Manwal tal-Proċeduri Amministrattivi tal-MCAST

Kapitlu 15: Ilmenti tal-Istudenti u l-Impjegati

	Name	Approved	Signature
Process Owner	Ms Sandra Cortis	28.10.2021	(*)
Director QA	Ing Pierre Dalmas	28.10.2021	(*)
Principal & CEO	Prof James Calleja	28.10.2021	(*)
(*) Signed approval sheets are archived at the QA Office			

Document change history

B	DCN #	Date released	Change originator
	155/2021	28.10.2021	Ms Sandra Cortis
	Change history		
	Change 155/2021 of 28.10.2021 Release of Maltese version as a separate document with same number - no revision change Previous Change (84/2021) • Extracted document from MOP Chapter 1 and transferred to a new stand-alone chapter (Chapter 15) • All instances referring to the *Deputy Principal Responsible for the Grievance Office* have been changed to refer to *Senior Grievance Officer*		

<u>Instructions for document users with access to College Website</u>

All MCAST employees can access current, controlled and approved documents via the College intranet site https://intranet.mcast.edu.mt

Document users are encouraged NOT to retain printed a hard copy of this document. If however a hard copy of this document is required the user is to confirm the current revision.

<u>Continuous Improvement</u>

Procedures are meant to be 'living' documents that need to be implemented and maintained. If the procedure does not reflect the current, correct work practice, it needs to be updated!
Contact your Deputy Principal or QA Office on Ext 7121 today!

In the case of a conflict in the interpretation between the Manual of Procedures and the Collective Agreement(s), the Collective Agreement(s) shall prevail.

1.1. Politika tal-Uffiċċju tal-Ilment tal-MCAST

1.1.1. Il-Kulleġġ Malti tal-Arti, Xjenza u Teknoloġija (MCAST) jaħdem bis-sħiħ sabiex jassigura li l-membri kollha tal-komunità, inklużi studenti u impjegati full-time u part-time, jaħdmu f'ambjent san fejn jistgħu jgħixu flimkien immexxija minn valuri sodi ta' inklużjoni u rispett fid-dawl tad-diversità soċjali u kulturali.

1.1.2. F'kull komunità, hemm lok għal nuqqas ta' qbil, meta individwi jew gruppi jħossu l-bżonn li jwasslu l-vuċi tagħhom fuq opinjoni differenti, deċiżjonijiet ta' tilwim jew meta ma jaqsmux l-istess ideat tal-komunità minħabba nuqqas ta' kunfidenza fihom infushom sabiex jiksbu d-drittijiet tagħhom. Il-kunflitti jistgħu jwasslu għal ħafna problemi oħra, inklużi aktar obbligazzjonijiet, pubbliċità negattiva, u l-possibilità ta' kawżi legali. Attitudni pożittiva tgħin biex jiġu trattati t-tħassib u l-ilmenti u biex titkattar kultura sana fuq il-Kampus tal-MCAST, fejn l-istudenti u l-impjegati jgawdu spirtu aħjar ta' komunità, aktar armonjuża u awtentika.

1.1.3. L-għan tat-twaqqif tal-'Uffiċċju tal-Ilment' tal-MCAST huwa li jindirizza kwistjonijiet bħal dawn. Dan l-uffiċċju għandu r-rwol li jassisti lill-istudenti u l-impjegati tal-MCAST sabiex jaqsmu u jiksbu parir dwar it-tħassib u l-ilmenti tagħhom. Fuq kollox, l-Uffiċċju tal-Ilment jagħraf li jippromwovi u jiffaċilita kultura ta' djalogu sinċier fil-kisba ta' soluzzjoni fejn ikun hemm nuqqas ta' qbil. Kull meta jkun meħtieġ, is-Senior Grievance Officer responsabbli għall-Uffiċċju tal-Ilment, jiggwida lil min iressaq l-ilment u lill-parti l-oħra biex jaslu għal riżoluzzjoni informali għas-sodisfazzjon ta' dawk kollha konċernati. F'każijiet ta' natura aktar serja, min iressaq l-ilment huwa, intitolat li jagħżel proċedura formali tal-ilment, fejn is-Senior Grievance Officer responsabbli għall-Uffiċċju tal-ilment, jinvestiga l-ilment sakemm tintlaħaq soluzzjoni ġusta.

