



Regional Project on Social Rights
for Vulnerable Groups (SoRi)



A.L.T.R.I

METODOLOGJIA E MONITORIMIT DHE VLERËSIMIT TË INSTITUCIONIT TË AVOKATIT TË POPULLIT PËR SHËRBIMET SOCIALE TË OFRUARA NGA NJËSITË E QEVERISJES VENDORE

Korrik 2018

Metodologjia e Monitorimit është përgatitur nga ekspertët e Institutit Shqiptar për Studime Ligjore dhe Territoriale (A.L.T.R.I.) në kuadër të iniciativës me temë “Monitorimi i shpërndarjes së barabartë të të drejtave sociale për grupet në nevojë në nivel kombëtar dhe lokal (Kukës, Elbasan, and Librazhd)”, me mbështetjen e Deutsche Gesellschaft fuer Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH. Opinionet e shprehura në këtë material nuk përfaqësojnë domosdoshmërisht mendimet e donatorit.

TABELA E PËRMBAJTJES

HYRJE	2
I. METODOLOGJIA E MONITORIMIT DHE PËRFSHIRJA E PËRFITUESVE TË SHËRBIMEVE SOCIALE	4
I.1 Monitorimi i shërbimeve sociale një instrument për rritjen e përfshirjes sociale	4
I.2 Domosdoshmëria për të vlerësuar kërkesat që lidhen me nevojën e ofrimit të shërbimeve	4
I.3 Përfitimet kryesore të pjesëmarrjes të përfituesve të shërbimeve në monitorim	5
I.4 Elementet ku duhet të bazohet metodologjia e monitorimit	6
I.5 Instrumentet e pjesëmarrjes në monitorimin dhe vlerësimin e shërbimeve	7
I.6 Përvojat e nxjerra nga pjesëmarrja e përfituesve në monitorim	8
II. INSTRUMENTET PËR ZBATIMIN E METODOLOGJISË	9
II.1 Format e vlerësimit të ofrimit të shërbimeve sociale	9
II.2 Plani i zhvillimit të indikatorëve de jure dhe de facto	9
II.3 Tipologjia e metodave të monitorimit	10
II.4 Metodologjia e vlerësimit dhe pyetjet udhëzuese	11
III. PLANI I MONITORIMIT 2019-2020	26
III.1 Qëllimi i monitorimit	26
III.2 Kategoritë e shërbimeve që do të monitorohen	27
III.3 Indikatorët e monitorimit	28
III.4 Shembull interviste në lidhje me ndihmën ekonomike	30
III.5 Shembull interviste në lidhje me kategorinë PAK	32
III.6 Shembull interviste në lidhje me mbrojtjen e të drejtave të fëmijëve	34

HYRJE

Çfarë janë shërbimet publike?

Shërbimet publike janë shërbime të ofruara nga një qeveri për qytetarët e saj me qëllimin e dhënies së mundësive të barabarta për integrimin e të gjithë shtetasve në jetën shoqërore. Shërbimet bazike të tilla si arsimi, strehimi, punësimi, mbështetja financiare për grupet në nevojë, kujdesi shëndetësor etj., konsiderohen esenciale për mbijetesën njerëzore dhe si rrjedhim përbëjnë një të drejtë themelore të njeriut. Shpërndarja efektive e shërbimeve të tilla është vendimtare për luftën ndaj uljes së varfërisë dhe qëllimeve të zhvillimit.

Shërbimet publike mund të sigurohen nga shteti drejtpërsëdrejti, ose nëpërmjet ofruesve të shërbimeve private të nënkontraktuar prej tij. Ekziston një pranim gjithnjë në rritje që, me qëllim të përmirësimit të ofrimit të shërbimeve publike, nuk mjafton vetëm përqendrimi në mekanizmat e "ofertes".

Ekziston gjithashtu nevoja për të vlerësuar "anën e kërkesës" të ofrimit të shërbimeve duke siguruar që përdoruesit e shërbimeve publike të jenë të informuar për të drejtat dhe të jenë në gjendje të ushtrojnë të drejtat e tyre duke monitoruar cilësinë e shërbimeve publike dhe llogaridhënien e qeverisë dhe të ofruesve të shërbimeve. Ky vlerësim mund të realizohet duke monitoruar cilësinë e shërbimeve publike si dhe llogaridhënien e qeverisë dhe të ofruesve të shërbimeve.

Cilat janë përfitimet?

Përvoja në të gjithë botën ka demonstruar se gjenerimi dhe përdorimi i informacionit mbi performancën e ofruesve të shërbimeve nga ana e qeverisë dhe aktorëve joqeveritarë mund të çojë në përmirësimin substancial të transparencës dhe llogaridhënies publike, e cila nga ana e saj nxit aderimin ndaj standardeve më të larta të cilësisë në ofrimin e shërbimeve.

Ndryshe nga qasjet konvencionale që mbështeten tek ekspertët e jashtëm të cilët matin kualitetin dhe performancën perkundrejt një grupi të paracaktuar të indikatorëve, instrumentet e pjesëmarrjes në monitorim dhe vlerësim kërkojnë të angazhojnë qytetarët (përfituesit e shërbimeve) jo vetëm në dhënien e informacioneve, por edhe në pjesëmarrjen aktive në planifikimin dhe zbatimin e vlerësimit. Kjo ndihmon për të zhvilluar kapacitetet e qytetarëve që i përkasin komuniteteve të caktuara lokale për të analizuar, reflektuar dhe ndërmarrë veprime konkrete.

Metodologjia e Monitorimit është përgatitur nga ekspertët e Institutit Shqiptar për Studime Ligjore dhe Territoriale (A.L.T.R.I) në kuadër të iniciativës me temë "Monitorimi i shpërndarjes së barabartë të të drejtave sociale për grupet në nevojë në nivel kombëtar dhe lokal (Kukës, Elbasan dhe Librazhd)", me mbështetjen e Deutsche Gesellschaft fuer Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH. Opinonet e shprehura në këtë material nuk përfaqësojnë domosdoshmërisht mendimet e donatorit.

Qeverisja vendore dhe roli i institucionit të Avokatit të Popullit.

Qeverisja vendore është një nga fushat kryesore të angazhimit publik të Avokatit të Popullit në mbrojtjen e të drejtave dhe interesave të ligjshme të shtetasve shqiptarë nga organet e qeverisjes vendore. Në këtë aspekt, institucioni i Avokatit të Popullit luan një rol proaktiv si një element thelbësor për një qeverisje të mirë, në mbrojtjen e individit kundër abuzimeve administrative, si dhe forcimin e besimit të publikut në shërbimet që ofron qeverisja vendore.

Në këtë kuptim, qasja drejt një metodologjie monitoruese dhe të garantimit të të drejtave sociale të grupeve në nevojë nga institucioni i Avokatit të Popullit konsiderohet prioritet pasi përbën një instrument real i transparencës, llogaridhënies dhe kontrollit në të gjitha fazat e ofrimit të shërbimit si për përfituesit ashtu edhe për ofruesit e shërbimeve në nivel qendror dhe lokal. Ky monitorim do të shërbejë si bazë të dhënash duke bërë të mundur matjen e progresit në varësi të objektivave të përcaktuar.

Pse është e nevojshme?

Zbatimi i një metodologjie monitoruese do të sjellë një ndërgjegjësim më të madh të faktorëve të përfshirë në proces, duke bërë të mundur që nëpërmjet rritjes së transparencës dhe llogaridhënies nga organet kompetente, të rritet standarti i shërbimeve (siç ka treguar edhe përvoja e vendeve të tjera), dhe do të përbëjë një evidencë reale mbi standartet që aplikohen.

Pse është e rëndësishme metodologjia e monitorimit ?

Hartimi dhe zbatimi i një metodologjie monitorimi për shërbimet e ofruara nga njësitë e qeverisjes vendore (NJQV)¹, bëhet e domosdoshme për atë kohë sa institucioni i Avokatit të Popullit, nuk disponon një instrument të tillë që mundëson vlerësimin real të situatës së shërbimeve të ofruara për grupet në nevojë, por mbështetet vetëm në vlerësimin e ankesave individuale që paraqiten në institucion apo rasteve “ex officio”.

Zbatimi i një metodologjie monitorimi e shoqëruar dhe me trajnimin e kapaciteteve njerëzore (përfshirë edhe zyrat rajonale) të institucionit të Avokatit të Popullit, i shërben dhe mundëson realizimin e objektivave institucionalë përsa i përket respektimit të standarteve të të drejtave të njeriut në lidhje me grupet në nevojë, si dhe dhënien e rekomandimeve konkrete për NJQV-të për përmirësimin e skemës së përfshirjes sociale.

¹ Në këtë metodologji referenca tek njësitë e qeverisjes vendore (NJQV) përfshin monitorimin e shërbimeve sociale të ofruara nga këto njësi duke përfshirë rrjedhimisht, edhe monitorimin e ofrimit të shërbimeve sociale nga të gjithë strukturat në varësi të NJQV.

I. METODOLOGJIA E MONITORIMIT DHE PËRFSHIRJA E PËRFITUESVE TË SHËRBIMEVE SOCIALE

I.1 Monitorimi i shërbimeve sociale një instrument për rritjen e përfshirjes sociale

Monitorimi i shërbimeve sociale për grupet në nevojë konsiderohet një instrument për rritjen e përfshirjes sociale të këtyre grupeve në nevojë për monitorimin e zbatimit të standarteve të përcaktuara në respektimin e të drejtave dhe lirive të njeriut, si dhe në rritjen e përfshirjes sociale të këtyre grupeve në nevojë. Për të qenë eficientë, shërbimet sociale duhet të jenë në përputhje me të drejtat si dhe me nevojat reale të individëve. Monitorimi dhe vlerësimi i nevojave për shërbime (në aspektin e diversitetit, numrit, disponibilitetit, cilësisë), kontribuon në një shpërndarje më të mirë të burimeve publike që synojnë qëndrueshmëri dhe zhvillim.

Duhet të mbahet në konsideratë që:

Monitorimi i shërbimeve sociale për grupet në nevojë në nivel lokal është i rëndësishëm pasi ai garanton transparencë, llogaridhënie dhe kontroll të parametrave institucionale përmes të gjithë fazave të ofrimit të shërbimit.

I.2 Domosdoshmëria për të vlerësuar kërkesat që lidhen me nevojën e ofrimit të shërbimeve

Ekziston një njohje gjithnjë në rritje që përsa i përket faktin që në lidhje me ofrimin e shërbimeve sociale (dhe të shërbimeve publike në përgjithësi), nuk mjafton vetëm përqendrimi në mekanizmat e ofrimit të shërbimit.

Ekziston gjithashtu nevoja për të vlerësuar kërkesat që lidhen me nevojën e ofrimit të shërbimeve, nëpërmjet sigurimit që përfituesit e shërbimeve sociale janë të informuar për të drejtat e tyre dhe kanë mundësinë që të ushtrojnë të drejtat e tyre duke monitoruar cilësinë e shërbimeve të ofruara si dhe llogaridhënien e struktura në nivel qendror dhe lokal, përgjegjës për ofrimin e shërbimeve.

Gjithashtu ky informacion mund të përdoret edhe nga aktorë të tjerë (institucione publike apo organizata jo-qeveritare) për të vlerësuar performancën e ofruesve të shërbimeve sociale dhe për të përcaktuar dhe monitoruar cilësinë e shërbimeve të tyre.

Kujdes! Ndryshe nga qasjet konvencionale, instrumentat e monitorimit dhe vlerësimit kërkojnë të angazhojnë edhe qytetarët që i përkasin grupeve në nevojë jo vetëm në ofrimin e informacionit por edhe për pjesëmarrjen aktive në planifikimin dhe zbatimin e vlerësimit të ofrimit të shërbimeve që ato përfitojnë.

