

Open Government Partnership

Independent Reporting Mechanism

Comments Received on the Action Plan Review of Albania's 2020- 2022 Action Plan



The IRM received the following comments on the Action Plan Review of Albania's 2020-2022 action plan:

Comment #1 in Section 1 'Overview', page 3 (AKSHI, National Agency for Information Society [NAIS in English]) :

The commitments are taken under a government-wide strategy of improvement of public services, namely the Cross-cutting Public Administration Reform Strategy 2015-2020 (Action Plan extended till 2022). Following the Cross-Cutting Strategy, Albania has embarked on a path of no return towards the provision of online public services and the complete digitalization of the administration's work processes. Reducing the number of associated documents required to citizens/businesses and also re-engineering the whole process of their provision, in order to reduce processing steps, digitalize internal processes thus reducing bureaucracies, costs and time for citizens. This centralized approach of e-Government services has enabled to have service standardization and even development among the ICT infrastructure of public institutions nationwide, increase the quality of our services as quality assurance processes are performed more rigorously, faster knowledge and troubleshoot sharing among our specialists resulting in better use of human resources. Enabling online applications for services means providing them at no additional cost for citizens/businesses, without waiting in queues at the state counters thus not wasting time and without having any physical contact with administration employees thus eliminating corruption.

This was only the first phase of the public services reform, and the commitment on the provision of interactive electronic public services will continue also during 2021 and 2022. So, the first phase has started with the implementation of all public services as applications in the e-Albania portal, eliminating the contact of citizens and businesses with public administration employees in the first step of receiving services, that of application. Our commitment during this year and next year is that the final document for each online application is obtained online, with a stamp or electronic signature. Receiving

the answer only online with signature or electronic stamp for all services in the e-Albania portal will bring full monitoring of compliance with the deadline for all institutions that handle these applications.

In addition, in the framework of the transparency of the digitalization of public services, we will enable the monitoring by the citizen or the business for the way when and by whom they use his data.

In the same way, the commitment for the open data portal, although it is a continuation of the previous commitment, has as its main goal the improvement of the data quality in order to be reused by as many citizens and businesses as possible. During 2018-2020 we focused on building an open data portal and publishing as many datasets as possible. But, from the experience in these two years with the open data portal and from the development of various surveys, what was noticed was that the efforts made to publish a dataset will guide a user's experience in finding, accessing and using it. No matter how good the contents of the dataset, if it is not clearly documented, well-structured and easily accessible, then it won't get used. In this context, we will work to increase the quality of our data in parallel with promoting as much of them as possible so that it enables civic participation and better informed engagement between governments and citizens.

So, the new commitments as a continuation of the previous ones will facilitate wider dissemination and more effective use of digital technologies that will enable Albania to address the key challenges and provide citizens with a better quality of life through faster, safer and more efficient solutions in different areas. Successful implementation of these commitments will promote innovation, economic growth and improve daily life for both citizens and businesses. This commitments will have as their main objective the improvement of electronic services offered to citizens and businesses in order for them to receive the response for the online applications with electronic signature/seal and thus to totally eliminate their presence at the counters and the re-use of open data and build new data-driven products.

Comment #2 in Section I 'Overview', page 3 (ADISA, Agency for the Delivery of Integrated Services Albania):

Zbatimi i mandatit të saj nga ADISA si autoriteti që standardizon ofrimin e shërbimeve publike bazuar në parimet e kujdesit ndaj klientit, të cilat janë mishëruar në "Kartën e Qytetarit" si dhe si autoriteti vlerësues i cilësisë së ofrimit të shërbimeve publike, vazhdon të informohet në mënyrë specifike sipas parimeve të OGP. Angazhimet e formuluar në Planin e Veprimtimit OGP 2020-2022 të Shqipërisë pasqyrojnë këtë fokus. Ata përpiqen të rrisin aksesin dhe përfshirjen në forcimin e ofrimit të qëndrueshëm dhe elastik të shërbimeve publike me në qendër qytetarin, në kontekstin e transformimit dixhital të vazhdueshëm, dhe me vëmendje të veçantë për gratë dhe grupet vulnerabel, të tilla si personat me aftësi të kufizuara, të moshuarit, komuniteti Rom dhe Egjiptian dhe popullata rurale në zonat e thella. Praktikisht, zotimet specifike mbështeten në përdorimin e teknologjisë së informacionit dhe modelin me në qendër qytetarin në adresimin e problemeve të identifikuar për të siguruar a) disponueshmërinë e hapur të të dhënave më thelbësore dhe të disagreguara për ofrimin e shërbimeve, të cilat gjithashtu merren

përmes bashkë-krijimit me organizatat e shoqërisë civile anëtarët e Grupit Tematik në shërbimet publike (ju lutemi shikoni përmbledhjen e takimit bashkëlidhur); b) qasje më e lehtë për informacionin mbi shërbimet me paketa të reja informacioni të disponueshme në më shumë kanale; c) angazhim më i madh dhe pa ndërprerje nga qytetarët përmes mekanizmave të shumfishtë; d) zbutjen e boshllëqeve për qytetarët në përfitimin e avantazheve të shërbimeve dixhitale.

