

Përmbledhje e Workshop-it: “Rritja e aksesueshmërisë në shërbimet publike”

Ky workshop u realizua në platformën online Webex, datë 20.10.2020 ora 11:00 – 12:00 me pjesëmarrjen e:

- Znj. Courtney McLareren – Kryeministria
- Znj. Rudina Mullahi – UNDP
- Znj. Valbona Dervishi – Roma Active Albania
- Znj. Deborah Hatellari – ADISA
- Znj. Fiona Gjika – ADISA
- Z. Keldi Jani – ADISA
- Znj. Nimfa Temali - ADISA

Në vijim të workshop-eve të organizuar dhe më parë, Znj. Courtney McLaren bëri një prezantim të Open Government Partnership për të gjithë pjesëmarrësit e këtij takimi, duke paraqitur një pamje të përgjithshme, për të na njohur me disa fakte të rëndësishme të këtij projekti, si: kur ai është krijuar, rëndësinë e bashkëveprimit të qeverisë me shoqërinë civile në procesin e hartimit të planit të veprimit të projektit në vendet ku ai operon, i cili më pas do të monitorohet nga një institucion ndërkombëtar siç është OGP. Znj. McLaren gjithashtu përmendi parimet kryesore të tij, të tilla si: transparenca, përgjegjshmëria, pjesëmarrja e shoqërisë civile si dhe teknologjia e risitë.

Gjatë prezantimit znj. McLaren theksoi se faza më e rëndësishme e këtij projekti është faza e dytë, projektimi i planit të veprimit, aty ku shoqëria civile konsultohet me Qeverinë për të vendosur në këtë mënyrë prioritetet përkatëse.

Njëkohësisht znj. Courtney McLaren përmendi objektivin specifik që i përket ADISA që lidhet me “Rritjen e aksesueshmërisë në shërbimet publike”, realizimi i të cilit arrihet përmes dy masave prioritare të tilla si:

1. Ngritja e Qendrave të Integruara të reja për ofrimin e shërbimeve publike;
2. Monitorimi i cilësisë së ofrimit të shërbimeve publike pranë qendrave të integruara dhe sporteleve të shërbimeve ADISA.

Nisur dhe nga diskutimet e bëra gjatë takimeve të mëparshme, grupet e interesit pjesëmarrës shprehën disa mendime dhe ide për arritjen e realizimit të këtij objekti të parashtruar në këtë mënyrë nga znj. McLaren:

1. Konsultime dhe dëgjesa publike me OSHC-të për kalendarin e buxhetit;
2. Rritja e aksesit në website ADISA për njerëzit me aftësi të kufizuara intelektuale;
3. Zgjerimi dhe rritja e aksesit të shërbimeve publike.

Dhe në fund të prezantimit znj. Courtney McLaren shtroi dhe disa pyetje me qëllimin e të ardhurit në ndihmë sa më tepër, për arritjen e objektivit të vendosur.

Në këtë kuadër znj. Deborah Hatellari përmendi masat që ka marrë ADISA aktualisht për rritjen e aksesueshmërisë për grupet vulnerabël, të tilla si kujdesi i veçantë gjatë ngritjes së Qendrave të Integruara që të jenë lehtësisht të aksesueshme nga këto grupe, si dhe u përmend fakti që qendrat tona ende nuk janë të specializuar për personat me aftësi të kufizuar intelektuale, por një ide që u dha në takimin e kaluar nga znj. Emanuela Zaimi ishte rritja e aksesueshmërisë në website Adisa për këto persona, por është një gjë e cila duhet diskutuar edhe me institucione të tjera si në rastin konkret AKSHI, si institucioni përgjegjës, duke qenë se është qasja më e shpejtë që mund të realizohet për t'i ardhur në ndihmë këtij grupimi.

Në vazhdimësi të diskutimit Znj. Rudina Mullahi, theksoi se është e rëndësishme vendosja e disa prioritetëve për idetë e diskutuara dhe që duhen realizuar pavarësisht faktit që janë procese të zgjatura në kohë, por ofrojnë zgjidhje afatgjata. Aktualisht po punohet me përmirësimet e nevojshme të website ADISA për Kartën e Qytetarit, ku po hidhen të gjithë materialet përkatëse.

Nga pjesëmarrësit u pa e nevojshme rishikimi i formatit të website-t të ADISA për të lehtësuar perceptimin e informacionit në mënyrë sa më të kuptueshme nga personat me aftësi të kufizuar intelektuale, pra duke i dhënë një vlerë të veçantë aspektit vizual, ku Znj. Valbona Dervishi sugjeroi që në faqen e web-it Adisa informacioni të shoqërohej edhe me figura dhe fjali të shkurtra me qëllim lehtësimin e marrjes së informacionit për të gjithë grupet vulnerabël.

Një sugjerim tjetër nga znj. Rudina Mullahi, ishte implementimi i një chatbot-i në website, i cili do të jetë në gjendje t'i përgjigjet pyetjeve të ndryshme në lidhje me shërbimet e kërkuara nga qytetarët për 24h/7ditë, një zgjidhje kjo që do të sillte dhe një lehtësim për punonjësit aktual të, konkretisht të sektorit të Komunikimit me Qytetarin siç u shpreh dhe znj. Fiona Gjika.

Një mënyrë efektive për t'i ardhur në ndihmë qytetarit është dhe ngritja e sistemit të menaxhimit të personit, siç znj. Rudina Mullahi solli shembullin e DPT që kishte krijuar kalendarin e pagesave të detyrimeve, pra është një mënyrë kujtese për qytetarin i cili ka marrë një shërbim të caktuar (përfshihen ato shërbime të cilat kanë afate të caktuara si p.sh pasaporta) dhe e rikujton atë për marrjen e po këtij shërbimi në një datë tjetër të vlefshme.

Në përfundim të këtij takimi u vendos që të gjitha sugjerimet e trajtuara gjatë këtyre workshop-eve të realizuara do t'i përcillen personave përgjegjës për vendimmarrje dhe do të përzgjidhen në fund idetë të cilat mund të realizohen edhe me mbështetjen e UNDP në kuadër të rritjes së aksesueshmërisë në shërbimet publike.