I.3 Përfitimet kryesore të pjesëmarrjes të përfituesve të shërbimeve në monitorim

Disa nga përfitimet kryesore të instrumenteve të pjesëmarrjes të përfituesve të shërbimeve në monitorim dhe vlerësim janë:

- ✓ reague të drejtpërdrejta dhe objektive të përdoruesve ndaj ofruesve të shërbimeve;
- ✓ aktorët lokalë bëhen pjesëmarrës aktivë dhe jo burim i thjeshtë informacioni;
- ✓ rritja e vetëdijes për të drejtat në mesin e anëtarëve të komunitetit;
- ✓ posedimi me njohuritë dhe informacionin e nevojshme dhe të plotë i bën komunitetet lokale/qytetarët të kërkojnë llogaridhënien nga qeveria dhe prej ofruesve të shërbimeve, dhe
- ✓ përmirësimi i cilësisë së shërbimeve dhe punëve publike.

Spektori i ofrimit të shërbimeve sociale kërkon një monitorim dhe raportim vjetor mbi situatën në nivel lokal, gjë që krijon mundësinë e identifikimit të boshllëqeve që ekzistojnë ndërmjet nevojave të grupeve në nevojë dhe fondeve reale të vëna në dispozicion për shërbimet sociale. Gjithashtu, ky monitorim mundëson identifikimin e fakteve nëse shërbimet e ofruara respektojnë të drejtat e njeriut si dhe parimet e ofrimit të shërbimeve sociale.

Për çfarë tjetër mund të shërbejë ky monitorim?

Një raport monitorimi mbi ofrimin e shërbimeve për këtë kategori qytetarësh mund të shërbejë edhe si një instrument për lobim, advokaci si dhe në ofrimin e një pakete rekomandimesh për përmirësimin thelbësor të këtyre shërbimeve. Kjo sigurisht do të kërkonte një bashkëpunim të ngushtë të institucionit të Avokatit të Popullit me të gjithë aktorët dhe faktorët, institucionet shtetërore në nivel qendror dhe lokal, si dhe me organizatat jo qeveritare që veprojnë në këtë fushë.

I.4 Elementet ku duhet të bazohet metodologjia e monitorimit

Një metodologji e tillë duhet të bazohet në tre elementë kryesore monitorues:

- ndërgjegjësimin publik në lidhje me rëndësinë e shërbimeve sociale si dhe monitorimin e eksperiencave individuale, me qëllim nxjerrjen në dukje të qëndrimeve dhe opinioneve të përfituesve të këtyre shërbimeve në lidhje me sistemin ekzistues të shërbimeve sociale;
- monitorimin e medias dhe rasteve sistematike, për të parë sesi qëndrimi publik krijon dhe influencion;
- monitorimin e hartimit dhe zbatimit të legjislacionit në fushën e ofrimit të shërbimeve për grupet në nevojë.

Përse është e rëndësishme?

Duke pasur një informacion të gjerë, institucioni i Avokatit të Popullit mund t'i rekomandojë institucioneve përgjegjëse qeveritare dhe NJQV-ve, të vendosin prioritetet në ofrimin e shërbimeve sociale dhe menaxhimin e burimeve të kufizuara financiare, në bashkëpunim të ngushtë me organizatat jo-fitimprurëse si dhe me grupet në nevojë.

➤ Monitorimi i akteve legjislative si dhe zbatimi i tyre

Ky monitorim nënkupton vlerësimin e kuadrit ligjor ekzistues, politikave dhe programeve në fushën e ofrimit të shërbimeve sociale. Bazuar në rezultatet e monitorimit, rekomandime të caktuara, mund të shërbejnë si instrument i përshtatshëm, për të advokuar pranë strukturave qeveritare dhe parlamentare për përmirësimin ligjor të këtyre shërbimeve.

➤ Monitorimi i medias dhe sjelljes sociale

Ky monitorim mund të demostrojë sesa vëmendje i kushton media problemeve të institucionalizimit, mungesës së shërbimeve sociale dhe përfshirjes sociale të grupeve në nevojë. Media reflekton qëndrimin e gjithë shoqërisë, e cila mund të krijojë një ambient të favorshëm për rritjen e vëmendjes për këtë kategori njerëzish në nevojë.

➤ Monitorimi i eksperiencave individuale

Ky monitorim do të duhet të analizojë historitë personale jetësore të individëve që i përkasin grupeve në nevojë dhe që janë përfitues të ofrimit të shërbimeve sociale nga NJQV-të. Kjo mundëson paraqitjen e një tabloje të qartë në lidhje me mundësitë dhe problematikat që ekzistojnë brenda sistemit të ofrimit të shërbimeve sociale.

Metodologjia e Monitorimit është përgatitur nga ekspertët e Institutit Shqiptar për Studime Ligjore dhe Territoriale (A.L.T.R.I) në kuadër të iniciativës me temë “Monitorimi i shpërndarjes së barabartë të të drejtave sociale për grupet në nevojë në nivel kombëtar dhe lokal (Kukës, Elbasan dhe Librazhd)”, me mbështetjen e Deutsche Gesellschaft fuer Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH. Opinioneve të shprehura në këtë material nuk përfaqësojnë domosdoshmërisht mendimet e donatorit.

Kujdes! Intervistat me individët do të duhet të nxjerrin në pah:

- llojin e shërbimeve që përfiton individi;
- nëse banon në zona rurale apo urbane;
- jeton vetëm apo me anëtarë të tjerë të familjes;
- nivelin e arsimit dhe statusin social-ekonomik;
- statusin e punësimit;
- nëse nevojat e tij/saj plotësohen nga shërbimet e marra në nivel lokal;
- si ato janë të informuar në lidhje me skemën aktuale të shërbimeve të ofruara;
- nëse janë të këshilluar nga strukturat përkatëse të NJQV-ve si dhe nëse janë përfshirë në procesin e vlerësimit të këtyre shërbimeve;
- për sa kohë ato janë duke e përfituar shërbimin;
- nëse kanë konstatuar ndonjë përmirësim në lidhje me shërbimin e përfituar të ofruar nga NJQV-të;
- nëse janë të kënaqur në lidhje me shërbimin e përfituar;
- nëse kanë nevojë për shërbime të tjera, dhe
- nëse janë të përfshirë në procesin e planifikimit të shërbimeve sociale në nivel vendor.

I.5 Instrumentet e pjesëmarrjes në monitorimin dhe vlerësimin e shërbimeve

Ekzistojnë pesë instrumente të pjesëmarrjes në monitorimin dhe vlerësimin e ofrimit të shërbimeve sociale:

- ✓ **Sondazhet me grupet e interesit** të cilat janë një instrument i vlefshëm për të rritur njohuritë e ofruesve të shërbimeve (qeverisja qendrore dhe vendore) në lidhje me qendrimet dhe opinionet që kanë përfituesit e këtyre shërbimeve (qytetarët).
- ✓ **Vlerësimi me pikë nga qytetarët** gjë që i mundëson atyre të vlerësojnë cilësinë e shërbimeve publike përmes metodës së rëndësisë/peshës së tyre dhe përcaktimit të një numri dhe renditjes së një sërë treguesish/indikatorësh të gjeneruara nga qytetarët.
- ✓ **Vlerësime sasiore të shërbimeve publike** në bazë të sondazheve dhe informacioneve të marra nga përfituesit direkt të shërbimeve sociale dhe jo nga opinione dhe perceptime;
- ✓ **Monitorimi dhe vlerësimi i bazuar tek qytetarët** është një qasje e përgjithshme për ti përfshirë ata në evidentimin e fakteve që lidhen me performancën e ofruesve të shërbimeve sociale (qeverisja qendrore dhe vendore).
- ✓ **Auditimet/kontrollet sociale** kombinojnë metodat cilësore dhe sasiore për të vlerësuar ndikimin e një shërbimi tek qytetarët. Auditimet sociale gjithashtu nganjëherë referohen si një nga mjetet e llogaridhënies sociale.

I.6 Përvojat e nxjerra nga pjesëmarrja e përfituesve në monitorim

Përvoja e pjesëmarrjes të përfituesve të shërbimeve në monitorimin dhe vlerësimin e shërbimeve publike ka treguar se:

- ✓ gjenerimi i njohurive të sakta mbi përvojat dhe perceptimet e përfituesve të shërbimeve është një parakusht i domosdoshëm për të kërkuar reforma në mekanizmat e ofrimit të shërbimeve dhe llogaridhënien publike të ofruesve të shërbimeve;
- ✓ që njohuritë e tilla të kenë një ndikim të arsyeshëm, duhet të shpërndahen gjerësisht dhe të diskutohen në hapësirën publike;
- ✓ efektiviteti i instrumenteve të pjesëmarrjes në monitorim dhe vlerësim është i kushtëzuar nga pjesëmarrja e ofruesve të shërbimeve në proces që nga fillimi;
- ✓ Shkalla e reagimit të ofruesve të shërbimeve (qeverisja qendrore dhe vendore) në gjetjet e monitorimit dhe vlerësimit të përfituesve të shërbimeve (qytetarëve) është çelësi i suksesit të iniciativave të tilla;
- ✓ Ashtu si shumë instrumente të tjera, që pjesëmarrja në monitorimin dhe vlerësimin e shërbimeve sociale të jetë sa më efektive, ato duhet të bëhen një element i rregullt dhe të institucionalizohen me qëllim që të mund të gjenerojnë impakte të dëshirueshme.

Mos harroni! Në një skenar ideal, iniciativat e pjesëmarrjes në monitorim dhe vlerësim shërbejnë për të fuqizuar qytetarët përmes potencialit të tyre për të nxjerrë përgjegjësinë e strukturave qeveritare dhe të NJQV-ve. Sidoqoftë, suksesi i tyre varet nga adoptimi i një përjasjeje gjithëpërfshirëse, pavarësisht nga statusi shoqëror/social, gjinia, raca dhe besimi fetar.

II. INSTRUMENTET PËR ZBATIMIN E METODOLOGJISË

II.1 Format e vlerësimit të ofrimit të shërbimeve sociale

Në kuadër të metodologjisë, konsiderohet shumë e rëndësishme që vlerësimi të përfshijë të dyja format (*de jure* dhe *de facto*) të ofrimit të shërbimeve sociale nga NJQV-të. Në këtë fazë është e rëndësishme të monitorohet ekzistenca e politikave në fushën e shërbimeve sociale dhe zbatimi i tyre në praktikë.

➤ *De jure* i referohet ekzistencës së rregullave formale (dokumentave, ligjeve, rregulloreve etj). Këta indikatorë zakonisht mbështeten në indikatorë objektivë.

Shembull: Ekzistenca e një akti (ligjor apo nënligjor) që përcakton të drejtën e përfitimit nga shërbimet sociale.

➤ *De facto* ka të bëjë me atë se çfarë ndodh realisht në praktikë. Kjo mund të matet nëpërmjet përdorimit të të dhënave objektive apo të dhënave të bazuara në perceptim.

Shembull: Pyetja e qytetareve rreth të drejtave të tyre për të pasur akses në shërbimet sociale.

II.2 Plani i zhvillimit të indikatorëve de jure dhe de facto

Në formë tabelore ky plan zhvillimi do të ishte si më poshtë:

	Shembulli i informacionit që mund të ofrohet nga indikatorët	Lloji i Indikatorit	Lloji i të dhënave	Burimet e të dhënave
<i>De jure</i>	Ekzistenca e akteve ligjore dhe dokumentave të politikave që përfshijnë ofrimin e shërbimeve sociale nga NJQV-të.	Objektiv	Tekst/ cilësore	Arkivore
	Cilësia e ligjeve/politikave, në aspektin e drejtësisë, transparencës, vlerësimit, pjesëmarrjes dhe llogaridhënies.	Subjektiv/ Bazuar në perceptim	Cilësore dhe/ose sasiore	Ekspertët që punojnë në zbatimin e metodologjisë

Metodologjia e Monitorimit është përgatitur nga ekspertët e Institutit Shqiptar për Studime Ligjore dhe Territoriale (A.L.T.R.I) në kuadër të iniciativës me temë “Monitorimi i shpërndarjes së barabartë të të drejtave sociale për grupet në nevojë në nivel kombëtar dhe lokal (Kukës, Elbasan dhe Librazhd)”, me mbështetjen e Deutsche Gesellschaft fuer Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH. Opinione të shprehura në këtë material nuk përfaqësojnë domosdoshmërisht mendimet e donatorit.

