

# **THE OPEN GOVERNMENT PARTNERSHIP**

## **NATIONAL ACTION PLAN FOR ALBANIA**

**2020 – 2022**

### **CONSULTATION SUMMARY 3**



# CONSULTATION 3

## Consultation Details

Policy Goal Focus	Digital Governance/Accessibility in public services
Lead Focal Point Institution	Znj. Deborah Hatellari Agjencia e Ofrimit të Shërbimeve Publike të Integruara (ADISA)
Date	20/10/2020
Consultation Meeting Number	3

## I. Objective of Consultation Meeting

What was the aim of this consultation? Please answer for all that apply	Details
(i) Introduce stakeholders to the proposed policy goal	<input type="checkbox"/> No / <input checked="" type="checkbox"/> Yes Në fillim të workshop-it u realizua prezantimi i pjesëmarrësve të rinj.
(ii) Introduce stakeholders to the OGP process	<input type="checkbox"/> No / <input checked="" type="checkbox"/> Yes Gjatë workshop-it u realizua një prezantim për 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 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.
(iii) Explain the feedback tools for stakeholders	<input checked="" type="checkbox"/> No / <input checked="" type="checkbox"/> Yes Në takimin e tretë të mbajtur online nëpërmjet platformës Webex, u realizua sërisht një prezantim i përmbledhur mbi ADISA, misionin dhe qëllimin e institucionit, si dhe një prezantim për qeverisjen digjitale dhe partneritetin e qeverisjes së hapur.
(iv) Brainstorm ideas with stakeholders	<input type="checkbox"/> No / <input checked="" type="checkbox"/> Yes Gjatë diskutimit të ideve u theksua se është e rëndësishme vendosja e disa prioriteteve 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.
(v) Develop further details (milestones, etc.) for ideas	<input type="checkbox"/> No / <input checked="" type="checkbox"/> Yes 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 kufizuara intelektuale, pra duke i dhënë një vlerë të veçantë aspektit vizual, ku u sugjerua 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.
(vi) Gather feedback on proposed policy goals	<input type="checkbox"/> No / <input checked="" type="checkbox"/> Yes Nisur dhe nga diskutimet e bëra gjatë takimeve të

	<p>mëparshme, grupet e interesit pjesëmarrës shprehën disa mendime dhe ide për arritjen e realizimit të këtij objekti të parashtruara si:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Konsultime dhe dëgjesa publike me OSHC-të për kalendarin e buxhetit;</li> <li>2. Rritja e aksesit në website ADISA për njerëzit me aftësi të kufizuara intelektuale;</li> <li>3. Zgjerimi dhe rritja e aksesit të shërbimeve publike.</li> </ol>
(vii) Prioritize proposed policy goals	<input checked="" type="checkbox"/> No / <input type="checkbox"/> Yes
(viii) Other (provide details)	<input checked="" type="checkbox"/> No / <input type="checkbox"/> Yes
<b>II. Methodology</b>	
<b>What was the format of the meeting? How were stakeholders able to participate?</b>	
(i) Presentations	<input type="checkbox"/> No / <input checked="" type="checkbox"/> Yes - Prezantimi i procesit të OGP dhe i komponentëve përbërës të Planit të Veprimit për Qeverisjen e Hapur 2020-2022.
(ii) Discussion / Feedback from stakeholders	<input type="checkbox"/> No / <input checked="" type="checkbox"/> Yes Një sugjerim tjetër, 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.
(iii) Questions and answers	<input checked="" type="checkbox"/> No / <input type="checkbox"/> Yes
(iv) Brainstorming	<input type="checkbox"/> No / <input checked="" type="checkbox"/> Yes Një mënyrë efektive për t'i ardhur në ndihmë qytetarit është dhe ngritja e sistemit të menaxhimit të personit, e cila 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.
<b>Stakeholder Selection</b>	<b>Details</b>
(i) How were stakeholders selected?	From a list of contacts
(ii) How were stakeholders contacted?	Via e-mail
(iii) How many stakeholders were contacted?	45
(iv) Was the consultation announced publically? (via websites, social media, etc.)	No
(v) Were stakeholders reminded?	Yes
<b>III. Results/ Findings</b>	
<b>Stakeholder Contributions</b>	<b>Details</b>
(i) How many stakeholders attended?	2
(ii) Did stakeholders contribute?	Not yet
(iii) Main issues identified by stakeholders	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Konsultime dhe dëgjesa publike me OSHC-të për kalendarin e buxhetit;</li> <li>2. Rritja e aksesit në website ADISA për njerëzit me aftësi të kufizuara intelektuale;</li> <li>3. Zgjerimi dhe rritja e aksesit të shërbimeve publike.</li> </ol>

(iv) Main recommendations from stakeholders?	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.
--	--

#### IV. Shortcomings Identified & Preparations for Next Consultation

	Details
(i) Limitations in stakeholder attendance	Yes
(ii) Limitations in stakeholder participation	Yes
(iii) What can be done to improve attendance?	Lajmërimi në disa kanale komunikimi
(iv) What can be done to improve participation in the next meeting?	Lajmërimi në disa kanale komunikimi

## STAKEHOLDER FEEDBACK

<b>Name:</b>	Rudina Mullahi	<b>Organization/ Affiliation:</b>	UNDP	<b>Position:</b>	Project Manager
<b>Issues Raised</b>	<i>Përmirësimi i kanalit komunikimi me qytetarët nëpërmjet një chat-i inteligjent të implementuar në website-n zyrtar.</i>				
<b>Feedback</b>	<i>Prej situates së krijuar prej pandemisë Covid-19, qendrat e integruara ADISA u mbyllën dhe për qytetarët shpeshherë ishte e pamundur të realizonin procesin e aplikimit online pa pasur asistencën e një sportelisti shërbimi. Ky chat u implementua gjatë periudhës së pandemisë në website duke qenë se dhe numri i gjelbër i Qendrës së Informimit mbi Shërbime Publike nuk mund të ishte funksional prej mbylljes së zyrave.</i>				
<b>Ideas Suggested</b>	<i>Implementimi i një chati inteligjent në website-n zyrtar do të përmirësonte dhe lehtësonte punën e stafit gjatë procesit të asistimit dhe do të bënte të mundur asistimin në distance pa patur nevojë për t'u paraqitur në sportel.</i>				
<b>Other Comments</b>	NA				

## STAKEHOLDER ATTENDANCE

	Name	Organization/ Affiliation	Position	Email
1	Valbona Dervishi	Roma Active Albania	Program Coordinator	dervishivalbona@gmail.com
2	Rudina Mullahi	United Nations of Development Program	Project Manager	rudina.mullahi@undp.org
3	Courtney McLaren	Prime Minister's Office	Policy Advisor	courtney.mclaren@kryeministria.al
4	Deborah Hatellari	ADISA	Head of Project Planning and Management	deborah.hatellari@adisa.gov.al
5	Fiona Gjika	ADISA	Head of Communication with the Citizen Department	fiona.gjika@adisa.gov.al
6	Keldi Jani	ADISA	Head of Performance and Statistics Department	keldi.jani@adisa.gov.al
7	Nimfa Temali	ADISA	Specialist at Performance and Statistics Department	nimfa.temali@adisa.gov.al