

Nr. Prot.
Nr. Dok. 202400784/14

Tiranë __/__/2024

Lënda: Rekomandim Bashkisë Durrës, për shqyrtimin e mundësive për një zgjidhje të shpjeguar, efektive dhe të qëndrueshme për përmirësimin e kushteve të jetesës së familjes S., si grup prioritar në nevojë.

Drejtuar: BASHKISË DURRËS

Të nderuar,

Avokati i Popullit si institucion i pavarur, i parashikuar shprehimisht në Kushtetutën e Republikës së Shqipërisë, shërben si garanci kushtetuese ndër të tjera, për mbrojtjen e të drejtave, lirive dhe interesave të ligjshme të individit, shtetas shqiptarë, nga veprimet ose mosveprimet e paligjshme dhe të parregullta të organeve të administratës publike, si dhe të tretëve që veprojnë për llogari të saj.

Në përmbushje të misionit kushtetues, si garant i mbrojtjes dhe promovimit të të drejtave dhe lirive të njeriut, si dhe nxitës i standardeve më të larta të këtyre të drejtave, institucioni i Avokatit të Popullit i kushton një vëmendje të posaçme dhe ndjek e trajton me prioritet mbrojtjen dhe garantimin e të drejtave të grupeve në nevojë.

Siç jeni në dijeni nga komunikimet e mëparshme institucionale, pranë institucionit të Avokatit të Popullit është administruar ankesa e qytetares S.S. invalide, e moshuar (67 vjeç), banore në Durrës.

Në ankesë parashtrohet problematika e strehimit, varfërisë dhe mungesës së të ardhurave për të mbuluar shpenzimet lidhur me të. Për të adresuar kushtet shqetësuese të jetesës me të cilat përballet familja e saj, ankuesja ka kërkuar vëmendjen dhe ndërhyrjen e institucionit të Avokatit të Popullit, i cili ka regjistruar ankesën e saj dhe në ushtrim të kompetencave kushtetuese e ligjore, ka vendosur marrjen në shqyrtim dhe nisjen e hetimit administrativ, referuar

përcaktimeve të ligjit nr. 8485, datë 04.02.1999, “Për Avokatin e Popullit” të ndryshuar¹.

Sipas pretendimeve të shtetases S. S. të shprehura në ankesë, ajo i është drejtuar Bashkisë Durrës me një kërkesë dhe duke plotësuar dokumentacionin e kërkuar, për të përfituar nga programet e strehimit social, sipas legjislacionit në fuqi, por nuk ka gjetur zgjidhje.

Sipas informacionit të përcjellë nga ankuesja, ajo dhe bashkëshorti i saj jetojnë në një shtëpi private me qera. Familja e saj është transferuar në Durrës nga Peshkopia shumë vite më parë, për shkak të kushteve shumë të vështira të jetesës, në banesë të përshtatur në bodrumet e Shkollës Bujqësore në Peshkopi ku ishin të strehuar të përndjekurit e sistemit. Ata nuk kanë përfituar banesë nga procesi i privatizimit.

Aktualisht, kushtet e saj ekonomike janë të vështira sepse të ardhurat që përfitojnë ajo dhe bashkëshorti i saj, gjithashtu me status invalidi, nuk i mjaftojë për të përballuar jetesën. Djali i saj nuk banon me prindërit, jeton më vete me bashkëshorten e tij dhe nuk ka asnjë mundësi për t’i ndihmuar. Për më tepër, prej më shumë se tre vitesh, vajza e saj është divorcuar dhe banon me ta, për shkak të gjendjes së saj shëndetësore dhe nevojës për përkujdesje. Ajo është invalide, e diagnostikuar me epilepsi dhe përfiton pagesën prej 9,600 lekë në muaj. Gjithashtu ajo vuan nga depresioni dhe për shkak të problemeve familjare që ka patur, gjendja e saj është përkeqësuar.

Institucioni i Avokatit të Popullit, në kuadër të hetimit administrativ për zgjidhjen e drejtë të kësaj çështje, në zbatim të detyrimit kushtetues e ligjor² i ka kërkuar Drejtorisë Rajonale të Shërbimit Social Shtetëror Durrës³ dhe Bashkisë Durrës⁴, informacion dhe shpjegime mbi këtë rast.