<i>De facto</i>	Eksperiencia aktuale se si janë zbatuar ligjet/politikat në fushën e ofrimit të shërbimeve sociale.	Objektiv/ Bazuar në ngjarje	Sasiore	Dokumenta, të dhëna administrative, analiza aktuale, opinione, sondazhe/grupet e fokusuara, intervistat e thelluara
	Opinione dhe perceptime se sa mirë janë zbatuar ligjet/politikat në fushën e ofrimit të shërbimeve sociale	Subjektiv/ Bazuar në perceptim	Sasior dhe/ose cilësor	

II.3 Tipologjia e metodave të monitorimit

Nisur nga forma e metodologjisë së përcaktuar, metodat për zbatimin e metodologjisë janë:

➤ Desk research

Është një instrument thelbësor për ekspertët e institucionit që do të merren me analizimin dhe vlerësimin e të dhënave. Ky instrument do të duhet të mbështetet në:

- të dhënat arkivore (ankesat) që disponohen nga institucioni por jo vetëm,
- të dhënat administrative,
- raportet narrative,
- kuadrin ligjor dhe nënligjor,
- strategjitë,
- planet e veprimit etj.

Mbani parasysh! Ky instrument është i përshtatshëm për vlerësimin e situatës *de jure* të ofrimit të shërbimeve sociale për grupet në nevojë nga NJQV-të dhe mund të jetë i dobishëm për të kuptuar më mire edhe situatën *de facto*.

➤ Intervista e thelluar

Është një metodë për përfitimin e një informacioni profesional mbi çështje të caktuara. Në rastin konkret, do jetë një instrument i rëndësishëm për përfitimin e informacionit në lidhje me ofrimin e shërbimeve sociale dhe cilësinë e këtyre shërbimeve.

Metodologjia e Monitorimit është përgatitur nga ekspertët e Institutit Shqiptar për Studime Ligjore dhe Territoriale (A.L.T.R.I) në kuadër të iniciativës me temë “Monitorimi i shpërndarjes së barabartë të të drejtave sociale për grupet në nevojë në nivel kombëtar dhe lokal (Kukës, Elbasan dhe Librazhd)”, me mbështetjen e Deutsche Gesellschaft fuer Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH. Opinione të shprehura në këtë material nuk përfaqësojnë domosdoshmërisht mendimet e donatorit.

Mbani parasysh! Këto intervista duhet të realizohen me vendimmarrës (në nivel qendror dhe vendor) si dhe me profesionistë (përfshirë edhe organizatat e shoqërisë civile) të sektorëve të tilla si: ndihma ekonomike, PAK, shërbimet sociale, mbrojtjen e të drejtave të fëmijëve etj.

➤ Grupet e Fokusuara

Intervista me të cilët synon të grumbullojë një informacion cilësor (shfaqjen reale të problemeve në fushën e ofrimit të shërbimeve sociale nga NJQV-të) si dhe të identifikojë opinionet dhe ndjesitë e njerëzve në lidhje me këto shërbime që përfitojnë. Gjithashtu, qëllimi është mbledhja e informacionit rreth eksperiencave të grupeve në nevojë në lidhje me shërbimet e ofruara nga NJQV-të.

Intervista me këto grupe duhet të jetë një instrument shumë i vlefshëm për vlerësimin e shërbimeve të ofruara, transparencën si dhe llogaridhënien e ofruesve të shërbimeve. Përmes këtij instrumenti, institucioni i Avokatit të Popullit do të jetë në gjendje për të pasur një panoramë me objektive në lidhje me perceptimet e grupeve në nevojë rreth shërbimeve sociale të ofruara.

Kujdes! Të dhënat/informacioni duhet të jetë i qartë, i besueshëm dhe i thjeshtë për tu mbledhur, vlerësuar dhe analizuar. Ky informacion duhet të jetë i zbatueshëm dhe të shprehë specifikat e grupeve në nevojë dhe shërbimet sociale që ato përfitojnë nga NJQV-të.

II.4 Metodologjia e vlerësimit dhe pyetjet udhëzuese

Metodologjia e propozuar mbi monitorimin dhe vlerësimin e shërbimeve sociale për grupet në nevojë të ofruara nga NJQV-të bazohet në një seri pyetjesh udhëzuese, që lidhen me çështjet e mëposhtme:

- Kuadri ligjor dhe i politikave;
- Përfshirja sociale dhe ofrimi i shërbimeve sociale për grupet në nevojë;
- Mekanizmat e llogaridhënies;
- Transparenca;
- Decentralizimi;
- Monitorimi dhe vlerësimi.

Kujdes! Duhet të theksohet se këto kategori janë disi artificiale që nga momenti që një pyetje udhëzuese mund të ketë lidhje me më shumë se një prej këtyre kategorive. Së

bashku me secilën pyetje, sugjerohen metoda specifike për të mbledhur informacion në lidhje me atë pyetje. Në shumë raste sugjerohet më shumë se një metodë. Në disa raste, këto metoda mund të plotësojnë njëra-tjetrën, ndërsa në raste të tjera ato mund të jenë metoda alternative që mund të përdoren në varësi të kohës, burimeve dhe mundësive të vlerësimit.

Mbani parasysh! Për të kryer monitorimin dhe vlerësimin e shërbimeve sociale të ofruara për grupet në nevojë, nuk është e nevojshme adresimi i të gjitha pyetjeve. Më tepër, ajo duhet parë si një listë apo “toolbox”, nga e cila mund të përzgjidhen ato pyetje që janë më relevante me fokusin e veçantë të monitorimit dhe vlerësimit.

➤ *Kuadri ligjor dhe i politikave*

Një listë pyetjesh udhëzuese në lidhje me këtë fushë mund të jenë:

- *A është e drejta e mos-diskriminimit dhe e barazisë e përfshirë në kushtetuten e Shqipërisë apo në akte të tjera organike? A është kuadri ligjor që ndalon diskriminimin në përputhje me aktet ndërkombëtarë në fushën e të drejtave të njeriut?*

Metoda e mbledhjes së të dhënave: Rishikimi i kuadrit përkatës ligjor kombëtar dhe ndërkombëtar.

- *A është e drejta e përfitimit të shërbimeve sociale e njohur dhe e sanksionuar nga legjislacioni i brendshëm? A është ky legjislacion në përputhje me standartet ndërkombëtare në fushën e të drejtave të njeriut, të ratifikuara nga Shqipëria?*

Metoda e mbledhjes së të dhënave: Rishikimi i kuadrit ligjor kombëtar në krahasim me standartet ndërkombëtare.

- *A ekziston ndonjë politikë efektive kombëtarë për personat me aftësi të kufizuar në lidhje me përfitimin e shërbimeve sociale?*

Metoda e mbledhjes së të dhënave: Rishikimi i kuadrit ligjor përkatës: intervista/marrje informacioni nga zyrtarë të pushtetit qendror dhe lokal përgjegjës për zbatimin e politikave në këtë fushë (Marrjen e info për trajtimin *de jure*, buxhetimin etj). Intervista me grupet e interesit (p.sh, OJQ, gazetarë të fokusuar në lidhje me shërbimet dhe çështjet sociale, me qëllim kontrollin e informacionit të përfituar nga zyrtarë qeveritarë dhe lokal për të mësuar efektivitetin e këtyre politikave.

- *A ka qeveria një politikë të përgjithshme efektive të përfshirjes sociale të grupeve në nevojë?*

Metoda e mbledhjes së të dhënave: Rishikimi i dokumentave përkatës të politikës të qeverisë: intervista/marrje informacioni nga zyrtarë të pushtetit qendror dhe lokal

Metodologjia e Monitorimit është përgatitur nga ekspertët e Institutit Shqiptar për Studime Ligjore dhe Territoriale (A.L.T.R.I) në kuadër të iniciativës me temë “Monitorimi i shpërndarjes së barabartë të të drejtave sociale për grupet në nevojë në nivel kombëtar dhe lokal (Kukës, Elbasan dhe Librazhd)”, me mbështetjen e Deutsche Gesellschaft fuer Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH. Opinionet e shprehura në këtë material nuk përfaqësojnë domosdoshmërisht mendimet e donatorit.

përgjegjës për zbatimin e politikave në këtë fushë (Marrjen e informacionit për procedurat *de jure*. Intervista me grupet e interesit (p.sh, OJQ, gazetarë të fokusuar në lidhje me shërbimet dhe çështjet sociale, me qëllim kontrollin e informacionit të përfituar nga zyrtare qeveritare dhe lokal për të mësuar rreth praktikave *de facto*.

Efektiviteti i politikës mund të matet, *inter alia* nga mbulimi i saj. Pra:

- a. A i mbulon të gjitha grupet në nevojë në shoqëri që konsiderohen të përjashtuara?
- b. Nëse qeveria ka alokuar pranë njësive të pushtetit vendor burimet e nevojshme për të implementuar këto politika?
- c. Nëse ekziston një qartësi se kush struktura janë përgjegjëse për zbatimin e këtyre politikave dhe që ato kanë kapacitetet e nevojshme organizative për ti kryer këto përgjegjësi?

• *A ekzistojnë struktura të posaçme (në nivel qendror dhe vendor) që janë përgjegjëse për promovimin dhe ofrimin e shërbimeve sociale për grupet në nevojë. Nëse po, janë këto struktura efektive?*

Metoda e mbledhjes së të dhënave: Intervista me zyrtarë të pushtetit qendror dhe vendor (sidomos me ato që punojnë në strukturat e ofrimit të shërbimeve sociale); Rishikim të akteve dhe rregulloreve mbi të cilat funksionojnë këto institucione; intervista me grupe të tjera interesi (p.sh, OJQ, gazetarë të fokusuar në lidhje me shërbimet dhe çështjet sociale, me qëllim kontrollin e informacionit të përfituar dhe për të mësuar rreth efektivitetit të këtyre strukturave që ofrojnë shërbimet sociale.

Kujdes! Lista e pyetjeve udhëzuese nuk pretendohet të jetë shteruese.

➤ **Përfshirja sociale dhe ofrimi i shërbimeve sociale për grupet në nevojë**

Një listë pyetjesh udhëzuese në lidhje me këtë fushë mund të jenë:

- *A i respektojnë ofruesit e shërbimeve të drejtat sociale të grupeve në nevojë?*

Metoda e mbledhjes së të dhënave: Analiza, sondazhe/intervista me qytetarë që i përkasin grupeve në nevojë (qytetarë të përfshirë në skemën ekonomike, PAK, gra dhe fëmijë, të moshuar, minoritete).

- *A është shpërndarja e burimeve njerëzore në strukturat që merren me ofrimin e shërbimeve sociale në NJPV, në përputhje me kriteret e racionalitetit dhe të barazisë? A janë këto kritere të qarta dhe transparente?*

Metodologjia e Monitorimit është përgatitur nga ekspertët e Institutit Shqiptar për Studime Ligjore dhe Territoriale (A.L.T.R.I) në kuadër të iniciativës me temë “Monitorimi i shpërndarjes së barabartë të të drejtave sociale për grupet në nevojë në nivel kombëtar dhe lokal (Kukës, Elbasan dhe Librazhd)”, me mbështetjen e Deutsche Gesellschaft fuer Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH. Opinonet e shprehura në këtë material nuk përfaqësojnë domosdoshmërisht mendimet e donatorit.

Metoda e mbledhjes së të dhënave: Intervista me menaxherë dhe zyrtarë publikë që punojnë në strukturat e ofrimit të shërbimeve.

Kujdes! Pasja e kriterëve të tilla është thelbësore për të siguruar barazinë.

