pubbliċi

L-uffiċjali pubbliċi jistgħu jitolbu tagħrif mill-One-Stop-Shop jekk ikun hemm materji li dwarhom ikunu jixtiequ kjarifiki jew għajnuna.

One-Stop-Shop għall-Uffiċjali Pubbliċi

Il-One-Stop-Shop għandu r-responsabbiltà li jipprovdi gwida u għajnuna ta' kwalità lill-uffiċjali pubbliċi għal firxa wiesgħa ta' talbiet għal informazzjoni u gwida. Il-One-Stop-Shop huwa responsabbli biex fl-iqsar żmien possibbli jipprovdi

tagħrif, appoġġ f' materji marbutin max-xogħol u mal-bilanċ bejn ix-xogħol u l-familja, kif ukoll gwida dwar drittijiet jew servizzi skont kif mitlub.

Grievances Board

Il-GB għandu r-responsabbiltà li jipprovdi lill-uffiċjali pubbliċi mezz aċċessibbli kif jistgħu jirrapportaw kwalunkwe allegata ingustizzja fil-konfront tagħhom, permezz tal-One-Stop-Shop għall-Uffiċjali Pubbliċi. Il-GB huwa responsabbli biex jinvestiga t-talbiet kollha li jsirulu b' mod ġust u fl-iqsar żmien possibbli, bl-għan li jikseb rimedju għall-partijiet kollha involuti. Għal darba biss, u għall-aħħar darba, kif spjegat fiċ-Ċirkulari UPM 24/2017, il-bord se jkun qed iħares ukoll lejn każijiet skont il-kriterji u l-kundizzjonijiet maħruġa fiċ-ċirkolari UPM 20/2014, sakemm dawn ma jkunux ġew mistħarrġa diġà mill-Grievances Units għajr fejn jitressqu provi ġodda li qabel ma kinux disponibbli u li jistgħu jinfluwenzaw id-deċiżjoni mil'huqqa. Il-Ministeru jew Dipartiment fejn ikun impjegat l-uffiċjal pubbliku kkonċernat irid isegwi d-deċiżjoni tal-Grievances Board u jimplimentaha fi żmien stipulat ta' mhux aktar minn 30 jum. Biex dan il-perjodu jittawwal għal raġunijiet validi, trid tingħata approvazzjoni mis-Segretarju Permanenti Ewlieni jew delegat tiegħu.

Ministeru jew Dipartiment fejn jaħdem l-uffiċjal

Il-Ministeru jew Dipartiment fejn jaħdem l-uffiċjal pubbliku għandu r-responsabbiltà li jipprovdi fl-iqsar żmien possibbli u bi preċiżjoni t-tagħrif mitlub mill-One-Stop-Shop meta dan tal-aħħar ikun qed jaħdem fuq it-talba tal-istess uffiċjal pubbliku. Il-Ministeru jew Dipartiment ikkonċernat hu mistenni li jikkopera fit-talbiet li jsirulu kemm mill-One-Stop-Shop kif ukoll mill-GB, biex ikunu żgurati l-governanza tajba u l-għoti ta' servizz ta' kwalità.

PROCEDURE OPERATTIVI

One-Stop-Shop għall-Uffiċjali Pubbliċi

1. Uffiċjali pubbliċi li jkollhom xi mistoqsija jew diffikultà marbuta mal-impjieg tagħhom jistgħu jaċċessaw is-servizzi tal-One-Stop-Shop. Ladarba uffiċjal

pubbliku jiftaħ każ jew iressaq talba b'xi wieħed mill-mezzi disponibbli (personalment/ bil-posta/ bit-telefown/ bl-imejl), jirċievi imejl awtomatika bid-dettalji tal-każ (numru tal-każ, uffiċjal asenjat, eċċ.). Uffiċjali li m'għandhomx aċċess għall-imejl jirċievu rikonoxximent bil-miktub li jinkludi numru ta' referenza. L-uffiċjali jistgħu jitolbu appuntament għal laqgħa wiċċ imb wiċċ f'numru 3, Pjazza Kastilja, il-Belt Valletta. F'xi każijiet, l-appuntament jista' jiġi ffixsat għal wara l-ħinijiet tal-uffiċċju jekk b'dan il-mod ikun aktar konvenjenti għall-uffiċjal biex jaċċessa s-servizz. L-uffiċjali Għawdxin jistgħu jaċċessaw is-servizz mill-uffiċċju tal-P&SD li jinsab fi Triq il-Ħamrija, ix-Xewkija, Għawdex.