Sipas informacionit të përcjellë nga DRSHSSH Durrës informohemi se:

Specialistët e Drejtorisë Rajonale të Shërbimit Social Shtetëror Durrës në bashkëpunim me administratorin shoqëror të Bashkisë Durrës kryen verifikimet

¹ Neni 13, paragrafi i parë: “Avokati i Popullit fillon procedurën e shqyrtimit të çështjes kur vëren ose dyshon se ka ndodhur një shkelje e së drejtës, në bazë të ankesës apo të kërkesës së personit të interesuar ose të dëmtuar, si dhe me nismën e vet, për raste të veçanta të bëra publike”.

² Neni 63, pika 4 e Kushtetutës së Republikës së Shqipërisë, ku përcaktohet: “Organet dhe funksionarët publikë janë të detyruar t’i paraqesin Avokatit të Popullit të gjitha dokumentet dhe informacionet e kërkuara prej tij”, si dhe neni 19 pika b, Ligji Nr.8454 , date 04.02.1999 “Për Avokatin e Popullit”, i ndryshuar, ku përcaktohet: “Në rastet kur vendos të kryejë hetime të pavarura, Avokati i Popullit ka të drejtë: b) të kërkojë shpjegime nga çdo organ i administratës qendrore dhe vendore, si dhe të marrë çdo dosje apo material që ka lidhje me hetimin”.

³ DRSHSSH Durrës: Shkresë nr. K1/S14-4 Prot, datë 25.06.2024, “Kërkesë për shpjegime”.

⁴ Bashkisë Durrës: Shkresë nr. K1/S14-2 Prot, datë 25.06.2024, “Kërkesë për shpjegime”. Shkresë nr. K1/S14-6, datë 15.07.2024, “Kërkesë për informacion shtesë”.

përkatëse. Në bazë të Regjistrit Kombëtar të Gjëndjes Civile familja S. përbëhet nga 3 anëtarë: kryefamiljari E.S., bashkëshortja S.S., i biri B.S.. Nga verifikimet rezultoi se Znj. S.S. përfiton pension pleqerie 21.164 lekë/muaj, Z. E.S. (bashkeshorti) përfiton pension pleqërie 20.095 lekë/muaj. Familja e znj.Sanije Skënderi jeton në një banesë shtëpi private, me 2+1, banesa nuk është në pronësi të znj.S.S.. Gjendja e banesës e përshtatshme për jetesë.

Në përfundim të verifikimit të situatës social-ekonomike u konstatua se familja e znj.S.S. ishte në kushte të veshtira ekonomike, jetonin në një banesë të marrë me qira. Në këtë banesë jetonte dhe vajza e Znj. S.S. e cila rezultoi e ndarë nga trangu familjar.

Kryefamiljari dhe bashkëshortja rezultojnë me probleme shëndetësore.

Institucioni i Avokatit të Popullit në vijim të hetimit administrativ, nisur nga vështirësitë ekonomike, niveli arsimor i familjes dhe vështirësitë që hasin qytetarët në nevojë gjatë procesit të aplikimit, ka kërkuar në mënyrë të përsëritur informacion nga Bashkia Durrës⁵ lidhur masat e marra nga strukturat përgjegjëse për t'ë informuar, ndihmuar, asistuar këtë familje gjatë procedurave të aplikimit, si dhe për statusin e aplikimit për të përfituar nga programet sociale të strehimit.

Në përgjigje të kërkesave tona për informacion dhe shpjegime, Bashkia Durrës na informon si më poshtë vijon⁶:

Nga verifikimet e kryera në Sistemin për Strehimin dhe Banesat Sociale rezultoi se në emër të qytetares znj.S.S. nuk rezultoi asnjë aplikim i bërë për të qënë përfituese e një prej programeve të Strehimit Social, pranë Bashkisë Durrës. Qytetarja në fjalë është e lutur të aplikojë online në portalin e-albania, në dritaren "Kërkesë për të përfituar nga programet e Strehimit Social". Në momentin e aplikimit duhet të skanojë dhe ngarkojë online të gjitha dokumentat provuese referuar legjislacionit në fuqi. Bashkëngjitur do gjeni edhe të gjithë listën e dokumentacionit të duhur e të nevojshëm për aplikim.

Punonjësja sociale e Njesisë Administrative Nr. 4, Bashkia Durrës bazuar në kërkesën e DRSHSSH Durrës, ka kryer verifikimin dhe vlerësimin e nevojave social-ekonomike të familjes Skënderi...