- *Si është procesi i shpërndarjes së fondeve publike në NJQV-të për shërbimet sociale të ofruara për grupet në nevojë? A është ky proces transparent? A është ky proces në përputhje me kriteret e barazisë? A përcaktohen këto kriterë pas një procesi konsultimi adekuat me segmente të ndryshme të qeverisjes (psh, në Kuvend, institucione të ekzekutivit) dhe me aktorë të ndryshëm të shoqërisë civile?*

Metoda e mbledhjes së të dhënave: Rishikimi i kuadrit ligjor përkatës; Intervista me zyrtarë të ministrive përkatëse (MF, MSHPS) për të përfituar informacionin për kriteret formale të transferimit të fondeve në NJPV; Intervista me grupe të tjera interesi (Shoqërië civile dhe gazetarë) për të analizuar kriteret dhe për të vlerësuar transparencën dhe barazinë në trajtim.

- *A është bërë shpërndarja e fondeve për shërbimet sociale tek NJPV sipas nevojave reale dhe aktuale sesa thjesht bazuar në fondet e dhëna në vitin/et e mëparshme?*

Metoda e mbledhjes së të dhënave: Krahasimi i vitit buxhetor aktual dhe fondeve të dhëna një vit më parë nga buxheti i shtetit në lidhje me shërbimet sociale për grupet vulnerable.

Kujdes! Një proces buxhetor bazuar në inerci mund të minojë qëllimet e qeverisë për të ndryshuar prioritetet e politikës me qëllim për të qenë më perfshirës sa i takon grupeve vulnerable.

- *Në qoftë se administratorët në nivel qendror dhe lokal mund të ushtrojnë diskrecion të konsiderueshëm mbi shpërndarjen e burimeve, a ka masa mbrojtëse efektive, të cilat të sigurojnë që shpërndarja është kryer në mënyrë të barabartë?*

Metoda e mbledhjes së të dhënave: Intervistë me zyrtarët përkatës të cilët kanë diskrecionin/lirinë e veprimit mbi shpërndarjen e burimeve (të mësojnë rreth ekzistencën *de jure* të masave mbrojtëse). Intervista me zyrtarë në të njëjtin sektor por në nivele më të ulta të qeverisjes (për të mësuar nëse faktikisht këto masa mbrojtëse zbatohen). Intervistë me palë të tjera të interesuara (psh. Gazetarë, OJF), (për të kontrolluar informacionin e marrë nga zyrtarët dhe për të dëgjuar nga ata efektivitetin e këtyre masave mbrojtëse).

➤ Mekanizmat llogaridhënës

Llogaridhënia është një element kyç i qeverisjes së mirë dhe gjithashtu një element kritik për përfshirjen sociale. Në shumë vende, problem kyç në ofrimin e shërbimeve, të tilla si pabarazia në akses për këto shërbime apo cilësia e tyre e dobët, janë të lidhura me mekanizmat e dobët të llogaridhënies.

Pyetje udhëzuese:

- *Kush janë problemet më të zakonshme ndërmjet mekanizmave llogaridhënës (ankesa dhe zbatimi) në lidhje me ofrimin e shërbimeve sociale për grupet në nevojë?*

Metoda e mbledhjes së të dhënave: Intervista me zyrtarë përkatës në nivel qendror dhe lokal dhe grupe të tjera interesi (OJQ, gazetarë dhe akademikë që janë të fokusuar në çështjet e ofrimit të shërbimeve sociale) për të marrë perspektiva të ndryshme të problemeve të përbashkëta.

Kujdes! Llojet e problemeve që shfaqen në këto raste kanë të bëjnë me: a. probleme të aksesit në mekanizmat e ankimit; b. mungesa e pavarësisë së duhur të mekanizmave të ankimit; c. mungesa e zbatimit efektiv të masave të llogaridhënies.

- *A ekzistojnë mekanizma ankimi të qartë dhe lehtësisht të aksesueshëm për të denoncuar çdo problem me ofrimin e shërbimeve sociale (mungesa e stafit, korrupsioni, cilësia e dobët e shërbimeve, etj)?*

Metoda e mbledhjes së të dhënave: Intervista me punonjës të pushtetit vendor që merren drejtpërdrejtë me dhënien e shërbimeve sociale. Intervista me qytetarë që bëjnë pjesë në kategorinë e grupeve në nevojë si dhe me grupe të tjera të interesit.

- *A investigohen ankesat që vijnë në drejtim të shërbimeve që ofrohen për grupet në nevojë?*

Metoda e mbledhjes së të dhënave: Krahaso numrin e ankesave të qytetarëve në lidhje me shërbimet e ofruara nga NJQV-të në 12 muajt e fundit, me numrin e ankesave të investiguara.

➤ Transparenca

Transparenca, një tjetër dimension kyç i mirë-qeverisjes, është ngushtësisht i lidhur me llogaridhënien. Pa një akses në informacion është e pamundur të vlerësohet masa dhe cilësia e politikave dhe programeve të zbatuar për ofrimin e shërbimeve sociale për grupet në nevojë.

Metodologjia e Monitorimit është përgatitur nga ekspertët e Institutit Shqiptar për Studime Ligjore dhe Territoriale (A.L.T.R.I) në kuadër të iniciativës me temë “Monitorimi i shpërndarjes së barabartë të të drejtave sociale për grupet në nevojë në nivel kombëtar dhe lokal (Kukës, Elbasan dhe Librazhd)”, me mbështetjen e Deutsche Gesellschaft fuer Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH. Opinonet e shprehura në këtë material nuk përfaqësojnë domosdoshmërisht mendimet e donatorit.

Kujdes! Përpijekjet për ta bërë pushtetin qendror dhe atë vendor llogaridhënës në ofrimin e shërbimeve sociale cilësore për grupet në nevojë, mund të çenohet në mënyrë domethënëse pa një akses të rregullt në dokumentet dhe të dhënat që disponohen nga administrata publike (në nivel qendror dhe lokal).

Pyetje udhëzuese:

- *A janë të gjitha fazat e formulimit, zbatimit dhe raportimit të buxhetit të hapur për publikun dhe grupet e interesit?*

Metoda e mbledhjes së të dhënave: Intervista me institucionet përkatëse; rishikim i ëbsite dhe/ose publikimeve nga institucionet përkatëse, në nivel qendror dhe lokal.

- *A prodhon në mënyrë të rregullt qeveria/pushteti vendor një informacion të përditësuar në lidhje me buxhetin dhe zbatimin e tij sa i përket ofrimit të shërbimeve sociale për grupet në nevojë dhe a është ai i aksesueshëm për publikun?*

Metoda e mbledhjes së të dhënave: Intervista me institucionet përkatëse; rishikim i ëbsite dhe/ose publikimeve nga institucionet përkatëse, në nivel qendror dhe lokal.

- *A ekzistojnë programe për të inkurajuar përdorimin e shërbimeve sociale nga njerëz në nevojë apo prej grupeve të tjera të disavantazhura dhe janë kriteret transparente dhe lehtësisht të aksesueshme nga këto grupe?*

Metoda e mbledhjes së të dhënave: Sondazhe apo intervista me grupe njerezish që kanë aplikuar për këto programe.

➤ **Decentralizimi**

Transferimi i autoritetit dhe përgjegjësisë të funksioneve publike nga pushteti qendror tek ai lokal, mund në parim, të luajë një rol kyç në rritjen e pjesëmarrjes lokale, transparencës qeveritare dhe llogaridhënies publike.

Kujdes! Eksperienca tregon se decentralizimi mund ndonjëherë të ketë një efekt të dëmshëm mbi ofrimin e shërbimeve sociale, sidomos sa i përket thellimit të pabarazive ndërmjet njësive të pushtetit vendor me nivele të ndryshme të burimeve ekonomike.

Pyetje udhëzuese:

- *Nëse ofrimi i shërbimeve sociale është tashmë i decentralizuar apo në proces decentralizimi, a është e qartë për të gjitha grupet e interesimit (qytetarët, shoqëria civile etj), se kush e ka përgjegjësinë për ofrimin e shërbimeve në këtë fushë?*

Metodologjia e Monitorimit është përgatitur nga ekspertët e Institutit Shqiptar për Studime Ligjore dhe Territoriale (A.L.T.R.I) në kuadër të iniciativës me temë “Monitorimi i shpërndarjes së barabartë të të drejtave sociale për grupet në nevojë në nivel kombëtar dhe lokal (Kukës, Elbasan dhe Librazhd)”, me mbështetjen e Deutsche Gesellschaft fuer Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH. Opinione të shprehura në këtë material nuk përfaqësojnë domosdoshmërisht mendimet e donatorit.

Kujdes! Konfuzioni në lidhje me përgjegjësinë mund të jetë një faktor kufizues madhor në efikasitetin e programeve qeveritare si dhe një nxitje për mungesën e llogaridhënies.

- *Nëse sistemi i ofrimit të shërbimeve sociale është i decentralizuar në aspektin fiskal (psh, pjesë të fondeve të disponueshme për këto shërbime varen nga të ardhurat e mbledhura nga njësitë vendore), a ekziston ndonjë sistem efektiv për të siguruar që njesive me më pak mundësi financiare të pushtetit vendor të jenë në gjendje të ofrojnë paketën bazë të shërbimeve?*

Metoda e mbledhjes së të dhënave: Marrja e informacionit nga institucionet përkatëse në nivel qendror dhe vendor; monitorim i website dhe/ose publikimeve nga NJQV-të që konsiderohen me më pak mundësi financiare; Sondazhe apo intervista me grupe njerëzish që kanë aplikuar për këto programe në këto njesi vendore.

- *Nëse shërbimet sociale për grupet në nevojën janë të decentralizuara, a kanë NJQV-të kapacitete organizative (në aspektin e menaxhimit të burimeve njerëzore dhe financiare etj) për ti menaxhuar në mënyrën e duhur? Nëse jo, a ka ndërhyrje pushteti qendror ndonjë program eficient të ngritjes së kapaciteteve për të siguruar që pushteti vendor të sigurojë aftësitë e nevojshme të aftësive?*

Metoda e mbledhjes së të dhënave: Marrja e informacionit nga institucionet përkatëse në nivel qendror dhe vendor.

- *A ekzistojnë mekanizma llogaridhënës në nivel lokal? A ekzistojnë mekanizma të pjesëmarrjes qytetare në nivel lokal? A ekzistojnë mekanizma të transparencës në nivel lokal?*

Metoda e mbledhjes së të dhënave: Marrja e informacionit nga NJQV-të; Sondazhe apo intervista me qytetarë, OJF të këtyre njesive vendore.

- *A ekzistojnë mekanizma efektive për të siguruar që NJQV-ja përgjegjëse për ofrimin e shërbimeve sociale nuk diskriminojnë një grup të caktuar shoqëror brenda juridiksionit të tyre?*

Metoda e mbledhjes së të dhënave: Marrja e informacionit nga NJQV-të; Sondazhe apo intervista me qytetarë, përfaqësues të grupimeve të caktuara shoqërore/minoriteteve, OJF të këtyre njesive vendore.

➤ **Monitorimi dhe vlerësimi**

Të dhënat mbi imputet, outputet dhe rezultatet mbi shërbimet sociale të ofruara për grupet në nevojë, përbëjnë bazën e llogaridhënies. Për rrjedhojë, çdo vlerësim mbi llogaridhënien do të duhet të vlerësojë masën në të cilën një strukturë përkatëse e pushtetit vendor (apo qendror) ka një sistem informacioni adekuat që prodhon dhe

mbledh në mënyrë të rregullt të dhëna në lidhje me shërbimet sociale të ofruara për grupet në nevojë.

Mbani parasysh! Të dhënat e përpunuara sipas kategorive të tilla si; gjinia, statusi social dhe ekonomik, vendndodhja gjeografike (rurale/urbane) dhe etniciteti, është thelbësore jo vetëm për të identifikuar pabarazitë në ofrimin e shërbimeve sociale nga NJQV-të, por gjithashtu për të kuptuar masën në të cilat këto pabarazi janë të lidhura me kushtet ekonomike dhe sociale apo format e ndryshme të diskriminimit.

❖ Ndihma Ekonomike

Pyetje udhëzuese:

- *Sa është arritur objektivi nga njësiti qendror apo lokal në lidhje me programet afatgjate dhe afatshkurtra?*

Metoda e mbledhjes së të dhënave: Bashkëpunimi me specialistët e fushës dhe OJF-të jep rezultate të përditësuara në lidhje me ecurinë e këtyre programeve dhe impaktit social.