1.1.4. Kull ilment ippreżentat lill-'Uffiċċju tal-Ilment' skont il-proċedura formali, għandu jsir bil-miktub. Proċedura waħda biss tal-ilment tista' tiġi użata għall-istess ilment. L-Uffiċċju tal-Ilment huwa totalment impenjat għall-investigazzjoni ta' kwalunkwe ilment b'mod imparzjali, filwaqt li tingħata prijorità lill-komunikazzjoni tar-rakkomandazzjonijiet mill-Uffiċċju tal-Ilment. Dan għandu jseħħ f'perjodu realistiku ta' żmien matul il-proċess.

1.1.5. L-għan ta' din il-politika huwa li tiżgura li l-problemi fost il-komunità tal-MCAST jiġu ttrattati f' waqthom, b'mod ġust u b'mod konsistenti. Teżisti proċedura biex tiffaċilita t-trasparenza tal-proċess kollu. Id-dispożizzjoni tal-proċeduri ttejjeb it-trasparenza tal-proċess kollu. L-Uffiċċju tal-Ilment jipprovdi appoġġ addizzjonali lill-membri vulnerabbli tal-MCAST li jistgħu jeħtieġu aktar gwida fiċ-ċirkustanzi individwali tagħhom.

1.1.6. Huwa l-Prinċipal li jieħu d-deċiżjoni finali fi kwistjonijiet dixxiplinari jew dwar terminazzjoni tal-impjieg.

1.2. L-Ilmenti fi ħdan MCAST

1.2.1. L-Uffiċċju tal-Ilment tal-MCAST jipprovdi s-servizzi tiegħu lill-istudenti u l-impjegati tal-MCAST li huma rreġistrati bħala full-time jew part-time. L-għan ġenerali huwa li jippromwovi u jissalvagwardja l-benesseri tagħhom b'mod attiv billi jittrattaw l-ilmenti tagħhom u joffru pariri ġusti u adegwati biex jgħinu sabiex jintlaħaq ftehim sodisfaċenti għall-benefiċċju ta' dawk kollha konċernati.

1.2.2. L-impjegati u l-istudenti tal-MCAST jistgħu jikkuntattjaw lill-Uffiċċju tal-Ilment tal-MCAST bit-telefon (23987130) jew ittra elettronika (sandra.cortis@mcast.edu.mt) jew billi jżuru l-Uffiċċju

tal-Ilment fil-bini Reno C Borg, Ammnistrazzjoni, fil-Pjan Terran. Il-laqgħat kollha jeħtieġu li, min ikun qiegħed iwassal l-ilment jagħmel appuntament mas-Senior Grievance Officer responsabbli għall-Uffiċċju tal-Ilment tal-MCAST.

1.2.3. Il-politika u l-proċedura tal-Ilment tal-MCAST għandhom ħames prinċipji bażiċi:

(a) ir-rispett sħiħ għad-dinjità umana ta' dawk kollha kkonċernati,
(b) it-trattament tal-Ilment taħt l-iktar kunfidenzjalità stretta,
(c) il-prijorità mogħtija lill-ftehim milħuq permezz ta' proċeduri informali,
(d) it-trasparenza tal-komunikazzjoni u,
(e) id-dritt lil min qiegħed iwassal l-ilment, ikun akkumpanjat minn persuna oħra tal-għażla tiegħu/tagħha waqt is-sessjonijiet tas-smigħ tal-ilment.

1.2.4. Irrispettivament mill-età tagħhom, dawk li jwasslu l-ilment, jistgħu jagħżlu li jkollhom persuna oħra tal-għażla tagħhom takkumpanjahom waqt il-proċedura tal-Uffiċċju tal-Ilment.

1.2.5. L-ilmenti ġeneralment huma trattati fl-Uffiċċju tal-Ilment tal-MCAST jew fuq il-main kampus jew fis-satellite institutes tal-MCAST.

