Il-Burokrazija Żejda Inkomplu Nikkontrollawha, Inrażżnuha u Innaqsuha

Proposti preżentati lill-Uffiċċju tal-Kummissarju għas-Simplifikazzjoni u t-Tnaqqis tal-Burokrazija

Settembru 2014

Malta Employers' Association, 35/1 South Street, Valletta
Tel: 21237585 / 21222992

Kontenut

Introduzzjoni 1

Punti 2

1. Nuqqas ta' żamma ta' *portfolios* ta' kumpanijji 2

2. Bżonn li jkun hemm aktar ħlasijiet ta' liċenzji tan-negozju li jkunu jistgħu jibdew isiru kompletament *on-line* 2

3. *Staff* taċ-ċivil mhux "business oriented" biżżejjed 3

4. Wisq spezzjonijiet 4

5. Proċeduri kumplikata biex negozju jirregolarizza ruhu 4

6. *Tasks* / servizzi tal-Gvern, wisq marbuta ma' mjegati individwalment 5

7. Differenzi fl-operat ta' Kunsilli Lokali 5

8. Bżonn ta' servizzi aktar effiċċjenti minn naħa ta' l-Enemalta u l-Water Services Corporation 6

9. L-Investigazzjonijiet tal-x-*ufficio* 7

10. Ma jeżistix *one stop shop* għan-negozji 7

11. Hemm bżonn ta' sistemi u proċeduri anqas burokratiċi fi proċess ta' ħruġ ta' ċerti permessi mill-MEPA 8

12. Aktar sens ta' raġunar fejn ċerti applikazzjonijiet u permessi jridu jgħaddu mill-arbiel tal-KNPD 9

13. Aġġustamenti u aġġornament f'regolamenti ta' Transport Malta vis-a-vis in-negozji 9

14. "*Special Cases Screening Unit"* f'kull Dipartiment 10

15. Il-bżonn li nindirizzaw l-issue tal-"Front Office Management" 11

Konkluzzjoni 12

Introduzzjoni

Wara li l-Gvern, fis-snin li għaddew irnexxielu jilħaq it-*targets* impoġġija quddiemu mill-Unjoni Ewropea sabiex inaqqas il-burokrazija żejda bi 15%, u fil-fatt sal-2012 Malta irnexxielha tnaqqas dan bi 15.6%...... issa l-Gvern preżenti poġġa *target* ieħor ambizzjuz quddiemu, cioe, li jerġa jkompli jnaqqas din il-burokrazija żejda b'25% oħra, fuq perjodu ta' erba snin.

l-MEA taqbel ma' din id-direzzjoni, u lesta li tappoġġja lil Gvern sabiex dan l-għan jintlaħaq. Fil-fatt l-MEA, b'konsultazzjoni mal-membri tagħha identifikat fejn il-Gvern għandu jagħfas l-aktar sabiex dan it-*target* verament jiġi milħuq.

Il-burokrazija żejda mhux dejjem hija xi ħaġa tanġibbli, u mhux faċli li wieħed jista' jaqbad u jeliminaha mill-lum għal għada.

- Il-burokrazija żejda hija prodott ta' attitudni ħażina.
- Il-burokrazija żejda hi riżultat ta' tip ta' kultura.
- Il-burokrazija żejda tinħoloq minn nuqqas ta' komunikazzjoni.
- Il-burokrazija żejda tiġi minn mentalita' ultra konservattiva.
- Il-burokrazija żejda tizviluppa f'ambjent fejn hemm nuqqas ta' *kontabilita'.*

Hawn qed nagħtu xi eżempji, u fil-fatt identifikajna numru ta' proċessi, u sitwazzjonijiet, fejn nemmnu li hemm lok ta' titjib.

Uħud minnhom huma partikolari, iżda hemm ukoll punti li jikkonċernaw element ta' bdil ta' kultura, u tibdil fil-ħsieb ta' kif Dipartiment jew Entita' Governattiva għandha tibda toffri servizz aħjar.

Punti

1. Nuqqas ta' żamma ta' *portfolios* ta' kumpanijji

Meta kumpanijji jittenderjaw għal-*tenders* tal-Gvern, iridu kull darba joqgħodu jissottomettu ic-CV tal-kumpanijja, meta dan jista' jiġi evitat kieku jinħoloq *portfolio* ta' dawk li jkunu ġa applikaw qabel, u jinżamm bħala referenza. Ġa saru passi fid-direzzjoni t-tajba, iżda fadal xi jsir.