2. Biex jinfetaħ każ, l-Uffiċjal għar-Relazzjonijiet mal-Klijenti (CRO) fi ħdan il-One-Stop-Shop li jirċievi l-mistoqsija/talba joħloq rekord fis-sistema tas-CRM bit-tagħrif/mistoqsija mressqa mill-uffiċjal pubbliku. Biex il-każ jinfetaħ, l-uffiċjali pubbliċi jintalbu jikkonfermaw id-dettalji personali tagħhom kif ukoll id-Dipartiment/Ministeru fejn jaħdmu.
3. Mistoqsijiet/talbiet tal-ewwel livell jiġu indirizzati dak il-ħin stess (id-dettalji tal-mistoqsija li saret u t-tweġiba li ngħatat jitniżżlu fis-CRM għall-moniteragg meħtieġ). F'każijiet fejn ikun meħtieġ tagħrif minn dipartimenti barra l-P&SD u l-UPM, il-One-Stop-Shop jiġbor din l-informazzjoni f'isem il-klijent. Jekk talba tkun nieqsa minn ċerti dettalji, l-impjegat jiġi mgħarraf b'din l-informazzjoni jew dokumentazzjoni nieqsa **fi żmien 24 siegħa** minn meta tintlaqa' t-talba. Id-Dipartiment/Ministeru li mingħandu jintalab it-tagħrif addizzjonali meħtieġ għall-assessjar tal-każ irid jipprovdi din l-informazzjoni **fi żmien tlett (3) ijiem ta' xogħol**, inkella l-P&SD awtomatikament tiegħu deċiżjoni favur l-impjegat. Id-Dipartiment/Ministeru rispettiv irid joqgħod għal din id-deċiżjoni u huwa responsabbli għall-implimentazzjoni tagħha.
Il-P&SD se tiġbor statistika kull xahar li tinkludi t-tipi ta' talbiet u l-Ministeri li minnhom ġejjin it-talbiet.
4. Ladarba t-tagħrif kollu meħtieġ ikun ingabar kemm mingħand l-impjegat kif ukoll mid-dipartiment fejn jaħdem, l-uffiċjal fi ħdan il-One-Stop-Shop jevalwa t-tip ta' każ ipprezentat. Dawn huma t-tliet tipi ta' każijiet li jista' jkun hemm: (1) talba għal informazzjoni/kjarifika/appoġġ; (2)

allegazzjoni/rapport ta' *bullying*/fastidju; jew (3) każ ta' allegata ingustizzja. Biex ikun żgurat l-assessjar xieraq ta' kull każ, jekk it-talba tkun marbuta mal-possibbiltà ta' għoti ta' kumpens finanzjarju u/jew ħatra li support ingħatat żmien qabel, il-każ jgħaddi għand il-GB biex jiġi proċessat.

4.1 Jekk il-każ ipprezentat ikun jikkonsisti f'talba għal informazzjoni, is-CRO jista' jagħti tweġiba immedjata jew inkella, skont xi tkun it-talba, jista' jkollu bżonn jinvolvi direttorati oħra fil-P&SD jew barra minnha biex jiżgura tweġiba korretta.

4.2 Jekk il-każ ipprezentat ikun allegazzjoni ta' fastidju jew *bullying*, is-CRO jżomm kuntatt mal-iStandards and Integrity Unit fi ħdan il-P&SD biex ikun jista' jidderieġi u jiggwida lill-impjegat kif meħtieġ. Sa mhux aktar tard minn tlett ijiem wara li l-impjegat jipprezenta l-każ, trid tinbeda investigazzjoni preliminari. Il-każ jista' jiġi investigat mill-P&SD jew jiġi delegat lis-Segretarju Permanenti rispettiv għall-istħarriġ meħtieġ. F'kull każ jiġi rispettata u segwit iż-żmien strettament stipulat fil-*policies* rispettivi.

