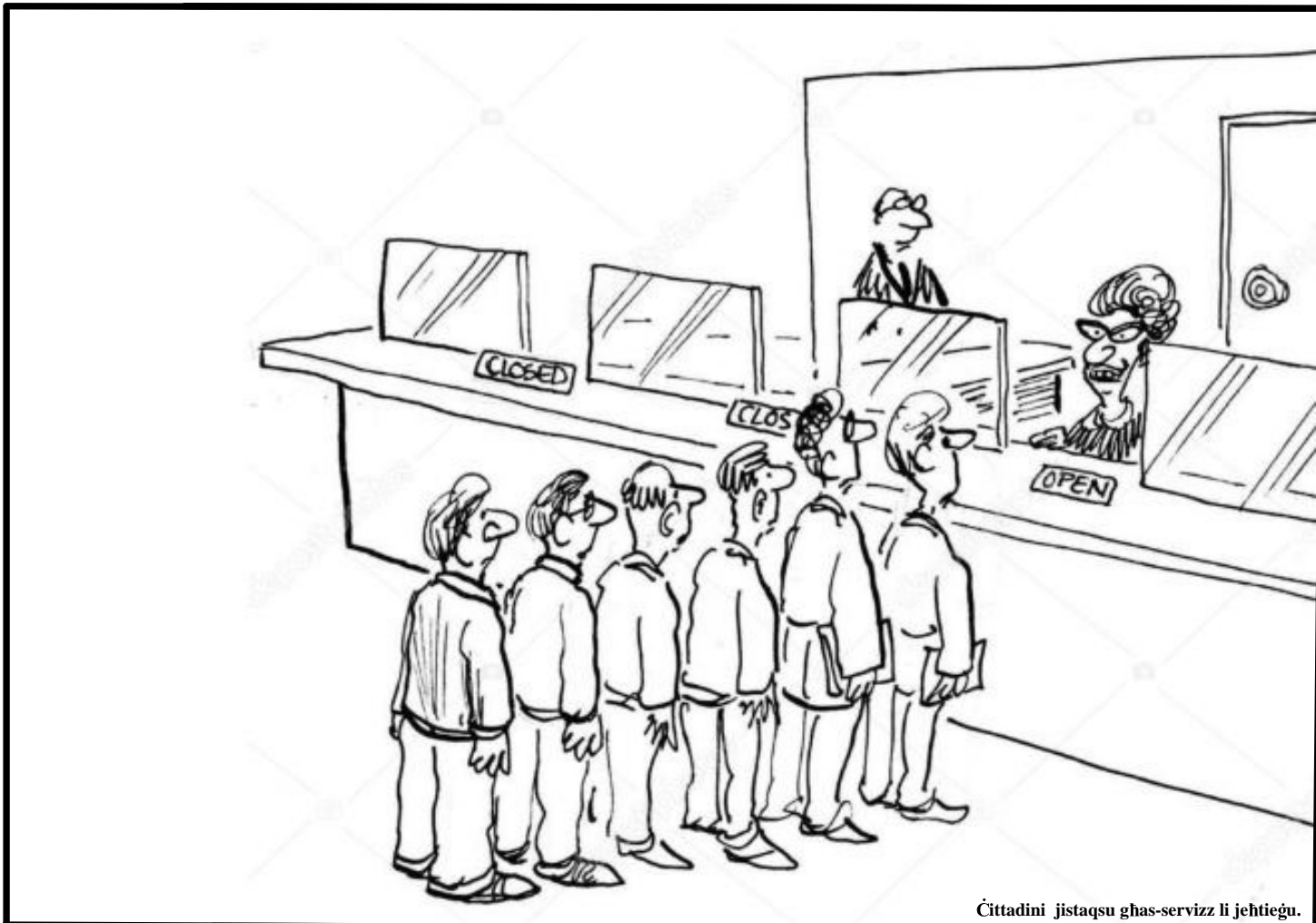


IL-BUROKRAZIJA – MA NOĦOLQUX PROBLEMI FEJN M'HEMMX

EDWARD SCICLUNA /Ministru għall-Finanzi



naħa l-oħra wieħed irid jara li dan ma jiehux fit-tul għaliex iż-zejjed huwa kollhu zejjed.