Gjatë verifikimit në familje, qytetarja u informua gjërësisht nga punonjësja sociale për të kryer procedurat e aplikimit për të përfituar nga programet sociale të strehimit në Bashkinë Durrës...

Qytetarja është informuar detajisht mbi dokumentacionin e nevojshëm për aplikimin në një nga programet e Strehimit Social në Bashkinë Durrës dhe i është shpjeguar që pjesa më e madhe e dokumentacionit të kërkuar merret në

⁵ Shkresë nr. K1/S14-9, datë 15.08.2024 "Kërkesë për informacion plotësues". Shkresë nr. K1/S14-10, datë 10.09.2024 "Kërkesë e përsëritur për informacion plotësues". Shkresë nr. K1/S14-12, datë 24.09.2024 "Kërkesë e përsëritur për informacion shtesë".

⁶ Shkresë nr. K1/S14-5, datë 09.07.2024 "Kthim përgjigje"; Shkresë nr. K1/S14-11, datë 19.09.2024 "Kthim përgjigje"; Shkresë nr. K1/S14-13, datë 17.10.2024 "Kthim përgjigje".

portalin e-albania. Në lidhje me këtë aplikim është asistuar në zyrën e Marrëdhënieve me Publikun, për të kryer aplikimin. Një pjesë e dokumentacionit ka afat kohor që të përpunohet nga strukturat përgjegjëse. Deri në momentin e ardhjes së plotë të dokumentacionit, jemi në pritje të znj. Skënderi për ta asistuar me aplikimin.

Në vijim të hetimit administrativ, kemi komunikuar në rrugë telefonike me ankuesen për të marrë informacion të mëtejshëm lidhur me procesin e aplikimit të qytetares. Nga informacioni i përcjellë mësuam se qytetarja është asistuar nga strukturat përgjegjëse për të plotësuar dokumentacionin dhe për të kryer aplikimin. Por nuk ka marrë asnjë njoftim lidhur me përfundimin me sukses të procedurës së aplikimit ndonëse i është komunikuar që do të njoftohet për ecurinë e mëtejshme të procedurës

Konsiderata të Avokatit të Popullit.

Për të përmirësuar kushtet e jetesës së qytetarëve, anëtarë të grupeve në nevojë, lidhur me kushtet e tyre të vështira të jetesës, strehimin e varfërinë dhe për të siguruar që ata të jetojnë në përputhje me standardet e pjesës tjetër të popullsisë në vendin tonë, është e nevojshme të përmbushen detyrimet që rrjedhin nga angazhimet ndërkombëtare dhe nga kuadri i brendshëm ligjor dhe strategjik. Mungesa e kushteve minimale të jetesës së këtyre qytetarëve është një problem serioz që krijon premisat që anëtarë të këtyre grupeve të ndihen të diskriminuar, të pabarbartë me pjesën tjetër të popullsisë dhe me mungesë shprese për të ardhmen. Për të mundësuar përmirësimin e kushteve të jetesës për këto grupe të marginalizuara nevojitet kuptim, dedikim dhe koordinim ndërinstitutional, i cili ka një rëndësi thelbësore për të garantuar mbrojtjen efektive të të drejtave të këtyre qytetarëve.

E drejta për strehim është një prej të drejtave themelore më të rëndësishme të njeriut, që lidhet drejtpërdrejt me të drejtën për jetën dhe shëndetin dhe si e tillë përfshihet në një numër të konsiderueshëm të instrumentave të së drejtës ndërkombëtare të ratifikuara nga shteti shqiptar.

Deklarata Universale të Drejtave e të Njeriut, në nenin 25.1 të saj, parashikon që: “Çdokush ka të drejtën e një standardi jetese të përshtatshëm për shëndetin dhe mirëqenien e tij dhe të familjes së tij duke përfshirë ushqimin, veshjen dhe strehimin”.

Konventa të rëndësishme në nivel ndërkombëtar sanksionojnë rëndësinë e respektimit dhe garantimit maksimal të kësaj të drejte.

Konventa Evropiane për të Drejtat e Njeriut, e cila është pjesë e regjimit tonë të brendshëm juridik, dhe jurisprudenca e pasur në këtë drejtim e GJEDNJ, sanksionon të drejtën për strehim si një të drejtë themelore të njeriut.

