



**Office of the Ombudsman  
Bureau du Médiateur  
Ofis blong Ombudsman**



**SPESEL RIPOOT I GO LONG PALEMEN  
LONG SAED BLONG  
OBSEVESEN BLONG MULTILINGUALISIM  
2019**

**Ombudsman blong Ripablik blong Vanuatu i  
prisentem dokumen ia i go long Palemén**

Konstitusen i talem se, long evri yia, bambae Ombudsman i mekem wan spesel ripot i go long Palemén long saed blong obsevesen blong multilingualisim mo olgeta posibol aksen blong mekem sua se yumi rispektem.

Deit: 23 Septemba 2020

## OLGETA SEKSEN INSAED LONG RIPOT IA

1. INTRODAKSEN	3
2. OLGETA INVESTIGESSEN	4
3. ONLAEN SEVEI BLONG OMBUDSMAN	6
5. OLGETA RIKOMENDESEN	12
6. KONKLUSEN	13

## 1.0 INTRODAKSEN

Mi glad blong rilisim wan narafala Spesel Ripot long saed blong Obsevesen blong Multilingualisim blong yia 2019 olsem Atikol 64 (3) blong Konstitusen i talem. Mi tekemap Ofis olsem namba 6 Ombudsman long namba 10 Julae 2019 mo hemia hemi fes ripot blong mi long impoten mata ia. Mi glad blong talem tu se komplaens wetem rikwaemen blong Konstitusen long mata ia hemi kontinu blong impruv. Mi lukim bigfala progress long sam long olgeta gavman ejensi long saed blong komplaens wetem olgeta provisen blong olgeta langwis raet long olgeta 4 yia we i pas. Mi wantem tekem Janis ia blong askem Gavman mo evri Gavman institusen blong kontinu blong rispektem Konstitusen.

Bakegen, mi wantem stresem impotens blong yusum olgeta tri ofisol langwis blong yumi, we hemi French, English mo Bislama insaed long provisen blong olgeta sevis long administresen blong olgeta afea blong Ripablik. Administresen i gat wan wok i go long olgeta sitisen blong Ripablik blong Vanuatu blong provaedem wan fea sevis deliveri long saed blong yus blong olgeta ofisol langwis long evri sitisen blong hem.

Wan sitisen blong Vanuatu i gat raet blong risivim wan sevis long Gavman o wan institusen blong Gavman long wan long olgeta ofisol langwis we hem i yusum. Hemia hemi wan pri-kondisen we Konsitusen i imposem blong mekem sua se Gavman o wan institusen blong Gavman i fea long olgeta sitisen blong hem long mata ia. Mi tekem Janis ia blong rimaendem evri sitisen se yu gat wan raet blong komplem i go long Ombudsman agensem administresen blong Riablik sipos yu ting se oli no rispektem raet blong yu olsem we Atikol 64 (2) blong Konstitusen i talem.

Ripot ia hemi kavremap olgeta ivent we i bin tekem ples long 2019 inkludum olgeta jalens mo olgeta saksas stori.

## 2.0 OLGETA INVESTIGESEN

Long yia 2019 olsem long 2018, Ombudsman i monitarem gud komplaens blong provisen blong olgeta langwis raet tru long olgeta gavman ejensi. Ofis i no risivim eni niu komplem yet we i kam long olgeta man mo Ombudsman i no statem eni enkwaeri yet. Hemia hemi wan positif indikesen se olgeta gavman ejensi oli stap luk save sloslo impotens blong Atikol 64 (1) blong Konstitusen mo nid blong prodium infomesen long evri trifala ofisol langwis blong pablik.

Long yia ia, Ombudsman i klosem 12 aotstanding keis we oli bin open wanwan long 2016 mo long 2017. Evri gavman ejensi we oli bin stap anda long investigesen blong Ombudsman, oli agri se bambae oli komplae wetem olgeta langwis raet provisen long olgeta fiuja pablikesen blong infomesen. Be, sam long olgeta oli gobak long wanem we oli bin stap mekem.

Olgeta lasfala fo (4) spesel ripot long Multilingualisim oli tokbaot isi ia plante taem mo lasfala Ombudsman i bin mekem olgeta rikomendesen blong olgeta gavman ejensi mo olgeta Palementerien blong implementem. Fasin blong mekem wan wok blong komplae wetem Atikol 64(1) mo bihaen blong nomo komplae wetem, hemi wan jalens we i stap gohed.