- *A kanë njesite vendore raporte në lidhje me sasinë e kërkesës për ndihmë ekonomike dhe masën e fondeve të vëna në dispozicion? Si mundet publiku ti aksesojë këto informacione? Në çfarë përqindje përmirësohen nevojat reale të grupeve në nevojë?*

Metoda e mbledhjes së të dhënave: Nëpërmjet përcaktimit të instrumentave të transparencës dhe metodave të planifikimeve buxhetore duke pasur parasysh lëvizjet migratore; monitorimin e faqeve zyrtare të NJQV-ve si dhe komunikimit të drejtpërdrejtë me këto njesi si dhe me qytetarët.

- *Si koordinohen mes tyre shërbimet e ofruara dhe ndihma ekonomike, në çfarë mase plotësohen nevojat reale? Sa janë ndërgjegjësuar dhe mirë-orientuar grupet në nevojë në lidhje me të drejtat që burojnë nga ligji? Sa transparente janë informacionet në lidhje me procedurën e ankimimit? Si veprohet në këtë rast?*

Metoda e mbledhjes së të dhënave: Komunikimet e drejtpërdrejta me grupet e interesuara (qytetarët/përfituesit e shërbimeve, OJF-të dhe grupet e tjera të interesit; Zhvillimi i kontakteve me NJQV-të në lidhje me procedurat e ankimimit dhe transparencën e tyre.

- *Në çfarë mase mbulohen nevojat dhe ku janë pikat që kanë nevojë për përmirësim?*

Metoda e mbledhjes së të dhënave: Është e rëndësishme marrja e informacioneve nga të gjitha grupet e interesit. Veçanërisht, publiku ka të drejtë të jetë pjesë e konsultimeve, por

Metodologjia e Monitorimit është përgatitur nga ekspertët e Institutit Shqiptar për Studime Ligjore dhe Territoriale (A.L.T.R.I) në kuadër të iniciativës me temë “Monitorimi i shpërndarjes së barabartë të të drejtave sociale për grupet në nevojë në nivel kombëtar dhe lokal (Kukës, Elbasan dhe Librazhd)”, me mbështetjen e Deutsche Gesellschaft fuer Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH. Opinonet e shprehura në këtë material nuk përfaqësojnë domosdoshmërisht mendimet e donatorit.

edhe ta kërkojë të drejtën e mohuar duke ndjekur edhe aspektin praktik të teknologjisë, pra përdorimi i mediave për të dhënë shembullin e praktikave të mira në këtë drejtim si dhe sugjerimet për përmirësimin e skemës së ofrimit të shërbimeve.

❖ Personat me Aftësi të Kufizuar (PAK)

Pyetje udhëzuese:

- *A kanë një raport njesitë vendore të numrit të personave PAK në njesinë e tyre? Të bizneseve që ushtrojnë veprimtari në këtë njesi, po të OJF-ve të cilet shpesh herë ofrojnë shërbime (trajnime, ndihmë juridike etj). Sa e informuar dhe orientuar është kjo kategori me qëllim përfitimin e shërbimeve të garantuara me ligj?*

Metoda e mbledhjes së të dhënave: Sondazhe, intervista, takime të hapura me përfaqësuesit e PAK, përfaqësuesit e NJQV-ve, grupeve të tjera të interesit etj.

Njesia vendore do të jetë më pranë PAK, përmes aftësimit dhe punësimit të kësaj kategorie.

- *Çfarë veprimesh kryhen me qëllim ndërgjegjësimin e kësaj kategorie, kujdestarëve të tyre apo familjareve të tyre për gëzimin e të drejtave që burojnë nga ky status? Sa e matshme/evidenca ka në lidhje me fushat ku janë destinuar shërbimet shëndetësore, strehimi, arsimit, mbrojtja sociale, punësimi, ushqimi dhe mbrojtja ligjore në nivel qendror/lokal. Çfarë hapash janë ndërmarrë për të pasur një raport në lidhje me personat e sëmurë rëndë mendor? Si orientohen familjaret apo kujdestarët e tyre në këtë rast?*

Metoda e mbledhjes së të dhënave: Përveç informacionit online, mund të organizohen takime të shpeshta me kategoritë në nevojë ku pyetje-përgjigje plotësojnë boshllëkun informativ në varësi të zonës gjeografike.

Kujdes! Aksesi online ka limitet e tij dhe kushtëzohet nga shumë faktorë si vendndodhja qytet/fshat, aftësia ekonomike për të përballuar shpenzimet e internetit apo blerjes së kompjuterit.

- *Si dhe në çfarë mase realizohet hapi i parë, aksesueshmëria në zona të thella? A janë përcaktuar qartë dhe publikuar prioritetet sipas zonave për të cilat ndërhyrja është emergjente, në mënyrë që të lejojnë përfituesit e kësaj kategorie të përfitojnë realisht nga shërbimet sociale edhe standartet e ofruara me ligj. A ka një program në cilat fusha duhet zhvilluar më shumë trajnime në raport me kërkesën e tregut për profesioniste?*

Metodologjia e Monitorimit është përgatitur nga ekspertët e Institutit Shqiptar për Studime Ligjore dhe Territoriale (A.L.T.R.I) në kuadër të iniciativës me temë “Monitorimi i shpërndarjes së barabartë të të drejtave sociale për grupet në nevojë në nivel kombëtar dhe lokal (Kukës, Elbasan dhe Librazhd)”, me mbështetjen e Deutsche Gesellschaft fuer Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH. Opinonet e shprehura në këtë material nuk përfaqësojnë domosdoshmërisht mendimet e donatorit.

Metoda e mbledhjes së të dhënave: Marrja e informacionit nga institucionet qendrore si dhe nga NJQV-të të cilët disponojnë informacionin e nevojshëm në lidhje me situatën konkrete në zonat administrative që mbulojnë; kontaktet me përfaqësues të organizatave të PAK, OJF, gazetarë që veprojnë në këto zona gjeografike.

Kujdes! Ka shumë rëndësi orientimi gjatë trajnimeve pasi duke përcaktuar fushat që kanë kërkesë të lartë për profesioniste të caktuar atëherë edhe shanset për punësim pas trajnimit janë më të larta.

- *A ka zgjidhje reale sa e matshme është në lidhje me problemet që has kjo kategori? A janë arritur objektivat e përcaktuara nga legjislacioni për këtë kategori? A ka një studim/raport i cili mund ti vihet publikut në dispozicion si dhe rekomandimet për përmirësime afatgjate/afatshkurtër. Sa efektive kanë qenë ankimmimet, çfarë kanë përmirësuar ato? A kanë trajnimin e duhur punonjësit e shërbimit social, që të shmangin paragjykimet apo përshtypjet personale, në lidhje me nevojat e kësaj kategorie?*

Metoda e mbledhjes së të dhënave: Pushteti vendor duke qenë që ndodhet pranë grupeve në nevojë dhe u ofron atyre shërbimet përkatëse, konsiderohet burimi kryesor i informacionit, por jo vetëm. Bashkëpunimi me përfaqësuesit e kësaj kategorie, OJF-të apo grupet e tjera të interesit është i rëndësishëm për përfitim të informacionit të nevojshëm.

❖ Mbrojtja e fëmijëve

Pyetje udhëzuese:

- *A ka një raport mbi statusin e kësaj kategorie dhe masën e shërbimeve që mbulon njësitia vendore? Çfarë impakti dhe përmirësimi ka sjellë miratimi i ligjit nr. 18, datë 23.02.2017 “Për të drejtat dhe mbrojtjen e fëmijës”? A janë ngritur dhe funksionojnë sipas ligjit Njesitë e Mbrojtjes së Fëmijëve pranë NJPV?*

Metoda e mbledhjes së të dhënave: Marrja e informacionit nga NJQV-të të cilët disponojnë informacionin e nevojshëm në lidhje me situatat konkrete në zonat administrative që mbulojnë.

- *A ka një raport mbi fëmijët e trajtuar në qendrat e emergjencës apo strehimit të organizuar? Po në strehëza? Sa është raporti i fëmijëve që kanë kaluar statusin nga rrezik në jo-rrezik? Zonat ku është përqendruar dhe grupmoshat?*

Metoda e mbledhjes së të dhënave: Marrja e informacionit nga NJQV-të të cilët disponojnë informacionin e nevojshëm në lidhje me situatat konkrete në zonat

administrative që mbulojnë si dhe nga struktura e tjera përkatëse në nivel qendror që merren me mbrojtjen e të drejtave të fëmijëve.

Kujdes! Kjo kategori delikate dhe e brishtë kërkon së pari një trajtim të ngrohtë, human e profesional ndaj kërkohet që punonjësit të kenë një përgatitje të kualifikuar, e plotësuar me etikën dhe edukatën qytetare.

- Në çfarë mase janë plotësuar kriteret e përcaktuara në Axhendën Kombëtare për të drejtat e fëmijëve 2017-2020? Si ka vijuar trendi i zbatimit të saj? Si mbrohet kjo kategori kur mbivendosen edhe elementë të tjerë siç mund të jetë pakicë kombëtare, apo PAK çfarë hapash ndiqen dhe sa realizohet mbrojtja realisht?

Metoda e mbledhjes së të dhënave: Marrja e informacionit nga strukturat përgjegjëse në nivel qendror, NJQV-të të cilët disponojnë informacionin e nevojshëm në lidhje me situatat konkretë në zonat administrative që mbulojnë, përfaqësues të grupeve të pakicave kombëtare, qytetarë etj.

❖ Mbrojtja ndaj grave

Pyetje udhëzuese:

- Sa janë të informuara dhe mirë-orientuara në lidhje me ndihmën e ofruar nga shteti dhe OJF-të e ndryshme të cilat kanë qendra komunitare për mbrojtjen e grave? Si koordinohen mes tyre shërbimet e ofruara nga njesia vendore dhe OJF-të, në çfarë mënyre i vihet në dispozicion informacioni personave? Sa janë në dijeni këto kategori mbi mënyrën e llogaritjes së ndihmës apo formës së përshtashme që i kualifikon për përfitim sipas përcaktimeve që paraqesin?

Metoda e mbledhjes së të dhënave: Marrja e informacionit nëpërmjet kontakteve të drejtpërdrejta me kategorinë e grave të dhunuara, nga strukturat përkatëse shtetërore, NJQV-të, si dhe OJF-të që veprojnë në këtë fushë.

- Në çfarë mase ka përfituar kjo kategori nga mbrojtja ligjore, strehimi, punësimi, aftësimi i tyre, rritja e kapaciteteve etj.? A ka një raport mbi këtë kategori, rrjedhimisht një program me prioritet? Si janë duke u zbatuar rekomandimet e dala në kuadër të Konventës së Këshillit të Europës për Parandalimin dhe Luftimin e Dhunës ndaj Grave dhe Dhunës në Familje (Konventa e Stambollit)?

Metoda e mbledhjes së të dhënave: Marrja e informacionit nëpërmjet kontakteve të drejtpërdrejta me kategorinë e grave të dhunuara si dhe OJF-të që veprojnë në këtë fushë; nga strukturat përkatëse shtetërore që kanë përgjegjësinë e ofrimit të shërbimeve të tilla;

nga strukturat shtetërore që ngarkohen me ndjekjen dhe zbatimin e rekomandimeve në kuadër të kësaj Konvente ndërkombëtare.

- *Njesitë e qeverisjes vendore janë direkt përgjegjëse për administrimin e shërbimeve sociale. A ka patur transparencë në lidhje me mënyrën se si janë përdorur shërbimet dhe fondet në lidhje me këtë kategori në fushat e strehimit, administrimit të qendrave të shërbimeve sociale, sa aftësi bashkëpunuese kanë pasur me ministrinë përgjegjëse për financimin e shërbimeve për fondin social? A ka një studim në cilat fusha duhet fokusuar trajnimi i kësaj kategorie në raport me kërkesën e tregut për profesionistë?*

Metoda e mbledhjes së të dhënave: Marrja e informacionit nëpërmjet kontakteve të drejtpërdrejta me NJQV-të si dhe me vetë kategorinë e grave të dhunuara.