1.2.6. Ilment huwa kkunsidrat bħala espressjoni uffiċjali tal-Ilment li jista' jiġi solvut (a)permezz ta' diskussjoni bejn il-partijiet konċernati, (b) bejn il-partijiet bl-għajnuna tal-assistenza tas-Senior Grievance Officer, jew, (c) permezz tal-Proċedura formali tal-Ilment.

1.2.7. L-Uffiċċju tal-Ilment jittratta l-ilmenti kollha f'waqthom, b'mod ġust u b'kunfidenzjalità l-aktar stretta.

1.2.8. Il-proċedura formali tal-ilment hija ġeneralment mqassma fuq dawn il-passi konsekuttivi:
(a) l-impenn inizjali biex jingħalaq ilment permezz ta' riżoluzzjoni informali;
(b) l-għażla li wieħed imur għal proċedura formali tal-ilment meta ma tintlaħaqx soluzzjoni permezz ta' proċedura informali;
(c) is-sessjonijiet ta' smigħ tal-ilment formali mmexxija fi spirtu ta' djalogu u rikonċiljazzjoni bejn il-partijiet involuti;
(d) l-opinjoni finali tas-Senior Grievance Officer, li mbagħad tiġi ppreżentata lill-Prinċpal tal-MCAST & CEO għall-approvazzjoni tiegħu jew mod ieħor u
(e) min iwassal l-ilment huwa intitolat li jagħmel appell.

1.2.9. Meta jkun evidenti li l-impjegat u / jew student tal-MCAST irid jirrikorri għall-proċeduri tal-ilment formali, min qiegħed iwassal l-ilment irid jimla formola Formali għal Proċedura tal-Ilment Student/Impjegat tal-MCAST bid-dettalji rilevanti kollha. In-nuqqas tad-dettalji u l-firma fuq din il-formola jistgħu jdewmu bla bżonn il-proċess ta' kif ikun indirizzat l-ilment.

1.2.10. Is-Senior Grievance Officer tirreferi minnufih kull ilment li huwa relatat direttament magħha, lill- Prinċipal u CEO tal-MCAST.

1.2.11. Il-President tal-MCAST jew ir-rappreżentant tiegħu huwa ċ-Chairperson tal-Bord tal-Appelli dwar l-Ilmenti. Il-President tal-MCAST, bħala Chairperson tal-Bord tal-Appelli dwar l-Ilment tal-MCAST, jista' jagħżel membru mid-Deputati Prinċipali tal-MCAST jew mill-Bord tal-Gvernaturi tal-MCAST fejn bl-ebda mod l-individwu ma jkun involut fl-ilment.

1.2.12. L-investigazzjoni tal-ilmenti kollha u l-Opinjoni Finali tas-Senior Grievance Officer tikkunsidra r-regolamenti, il-proċeduri u l-politika tal-MCAST, leġiżlazzjoni lokali jekk u meta applikabbli, bħall-GDPR u l-Att dwar l-Edukazzjoni.

1.2.13. Meta l-Uffiċċju għall-Ilment jirċievi ilment, is-Senior Grievance Officer tirrikonoxxi li tkun irċieviet l-ilment. Dan ir-rikonoxximent jinkludi wkoll in-Numru Uniku ta' Referenza (URN) allokat għall-ilment, li jikkonsisti fis-sena kalendarja f'ċifri, sing u n-numru tal-ilment f'sekwenza ta' sottomissjoni.

1.2.14. Id-dejta bażika kollha ta' min idaħħal l-ilment tkun irreġistrata fir-Reġistru tal-URNs.

1.2.15. Kull ilment li jinvolvi direttament lis-Senior Grievance Officer għandu jiġi riferut lill- Prinċipal u CEO tal-MCAST. Min iressaq l-ilment għandu jkun infurmat dwar din il-bidla.

1.2.16. Qabel kull forma ta' investigazzjoni rigward kwalunkwe ilment ippreżentat lill-Uffiċċju tal-Ilment tal-MCAST, is-Senior Grievance Officer tibgħat bl-email kopja tal-Politika u l-Proċedura tal-Uffiċċju tal-Ilment lil min ikun qiegħed iwassal l-ilment. Is-Senior Grievance Officer tistieden lil min iressaq l-ilment lill-ilmentatur għal-laqgħa ta' kjarifika biex jiġi żgurat li jkun hemm ftehim ċar u miftiehem b'mod komuni tal-allegat ilment.