Comment #3 in Section II ‘Promising Commitments’, page 5 (ADISA):

Në faqen zyrtare të internetit link si pjesë e iniciativës së Partneritetit të Qeverisë së Hapur, ADISA boton në mënyrë periodike të dhëna në lidhje me numrin e përgjithshëm të aplikimeve të bëra nëpërmjet faqes së internetit e-Albania në Qendrat e Shërbimeve të Integruara, të ndihmuar nga punonjësit e ADISA si dhe numrin e qytetarëve që kërkojnë informacion. Duke u ndalur te transparenca dhe llogaridhënia, ADISA është e përgjegjshme për informacionin e shfaqur në internet dhe synon zgjerimin e tij duke ndjekur modelin OGP, duke përfshirë më shumë kategori të disagregimit. Një nga instrumentet që përdoret në procesin e mbledhjes së të dhënave është sondazhi “Trust in Governance Opinion Poll”, i cili është një iniciativë e filluar nën OGP dhe është kryer nga një organizatë e shoqërisë civile. ADISA është e angazhuar në rafinimin e instrumentit për të siguruar relevancën e vazhdueshme. Duke ndjekur parimet e OGP, ADISA mbështetet në bashkë-krijim dhe ka përfshirë aktivisht grupet e përfituesve në procesin e krijimit të paketave të dedikuara të informacionit në një shportë të shërbimeve publike të lidhura bazuar në ngjarjet e jetës. Me fokus të veçantë tek gratë dhe grupet vulnerabël, bazuar në nevojat e tyre, ADISA po kërkon të rrisë ofertën e saj të produkteve të informacionit dhe kanalet e kontaktit nga qytetarët për të shpërndarë informacionin dhe për të nxjerrë kontribute, reagime, në mënyrë aktive, si dhe për të dëgjuar shqetësimet dhe për të marrë sugjerimet e qytetarëve.

Më në fund, ADISA mbështet një model të kujdesit ndaj klientit të ofrimit të shërbimeve publike, i cili po përmirësohet vazhdimisht. Për sa i përket rritjes së aksesit në aplikimin online për shërbimet publike, ADISA ka prezantuar ekranet e dyfishtë që lejojnë qytetarët të ndjekin një aplikim për shërbimet publike në faqen e internetit e-Albania në kohë reale dhe po planifikon të zgjerojë këndet e vetë-shërbimit me qasje në internet në qendrat e saja dhe të angazhohet në iniciativa për të përmirësuar aftësitë dixhitale të qytetarëve për një akses të qetë dhe të sigurt në shërbimet dixhitale.

Comment #4 in Annex I ‘Commitment by Commitment Data’, page 21 (ADISA):

Procesi i ndjekur nga ADISA në identifikimin e angazhimeve sipas Planit të Veprimit të OGP ka sjellë ndjekjen e një procesi të strukturuar në bashkëpunim me përfituesit dhe palët e interesit, me fokus primar te gratë dhe grupet në nevojë. ADISA ka themeluar Innovation Lab në vitin 2017, i cili natyrshëm operon mbi këtë bazë. Vlen për t’u përmendur këtu dhe grupi tematik mbi Shërbimet Publike, si një forum i dedikuar për konsultime dhe planifikim të përbashkët. Komentet e marra nga IRM u diskutuan gjithashtu me grupin tematik. Këto diskutime theksojnë faktin se zotimet e ADISA pasqyrojnë kontributin e tyre dhe sigurojnë që nevojat e identifikuar ose fushat shqetësuese për ta vazhdojnë të adresohen dhe përmirësimet janë të rëndësishme për ta. Shembujt e siguruar nga organizatat e shoqërisë civile përfshijnë angazhimin e ADISA

mbi informacionin e aksesueshem mbi shërbimet, aksesin për personat me aftësi të kufizuara ose mbledhjen e të dhënave për performancën në ofrimin të shërbimit publik. Një e tillë është paketa e informacionit e përgatitur për shërbimet publike që komunitetet rome dhe egjiptiane kanë identifikuar si me interes të veçantë për ta, e cila është pritur shumë pozitivisht duke ndihmuar në plotësimin e një boshllëku të njohurive dhe promovimin e përdorimit në bashkëpunim me Roma Active Albania. Një tjetër rast është njohja e ADISA si një shembull nga Fondacioni Shqiptar për të Drejtat e Aftësisë së Kufizuar, në zbatimin e standardeve të aksesit për personat me aftësi të kufizuara në sportelet e shërbimit, ndërsa mbetet akoma më shumë për të bërë, në zbatimin e barazisë në aksesin në shërbimet publike. Gjithashtu IDRA po punon me shoqërinë civile në mbledhjen dhe analizimin e të dhënave përkatëse, të cilat përdoren për të mbështetur përmirësimet e vazhdueshme.