- *A kanë parashikuar NJQV-të apo kanë aplikuar për to, me qëllim mbështetjen për ngritjen dhe funksionimin e shërbimeve sociale për viktimat e dhunës në familje, strehëzave të posaçme, shërbimeve psiko-sociale dhe ligjore për viktimat, programeve rehabilituese për dhunuesit dhe përmbushjen e detyrimeve të tjera të përcaktuara me ligj?*

Metoda e mbledhjes së të dhënave: Marrja e informacionit nëpërmjet kontakteve të drejtpërdrejta me NJQV-të.

❖ Mbrojtja e pakicave

Pyetje udhëzuese:

- *Si janë reflektuar raportet monitoruese kombëtare dhe ndërkombëtare në evidentimin, përmirësimin dhe përmbushjen e rekomandimeve të propozuara nga këto raporte?*

Metoda e mbledhjes së të dhënave: Marrja e informacionit nëpërmjet kontakteve të drejtpërdrejta me institucionet përgjegjëse për mbrojtjen dhe promovimin e të drejtave të pakicave kombëtare, organeve të njesive të pushtetit vendor ku pakicat kombëtare janë të vendosura, si dhe kontakteve me organizatat përfaqësuese të këtyre pakicave.

- *Kush janë efektet që ka sjellë në drejtim të përmirësimit të të drejtave të pakicave kombëtare miratimi i Ligjit nr.96/2017 “Për mbrojtjen e pakicave kombëtare në Republikën e Shqipërisë”, dhe a po hasen në praktike veshtiresi në zbatimin adekuat të tij ?*

Metoda e mbledhjes së të dhënave: Marrja e informacionit nëpërmjet kontakteve të drejtpërdrejta me institucionet përgjegjëse të ngarkuara nga ligji për mbrojtjen dhe promovimin e të drejtave të pakicave kombëtare në fusha të caktuara, si dhe kontakteve me organizatat përfaqësuese të këtyre pakicave.

- *A ka patur raste të praktikave diskriminuuese sa i përket ofrimit të shërbimeve sociale nga NJPV për qytetare që i përkasin një pakice të caktuar kombëtare? Nse po, si jan adresuar këto raste? Çfarë veprimesh ndërmeren në rastet e ndërthurjes së kategorive (psh. gra/fëmijë PAK, etj.)? Përfiton shërbime apo benefite që janë shumatore e shërbimeve apo njëra kategori asimilon tjetrën?*

Metoda e mbledhjes së të dhënave: Marrja e informacionit nëpërmjet kontakteve të drejtpërdrejta me organet e njesive të pushtetit vendor ku pakicat kombëtare janë të vendosura, si dhe kontakteve me organizatat përfaqësuese të këtyre pakicave kombëtare.

- *A ka një raport mbi masën e përfituesve të kësaj kategorie në lidhje me paketën për strehimin, arsimimin, punësimin etj dhe në çfarë përqindje janë mbuluar nevojat e kësaj kategorie në nivel qendror/lokal?*

Metoda e mbledhjes së të dhënave: Marrja e informacionit nëpërmjet kontakteve të drejtpërdrejta me institucionet përgjegjëse të ngarkuara nga ligji për ofrimin e këtyre shërbimeve, organeve të njesive të pushtetit vendor ku pakicat kombëtare janë të vendosura si dhe kontakteve me organizatat përfaqësuese të këtyre pakicave.

❖ Të rikthyerit nga migracioni

Pyetje udhëzuese:

- *A ka në raport mbi numrin e të rikthyerve nga migracioni si dhe të nevojave të tyre? Në çfarë përqindje janë mbuluar nevojat e kësaj kategorie në nivel qendror/lokal? Si veprohet kur personi i rikthyer është njëkohësisht pjesë e një tjetër grupi në nevojë (si psh. LGBT, PAK, grua në nevojë etj.)? A përfiton ai shërbime apo benefite që janë shumatore e shërbimeve apo njëra kategori asimilon tjetrën? Si kryhet orientimi, sa efikas është?*

Metoda e mbledhjes së të dhënave: Marrja e informacionit nëpërmjet kontakteve të drejtpërdrejta me institucionet përgjegjëse të ofrimit të këtyre shërbimeve në nivel qendror dhe lokal, si dhe përmes anketimeve si dhe sondazhe me një pjesë personash të kësaj kategorie që ka aplikuar në zyrat e ofrimit të shërbimeve.

- *Sa janë në dijeni këto kategori mbi mbështetjen që iu garantohet atyre nga njesia vendore si dhe mbi mënyrën e përfitimit të kësaj mbështetjeje? Si realizohet orientimi dhe përfshirja e tyre në tregun e punës? A ka bashkërendim të politikave të formimit profesional/punësimin për këtë kategori?*

Metoda e mbledhjes së të dhënave: Marrja e informacionit nëpërmjet kontakteve të drejtpërdrejta me institucionet përgjegjëse të ofrimit të këtyre shërbimeve në nivel qendror dhe lokal, si dhe përmes anketimeve si dhe sondazhe me një pjesë personash të kësaj kategorie që ka aplikuar në zyrat e ofrimit të shërbimeve.

- *A ka një plan specifik për nevojat e kësaj kategorie, duke konsideruar trendin në rritje të çështjeve migratore? Çfarë konkluzionesh dhe prioritetet respektive janë nxjerrë nga Strategjia Kombëtare për Migracionin (2005-2010), nga Strategjia për Ri-integrimin e emigranteve të kthyer në Shqipëri (2010-2015)? Çfarë trendi është konstatuar në ecurinë e strategjisë Kombëtare (SKZHI 2015-2020) në cilat aspekte duhet ndërhyrë në mënyrë imediate?*

Metoda e mbledhjes së të dhënave: Marrja e informacionit nëpërmjet kontakteve të drejtpërdrejta me institucionet përgjegjëse që janë të ngarkuara me monitorimin dhe zbatimin e këtyre strategjive dhe planeve të veprimit.

❖ Të moshuarit

Pyetje udhëzuese:

- *Duke qenë së të moshuarit përbëjnë një ndër grupimet më të mëdha numerike të shtresave dhe grupeve në nevojë, a pranohet fakti se situata e të moshuarve nuk është brenda standarteve të nevojshme? A kanë NJQV-të politika dhe buxhete për përmirësimin e cilësë së jetës të të moshuarve?*

Metoda e mbledhjes së të dhënave: Marrja e informacionit nëpërmjet kontakteve të drejtpërdrejta me institucionet qendrore përgjegjëse, NJQV-të si dhe organizatave që përfaqësojnë këtë shtresë.

- *A kanë një raport të përditësuar njesitë vendore në lidhje me numrin e të moshuarve në qendrat rezidenciale? A ekzistojnë politika konkrete për përmirësimin e infrastrukturës dhe standarteve të trajtimit në këto qendra?*

Metoda e mbledhjes së të dhënave: Marrja e informacionit nëpërmjet kontakteve dhe intervistave të drejtpërdrejta me NJQV-të, organizatave që përfaqësojnë këtë shtresë si dhe me vetë të moshuar që janë të akomoduar në këto qendra.

Mund të kryhen anketa apo intervista në mënyrë që të konkludohet sa efektive, sa standarte aplikohen. Është e rëndësishme të vërehen edhe stardartet e aplikuar, sa janë në përputhje me ligjin dhe a kanë impakt real në jetën e të moshuarve.

Metodologjia e Monitorimit është përgatitur nga ekspertët e Institutit Shqiptar për Studime Ligjore dhe Territoriale (A.L.T.R.I) në kuadër të iniciativës me temë “Monitorimi i shpërndarjes së barabartë të të drejtave sociale për grupet në nevojë në nivel kombëtar dhe lokal (Kukës, Elbasan dhe Librazhd)”, me mbështetjen e Deutsche Gesellschaft fuer Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH. Opinione të shprehura në këtë material nuk përfaqësojnë domosdoshmërisht mendimet e donatorit.

- *A gjykohet se miratimi i një kuadri ligjor të posaçëm për moshën e tretë do të sjellë përmirësimin e cilësisë së jetesës dhe plotësimin të nevojave të kësaj kategorie?*

Metoda e mbledhjes së të dhënave: Kontakte me institucionet qendrore të cilat janë përgjegjëse për hartimin, propozimin dhe zbatimin e politikave për mbrojtjen e të drejtave të kësaj kategorie në nevojë si dhe me organizatat që përfaqësojnë këtë shtresë.

❖ **Të papunët**

Pyetje udhëzuese:

- *Çfarë programi apo prioriteti po ndiqet nga vetë NJQV-të me qëllim uljen e papunësisë në zonat e tyre gjeografike? Sa stimulohen të papunët që të rrisin kapacitetin për t'ju përshtatur kërkesave të tregut?*

Metoda e mbledhjes së të dhënave: Marrja e informacionit nëpërmjet kontakteve dhe intervistave të drejtpërdrejta me NJQV-të, zyrat e punës si dhe me kategorinë e qytetarëve që kanë aplikuar pranë këtyre zyrave.

- *A ka plane apo studime njesia vendore në lidhje me subjektet që operojnë në njësinë e tyre dhe faktorët ndërmjetës për të realizuar punësimin e personave të papunë? Zyrat rajonale të punësimit sa bashkëpunojnë me bizneset, sa impakt kanë realisht në uljen e numrit të punësimit? Çfarë objektivash kanë afatgjatë dhe afat mesëm?*

Metoda e mbledhjes së të dhënave: Marrja e informacionit nëpërmjet kontakteve dhe intervistave të drejtpërdrejta me NJQV-të, zyrat e punës, bizneset e vendosura në këto njesi administrative si dhe me kategorinë e qytetarëve që kanë aplikuar pranë këtyre zyrave dhe që kanë mundur të punësohen.

III. PLANI I MONITORIMIT 2019-2020

Në përputhje me parimin e vazhdueshmërisë, si një ndër parimet kryesore të procesit të vlerësimit të zbatimit të këtij projekti, objekt monitorimi dhe vlerësimi për periudhën 2019-2020 do të jetë përdorimi i metodologjise së monitorimit nga Institucioni i Avokati i Popullit (IAP) në lidhje me garantimin e të drejtave të grupeve në nevojë nga NJQV-të.

Duke ju referuar konkluzioneve të përgjithshme dhe atyre specifike të raportit të vlerësimit “Mbi realizimin dhe monitorimin e zbatimit të të drejtave sociale të grupeve në nevojë në nivel vendor (Kukës, Elbasan, Librazhd dhe Pogradec)”, rëndësia e monitorimit të vijmësisë së projektit lidhet me:

- a) zgjerimin e konceptit të vulnerabilitetit në terma të “potencialit të vulnerabilitetit”;
- b) nivelin e pamjaftueshëm të mbrojtjes së grupeve në nevojë nga pushteti vendor në Shqipëri;
- c) problemet e ndeshura në zbatimin e reformave administrative për decentralizimin e pushtetit, duke patur parasysh sidomos krizën migratore, ruajtjen e standarteve të mira administrative si dhe promovimin e administratës digjitale;
- d) nevojën për vlerësimin e vazhdueshëm të mbrojtjes efektive në nivel të barabartë për grupet në nevojë;
- e) ndjekjen e praktikave më të mira (*best practices*) dhe qasjet inovative të ndërhyrjeve në shtetet anëtare të Këshillit të Europës, për të garantuar standarde bashkëkohore të këtyre të drejtave.

III.1 Qëllimi i monitorimit

Qëllimi final është forcimi i kapaciteteve të IAP në mënyrë që të garantohet cilësia e shërbimeve publike të ofruara nga pushteti vendor si dhe llogaridhënia e qeverisë dhe e ofruesve të shërbimeve, mënyra e aplikimit të metodologjisë duke patur parasysh indikatorët e monitorimit të specifikuar më sipër.