4.3 F'kull wieħed mit-tliet tipi ta' każijiet li dwarhom jista' jiġi kkuntattjat il-One-Stop-Shop, ladarba t-tagħrif kollu jkun ingabar u jiġi evalwat, l-impjegat jiġi kkuntattjat dwar l-eżitu tat-talba tiegħu bl-istess mezz li jkun uża hu meta ressaq it-talba. Il-One-Stop-Shop jinforma lid-dipartiment fejn jaħdem l-impjegat bi kwalunkwe deċiżjoni meħuda u, fejn applikabbli, jagħti struzzjonijiet lid-dipartiment konċernat għall-implimentazzjoni **fi żmien tlett (3) ijiem ta' xogħol**. Jekk l-implimentazzjoni ma sseħħ fiż-żmien stipulat, l-azzjoni li jkun hemm bżonn li tittieħed tiġi implimentata mill-P&SD. Tista' tittieħed azzjoni dixxiplinarja kontra d-dipartiment konċernat.

Iż-żmien stipulat f'Direttiva 8.1 u Direttiva 4.1 irid jiġi rispettata. F'kull każ fejn proċess jiġi ddelegat lil ministeru u hemm żmien stipulat, jekk dan iż-żmien ma jiġix rispettata ikun hemm approvazzjoni awtomatika u l-One-Stop-Shop sempliċiment jinforma lill-ministeru biex jimplimenta l-azzjoni. Barra minn hekk, il-One-Stop-Shop qed jintrabat bil-Ftehim ta' Servizz kif ġej:

- 4.3.1 Il-każ irid inkun riżolt sa **mhux aktar tard minn tlett (3) ijiem ta' xogħol** mid-data meta daħlet it-talba. Dan iż-żmien jista' jiġi estiż għal ħames (5) jew għaxart (10) ijiem ta' xogħol jekk ikun hemm raġunijiet ġustifikati li jiġu approvati mis-Segretarju Permanenti tal-P&SD. F'każ ta' talbiet kumplessi, jew li jirrikjedu konsultazzjoni ma' *stakeholders* oħrajn, is-CRO jagħti lill-impjegat indikazzjoni ta' meta se jingħata twegiba finali filwaqt li jinforma lill-*stakeholder* li t-twegiba trid tingħata skont iż-żmien stipulat fid-Direttivi.
- 4.3.2 Is-CRO jibqa' jsegwi l-każ kemm mal-impjegat kif ukoll mad-dipartiment fejn jaħdem biex jiżgura li l-istruzzjonijiet twettqu u l-każ gie riżolt. Jinzamm rekord tal-informazzjoni li tingħata lill-impjegat u/jew tal-azzjoni meħuda, u l-każ jingħalaq. L-impjegati jirċievu notifika ġġenerata awtomatikament li l-każ ingħalaq.
- 4.3.3 It-timijiet tal-*standards* u l-*compliance* fi ħdan il-P&SD jiċċekkjaw regolarment li l-azzjonijiet kollha li ġew mitluba u kkonfermati, fil-fatt ġew implimentati.
5. Jekk matul l-assessjar tal-każijiet imressqa s-CRO jinnota li l-impjegat ikun għaddej minn diffikultajiet emozzjonali, psikoloġiċi, soċjali jew marbutin ma' abbuż ta' sustanzi, l-impjegat jiġi referut lill-Employee Support Programme (ESP) għal għajnuna individwali. L-uffiċjal pubbliku jiġi notifikat mill-ESP għal laqgħa fi żmien tlett ijiem mill-ewwel kuntatt.

GRIEVANCES BOARD

1. Uffiċjali pubbliċi jistgħu jressqu talbiet jekk iħossu li huma vittmi ta' xi ingustizzja li għadha ma ġietx mgħarbla jew deċiża minn xi korp ieħor bħall-Qrati tal-Ġustizzja, Tribunali, Grievances Boards oħrajn jew l-Ombudsman.
2. Kull talba għandha titressaq bil-kitba u fiha għandha tkun imfissra t-talba u l-allegata ingustizzja.
3. Meta persuna tressaq talba tkun awtomatikament qed tagħti kunsens biex tingħabar informazzjoni personali dwarha.
4. Il-każijiet li jiġu evalwati u mistgħarrga mill-Grievances Board huma dawk li jmorru lil hinn mill-iskop tal-One-Stop-Shop u li jikkonċernaw ksur tad-

drittijiet tal-uffiċjal pubbliku f'dak li għandu x'jaqsam mal-impjeg u l-karriera.