## **2.1 Rejistri blong olgeta komplek stat long yia 2020 i go**

Long 2019, Ombudsman i bin introdium wan niufala registri blong helpem Ofis blong Ombudsman blong monitarem gud olgeta vaelesen blong Atikol 64(1) blong Konstitusen. Hemia olgeta tingting bihaen long registri ia –

- (a) faenemaot kwiktaem gavman institusen we oli komplek from fasin blong wok blong hem;
- (b) Mekem proses blong investigesen i shot olsem wan komplek;
- (c) faenemaot kwiktaem olgeta gavman institusen we oli stap kontinu blong go agensem olgeta rikwaemen blong Atikol 64 (1).

## **3.0 ONLAEN SEVEI BLONG OMBUDSMAN**

Long 2019, Ombudsman i bin mekem wan onlaen sevei long saed blong yus blong olgeta trifala ofisol langwis, French, English mo Bislama. Odiens we oli tagetem hemi evri pablik seven insaed long olgeta Gavman laen Ministri mo olgeta Dipatmen, inkludum olgeta woka blong evri gavman statutory bodi mo olgeta lokol otoriti.

Tingting bihaen long sevei ia hemi –

- (a) blong karem fidbak long olgeta pablik seven abaot yus blong olgeta trifala ofisol langwis blong Vanuatu long wanwan ples blong wok blong olgeta;
- (b) blong soem olsem wanem langwis we olgeta pablik seven oli yusum oltaem i save gat wan impak long langwis we oli yusum long olgeta pablikesen insaed long wanwan ofis blong olgeta;
- (c) blong soem from wanem plante gavman ejensi oli no komplae wetem olgeta langwis raet provisen;
- (d) blong soem from wanem plante gavman ejensi oli no yusum olgeta sevis blong Dipatmen blong Langwis Sevis blong transletem olgeta pablikesen blong olgeta.

Sevei ia oli bin mekem onlaen mo oli save gat akses long hem tru long gavman netwok nomo. I gat wan total blong 107 pablik seven we oli bin tekempat long sevei ia. Hemia i soem wan smol namba tumas kompea long namba blong olgeta pablik seven we Pablik Sevis i emploiem mo olgeta narafala Gavman Institusen we oli tagetem olgeta long eksesaes ia. Ofis i bin sendem sam rimaenda i go long evri gavman yusa be

rispons i pua tumas. Olgeta kwesten blong sevei ia i askem olgeta patisipen blong ansarem olgeta kwesten raon long olgeta trifala mein eria ia:

- (a) langwis we oli yusum long ples blong wok;
- 1. (b) olgeta dokumen we oli yusum long ples blong wok; mo
- 2. (c) provisen blong olgeta Langwis Raet.

Hemia hemi list blong olgeta gavman ejensi we oli kasem olgeta kwesten blong tekempat long sevei ia (long braket hemi olgeta namba blong pipol we oli bin tekempat):

**1. Ministri blong Faenans mo Ekonomik Manejmen**

- Dipatmen blong Faenans mo Tresari (6),
- Vanuatu Nasonal Statistik Ofis (1),
- Dipatmen blong Kastom mo Inlan Revenu (3),
- Ofis blong Faenansol Sevis – Malampa (1).

**2. Ministri blong Edukesen mo Trening**

- Kirikulum Developmen Yunit (1),
- Vanuatu Kwalifikesen Otoriti (3),
- Dipatmen blong Edukesen Sevis (11),
- Dipatmen blong Polisi mo planing (1).

**3. Ministri blong Agrikalja (1)**

- Dipatmen blong Forestri (4),
- Dipatmen blong Agrikalja (1),
- Dipatmen blong Laefstok (1).

**4. Ministri blong Lan**

- Dipatmen blong Lan (2),
- Jeoloji mo Maen Yunit (1),
- Dipatmen blong Lan sevei mo Rejistri (1).

**5. Ministri blong Foren Afea, Intenasonal Koperesen mo Ekstenol Tred (2)**

- Dipatmen blong Foren Afea mo Intenasonal Koperesen (2).

**6. Ministri blong Jastis mo Komuniti Sevis**

- Dipatmen blong Koreksional Sevis (2),
- Dipatmen blong Woman Afea (1),
- Ofis blong Pablik Solisita (1).