Në mënyrë specifike, qëllimi i monitorimit në fazën që vijon pas zbatimit të këtij projekti, është të verifikojë në terma të efikasitetit, efektivitetit dhe qëndrueshmërisë, nëse rezultatet e pritshme janë realizuar në përputhje me pritshmëritë, në terma të garantimit të transparencës, llogaridhënies dhe kontrollit në të gjitha fazat e ofrimit të shërbimit si për përfituesit ashtu edhe për ofruesit e shërbimeve në nivel qendror dhe lokal.

Metodologjia e Monitorimit është përgatitur nga ekspertët e Institutit Shqiptar për Studime Ligjore dhe Territoriale (A.L.T.R.I) në kuadër të iniciativës me temë “Monitorimi i shpërndarjes së barabartë të të drejtave sociale për grupet në nevojë në nivel kombëtar dhe lokal (Kukës, Elbasan dhe Librazhd)”, me mbështetjen e Deutsche Gesellschaft fuer Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH. Opinione të shprehura në këtë material nuk përfaqësojnë domosdoshmërisht mendimet e donatorit.

Në lidhje me efikasitetin, do të konsiderohet sasia e kohës dhe e burimeve të përdorura në raport me rezultatet dhe përfitimet e nxjerra. Efektiviteti do të masë dobishmërinë e projektit në arritjen e qëllimeve dhe objektivave, pra nëse ai ka patur rezultate pozitive. Së fundi, për të garantuar qëndrueshmërinë e tij në të ardhmen, do të merret parasysh raporti mes nevojave të IAP (për monitorimin e pushtetit vendor në lidhje me garantimin e barabartë të të drejtave të grupeve në nevojë) dhe impaktit që kjo metodologji ka patur në këtë drejtim.

Për këtë arsye, konsiderohet e domosdoshme matja e rezultateve në mënyrë që të përmirësohet procesi që monitorohet, duke përshtatur më mirë lidhjen me faktorët e rrezikut dhe ata kontekstualë. Në këtë mënyrë, do të mund të promovohen në të ardhmen mësimet e nxjerra nga kjo eksperiencë, do të mund të vlerësohet pjesëmarrja e palëve të interesuara drejtpërdrejtë si dhe të garantohet besueshmëria.

Procesi i monitorimit të vazhdueshëm pas zbatimit të projektit do t'i përgjigjet disa pyetjeve si: a është zbatuar drejt metodologjia e monitorimit nga Institucioni i AP në lidhje me ofrimin e shërbimeve nga pushteti vendor; a ka arritur kjo metodologji qëllimin e saj; cilat janë përfitimet dhe problematikat e ndeshura; sa i ka shërbyer kjo metodologji AP-së; a ka një ndërgjegjësim më të ndjeshëm të aktorëve të përfshirë në proces; a ka rritje të përfshirjes sociale; a është rritur standardi i cilësisë së shërbimeve; cili është niveli i respektimit të të Drejtave të Njeriut në lidhje me grupet në nevojë, etj.

III.2 Kategoritë e shërbimeve që do të monitorohen

Monitorimi i përdorimit të metodologjisë nga IAP për periudhën 2019-2020, do të realizohet në NJQV-të për kategoritë si më poshtë:

- a. shpërndarjen e Ndihmës Ekonomike (NE);
- b. shërbimet që ofrohen për kategorinë PAK.
- c. mbrojtjen e të drejtave të fëmijëve.

Monitorimi i zbatimit të metodologjisë nga IAP do të targetojë grupet në nevojë PAK, ata që përfitojnë nga skema e NE, fëmijët, NJQV-të, OJF-të që kanë ndër objektivat e tyre mbrojtjen e këtyre kategorive. Në mënyrë specifike, do të intervistohen punonjësit e NJQV-ve që janë përgjegjës për ofrimin e këtyre shërbimeve si dhe grupet në nevojë të prekura, do të analizohet dhe vlerësohet informacioni i vendosur në dispozicion nga arkiva e institucionit, raportet narrative si dhe kuadri normativ që lidhet me garantimin e këtyre të drejtave.

Ky proces do të realizohet përmes *desk research*, intervistave të thëlluara, intervistave me grupet e fokusuar, monitorimin e eksperiencave individuale si dhe ndërgjegjësimin e publikut në lidhje me rëndësinë e këtyre shërbimeve sociale. Mënyra sesi do të realizohet monitorimi kërkon domosdoshmërisht bashkëpunimin mes IAP, përfaqësuesve të shoqërisë civile, NJQV-ve dhe të gjithë aktorëve të tjerë të përfshirë në proces.

Monitorimi do të shërbejë për të verifikuar plotësimin e nevojave që lidhen me kategorinë PAK shpërndarjen faktike të NE, garantimin e të drejtave të fëmijëve, perceptimin e qytetarëve në lidhje me përfitimet nga ky shërbim, identifikimin e problemeve/mangësive që lidhen me ofrimin e këtij shërbimi. Përmes kësaj procedure monitorimi synohet të ofrohen rekomandime konkrete me qëllim përmirësimin e skemës ekonomike, rritjen e cilësisë së shërbimeve të ofruara për kategorinë PAK dhe për fëmijët.

Përveç kësaj, synohet të realizohet advokimi në bashkëpunim me institucionet përgjegjëse me qëllim zbatimin e rekomandimeve të IAP në lidhje me këtë kategori. Për këtë qëllim, do të zhvillohen intervista nga media lokale dhe do të bëhen publike rekomandimet e nevojshme duke vendosur theksin tek domosdoshmëria e procesit të monitorimit të zbatimit të metodologjisë nga IAP.

III.3 Indikatorët e monitorimit

Indikatorët e monitorimit për periudhën 2019-2020, do t'i referohen rolit të IAP gjatë zbatimit të metodologjisë së monitorimit duke specifikuar si vijon:

a) Rezultatet e prekshme të arritura, si:

- rritja e efikasitetit të skemës së NE;
- rritja e index-it të ndërmjetësimit për punë;
- rishikimi i masës së PAK në përputhje me standardet bashkëkohore europiane;
- reduktimi/heqja e tarifave për transportin publik;
- përzgjedhja e përfituesve nëpërmjet regjistrit kombëtar dhe formulës së pikëzuar;

b) Proceset e ndjekura (metodat dhe qasjet e përdorura), si:

- desk research;
- intervistat e thëlluara;
- intervistat me grupet e fokusuar;
- ndërgjegjësimi publik në lidhje me rëndësinë e shërbimeve sociale;

Metodologjia e Monitorimit është përgatitur nga ekspertët e Institutit Shqiptar për Studime Ligjore dhe Territoriale (A.L.T.R.I) në kuadër të iniciativës me temë “Monitorimi i shpërndarjes së barabartë të të drejtave sociale për grupet në nevojë në nivel kombëtar dhe lokal (Kukës, Elbasan dhe Librazhd)”, me mbështetjen e Deutsche Gesellschaft fuer Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH. Opinione të shprehura në këtë material nuk përfaqësojnë domosdoshmërisht mendimet e donatorit.

- monitorimi i eksperiencave individuale, me qëllim nxjerrjen në dukje të qëndrimeve dhe opinioneve të përfituesve të këtyre shërbimeve në lidhje me sistemin ekzistues të shërbimeve sociale;
- monitorimi i medias dhe rasteve sistematike, për të parë sesi qëndrimi publik krijon dhe influencion monitorimin e hartimit dhe zbatimit të legjislacionit në fushën e ofrimit të shërbimeve për grupet në nevojë.

c) Përfitimet e nxjerra (si ka ndryshuar mbrojtja e të drejtave për shkak të zbatimit të metodologjisë), si:

- aksesimi përmes rrugëve dixhitale;
- ngritja dhe fuqizimi i sistemit të monitorimit;
- vlerësimi i kriterëve të aftësisë së kufizuar;
- rritja e efikasitetit të procedurave të regjistrimit të të papunëve;
- garantimi i transparencës në kriteret dhe procedurat e ndjekura për ofrimin e shërbimeve;
- targetimi më eficient dhe mbulimi i individëve dhe familjeve më të varfra;
- garantimi i shërbimit ligjor falas;

d) Impakti i përdorimit të kësaj metodologjie, duke analizuar ndryshimet në tërësi, për të cilat metodologjia e monitorimit përbën vetëm një faktor kontribues, si:

- informimi dhe ndërgjegjësimi i opinionit publik dhe grupeve të interesit;
- përfshirja e përfituesve të NE në politikat zhvillimore të njësive të qeverisjes vendore;
- ngritja e sistemit të integruar të informacionit në nivel rajonal dhe qendror;
- automatizimi i procedurave dhe proceseve për efekt të transparencës si dhe uljes së rasteve të abuzimeve;
- decentralizimi i mekanizmave të financimit;
- riintegrimi dhe alternimi i skemës NE me skemat e punësimit;
- riintegrimin e PAK me shërbimet sociale dhe shëndetësore;
- integrimi i pagesave të aftësisë së kufizuar me shërbimet shoqërore;

- dialog i vazhdueshëm ndërmjet zyrave përgjegjëse për shërbimet shoqërore dhe atyre për shërbimet e punësimit, për rritjen e hapësirave për ri-integrimin në punë të personave me aftësi të kufizuara;
 - decentralizimi i shërbimeve institucionale për fëmijët.
- e) Subjektet e prekura nga zbatimi i kësaj metodologjie monitorimi, si:
- edukimi dhe trajnimi i vazhdueshëm i burimeve njerëzore (zyrtarë të pushtetit qendror dhe vendor);
 - rritja e nivelit të informimit për grupet në nevojë në lidhje me shërbimet sociale të ofruara nga NJQV-të.

III.4 Shembull interviste në lidhje me ndihmën ekonomike

A. Për ofruesit e shërbimit (Njësitë e Qeverisjes Vendore):

Pyetja 1

A ka njësitë vendore raporte në lidhje me sasinë e kërkesës për ndihmë ekonomike dhe masën e fondeve të vëna në dispozicion? Si mundet publiku ti aksesojë këto informacione?

Pyetja 2

Si është procesi i shpërndarjes së fondeve publike në njësinë e qeverisjes vendore për shërbimet sociale që lidhen me ofrimin e ndihmës ekonomike? A është ky proces transparent? A është ky proces në përputhje me kriteret e barazisë?

Pyetja 3

Si koordinohen mes tyre shërbimet e ofruara dhe ndihma ekonomike, në çfarë mase plotësohen nevojat reale? Sa janë ndërgjegjësuar dhe mirë-orientuar grupet në nevojë në lidhje me sistemin e pikëzimit si dhe të të drejtave të tjera që burojnë nga ligji? Sa transparente janë informacionet në lidhje me procedurën e ankimimit? Si veprohet në këtë rast?

Pyetja 4

A ekzistojnë kapacitetet e nevojshme njerëzore dhe organizative të pushtetit vendor për të ushtruar përgjegjësitë përkatëse në lidhje me ofrimin e ndihmës ekonomike? A ka alokuar qeveria pranë njësisë së qeverisjes vendore burimet e nevojshme për të implementuar politikën në lidhje me ofrimin e skemës së ndihmës ekonomike?

Pyetja 5

Në çfarë mase mbulohen nevojat dhe cilat janë pikat që kanë nevojë për përmirësim?

Pyetja 6

Si mendohet të rritet efiçenca e skemës së ndihmës ekonomike dhe kush janë politikat e ndërmarra nga njësia e qeverisjes vendore, me qëllim kthimin nga një skemë pasive në një skemë aktive, nëpërmjet programeve të riintegritit dhe alternimit të tyre me skemat e punësimit?

Pyetja 7

Çfarë masash po ndërrmerren nga njësia e qeverisjes vendore me qëllim rritjen e shenjëstrimit të familjeve të varfra dhe ekstremisht të varfra, rritjen e mbulimit të tyre nga skema dhe uljen në mënyrë drastike të numrit të përfituesve jo-të varfër?

B. Për përfituesit e shërbimit të skemës së ndihmës ekonomike (grupet në nevojë):

Pyetja 1

A jeni të informuar në lidhje me skemën aktuale të ofrimit të ndihmës ekonomike? A gjykoni se nevojat tuaja plotësohen nga përfshirja në skemën e ndihmës ekonomike të ofruar nga NJQV-të?