Konventa e të Drejtave Ekonomike Sociale dhe Kulturore, kërkon marrjen e të gjitha masave të nevojshme për të nxitur realizimin e së drejtës për strehim të përshtatshëm.

Karta Sociale Europiane dhe Karta Sociale Europiane e Rishikuar, neni 16 “E drejta e mbrojtjes sociale, ligjore dhe ekonomike e familjes cilëson; *Me qëllim që të sigurojnë kushtet e nevojshme për zhvillimin e plotë të familjes, e cila është bërthama themelore e shoqërisë, Palët Kontraktuese marrin përsipër të nxisin mbrojtjen e jetës familjare ekonomike dhe sociale me anë të mjeteve të tilla si përfitimet sociale dhe familjare, marrëveshjet fiskale, ofrimin e strehimit familjar, përfitime për të sapo martuarit dhe mjete të tjera të përshtashtme.*

” Neni 31 i Kartës Sociale Evropiane parashikon: “*Të drejtën e strehimit. Me qëllim që të garantojë zbatim efektiv të së drejtës për strehim, palët marrin përsipër masa të cilat:*

-nxisin aksesin tek strehimi i një standardi të përshtatshëm;

-nxisin dhe zvogëlojnë mosstrehimin me qëllim eliminimin e plotë të tij;

-ofrimin e çmimeve të shtëpive që janë të përballueshme për ata që nuk kanë mjetet e përshtatshme.”

Sipas këtyre instrumentave ndërkombëtarë, e drejta për strehim duhet të nënkuptojë jo vetëm qiranë, por edhe kostot që lidhen me strehimin (si energjia dhe uji) duhen përcaktuar të tilla që pjesa e mbetur e të ardhurave të personit të jetë e mjaftueshme për t’i përballuar nevojat e tjera bazike. Shteti duhet të garantojë mbrojtje ligjore për strehim dhe të ofrojë një bazë për realizimin progresiv të të gjitha aspekteve të së drejtës për strehim të përshtatshëm.

Sa më sipër, duhen pasur në konsideratë edhe objektivat e zhvillimit të qëndrueshëm (OZHQ) për zbatimin e të cilave institucioni i Avokatit të Popullit kontribuon duke orientuar institucionet t’i qëndrojnë pranë qytetarëve më në nevojë, për të mos i rrezikuar pa ofrimin e shërbimeve. Një nga objektivat e zhvillimit të qëndrueshëm është sigurimi i të gjithë qytetarëve, me prioritet shtresat në nevojë, për të patur të drejta të barabarta dhe qasje në shërbimet themelore. Deri në vitin 2030 duhet siguruar qasja në strehim të përshtatshëm, të përballueshëm dhe të arritshëm për të gjithë. Zbatimi i Agjendës 2030 “Për Zhvillimin e Qëndrueshëm”⁷ është thelbësor, për sigurimin e mirëqënies dhe gëzimit të të gjithë të drejtave për qytetarët. Angazhimi kryesor që “Asnjë të

⁷ Kombet e Bashkuara (2015). Të transformojmë botën tonë: Axhenda për Zhvillimin e Qëndrueshëm 2030. Marrë nga <https://sustainabledevelopment.un.org/post2015/transformingourworld/publication>, e aksesueshme në dhjetor 2015.

mos mbetet pas” përbën parimin kyç të të gjitha Objektivave të Zhvillimit të Qëndrueshëm.

E drejta për strehim është sanksionuar në Kushtetutën e Republikës së Shqipërisë në nenin 59, pika 1, gërma “b”, si një objektiv social, ku parashikohet shprehimisht se: “Shteti brenda kompetencave kushtetuese dhe mjeteve që disponon synon plotësimin e nevojave të shtetasve për strehim”.

Theksojmë se ligjvënësi ka vendosur mekanizmat ligjorë dhe mjetet proceduriale në dispozicion të bashkive/organeve të pushtetit vendor, për të mundësuar që ato të vinë në ndihmë të shtresave në nevojë. Legjislacioni i shërbimeve sociale në thelb synon plotësimin e nevojave të shtetasve dhe familjeve të varfra. Sidomos kur kemi të bëjmë me familje/individë në nevojë për mbështetje, bashkëpunimi dhe bashkërendimi i punës është i rëndësishëm, me qëllim garantimin e mbrojtjes sociale, për identifikimin e vlerësimit e çdo rasti.