Għalkemm ġa bdiet sistema fejn *bidder* jista', japplika u jibgħat ċerti dokumenti marbuta mat-*tender* (bħal audit reports, u dokumenti marbuta ma' *accounts*) *on-line*, ftit hemm *up-take* ta' din il-proċedura inqas burokratika.

Dwar dan hemm lok ta' iżjed pubbliċita dwar il-proċedura. Imbagħad il-pass li jmiss ikun dak li tingħata awtorita' li tkun tista tibda tiġi adottata dik is-sistema magħrufa bħala *data sharing,* bejn id-Dipartimenti Governattivi u Entitajiet u Awtoritajiet oħra li għandhom x'jaqsmu direttament mal-Gvern.

2. Bżonn li jkun hemm aktar ħlasijiet ta' liċenzji tan-negozju li jkunu jistgħu jibdew isiru kompletament *on-line*

Hemm nuqqas kbir fejn jidħlu pagamenti u ħlasijiet ta' liċenzji tan-negozju *on-line.* Mhux kull Ministeru, Dipartiment, jew Awtorita' jadottaw din is-sistema, u f'ħafna drabi il-proċess ma' jitpoġġiex kompletament *on-line*, u għaldaqstant xorta waħda

l-applikant ikun kostrett li jmur personalment għand l-entita', sabiex jikkonkludi l-applikazzjoni.

3. *Staff* taċ-ċivil mhux "business oriented" biżżejjed

Jeżisti *staff* maċ-ċivil li ma huma "*business friendly"* xejn. Meta imprenditur, jew sid ta' negozju jirrikorri f'xi Dipartiment minħabba xi diffikulta jew bżonn li jirregola ruħu f'xi ħaġa, spiss iħabbat wiċċu ma' persuni fiċ-ċivil li sfortunatament huma ineffiċjenti, u mhux infurmati tajjeb fis-suġġett, u jispiċċaw biex jibgħatu lill-klijent minn għand Qajfas għal għand Pilatu.

L-istaff għandu jkun imħarreġ tajjeb, u aġġornat b'kull tibdil fil-liġijiet. Għandu ukoll ikun responsabbli u jinżamm *accountable* ta' għemilu, u jirrealiżża li quddiemu m'għandux biss numru, iżda jkun hemm negozju li mill-istess negozju hemm jiddependu l-għixien ta' numru ta' familji, u bi żball jew tlajjar f'azzjoni immedjata minn naħa ta' impjegat taċ-ċivil jkun jista' jfisser ħsara għall-istess negozju u telf ta' impjiegi.

Dan ġieli narawh jiġri fl-affarijiet ovvji u elimentari, iżda jiġri iżjed meta sid ta' negozju jkollu sitwazzjonijiet li ma jkunux *"straight forward".* Għalhekk iċ-ċivil irid ikun, dejjem *up-to-date,* infurmat u imħarreġ aħjar.

4. Wisq spezzjonijiet

Isiru wisq spezzjonijiet minn entitajiet differenti fl-istess stabbilimenti jew aġjendi. Hemm bżonn li, fejn hu possibbli l-ispezzjonijiet minn spetturi ta' entitajiet differenti, jiġu amalgamati u sinkronizzati sabiex tkun tista issir spezzjoni waħda fuq kollox. (jeżistu ħafna spezzjonijiet, fosthom dwak li jsiru mill-Awtorita' tal-Konsumatur, mis-Sanita', mill-MEPA u minn uffiċċjali tal-VAT, … biex insemmi biss ftit).

Għal ta' l-inqas wieħed jistenna li dawk l-ispezzjonijiet li jaqgħu taħt l-istess Ministeru jsiru b'mod organizzat u kollettivament. Forsi aktar minn hekk il-Gvern għandu bżonn li jibda jadotta sistema aktar effettiva billi jimxi bi proċess ta' *risk assessments.*

5. Proċeduri kumplikata biex negozju jirregolarizza ruhu

Jeżistu ukoll wisq kumplikazzjonijiet bla bżonn sabiex negozju jirregolarizza ruhu fis-servizzi essenzjali. Hemm bżonn li jinħolqu *fast track procedures,* fejn it-tibdil ikun qed ixekkel lin-negozju li jkompli jopera. U dan jgħodd fejn ikollu bżonn xi awtorizzazzjoni, minn għand xi awtorita' partikolari, xi servizzi, minn għand it-Trade Department, minn għand tas-Sanita', u oħrajn.