**7. Ofis blong Praem Minista**

- Ofis blong Gavman Jif Infomesen Ofis (4),
- Pablik Sevis Komisen (3),
- Gavman Remunerasen Traebunal (1),
- Dipatmen blong Langwis Sevis (4).

**8. Ministri blong Klaemet Jenis mo Adaptesen**

- Nasonal Grin Eneji Fand (1),
- Dipatmen blong Eneji (2),

- Nasonal Disasta Manejmen Ofis (1),
- Dipatmen blong Envaermentol Proteksen mo Konsevesen (2).

**9. Ministri blong Helt (6)**

- Dipatmen blong Pablik Helt (1),
- Vila Sentrol Hospitol (1),
- Ofis blong Shefa Provinsol Helt (1).

**10. Ministri blong Tred, Turisim, Komes, Indastri, Ni-Vanuatu Bisnis (3)**

- Ofis blong Turisim blong Vanuatu (1),
- Ofis blong Standed (1),
- Tred Developmen Divisen (2),
- Dipatmen blong Indastri (3),
- Ofis blong Rejistrar blong koperetiv mo bisnis developmen sevis (1),
- Ofis blong Vanuatu Intelektuol Propeti (1).

**11. Ministri blong Intenol Afea (1)**

- Tafea Provinsol Gavman (1),
- TORBA Provinsol Gavman (1),
- Sivil Rejistresen mo Vaetol Statistik (1),
- Koperet Sevis Yunit Vanuatu Polis Fos (1).

**12. Ministri blong Infrastrakja mo Pablik Yutiliti**

- Dipatmen blong Pots mo Marin (1),
- Vanuatu Projek Manejmen Yunit (1).

**13. Ministri blong Yut Developmen, Spot mo Trening**

- Dipatmen blong Yut Developmen, Spot mo Trening.

**14. Elektorol Ofis (1)**

**15. Ofis blong Ombudsman (10)**

**16. Vanuatu Loa Rifom Komisen (2)**

**17. Majistret kot mo Judiseri (1)**

**18. Ofis blong Steit Loa (3)**

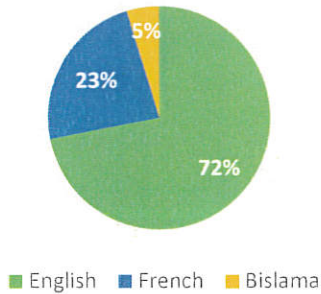
- Vanuatu Faenansol Intelijens Yunit (2).

Posisen blong olgeta man we oli tekempat long sevei ia i no semak, stat long olgeta senia posisen i go kasem olgeta junia posisen folem olgeta strakja blong Pablik Sevis wetem olgeta difren emploimen eksperiens long Pablik Sevis.

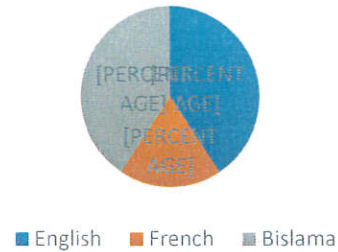
Hemia hemi wanem we yumi faenemaot tru long sevei ia:

- a. Plante long olgeta patisipen oli bin stadi long English Langwis mo oli yusum English langwis plante long wok;