5. Il-Bord jiltaqa' mal-uffiċjal pubbliku, jassessja t-talba tiegħu fid-dettall, jinvestiga l-każ u jitlob laqgħat skont kif meħtiegħ f'kull każ.
6. Meta l-każ jingħalaq, il-Grievances Board jinforma lill-Kap tal-One-Stop-Shop bid-deċiżjoni meħuda. Imbagħad il-Ministeru/Dipartiment fejn jaħdem l-uffiċjal pubbliku jiġi notifikat bl-implimentazzjoni meħtiegħa tal-każ.
7. Il-One-Stop-Shop jibqa' jsegwi l-każ biex jiżgura li d-deċiżjoni tal-bord tkun implimentata mill-Ministeru rispettiv.

Il-Bord jista' jagħmel investigazzjoni dwar ħatriet jew proċessi ta' għażla fejn:

- a) Kien hemm ċirkostanzi eċċezzjonali li minħabba fihom persuna ma setgħetx tressaq petizzjoni skont ir-regolamenti tal-PSC;
jew
- b) Kien hemm provi li ma ngħibux għall-attenzjoni tal-Kummissjoni għas-Servizz Pubbliku u li seta' jkollhom effett fuq id-deċiżjoni finali tagħha, jew fuq il-każ.

FUNZJONIJIET TAL-BORD

Moniteraġġ tal-mekkaniżmu li bih jingħata rimedju għal inġustizzji

- a) Jidentifika punti li l-partijiet jaqblu fuqhom fi sforz biex ifittex u jesplora mezzi ta' rimedju. Il-bord jista' jistħarreg u jiddeċiedi l-każ hu stess jew jirreferih lill-ministeru li jidhirlu xieraq flimkien mar-rakkomandazzjoni tiegħu dwar il-każ.
- b) Jekk il-Bord iħoss li l-ilment ma jiġġustifikax smiġħ, l-ilment jiġi referut lura lill-One-Stop-Shop. Tintbagħat ittra lill-applikant dwar id-deċiżjoni. Jekk ikun hemm xi talba dwar allegata inġustizzja marbuta max-xogħol li ma tkunx tista' tiġi riziolta b'mod sodisfaċenti, din tiġi referuta għall-attenzjoni tas-Segretarju Permanenti rispettiv. Hu pplanat li dan il-Bord iservi wkoll biex jilqa' l-appelli u jinvestiga l-inġustizzji b'mod selektiv, partikolarment dawk fejn min ressaq it-talba baqa' ma ngħatax rimedju mis-superjur dirett tiegħu, mill-*managament* jew mill-ministeru rispettiv. Il-Bord jagħmel

rakkomandazzjonijiet biex jiġu kkunsidrati u adottati mill-Ministeru/Dipartiment konċernat. Dawn ir-rakkomandazzjonijiet iridu jiġu implimentati fi żmien speċifiku. Jekk le, il-Bord jara li jinkiseb rispons u rimedju għal dawn l-ingustizzji mid-dipartiment jew organizzazzjoni. Tista' tiġi kkunsidrata azzjoni dixxiplinarja jekk id-deċiżjoni ma tiġix implimentata.

IMPLIMENTAZZJONI

L-implimentazzjoni tar-rakkomandazzjonijiet hija r-responsabbiltà tad-Direttorat responsabbli mill-*People Management*, li jiġi infurmat mill-One-Stop-Shop bid-deċiżjoni meħuda.

Il-fatturi importanti li wieħed irid jimxi magħhom huma:

- i) Ir-rakkomandazzjoni tkun konformi mal-leġiżlazzjoni eżistenti.
- ii) Ir-rakkomandazzjoni tkun aċċettabbli għall-partijiet kollha billi tipprovdi ġustizzja lill-impjegat u awtorità raġonevoli lill-*management*, filwaqt li żżomm l-armonija industrijali.