

Përmbledhje e Workshop-it të dytë me temë: “Rritja e aksesueshmërisë në shërbimet publike”

Ky workshop u realizua në platformën online Webex, datë 09.10.2020 ora 11:00 – 12:00 me pjesëmarrjen e:

- Znj. Courtney McLareren – Kryeministria
- Znj. Rudina Mullahi – UNDP
- Znj. Valbona Dervishi – Roma Active Albania
- Znj. Emanuela Zaimi – Down Syndrome Albania
- Znj. Mirela Juka – Down Syndrome Albania
- Znj. Flavia Shehu – Down Syndrome Albania
- Znj. Deborah Hatellari – ADISA
- Z. Enea Turla – ADISA
- Znj. Fiona Gjika – ADISA
- Z. Keldi Jani – ADISA
- Znj. Nimfa Temali - ADISA

Në fillim të këtij workshop-i u bë një prezantim i shkurtër i disa prej pjesëmarrësve të rinj, të cilët ishin pjesë e rëndësishme e këtij takimi, si e përfaqësuesve të fondacionit Down Syndrome Albania (DSA), znj. Emanuela Zaimi (drejtuese), e cila paraqiti një interes të lartë, ku nëpërmjet realizimit të këtyre workshop-eve kërkonte informacion të detajuar lidhur me aksesueshmërinë në shërbimet publike për personat me aftësi të kufizuara dhe veçanërisht për ata me aftësi të kufizuar intelektuale, znj. Flavia Shehu, koordinatore e Qendrës së Shërbimeve Pro Pak, për fëmijët dhe të rinjtë me aftësi të kufizuar dhe znj. Mirela Juka, menaxhere projekti dhe këshilltare ligjore pranë DSA. Njëkohësisht në këtë workshop ishte dhe Znj. Rudina Mullahi, menaxhere projekti (UNDP) projekt ky, i cili është shumë afër ADISA, duke dhënë një ndihmë të madhe në ngritjen e AdisaLab që ka si synim zgjidhjen e problemeve të shërbimeve publike në mënyrë inovatore.

Në vijim nga hera e kaluar ku znj. Courtney McLaren, bëri një prezantim të përgjithshëm të OGP (Partneriteti i Qeverisjes së Hapur), duke trajtuar qëllimin dhe synimet përkatëse të këtij projekti, propozoi që duhet paraqitur ide të ndryshme në lidhje me aksesueshmërinë e shërbimeve nga grupet vulnerabël të shoqërisë. Idetë të jenë të qarta, objektive me qëllim zgjidhjen e problematikeve të ndryshme që mund të hasen gjatë këtij procesi dhe në përfundim, cili do të ishte impakti i kësaj ideje në nivel më të përgjithshëm.

E rëndësishme sipas znj. McLaren ishte që gjatë këtij procesi të bëhet e mundur paraqitja e përfituesve të kësaj ideje dhe në fund këto ide a do të ndihmojnë në përmirësimin e parimeve bazë të OGP (Partneriteti i Qeverisjes së Hapur) të cilat ishin:

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.

Znj. McLaren theksoi faktin që edhe në qoftë se një nga këto ide ndikon në një nga këto parime, atëherë ajo duhet të përfshihet në planin e veprimit të përmendur në workshop-ip e kaluar dhe duhet parë se cilët nga institucionet apo ministritë do t'i implementonin këto ide.

Njëkohësisht znj. Deborah Hateralli përmendi disa nga projektet që janë realizuar nga të gjitha Qendrat Adisa, të cilat janë të aksesueshme nga personat me aftësi të kufizuar, siç është vendosja e rampave, njëkohësisht në bashkëpunim me UNDP janë përgatitur disa paketa për grupe të vecanta, janë realizuar video në gjuhën e shenjave, etj.

Në këtë kuadër, gjithashtu znj. Rudina Mullahi, si një bashkëpunëtoare e rëndësishme e ADISA, përmendi realizimin e projektit pilot që ishte Zyra Lëvizëse ADISA për të ofruar shërbim për njerëzit në zona të thella, më pas ishte projekti i përfunduar me sukses që lidhet me realizimin e standardeve që aplikohen për të rritur aksesin e personave me aftësi ndryshe, qoftë ato me kufizime fizike apo intelektuale duke ofruar në këtë mënyrë zgjidhje që mund të shihen lehtësisht nga çdo qytetarë pranë ADISA Shkodër, Lushnje, etj.