### Langwis blong Edukesen

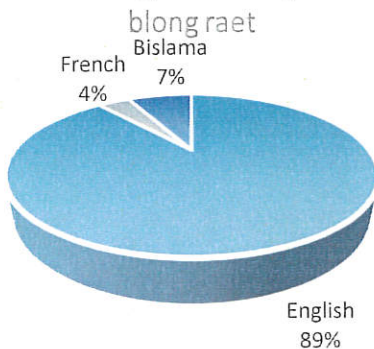


### Ofisol Langwis we oli yusum blong toktok

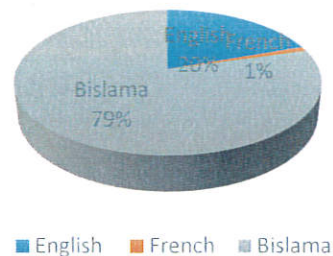


- b. Bislama hemi langwis we oli yusum plantye taem oli toktok wetem olgeta supavaesa mo/o olgeta narafala ofisa insaed long wan oganaesesen;
- c. Plante long olgeta patisipen oli agri se oli fri blong yusum ofisol langwis we oli jusum long wanwan ples blong wok blong olgeta. Hemia i inkludum:
- drafting blong olgeta dokumen;
  - komuniket wetem olgeta supavaesa o olgeta narafala ofisa;
  - olgeta miting wetem woking yunit;
  - Olgeta trening we oganaesesen i ofarem.
- d. Plante long olgeta patisipen oli talem se oli nogat translesen yunit o olgeta man blong mekem translesen long wanwan oganaesesen blong olgeta. Be, plante long olgeta oli yusum olgeta sevis blong Dipatmen blong Langwis Sevis blong mekem translesen blong olgeta ofisol dokumen. Chart daon ia i soem olgeta ofisol langwis we olgeta pablik seven oli yusum blong raet mo toktok.

### Ofisol Langwis we oli yusum blong raet



### Ofisol Langwis we oli yusum blong toktok

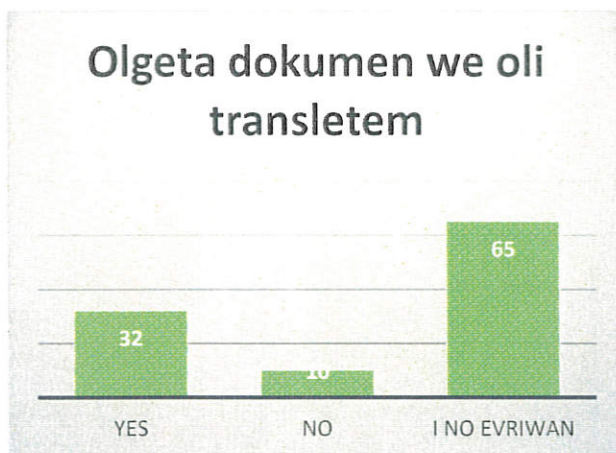


- e. List ia i soem namba blong olgeta pipol we oli yusum olgeta ofisol langwis long olgeta difren dokumen ia:
1. Olgeta Leta (107 long English, 17 long French, 23 long Bislama);
  2. Olgeta Ripot (105 long English, 16 long French, 16 long Bislama);



3. Olgeta Infomesen Buletin (104 long English, 28 long French, 31 long Bislama);
4. Olgeta Notis blong Vekensi (103 long English, 64 long French, 70 long Bislama);
5. Olgeta Notis (100 long English, 43 long French, 60 long Bislama);
6. Olgeta Dokumen blong Tenda (87 long English, 25 long French, 25 Bislama, 22 oli no save);
7. Olgeta Jajmen blong Kot (78 long English, 10 long French, 10 Bislama, 30 oli no save);
8. Olgeta narafala Dokumen (90 long English, 26 long French, 28 long Bislama, 17 oli no save);
9. Olgeta Korespondens (107 long English, 25 long French, 36 long Bislama);
10. Olgeta Intenol Dokumen (107 long English, 27 long French, 51 long Bislama).

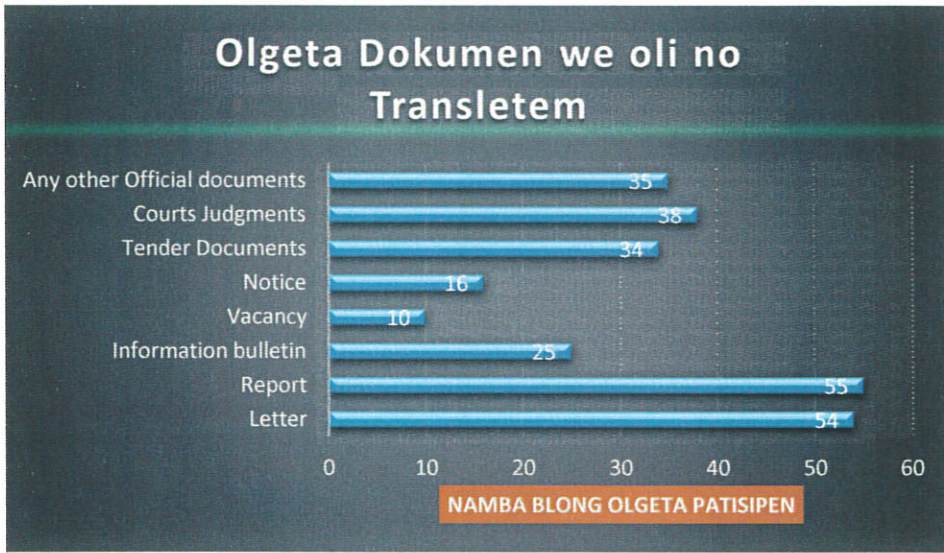
- f. Graf ia i soem se plante long olgeta dokumen antap ia oli no bin transletem olgeta long olgeta trifala ofisol langwis.