6. *Tasks* / servizzi tal-Gvern, wisq marbuta ma' mjegati individwalment

Għad hemm tendenza li f'diversi Dipartimenti u entitajiet tal-Gvern, kif ukoll f'Awtoritajiet regolatorji, l-*istaff,* ma jaħdimx bħala dipartiment magħqud u organizzat iżda bħala individwi, kull wieħed bl-imperu tiegħu.

Kull impjegat iżolat minn impjegat ieħor. Kull impjegat hu responsabbli minn suġġett, u jkun biss hu li jkun jista jaqdi lil klijenti dwar problemi marbuta ma' dak is-suġġett partikolari. Ħadd iżjed mil-i*staff* ma jiġi imħarreġ sabiex jaqdi lill-klijenti minfloku, meta dan l-impjegat ma' jkunx disponibbli.

Ħafna drabi sid ta' negozju ma jkunx jista' jinqeda għaliex l-impjegat partikolari ma' jkunx xogħol, u għalhekk ikollu jibqa' jistenna r-ritorn tiegħu fuq il-post tax-xogħol… żmien li jista' jieħu ġranet jekk mhux ġimgħat. Għall-*employer* dan hu ħela ta' ħin, inkonvenjent u jista' jxekklu fil-produttivita' u l-effiċċjenza tan-negozju tiegħu.

7. Differenzi fl-operat ta' Kunsilli Lokali

Spiss tiġri li meta sid ta' negozju jew imprenditur javviċina Kunsill Lokali, isib ħajt ma' wiċċu, għaliex ma jkunux jafu kif dawn jistgħu jgħinuh.

Għar minn hekk, isib proċeduri burokratici sabiex jinqeda, u għalhekk jispiċċa sabiex jaħli ħafna ħin prezzjuż.

Jeżistu ukoll sistemi u proċeduri, kultant xi ftit kumplikati ukoll, li ma humiex l-istess u konformi fil-Kunsilli Lokali kollha, u għalhekk negozjant jiġi affaċċjat b'diffikultajiet li ma jkunx qed jistenna. (bħal per eżempju *charges* fuq permessi ta' tpoġġija ta' krejnijiet fit-toroq, jew permessi oħra).

Għalhekk, hemm bżonn ta' aġġornament fil-liġi tal-Kunsilli Lokali, u li d-Dipartiment tal-istess Kunsilli Lokali jkollu is-snien li mhux biss jiggwida iżda jordna azzjoni fejn tkun qed tinkiser il-liġi.

Iktar minn hekk, hemm bżonn ta' iktar sinerġijja, w uniformita, fejn jikkonċernaw regolamenti, proċeduri u ħlasijiet.

8. Bżonn ta' servizzi aktar effiċċjenti minn naħa ta' l-Enemalta u l-Water Services Corporation

Problema oħra li jaffaċċjaw is-sidien tan-negozji hija meta jiġu bżonn jieħdu xi servizz minn naħa tal-*Enemalta* u l-*Water Services Corporation.*

Is-servizz huwa *slow* wisq, u kultant ikkumplikat ukoll. Meta sid ta' negozju japplika sabiex ikollu arloġġ tad-dawl, jew jixxiftja arloġġ, jew saħansitra jappgrejdja il-vultaġġ, jiltaqa' ma' monstru burokratiku, u ħafna drabi jekk ma jkollokx xi anġlu kustodju, jkun miraklu jekk tinqeda malajr.

F'dan ir-rigward hemm bżonn li jonqos ftit aktar il-*paperwork*, u tiżdiet l-effiċjenza.

Każi komuni huma dawk meta negozju jidħol fi propjeta', fejn ikun għad hemm pendenti xi *issues* dwar dawn is-servizzi. Li qed jiġri bħalissa hu li is-sid il-ġdid ma jkunx jista jipproċedi qabel ma tiġi riżolta l-i*ssue* tal-pendenzi ta' qabel, u b'hekk bla ħtija ta' xejn jintilef ħafna żmien sakemm il-każ jiġi riżolt (jekk mhux għas spejjes tat-t*enant* il-ġdid ukoll!).