F'pajjiżi moderni u avvanzati bħal mhuma Singapor, l-Amerka, l-Kanada, l-Ingilterra fil-qrati, issir il-preparazzjoni li kawża għandha bżonn u tibda u tispicċa fiż-żmien gimgħa, gimgħtejn u mhux tiehu snin u snin u snin. Jigifieri hemm sistemi li jridu jitrangaw li ma jiddependux mill-bniedem jew mill-imħallef jew mill-maġistrat imma mis-sistema li nkunu hloqna aħna u twassal għall-burokrazija.

Għalhekk pajjiżi li jridu jimxu 'l quddiem u jikkompetu jaraw kif dejjem iqaċċtu u jqaċċtu minn din il-burokrazija u jnaqqsuha. Sew biex tinqata kawża, sew biex il-Gvern jirnexxielu jimplimenta kuntratt, biex wieħed jirregistra jew biex wieħed jigbor il-VAT. Dan huwa fl-interess tal-Gvern li jara li dan iż-żmien dejjem jiqsar.

Pajjiżi fejn jużaw il-komputer u digitisation qed tgħin il-process isir iktar aċcellerat. Hemm hekk wieħed għandu jispera li f'haħna pajjiżi fejn inkun hemm ir-rieda għaliex fuq kolloxx irrid ikun hemm ir-rieda apparti li jkollok l-għodda. Aħna hawnhekk naraw li l-Gvern ta' pajjiżna għandu r-rieda. Irid ikun hemm haħna *training* xi jsir u irid ikun hemm haħna *software* li jrid jinkiteb. Jigifieri l-passi ukoll jiehdu iż-żmien anka biex taqta l-burokrazija nnifisa.

Izda fuq kolloxx hemm jew għandu jkun hemm ir-rispett lejn il-bniedem. Meta inti tiltaqa' jew tikkommunikata ma' persuna oħra, irid jkollok f'moħħok l-ewwelnett ir-rieda li inti vera trid taqdiha lil din il-persuna jew le? Jekk inti ma tridx taqdiha jista' jkollok instrumenti u mezzi kemm trid għaliex m'intiex sa taqdiha. Għalhekk huwa importanti *t-training* sew jekk f'kumpaniji privati u sew fil-Gvern. B'hekk jitgħallmu illi jekk irridu jagħmlu il-hajja aħjar għaċ-ċittadin għandhom jaqdu li dik il-persuna.

Nisperaw li wieħed jitgħallem minn dawn il-pajjiżi avvanzati u jara li l-hajja jagħmila kemm jista jkun faċli u ma joħloqx problemi fejn m'hemmx.

Hawn haħna li l-burokrazija jassoċjawha biss max-xogħol tal-Gvern. Il-parti negattiva fl-amministrazzjoni tal-Gvern. Fil-fatt il-kelma burokrazija geġja mill-kelma "bureau", u li tisser dipartiment. Jista' jkun dipartiment sew pubbliku kif ukoll f'kumpanija privata.

Izda l-mod ta' kif jikkellmu fuq ix-xogħol tal-Gvern mhux l-ewwel darba li nies fin-negozju, nies li jridu jinqdew jgħidulek li hemm is-settur pubbliku għandu r-"red tape" u l-burokrazija. Kultant jgħidu ukoll li hemm burokrazija zejda. Il-burokrazija fil-fatt tista' tkun pożittiva u negattiva. Titratta dwar il-mod ta' kif isiru l-affarijiet sa meta jasal ir-rizultat u jekk jilhqax ir-rizultat mixtieq.

F'haħna pajjiżi li għadhom sotto żviluppati l-burokrazija hija kbira. Kulhadd jibza' jiehdu decizjoni, jgiba bi kbira u jrid li jiehdu l-importanza hu minflok il-klijent. Għal kuntrarju fin-negozju speċjalment f'pajjiżi li jagħtu l-eżempju; bħal Gappun u bħal l-Amerka jgħidulek li l-klijent dejjem għandu raġun. Fil-prinċipju dawn il-kumpaniji ma joqogħdux igibu skużi. Jekk xi hadd qed jilmenta bilfors li għandu xi haġa. Galadarba bil-flus li qed jonfoq il-klijent

qiegħed iżommlok in-negozju haġ u qed irrendi, għandek tagħti każ ta' xi jkun qiegħed jgħid.

Il-prinċipju huwa li l-klijent dejjem għandu raġun. Anke jekk ma jkollux raġun, la darba qiegħed jilmenta għandek tiċċekja r-raġuni għaliex u tara x' tista' tagħmel biex taqdi u żzommu kuntent. Dan huwa l-prinċipju.