Pyetja 2

A jeni këshilluar nga strukturat përkatëse të njësive të qeverisjes vendore në lidhje me procesin e aplikimit për të qenë pjesë e skemës së ndihmës ekonomike? A jeni përfshirë ndonjëherë në procesin e vlerësimit të këtij shërbimi?

Pyetja 3

A keni konstatuar ndonjë përmirësim në lidhje me shërbimin e ofruar (skemën e ndihmës ekonomike) nga njësitë e qeverisjes vendore? A jeni të kënaqur në lidhje me shërbimin e përfituar?

Pyetja 4

A ekzistojnë mekanizma ankimi të qartë dhe lehtësisht të aksesueshëm për të denoncuar çdo problem në lidhje me ofrimin e skemës së ndihmës ekonomike (mungesa e stafit, korrupsioni, cilësia e dobët e shërbimeve, përjashtimi nga skema etj)?

Pyetja 5

Nisur nga eksperiencia personale, a ka patur raste të paraqitjes së ankesave në lidhje me skemën e ndihmës ekonomike dhe si janë adresuar ato nga strukturat përkatëse të njësive të qeverisjes vendore?

III.5 Shembull interviste në lidhje me kategorinë PAK

A. Për ofruesit e shërbimit (NJQV-të):

Pyetja 1

A ekziston ndonjë politikë efektive kombëtare për personat me aftësi të kufizuar në lidhje me përfitimin e shërbimeve sociale? A kanë një raport njesitë e qeverisjes vendore të numrit të personave PAK në njesinë e tyre? Sa e informuar dhe orientuar është kjo kategori me qëllim përfitimin e shërbimeve të garantuara me ligj?

Pyetja 2

Çfarë veprimesh kryhen me qëllim ndërgjegjësimin e kësaj kategorie, kujdestarëve apo familjarëve të tyre për gëzimin e të drejtave që burojnë nga ky status? Sa informacion ka në lidhje me fushat ku janë destinuar shërbimet shëndetësore, strehimi, arsimi, mbrojtja sociale, punësimi, ushqimi dhe mbrojtja ligjore në nivel lokal?

Pyetja 3

Çfarë hapash janë ndërmarrë për të pasur një raport në lidhje me personat e sëmurë rëndë mendor? Si orientohen familjarët apo kujdestarët e tyre në këtë rast? A gjykoni se është e domosdoshme ngritja pranë njësive të qeverisjes vendore të qendrave rehabilituese rezidenciale për personat me sëmundje të rënda mendore?

Pyetja 4

Me qëllim marrjen e shërbimeve dhe integrimin e personave me aftësi të kufizuara në jetën shoqërore, kush kanë qenë masat e marra nga njesitë e qeverisjes vendore për realizimin e përshtatshmërisë së ambienteve publike?

Pyetja 5

Si dhe në çfarë mase realizohet aksesueshmëria në zona të thella? A janë përcaktuar qartë dhe publikuar prioritetet sipas zonave për të cilat ndërhyrja është emergjente, në mënyrë që të lejojnë përfituesit e kësaj kategorie të përfitojnë realisht nga shërbimet sociale edhe standartet e ofruara me ligj?

Metodologjia e Monitorimit është përgatitur nga ekspertët e Institutit Shqiptar për Studime Ligjore dhe Territoriale (A.L.T.R.I) në kuadër të iniciativës me temë “Monitorimi i shpërndarjes së barabartë të të drejtave sociale për grupet në nevojë në nivel kombëtar dhe lokal (Kukës, Elbasan dhe Librazhd)”, me mbështetjen e Deutsche Gesellschaft fuer Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH. Opinione të shprehura në këtë material nuk përfaqësojnë domosdoshmërisht mendimet e donatorit.

Pyetja 6

Çfarë masash konkrete ka nga njësitë e qeverisjes vendore për rritjen e hapësirave për ri-integrimin në punë të personave me aftësi të kufizuar? A ka programe në cilat fusha duhet zhvilluar më shumë trajnimi në raport me kërkesën e tregut për profesionistë?

Pyetja 7

A janë arritur objektivat e përcaktuara nga legjislacioni për këtë kategori? A ka një vlerësim të situatës aktuale si dhe rekomandime/masa për përmirësime afatshkurtër/afatgjatë në lidhje me ofrimin e shërbimeve për këtë kategori?

Pyetja 8

A kanë trajnimin e duhur punonjësit e shërbimit social, që të shmangin paragjykimet apo përshtypjet personale, në lidhje me nevojat e kësaj kategorie?

B. Për përfituesit e shërbimeve (Personat me aftësi të kufizuar (PAK).

Pyetja 1

A jeni të informuar në lidhje me shërbimet sociale që ofrohen nga njësitë e qeverisjes vendore për personat me aftësi të kufizuar? A gjykoni se nevojat tuaja dhe cilësia e jetës përmirësohen ndjeshëm nga përfshirja në pagesën e aftësisë së kufizuar? Mendoni se shpenzimet për pagesat e aftësisë së kufizuar janë brenda një standardi të kënaqshëm?

Pyetja 2

A mendoni se sistemi i vlerësimit të përfshirjes në skemën e aftësisë së kufizuar ka nevojë për përmirësime? A jeni përfshirë ndonjëherë në procesin e vlerësimit të kësaj skeme?

Pyetja 3

A keni konstatuar ndonjë përmirësim në lidhje me shërbimet e ofruara për personat me aftësi të kufizuar (arsim, punësim, pershtatshmëri, transport, qendra rehabilituese/rezidenciale etj) nga njësitë e qeverisjes vendore? A jeni të kënaqur në lidhje me shërbimet e ofruara?

Pyetja 4

A ekzistojnë mekanizma ankimimi të qarta dhe lehtësisht të aksesueshëm për të denoncuar çdo problem në lidhje me ofrimin e shërbimeve sociale për personat me aftësi të kufizuar (mungesa e stafit, korrupsioni, paragjykimi/diskriminimi, cilësia e dobët e shërbimeve, etj)?

Pyetja 5

Nisur nga eksperiencia personale, a ka pasur raste të paraqitjes së ankesave në lidhje me ofrimin e shërbime sociale për personat me aftësi të kufizuar dhe si janë adresuar ato nga strukturat përkatëse të njërive të qeverisjes vendore?

III.6 Shembull interviste në lidhje me mbrojtjen e të drejtave të fëmijëve

A. Për ofruesit e shërbimit (Njësitë e Qeverisjes Vendore)

Pyetja 1

A janë politikat e ndjekura për mbrojtjen e të drejtave të fëmijëve në nivel vendor në përputhje me planet strategjike? A gjykoni se kuadri normativ për mbrojtjen e të drejtave të fëmijëve është i plotë dhe i qartë për garantimin efektiv të këtyre të drejtave? A garanton ai standarde bashkëkohore për këtë qëllim?

Pyetja 2

Si mundësohet informimi i përfituesve të shërbimeve të ofruara nga pushteti vendor me qëllim mbrojtjen e fëmijëve në nevojë? Sa informacion ka në lidhje me fushat ku janë destinuar shërbimet shëndetësore, strehimi, arsimi, mbrojtja sociale, ushqimi dhe mbrojtja ligjore në nivel lokal?

Pyetja 3

A keni ju një buxhet të veçantë për mbrojtjen e të drejtave të fëmijëve që mbulon nevojat e tyre bazë? Si është procesi i shpërndarjes së fondeve publike në njësinë e pushtetit vendor për shërbimet sociale që lidhen me mbrojtjen e fëmijëve në nevojë? A është ky proces transparent? A është ky proces në përputhje me kriteret e barazisë?

Pyetja 4

A ka njëzia vendore raporte në lidhje me numrin e fëmijëve në nevojë dhe plane veprimi për zgjidhjen e këtyre nevojave? A keni të dhëna statistikore mbi numrin e rasteve të identifikuar dhe atyre të menaxhuar nga ana juaj pranë strukturave për mbrojtjen e fëmijës? A keni ndeshur ju në ndonjë vështirësi në raportim?

Pyetja 5

Cilat janë masat që Njësia e Mbrojtjes së Fëmijës merr për të ndihmuar prindin/kujdestarin/familjen kujdestare në realizimin e detyrimeve? A keni ndërmarrë masa konkrete për punësimin e prindërve ose familjarëve të tyre? A e gjykoni të

përshtatshme ndihmën ekonomike ndaj kujdestarit të fëmijës/familjes kujdestare? A merren parasysh nevojat e veçanta për fëmijët me aftësi të kufizuara dhe ata që i përkasin pakicave kombëtare?

Pyetja 6

A ekzistojnë kapacitetet e nevojshme njerëzore dhe organizative të pushtetit vendor për të ushtruar përgjegjësitë përkatëse në lidhje me mbrojtjen e të drejtave të fëmijëve? A ka alokuar qeveria pranë NJQV burimet e nevojshme për të implementuar politikat në lidhje me këtë qëllim?

Pyetja 7

A janë efektive në funksionimin e tyre strukturat për mbrojtjen e fëmijës në nivel vendor, të parashikuara shprehimisht në ligj? Si e vlerësoni bashkëpunimin dhe koordinimin e punës me tyre?

Pyetja 8

Çfarë veprimesh kryhen me qëllim ndërgjegjësimin e kujdestarëve apo familjarëve të tyre për gëzimin e të drejtave të fëmijëve?

Pyetja 9

Si i mbron ju të dhënat personale të fëmijëve dhe prindërve të tyre?

Pyetja 10

A keni marrë pjesë në trajtime që lidhen posaçërisht me mbrojtjen e të drejtave të fëmijëve? Po në mënyrë specifike, për fëmijët në situatë rruge?

Pyetja 11

Çfarë masash po ndërmerrren nga NJQV me qëllim rritjen e cilësisë së shërbimeve me qëllim garantimin efektiv të të drejtave të fëmijëve dhe veçanërisht për uljen në mënyrë drastike të numrit të fëmijëve në situatë rruge? Cilat janë pikat që kanë nevojë për përmirësim?

B. Për përfituesit e shërbimit (fëmijët/kujdestarët e tyre).

Pyetja 1

A jeni të informuar në lidhje me shërbimet që ofrohen nga NJQV për mbrojtjen e të drejtave të fëmijëve? Si keni mundur të aksesoni shërbimet që ofrohen për ju?

Pyetja 2

A jeni të kënaqur nga shërbimet e ofruara? A gjykoni se nevojat tuaja përmbushen nga njësitë e qeverisjes vendore?

Pyetja 3

A jeni këshilluar nga strukturat përkatëse të njërive të qeverisjes vendore në lidhje me procesin e aplikimit për të përfituar nga këto shërbime? A jeni përfshirë ndonjëherë në procesin e vlerësimit të këtij shërbimi? Nëse po, janë marrë parasysh kërkesat tuaja në vendimmarrje?

Pyetja 4

A keni konstatuar ndonjë përmirësim në lidhje me shërbimin e ofruar nga njësitë e qeverisjes vendore? Cilat shërbime mendoni se kanë nevojë për përmirësim? Keni ndonjë sugjerim specifik?

Pyetja 5

A ekzistojnë kapacitetet e nevojshme njerëzore dhe organizative të qeverisjes vendore për të garantuar efektivisht mbrojtjen e të drejtave të fëmijëve?

Pyetja 6

Si e gjykoni ju profesionalizmin e punonjësve të qeverisjes vendore për t'iu përgjigjur nevojave tuaja specifike? A mendoni se janë të nevojshme trajnime specifike për këtë qëllim?

Pyetja 7

A ekzistojnë mekanizma ankimi të qartë dhe lehtësisht të aksesueshëm për të denoncuar çdo problem në lidhje me ofrimin e shërbimit (mungesa e stafit, korrupsioni, cilësia e dobët e shërbimeve, përjashtimi nga skemat e përfitimit etj)?

Pyetja 8

Nisur nga eksperiencia personale, a ka pasur raste të paraqitjes së ankesave në lidhje me shërbimin e përfituar dhe si janë adresuar ato nga strukturat përkatëse të NJQV-ve?