Comment #5 in Annex I ‘Commitment by Commitment Data’, page 21 (AKSHI):

The open data portal commitment includes the following potential results:

Enriching the opendata.gov.al portal with more automatic data being published directly from the state databases via the Governmental Interoperability Platform provides the civil society, students, academics, journalists, businesses and startups etc. more easy access to various governmental data needed for their researches, studies/analysis or building up their businesses and increases government transparency and trust, since the data are published with no human intervention.

At the same time, further investments are planned in order to improve the features of the portal and the quality of data, thus enabling the users to have more data options and better searching.

No matter how good the contents of the dataset, if it is not clearly documented, well-structured and easily accessible, then it won't get used. In this context, we will work to increase the quality of our data in parallel with promoting as much of them as possible so that it enables civic participation and better informed engagement between governments and citizens.

As a result, Open Data will make it easier and less costly for government ministries to discover and access their own data or data from other ministries, which reduces acquisition costs, redundancy and overhead.

Increasing the accessibility of Open data Portal for the re-use of public data is the key resource for social innovation and economic growth. Open Data provides new opportunities for governments to collaborate with citizens and evaluate public services by giving citizens access to data about those services. Businesses and entrepreneurs will use Open Data to better understand potential markets and build new data-driven products.

Comment #6 in Annex I ‘Commitment by Commitment Data’, page 21 (AKSHI):

Very briefly, we would like to share with you some concrete examples of how e-Albania has changed so far the lives of citizens, businesses and the work of the administration.

The unusual situation we are all experiencing with the COVID-19 pandemic has justified all the efforts made with the implementation of e-services, which have enabled hundreds of online public services to be obtained from home, anytime or day of the week, with no physical contact. During the time when the administration counters were closed, e-Albania withstood all the requests of citizens and businesses for public services and the provision of e-services was over two to three times higher than usual. But not only that. E-Albania was the only window that successfully regulated, through its e-services:

1. The movement of citizens during the pandemic time with planned permissions to leave the house,
2. The movement of businesses and their employees,

which, in the end, guaranteed a successful management of the first phase of the pandemic, through controlled movements of citizens, which was undoubtedly reflected in the lower spread of the coronavirus in our country during Spring 2020.

Our model is based on a simple and efficient architecture, which in addition to centralizing services in a single digital gateway, includes also deregulation with the aim of reducing as much as possible the number of documents required from citizens as well as bureaucracies and procedure steps.

We have trained more than 12 thousand administration employees who now provide e-signed associated documents, thus eliminating the burden of citizens to go back and forth from one public institution to another.

In simple words, the citizen is only required to apply online on the e-Albania platform, and then it is the systems and the administration employees who complete the whole application file for him. At the same time, in the remaining state counters, over 2 thousand employees have been trained to help citizens apply online on e-Albania, in case they need assistance.

Today, 180 Albanian institutions generate documents on behalf of citizens and businesses.

All these digital transformation initiatives enabled us to spare citizens and businesses more than 500 years of time in the past three years, which was previously lost in queues and numerous bureaucracies and saving them 4 million euros. During 2020 alone, we have served 1.2 million citizens by saving them 1.36 million euros and 293 years of waiting in queues. Everyone receives in real time on e-Albania personal documents starting from civil status certificates, to judicial status, property or insurance attestations, rebooks medical visits, applies to be part of the employment or agriculture support scheme, conducts payments starting from the most necessary ones such as electricity, vehicle fees, taxes and tariffs etc., and all of these with a few clicks, from his computer or mobile phone. Businesses are provided with 300 e-services on the portal, starting from the initial registration of a new business, applications for construction permits and licenses, paying

taxes or submitting balance sheets. These are all services provided without any contact with the administration and with no additional costs.

To sum it all up, we need to emphasize that this is just the beginning. These are just a few examples of the impact that the engagement of electronic services has had in our country. With the new commitment, the impact will be even more tangible by everyone, completely changing the traditional way of receiving public services and creating a new transparent and monitorable practice.