- g. Olgeta patisipen oli givim olgeta risen from wanem olgeta dokumen antap ia oli no bin transletem olgeta. Hemia samari blong olgeta risen ia:
1. Sam long olgeta nomo;
  2. Evri dokumen oli stap long English;
  3. Oli no save;
  4. I nogat enaf fanding/badejt;
  5. Evri ofisa oli yusum mo oli faenem i isi blong yusum English langwis;
  6. Evriwan i andastanem English;
  7. Olgeta dokumen long English mo Bislama langwis nomo;
  8. Evri dokumen oli transletem long olgeta 3 langwis;

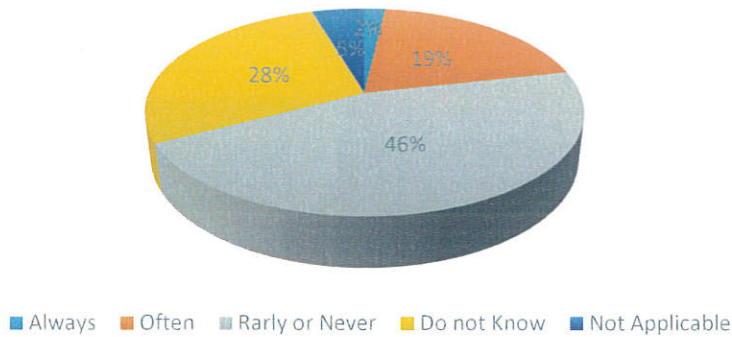


- 9. Dipatmen blong Langwis Sevis i no save transletem olgeta dokumen folem stret taem we oli askem;
- 10. I nogat intenol transleta;
- 11. I nogat rikwes blong translesen.

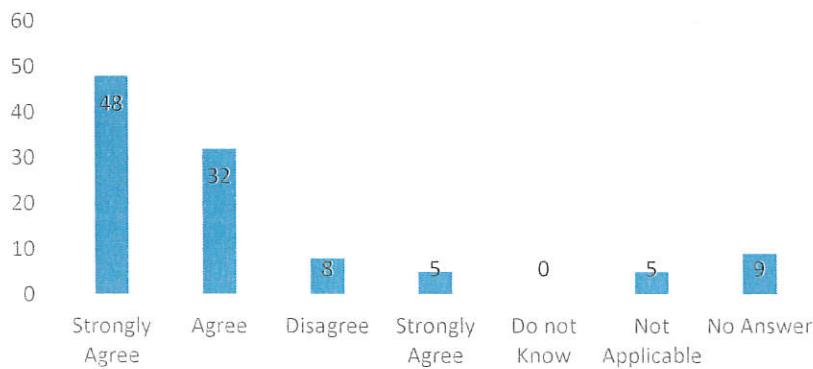


- h. Olgeta graf andanit ia oli soem sipos olgeta gavman ejensi oli bin risivim olgeta komplem mo impotens abaot olgeta yus blong olgeta ofisol langwis long olgeta pablikesen blong olgeta:

### Olgeta Komplem we oli Risivim



### Impotens blong yusum 3 ofisol langwis



- i. Sevei ia i soem se –
  - a) Plante long olgeta patisipen oli komplae wetem olgeta rikwaemen blong Atikol 64 (1) blong Konstitusen samtaem nomo taem oli nidim;
  - b) Sam oli talem se oli neva harem abaot infomesen ia;
  - c) Wan smol namba oli save long hem be oli neva komplae wetem;
  - d) Plante long olgeta patisipen oli talem se hemi wan ‘komon praktis’ blong pablim long English langwis nomo o English mo French nomo;
  - e) Plante long olgeta oganaesesen oli no gat spesifik badjet blong olgeta translesen sevis;
  - f) Plante long olgeta oganaesesen oli biliv long impotens blong yus blong olgeta ofisol langwis long olgeta sevis deliveri blong gavman;
  - g) Plante long olgeta patisipen oli talem se samtaem oli fesem isiu we i rilet long jois blong yus blong langwis insaed long wanwan oganaesesen blong olgeta olsem long saed blong komuniket, raet i go long wan man long oganaesesen blong olgeta o long wan memba blong pablik.
  - h) Plante long olgeta patisipen oli agri se kontribusen blong Ombudsman mo fasin blong monitarem mo enkarejem yus blong olgeta trifala langwis long Pablik Sevis hemi bitwin gud mo averej. Be, plante oli talem se i nogat tumas jenis insaed long oganaesesen blong olgeta long saed blong olgeta langwis raet mo i nogat isiu wetem olgeta langwis we i save afektem operesen blong olgeta oganaesesen blong olgeta, long wan wei we i daerek o indaerek.
- j. Hemia hemi samari blong olgeta tingting, we olgeta we oli rispon long olgeta kwesten oli givim, long wei fowod blong impruvum mo dil wetem situesen blong yumi ia –
  - a) Se evri gavman ejensi oli shud yusum evri trifala ofisol langwis
  - b) Se olgeta pipol long rurol komuniti blong yumi bae oli priferem blong kasem komunikesen long Bislama long raeting mo long toktok;
  - c) Se olgeta trifala langwis ia i tumas mo i kosem plante baria bitwin yumi;
  - d) Se i kostem tumas mane blong gat tri ofisol langwis taem yumi mekem translesen mo pablikesen blong pablik;
  - e) PSK i alaoem wanwan gavman ejensi blong gat wanwan intenol transleta blong olgeta. Ejensi bae komplae wetem Konstitusen long provisen blong olgeta sevis long olgeta ofisol langwis taem oli rikwaerem long stret taem, kompea long Dipatmen blong Langwis Sevis we i responsibol long olgeta translesen sevis blong ful Gavman.
  - f) Se gavman i shud alaoem wan spesifik badjet blong translesen blong wanwan gavman ejensi;

- g) Evri tingting mo evri komen oli provaedem long sevei oli agri blong mekem sam jenis speseli long isiu blong olgeta translesen mo olgeta kost blong hem, mo tingting blong mekem sam amenmen long provisen blong olgeta langwis raet blong save adresem situesen blong kaontri long saed blong yus blong olgeta ofisol langwis.

### **Konklusen mo olgeta Rikomendesen**

Namba blong olgeta patisipen i smol tumas kompea long namba blong olgeta ejensi. From pua rispons ia, Ofis blong Ombudsman i tingting blong mekem wan narafala sevei long 2020. Mi stap kolem evri pablik seven we oli risivim olgeta kwesten blong faenem taem, komplitim olgeta kwesten mo givim i gobak long Ofis blong Ombudsman.

Olgeta infomesen we yumi kasem tru long sevei ia bambae oli impruvum bigwan wok blong Ombudsman; givim wan gudfala andastaning blong olgeta jalens long saed blong enfosmen blong olgeta langwis raet mo olgeta niufala desisen long wei fowod long eria ia blong olgeta raet.

Fidbak long sevei ia i soem se plante long olgeta sivil seven oli toktok gud long English langwis o oli andastanem mo oli save toktok long hem. Oli yusum Bislama langwis plante long orol komunikesen, mo French langwis oli no yusum tumas long olgeta ofisol dokumen. Sevei ia i soem tu se sam long olgeta patisipen oli no save long olgeta langwis raet insaed long Konstitusen blong yumi tugeta wetem wok o rol blong Ombudsman long saed ia. Be, sevei i soem se olgeta patisipen oli wantem lukim sam jenis long saed blong badjet blong olgeta translesen, rikrutmen blong olgeta intenol transleta, mo tu long amenmen long Konstitusen blong adresem gud situesen blong kaontri long saed blong karem infomesen blong olgeta sitisen blong hem.

### **3.1 Miting blong Langwis Polisi**

Wan Langwis Polisi, we oli plan blong mekem i kam wan Nasional Langwis Polisi, Dipatmen blong Langwis Sevis anda long Ministri blong Praem Minista (MPM) i bin draftem, wetem gaedens blong ofis blong Daerakta Jenerol blong MPM. Wan miting blong konsaltesen long polisi ia i bin tekem ples long Fraedei namba 15 Novemba 2019 long Melanesian Hotel, blong tok raon long olgeta difren seksen blong hem.

