

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

Ky workshop u realizua në platformën online Webex, datë 30.09.2020 ora 10:30 – 11:30 me pjesëmarrjen e:

- Znj. Courtney McLaren – Kryeministria
- Znj. Valbona Dervishi – Roma Active Albania
- Znj. Blerta Kalavace – IDRA
- Znj. Deborah Hatellari – ADISA
- Z. Enea Turla – ADISA
- Znj. Fiona Gjika – ADISA
- Z. Keldi Jani – ADISA
- Znj. Nimfa Temali - ADISA

Në kuadër të realizimit të planit të veprimit për Open Government Partnership (OGP), Agjencia e Ofrimit të Shërbimeve Publike të Integruara (ADISA) është duke realizuar workshop-e të njëpasnjëshme për të identifikuar nevojat dhe problematikat që hasen në kuadër të aksesueshmërisë në shërbime publike, me qëllim përmirësimin dhe përfshirjen e çdokujt në ofrimin e këtyre të fundit.

Qëllimi kryesor i realizimit të këtij workshop-i lidhet me nevojën e diskutimit të përbashkët në procesin e realizimit të planit të veprimit të ADISA për OGP që adreson aksesueshmërinë dhe nevojat e grupeve të marginalizuara në ofrimin e shërbimeve publike në bazë të njohurive, eksperiencës dhe kontributit tuaj si pjesë e shoqërisë civile dhe institucioneve kryesore në vend.

Në fillim të këtij workshop-i u bë prezantimi i disa nga pjesëmarrësve të tij si i znj. Valbona Dervishi, si koordinatore e projekteve për komunitetet në nevojë specifike të komunitetit rom dhe egjiptin me një eksperiencë të gjerë në organizata lokale rom dhe egjiptiane, organizata kombëtare dhe institucione ndërkombëtare të tilla si UNDP, duke shprehur kërkesën për një vëmendje më të madhe ndaj qasjes së këtyre komuniteteve në ofrimin e shërbimeve publike dhe gjithashtu duke shprehur gatishmërinë për ofrimin e të gjithë eksperiencës së saj për këtë qëllim.

Znj. Courtney McLaren, këshilltare e Sekretariatit Teknik lidhur me projektin Open Government Partnership (OGP), e cila shprehu rolin e saj në mbështetje të bashkëpunimit ndërmjet ministrive të linjës dhe shoqërisë civile për hartimin e Planit të Veprimit, shpjegoi njëkohësisht se çfarë përfaqëson OGP (Partneriteti i Qeverisjes së Hapur), një projekt i nisur në 2011 me qëllim bashkëveprimin e drejtuesve të Qeverisë dhe shoqërisë civile dhe rritjen e përgjegjshmërisë dhe përgjegjësisë.

Momentalisht 78 shtete janë të përfshira në këtë projekt, çdo shtet pjesëmarrës harton planin e tij të veprimit, pasi çdo vend ka tiparet dhe të veçantat e tij. Këto plane monitorohen nga një institucion i pavarur, për të siguruar transparencën dhe përgjegjësinë e duhur. Një ndër pikat që u

theksua më tepër nga znj. McLaren ishte transparenca e këtij projekti, ku çdo veprim dhe informacion duhet të jetë publik.

Një nga qëllimet kryesore është digjitalizimi i shërbimeve publike, ku për momentin vendi ynë është në fazën e dytë, atë të përgatitjes së Planit të Veprimit. Gjithashtu znj. McLaren theksoi tre pikat më të rëndësishme të cilat Qeveria në bashkëpunim me shoqërinë civile po përpiqen të arrijnë, të cilat janë:

1. Aksesimi i informacionit në mënyrë digjitale;
2. Parandalimi i keqinformimit dhe mbrojtja e lirisë së të shprehurit;
3. Diskutimi dhe administrimi – pjesëmarrja e qytetarëve në konsultimet publike dhe si qeverisja digjitale mund ta asistojë këtë.

Në vijim të diskutimeve znj. Deborah Hatellari bëri një prezantim të ADISA, duke përmendur përhapjen e deritanishme të saj, me 9 Qendra të Integruara dhe me 10 Zyra të Përbashkëta me një Ndalesë. Tashmë ADISA mundëson asistimin e qytetarëve në ofrimin e përmbi 750 shërbimeve online gjatë gjithë procesit të tij. Theksohet fakti që në termat e aksesueshmërisë ADISA ka patur shtrirje gjithmonë në zonat qendrore dhe lehtësisht të aksesueshme nga qytetarët, duke krijuar kushte të përshtatshme nëpërmjet vendosjes së rampa-ve dhe realizimin e një video në gjuhën e shenjave e cila shfaqet në të gjitha qendrat ADISA.

Një nga sugjerimet kryesore që kishte ardhur për ADISA lidhur me rritjen e aksesueshmërisë për personat e spektrit të veçantë, ishte që një sportelist të ishte i dedikuar dhe i specializuar për personat me aftësi ndryshe, por që për momentin nuk është arritur të realizohet, fakt ky që hapi një diskutim me pjesëmarrësit lidhur me mendimet për mënyrën më efektive të realizimit të këtij sugjerimi, ku një mendim ishte që të gjithë sportelistët të jenë të trajnuar për t'i shëbyer personave PAK, ku kjo gjë do të sillte më pak kosto, por dhe do ta bënte procesin më eficient.

Njëkohësisht znj. Valbona Dervishi shprehu mendimin që për këto grupe duhet të kishte një ndërgjegjësim më të madh, njëkohësisht përmirësimi i shërbimit duhet të vijë parapriakisht nëpërmjet atyre që prodhojnë këto shërbime (institucioneve përgjegjës) duke i bërë më gjithëpërfshirëse këto komunitete, kjo mund të realizohet edhe nëpërmjet trajnimit të institucioneve në mënyrën e qasjes së këtyre grupeve si një pikë e rëndësishme.

Gjithashtu u diskutua edhe përfshirja e një seksioni të veçantë në formularët e matjes së kënaqësisë së qytetarit, ku të vendoseshin të dhënat lidhur me këto grupe, një mundësi kjo për të kuptuar edhe më mirë mendimin e tyre lidhur me ofrimin e shërbimeve përkatëse.

Në fund të workshop-it znj. Courtney McLaren iu përgjigj disa pyetjeve të ngritura nga znj. Blerta Kalavace, përfaqësuese e IDRA, të tilla si mëposhtë:

1. You mentioned Georgia as one of the best practices, but I would like to know if there is any other country in the region that can be considered a best practice?
2. Is there any network of CSOs in Albania where they officially engage to participate in the OGP process?

3. You mentioned in your presentation that there is an independent body in charge of the monitoring standards, with this regard Can CSOs separately monitor the progress of the Albanian Government?

Gjithashtu znj. Courtney McLaren shprehu gatishmërinë që do t'i përgjigjej me email çdo paqartësie ose pyetje dhe për informacione më të detajuara t'i drejtohem i faqes zyrtare të OGP. Ajo përmendin faktin që në qoftë se ka ndonjë grup tjetër të shoqërisë civile të papërfshirë në hapin e mëtejshëm, është i rëndësishëm njoftimi i tyre.