9. L-Investigazzjonijiet tal-x-*ufficio*

Dwar dawn l-investigazzjonijiet, hemm hemel x'wiehed jista' jirranġa. Iżda ħaġa li tirrita ħafna lis-sidien tan-negozju hi, li meta jibdew il-proċeduri jafu, iżda meta se jispiċċaw ma jafux.

L-investigazzjonijiet jikkomplikaw ruħhom, u ħafna drabi is-sidien jiġu mitluba jfornu lid-Dipartiment b'informazzjoni li mhux dejjem tkun faċli li wieħed jipprovdiha.

Barra minn hekk il-proċess fih innifsu mhux daqstant trasparenti, u jieħu ħafna żmien sabiex jiġi konkluż. Żmien li joħloq tensjoni fuq l-operatur tan-negozju, u jnaffar aktar investimenti.

10. Ma jeżistix *one stop shop* għan-negozji

Għalkemm hawn il-*Malta Enterprise*, u l-*Business First*, dan għadu mhux biżżejjed sabiex jissodisfa l-bżonnijiet veri tas-sidien tan-negozji u l-*employers*.

Filwaqt li huwa tajjeb li sid ta' negozju jsib uffiċċju ċentrali fejn ikun jista' jħallas il-liċenzja tan-negozju jew jipproċessa xi applikazzjoni, daqstant ieħor huwa neċessarju li jkun hawn *one-stop-shop*, "ta' veru" fejn imprenditur ikun jista' jmur jew jikkomunika miegħu, f'każ ta' diffikulta jew jekk jkollu bżonn informazzjoni marbuta mal-operat tan-negozju tiegħu.

Bit-twaqqif ta' dan is-servizz (li jista' jkun ukoll bl-użu tal-IT, jew mezzi oħra ta' kommunikazzjoni) żgur li jiġi ffrankat ħafna ħin, u b'hekk tiġi imnaqqsa l-burokrazija żejda f'dan ir-rigward ukoll.

11. Hemm bżonn ta' sistemi u proċeduri anqas burokratiċi fi proċess ta' ħruġ ta' ċerti permessi mill-MEPA

Hemm diversi proċessi sabiex jinħarġu permessi partikolari li hemm bżonn naħdmu fuqhom sabiex jiġu iffaċilitati.

Biex nagħti eżempji sabiex tinstalla *sunshade canopy* ma faċċata ta' ħanut, diversi drabi jdum biex jinħareġ permess aktar minn kemm iddum biex iġġib il-liċenzja tal-ħanut.

L-istess jista' jingħad fi proċessi oħra li appllikant isib li huma ikkumplikati, tedjanti, u imtawwla bla bżonn, fejn jikkoncernaw applikazzjonijiet ta' żvilupp sempliċi, bħal per eżempju *(alterations*) sabiex jakkomodaw, u jagħmlu il-*premises* tagħhom aktar aċċessibbli (kumplikazzjonijiet bla bżonn mill-KNPD, Sanita', *Culture Heritage*, eċċ eċċ).

12. Aktar sens ta' raġunar fejn ċerti applikazzjonijiet u permessi jridu jgħaddu mill-arbiel tal-KNPD

U la qed insemmu l-aċċessibilita', ma nistawx ma nsemmux il-bżonn imminenti sabiex ikun hemm aktar flessibilita', u raġunar aħjar, fejn jikkonċerna *screening* u approvazzjoni ta' permessi, ta' ftuħ ta' negozji ġodda. Għalkemm aħna naqblu mal-kunċett ta' aċċessibilita', hemm bżonn li ma nibqgħux daqstant stretti, u għandhom minnufih jitneħħew restrizzjonijiet esaġerati. Nafu li l-KNPD qeda tagħmel sforz biex timxi fuq din il-linja, iżda hemm bżonn li jsir ħafna aktar.

13. Aġġustamenti u aġġornamenti f'regolamenti ta' Transport Malta vis-a-vis in-negozji

Għad għandna f'pajjiżna ċerti regolamenti li għaż-żminijiet tal-lum ma għadhomx jagħmlu sens.

Fost dawn tajjeb insemmu r-regolament li jaqgħa taħt ir-responsabilita' ta' Transport Malta, sabiex sid ta' negozju japplika, u jkun eliġġibbli għal *loading and unloading bay* fit-triq minn fejn jopera. Proċess, u kriterji li wasal iż-żmien li wieħed iħares sew lejhom u jagħmilhom aktar ġusti.