Jekk inti min-naħa l-oħra tagħmel il-pożizzjoni tiegħek importantissima u taf li bid-decizjoni tiegħek dak li jkun ma jiehux dak li haqqu u trid tagħmel il-hajja tal-klijent infern, biex ngħidu hekk, hemm vera tkun qed tohloq burokrazija zejda li tagħmel hsara kbira lid-dipartiment tiegħek u ukoll lill-ekonomija tal-pajjiż.

Il-burokrazija hemm haħna modi kif wieħed ikejilha u jikkompara ma' pajjiżi oħra. Tista' tagħmel ċertu mistoqsijiet bħal; Kemm tiehu jiem kumpanija biex tirregistra? Tista' tiehu gimgħa, tista' tiehu xahar, tista' tiehu tlett xhur. Kemm tiehu żmien minn meta tapplika sa meta jikkonnettjawlek *telephone*? Fiż-żmien tal-lum vera li ma tantx hija wisq importanti għaliex bil-*mobile phone* kemm tixtri *s-sim card* u tirregistra ma' kumpanija privata. Izda meta inti ssaqsi kemm tiehu żmien biex

tagħmel haġa jew oħra? Biex jagħmlulek il-*meter* tal-elettriku fid-dar tiegħek? Biex iddaħħal l-ilma fid-dar tiegħek? Kemm tiehu żmien biex iġġib permess għall-hannut tiegħek? Kemm tiehu żmien biex inti iġġib in-numru tal-VAT halli tkun tista' tibda tbiegħ u allura tgħaddi t-taxxa tal-VAT lil Gvern? Kemm tiehu żmien biex tneħhi in-numru tal-VAT għaliex wara li tkun ir-tirajt min-negozju tiegħek trid li ma tibqax irregistrat u ma jibqgħux jibagħtulek il-formoli? Kemm tiehu żmien biex jirrisponduk għal ittra? Kemm hemm regolamenti li qedin hemmhekk minflok biex jgħinuk qegħdin dejjem jagħtuk gambetta? Haħna negozjanti iħossuhom hekk meta jigu biex jiftu l-offerta tagħhom għal dak li jgħidulu *public procurement*, meta issir ix-xiri mill-Gvern permezz tal-kuntratti.

Hekk per eżempju jkollok każ fejn jgħidulek li għandek ċans ta' tletin gurnata sa ma titfa applikazzjoni għal xi haġa. Tikkorrispondi mad-dipartiment biex imbagħad sakemm tirispondi għal xi haġa u jerga' jirrispondik u jgħidulek skużani għax it-30 gurnata għaddew u terga' tibda mill-bidu net.

Pajjiżi bħal l-Italja huma magħrufin għal burokrazija kbira. Meta aħna nikkom-

paraw ruħna magħhom naraw li Malta għamlet avvanzi kbar u waqqgħet din il-burokrazija. Nieħdu eżempju, n-numru ta' granet minn mindu johrog l-ewwel avviz sa meta jingħata l-kuntratt kif qsar u li jgħin lin-negozju biex irrendi u l-ekonomija tmur 'l quddiem.

Dawn huma indikaturi però huma l-hajja tagħna ukoll. Jigifieri meta inti taq-la' fwiedek biex tagħmel xi haġa li suppost taf, u s-sens komun jgħidulek, li għandek tagħmila fi żmien raġonevoli, allura hemmhekk tħoss li dak li qed titlob mar fil-birtas-skieken. Din hija kolla burokrazija. Dan hu l-għadu ta' ekonomija li trid kull ma jmur issir iktar effiċjenti

Min-naħa l-oħra n-nies speċjalment dawk li mhux involuti fid-dipartiment jew dik il-kumpanija li jridu servizz mingħandha ma jafux kif jithaddmu l-affarijiet internament. Iridu jifhmu li l-mirakli ma jsirux. Kull dipartiment għandu n-nies li jaħdmu bil-*files* wieħed wara l-iehor u li jrid jgħaddihom lil siebħu f'sular ieħor jew f'dipartiment ieħor, jircievi risposta u allura dan bilfors irrid jiehdu iż-żmien tiegħu.

Wieħed irrid isib bilanċ. Ix-xogħol irid isir. Irrid isir bir-reqqa u jrid jara li ma jkunx hemm abbużi. Min-