Për t'u përmendur është bashkëpunimi në implementimin e projektit "Life Event", pra realizimi i paketave me në qendër procese jetësore të njeriut, e para e realizuar ishte paketa baby box (paketa e lindjes) dhe që u pasua me shume të tjera më pas duke lehtësuar sa më shumë procesin e marrjes së dokumentave të nevojshëm nga qytetari. E rëndësishme në këto momente është të parit e mundësive për zgjidhjet Covid – friendly, pra duke parë situatën dhe duke menduar se cilat janë ato zgjidhje që mund të ndihmojnë qytetarët për të marr përsëri shërbime publike në mënyrë normale, një iniciative që ADISA e implementoi ishte vendosja e një ekrani të dyfishtë ku punonjësi i ADISA mund të shpjegojë hap pas hapi qytetarit se si mund të merret një shërbim online, për të mundësuar në këtë formë distancimin social të nevojshëm gjatë kësaj periudhe dhe ndërkohë i lejon çdo qytetari që pavarësisht moshës apo njohurive lidhur me pjesën IT të mund të ndjekë vetë se si kalohet nga një proces në një tjetër, një nismë e vogël por me mjaft impakt.

Është diskutuar kohët e fundit, por që për momentin mbetet në kuadrin e idesë se si është e mundur të realizohet menaxhimi i rradhës nëpër sportele, por pa qenë fizikisht individit prezent thjeshtë duke u paraqitur vetëm në momentin kur atij i vjen rradha, duke shmangur në këtë mënyrë një prani të shtuar dhe duke i dhënë mundësi qytetarit të menaxhojë kohën e tij në një mënyrë më eficiente. Adisa gjithashtu ka një instrument të rëndësishëm formal që është Karta e Qytetarit, që mund ta përcaktojë si një kushtetutë ku shprehen të drejtat dhe detyrimet e administratës për ofrimin e shërbimeve sa më transparente, të aksesueshme etj. Gjithashtu znj. Fiona Gjika, në këtë kuadër përmendi dhe një instrument tjetër shumë të rëndësishëm sidomos gjatë kësaj periudhe pandemie sic është marrja e informacionit të nevojshëm lidhur me ofrimin e shërbimeve përmes **Qendrës së Informacionit ADISA: 0800 0118** duke asistuar në këtë mënyrë mbi 1000 qytetarë gjatë një muaji.

Në vijim të këtij diskutimi Znj. Emanuela Zaimi, solli një shembull për marrjen e një shërbimi konkret dhe problemeve që kishte hasur për marrjen e tij për shkak të mungesës së informacionit lidhur me dokumentat që duheshin dhe ishte e interesuar të dinte nëse ADISA mund ta orientonte lidhur me këtë, gjë që është e mundur, sic u tha dhe nga znj. Deborah Hatellari që përmes kartelave informative të standardizuara nga ADISA, të cilat janë si një pashaportë ku tregohet i gjithë informacioni specifik për çdo shërbim, të tilla si: ku duhet të aplikosh, çfarë dokumentash të duhen,

ku përcillen këto dokumenta, etj. dhe ky informacion është i validuar nga institucionet që janë përgjegjëse për shërbimin specifik.

Një ide e përmendur nga znj. Zaimi si një hap i parë, kishte lidhje me aksesueshmërinë e një website, i cili duhet të jetë lehtësisht i lexueshëm për pjesën e personave me aftësi të kufizuar intelektuale, por që mbetet një proces mjaft i vështirë dhe që zgjat në kohë, ndërsa një aspekt tjetër kishte lidhje me faktin e të paturit një person nga sportelistët ADISA, i cili është specifikisht i trajnuar dhe mirëinformuar për shërbimet që mund t'i nevojiten një personi me aftësi ndryshe. Me interes të veçantë do të ishte realizimi i një mapping-u të shërbimeve ku ADISA ndodhet, me qëllim njohjen e sa më problematikave që vijnë edhe nga familjarë të tjerë të personave me aftësi ndryshe, projekt ky që mund të realizohet edhe në bashkëpunim me AdisaLab dhe UNDP.

Ne fund u përbyll me idenë e realizimit të një pyetësoi të përbashkët të të gjithë grupeve të interesit, i cili më pas të publikohej dhe online, ku të gjithë grupet vulnerabël të kishin mundësinë e dhënies së përgjigjeve, me qëllim për të kuptuar më konkretisht nevojat e tyre lidhur me aksesueshmërinë në marrjen e shërbimeve përkatëse.