L-istess, aħna nemmnu li każi bħal dawn, għandu jkun hemm *fast-track,* sabiex imprenditur ma jdumx ġimgħat , xhur jekk mhux snin ukoll, sabiex jinqeda.

Id-dewmien ta' ħruġ ta' awtorizzazzjoni, sabiex isiru dawn il-*loading and unloading bays* f'qasir żmien, barra li jikkaġunaw aktar konġestjonijiet tat-traffiku, ikun qed ifixkel l-operat komdu ta' l-istess sid ta' negozju.

14. "*Special Cases Screening Unit*" f'kull Dipartiment

Sabiex titnaqqas il-burokrazija, speċjalment ma' persuni jew entitajiet li jkollhom każi sensittivi, jeħtieġ li f'kull Dipartiment, Awtorita', jew Entita' Governattiva, tinħoloq struttura amministrattiva (f'dan il-każ qed nagħtuh isem fittizzju, cioe: *Special Cases Screening Unit*), sabiex ikun jista' jservi ta' organu li jkun jista jittratta b'mod professjoniali, *screening process* ta' każijiet sensittivi, wara li dawn ikunu irreġistraw l-ilment tagħhom mal-*customer care section.*

Jista' jiġi iffrankat ħafna ħin, jekk dan il-unit jiġi imwaqqaf u possibilment jingħata ukoll poteri eżekuttivi. (dejjem taħt il-kontroll Ministerjali)

Flok każ delikat li jiġi ippreżentat, joqgħod jimxi minn għand persuna għall-ohra, u finalment il-klijent, xorta waħda ma jinqediex jew il-kaz tiegħu jispiċċa f'riġel is-segretarjat ta' xi Ministru, jkun ferm aħjar jekk mill-ewwel (għax ikun każ delikat li mhux bil-fors tista' tiġi applikata l-liġi *straight away*), li każ jgħaddi mill-ewwel quddiem dan il-unit, li jkollu il-poter li juża riga differenti, ta' kif jevalwa aħjar, u dan jagħmlu wara li jkun ħares lejn il-kaz b'aktar attenzjoni u sensitivita'.

15. Il-bżonn li nindirizzaw l-issue tal-“Front Office Management”

Hemm bżonn li nibdew nagħżlu aħjar dawk il-persuni, ħaddiema taċ-ċivil, jew ma humiex, li jservu bħala *front office* ta’ Dipartimenti, Awtoritajiet, jew Entitajiet tal-Gvern.

Ħafna mill-proċessi jispiċċaw f’kobba mħabbla burokratika minħabba nuqqas ta’ direzzjoni tajba minn dawk il-persuni li sid ta’ negozju jiltaqa’ l-ewwel magħhom, ċioe l-persuna li tkun fil-*front desk*.

Dawn il-persuni, huma il-*first contact* tal-individwu li jkollu bżonn jinqeda. Hemm bżonn li dawn in-nies ikunu eċċellenti fil-kompetenza tagħhom, ikunu aġġornati tajjeb dwar is-servizzi li toffri l-entita’ partikolari, jkunu infurmati tajjeb dwar l-*istaff* u min hu responsabbli għal xhiex, kif ukoll ikunu kapaċi jmorru tajjeb man-nies, u jifhmu li jista’ jkollhom quddiemhom persuni vulnerabbli minħabba il-problema li jkun għaddej minnha f’dak il-mument, u kull stennija żejda, jew skariġġi żejda jista’ jkomplu jżidu l-problemi bla bżonn.

Konkluzzjoni

Dawn huma biss 15 –il punt, li aħna bħala Assoċjazzjoni dehrilna li għandna niġbdu l-attenzjoni tal-Gvern fuqhom. Perswazi li ħafna minnhom l-istess Gvern ġa qed jaħdem fuqhom, l-ewwel nett għaliex huma ovvji, u t-tieni għaliex jista jkun li ġa ġew imressqa għad diskussjoni quddiem il-Gvern minn entitajiet oħra.

Aħna nemmnu li dawn l-*issues* li semmejna huma kollha punti validi, u jekk isir sforz kollettiv, konvinti li għandhom ikunu għodda tajba sabiex l-għan tal-Gvern, sabiex jirnexxielu inaqqas il-burokrazija b'25%, jintlaħaq b'aktar faċilita'.

Nieħdu din l-opportunita' sabiex, bħala MEA u f'isem il-membri tagħna, nawguraw lil Gvern, f'dan ir-rigward, il-ħidma t-tajba.