Sam gavman oganaesesen inkludum Ofis blong Ombudsman, Media Asosiesenm Vanuatu Kaljurol Sentam Vanuatu Institut blong Pablik Administresen mo Manejmen, Vanuatu Institut blong Tija Edukesen oli bin kasem invitesen blong go long konsaltesen ia from se oganaesesen blong olgeta mo wok we oli mekem, hemi dil stret wetem olgeta langwis rikwaemen.

Be i no evriwan we oli kasem invitesen oli kam long miting. Ombudsman i representem Ofis blong Ombudsman mo Senia Langwis Raet Ofisa. Hemia hemi fes taem blong gat wan miting long nasional langwis polisi. Long taem blong miting ia long Melanesian Hotel, i bin gat sam tingting

blong mekem impruvmen long fes draft blong Nasonal langwis Polisi. Hemi wish blong mi blong oli faenalaesem mo apruvum Polisi ia kwiktaem.

#### **4.0 OLGETA RIKOMENDESEN**

Mi mekem olgeta rikomendesen ia folem olgeta risal blong yia ia mo risal blong olgeta yia we i pas. Mi stap askem Praem Minista mo olgeta Palementerien blong akt long olgeta rikomendesen ia olsem oli tokbaot insaed long olgeta Langwis Raet Ripot blong Ombudsman blong yia 2015, 2016, 2017 mo 2018.

- 4.1** Evri ejensi blong administresen blong Ripablik blong Vanuatu inkludum Palementari Sevis, Judiseri, olgeta Ministri, olgeta Dipatmen, Statutori Bodi mo olgeta narafala gavman ejensi, inkludum gavman elektronik media, oli mas komplae fulwan wetem olgeta rikwaemen blong Atikol 64(1) blong Konstitusen.
- 4.2** Ofis blong Praem Minista olsem Ministri we hemi responsibol long Dipatmen blong Langwis Sevis mo ifektivnes blong operesen blong hem, i alokeitem kwiktaem i go long Dipatmen ia olsem wan praeoriti mata, olsem badjetari kontribusen mo staf mo sapot materiel olsem we oli rikwaerem blong provaedem kwaliti langwis sevis folem stret taem long evri ejensi mo institusen blong administresen blong Ripablik blong Vanuatu.
- 4.3** Wanwan ministri i provaedem apropriet badjet sapot blong wan ofisa we i save toktok gud long olgeta tifala ofisol langwis ia blong i kasem wan post insaed long ministri mo/o insaed long wanwan dipatmen mo ejensi blong olgeta olsem wan wei blong helpem olgeta ministri, dipatmen mo ejensi ia blong mitim olgeta rikwaemen blong Atikol 64(1) blong Konstitusen, blong benefit blong olgeta sitisen blong Vanuatu mo olgeta jenerol memba blong pablik.
- 4.4** Hemi wok mo responsibiliti blong olgeta hed blong dipatmen mo ejensi (olgeta Daarekta Jenerol, Daarekta, JEO, Maneja mo Supavaesa) blong manejem mo mekem sua se evri pablikesen blong olgeta mo olgeta komunikesen we oli raetem, oli mas stap long olgeta trifala ofisol langwis.
- 4.5** Evri Sevis Komisen blong Vanuatu administresen, olsem Pablik Sevis Komisen, Judisol Sevis Komisen, Polis Sevis Komisen, mo Tijing Sevis komisen, olsem olgeta hed emploimen institusen blong evri sevis blong administresen blong Ripablik blong Vanuatu, blong talem long evri dipatmen mo ejensi anda long wanwan otoriti blong olgeta, blong komplae gud wetem rikwaemen blong Atikol 64(1) blong Konstitusen.



4.6 Wanwan gavman ejensi i amendem o rivaesem olgeta polisi blong hem blong mitim rikwaemen blong Atikol 64(1) blong Konstitusen mo no kontinu wetem olgeta praktis mo 'olfala fasin blong mekem samting' we hemi fasin blong wok long plante long olgeta Pablik institusen. Moa long hemia, yumi shud mekem sam amenmen long PSC Aplikesen Fom mo speseli long "rikrutmen proses jek lis" blong insist long yus blong olgeta 3 ofisol langwis long olgeta pablikesen blong olgeta gavman ejensi.



Hamlison Bulu

**OMBUDSMAN BLONG RIPABLIK BLONG VANUATU**