1.2.17. Is-Senior Grievance Officer għandha d-diskrezzjoni li tagħti parir lill-ilmentatur biex iwaqqaf l-ilment f'każ li l-allegat ilment ma jkollux provi ta' sostenn jew meta jkun stabbilit b'mod ċar li l-ilment allegat m'għandux bażi biex jiġġustifika l-investigazzjoni tiegħu, jew f'każijiet meta l-ilment huwa null u 'frivolu' lil hinn minn kull dubju raġonevoli.

1.2.18. Meta, fil-laqgħa inizjali bejn is-Senior Grievance Officer u l-ilmentatur jirriżulta, li dak li qiegħed jiġi rrappurtat huwa kwistjoni li teħtieġ parir jew appoġġ professjonali estern, is-Senior Grievance Officer tindika u tissuġġerixxi t-triq 'il quddiem għall-benesseri ta' min iressaq l-ilment.

1.2.19. Is-Senior Grievance Officer tinforma lill-parti /partijiet li kontrihom ikun indirizzat l-ilment.

1.2.20. Meta jirriżulta li l-ilment diġà jkun qiegħed jiġi investigat minn xi ħadd fl-MCAST stess jew minn korp kompetenti ieħor barra mill-MCAST, bħal qrati, is-Senior Grievance Officer tissospendi l-investigazzjoni tal-Uffiċċju tal-Ilment u tinforma lil min iressaq l-ilment dwar deċiżjoni bħal din.

1.2.21. Meta jkun stabbilit li min iressaq l-ilment jixtieq jagħżel il-proċedura formali tal-ilment, is-Senior Grievance Officer tibgħat il-Formola tal-Proċedura tal-Ilment lill-ilmentatur, fejn l-individwu huwa mistenni jirritornaha fl-Uffiċċju tal-Ilment tal-MCAST mimlija, kif indikat u kif suppost.

1.2.22. Is-Senior Grievance Officer tal-MCAST iżżomm rekord tad-dokumenti, laqgħat u korrispondenza kollha relatata ma' kull ilment. Kopja tad-dokumentazzjoni kollha hija replikata u miżmuma *f'external hard disk.*

1.2.23. Is-Senior Grievance Officer tfassal ir-Rapport tal-Opinjoni Finali. Ladarba dan jiġi konkluż, jintbagħat lill-Prinċipal u CEO tal-MCAST għall-approvazzjoni finali tiegħu, emendi suġġeriti jew rifjut sħiħ.

1.2.24. Wara t-tlestija tar-Rapport tal-Opinjoni Finali, is-Senior Grievance Officer tiltaqa' mal-Prinċipal u CEO tal-MCAST sabiex tiċċara kwalunkwe kwistjoni rigward l-ilment qabel titieħed deċiżjoni mill-Prinċipal u CEO tal-MCAST. Il-Prinċipal u CEO tal-MCAST jiffirma l-approvazzjoni tiegħu fit-taqsima B tar-Rapport tal-Opinjoni Finali tal-Uffiċċju tal-Ilment.

1.2.25. Is-Senior Grievance Officer tinforma bil-miktub lil min iressaq l-ilment dwar ir-riżultat tiegħu / tagħha.

1.2.26. Min iressaq l-ilment, jekk ikun jixtieq, jista' jappella kontra l-Opinjoni Finali tal-Uffiċċju tal-Ilment billi jinforma immedjatament lill-Prinċipal u CEO tal-MCAST dwar l-intenzjoni tiegħu/tagħha li jikkontesta/tikkontesta l-Opinjoni Finali.

1.2.27. Fi kwalunkwe appell, is-Senior Grievance Officer b'mod awtomatiku tibgħat is-sejbiet u l-konklużjonijiet kollha tagħha liċ-Chairperson tal-Bord tal-Appelli għall-Ilment.