Ligji Nr. 22/2018 ‘Për strehimin social’ dhe aktet nënligjore, përfaqësojnë një kapërcim të qenësishëm cilësor në mënyrën si perceptohet strehimi i përballueshëm, si adresohen grupet në nevojë, dhe si hartohen programet e veçanta të strehimit.

Ky ligj parashikon parimet për strehim të përshtatshëm⁸, duke përcaktuar edhe kriteret që e klasifikojnë strehimin e përshtatshëm⁹ si dhe llojet e programeve të strehimit¹⁰.

Bashkitë vendosen në pozicion pro-aktiv në lidhje me ofrimin e strehimit social, dhe luajnë një rol jashtëzakonisht të rëndësishëm në identifikimin dhe hartëzimin e grupeve në nevojë, në identifikimin e mënyrave të financimit për strehimin e nevojshëm, si dhe qasjen për të ndihmuar qytetarët gjatë procedurave të kërkuara, në mënyrë që t’u krijojë atyre mundësitë për një jetë të përshtatshme e dinjitoze.

Nga ana tjetër, lidhur me rastin në shqyrtim, Avokati i Popullit gjatë komunikimit shkresor me Bashkinë Durrës, ka evidentuar edhe problematiken e mungesës së aksesit të qytetarëve pjesë e grupeve vulnerabël gjatë aplikimit on-line për të përfituar nga programet që lidhen me ofrimin e këtyre shërbimeve.

Digjitalizimi i shërbimeve publike në Shqipëri ka sjellë përfitime të dukshme, por gjithashtu ka ekspozuar sfida të rëndësishme për grupet vulnerabël. Të

⁸ Nenet 3-10, Ligji nr. 22/2018 “Për strehimin social”.

⁹ Neni 4 “Parimet e strehimit të përshtatshëm”, Ligji nr. 22/2018 “Për strehimin social”.

¹⁰ Neni 11, Ligji nr. 22/2018 “Për strehimin social”.

moshuarit, personat me aftësi të kufizuara, komuniteti rom dhe egjiptian, dhe qytetarët me të ardhura të pakta përballen me barriera teknologjike, ekonomike dhe aftësi të kufizuara digjitale, duke e bërë të vështirë aksesin në shërbimet online. Mungesa e mbështetjes nga institucionet publike i ka detyruar ata të kërkojnë ndihmë me kosto shtesë në zyrat e këshillimit ose pikat e internetit.

Mungesa e aksesit në shërbimet digjitale rrjedh nga një kombinim i faktorëve ekonomikë dhe edukativë. Shumë individë, veçanërisht në zonat rurale dhe shtresat e marginalizuara në qytete, nuk kanë mundësi të sigurojnë pajisje teknologjike cilësore, si smartphone apo kompjuterë, që janë të domosdoshëm për përdorimin e këtyre shërbimeve. Për më tepër, aftësitë digjitale të kufizuara, si leximi i informacionit online, komunikimi përmes e-maileve, krijimi i përmbajtjes, mbrojtja e të dhënave personale dhe zgjidhja e problemeve teknologjike, përbëjnë një pengesë të madhe për shumë qytetarë. Këto barriera përkeqësohen nga sistemet e komplikuar dhe jo miqësore, si dhe mungesa e ndihmës së qartë dhe të aksesueshme, duke krijuar një hendek të madh për aksesin në botën digjitale.¹¹

Kuadri ligjor për shërbimet publike digjitale në Shqipëri përfshin tre ligje kryesore: Kodi i Procedurave Administrative, Ligji nr. 43/2023 "Për Qeverisjen Elektronike" dhe Ligji nr. 107/2021 "Për Bashkëqeverisjen". Kodi përcakton parimet universale për dhënien e shërbimeve, duke përfshirë ndihmën aktive dhe zgjedhjen midis shërbimeve tradicionale dhe digjitale, si dhe barazinë. Ligji për qeverisjen elektronike trajton detyrimet teknike dhe parimet si siguria, mbrojtja e të dhënave dhe ndërtimi i infrastrukturës digjitale. Ndërkohë, ligji për bashkëqeverisjen synon përfshirjen e qytetarëve në vendimmarrje përmes platformave digjitale, duke theksuar aksesin e barabartë dhe përmirësimin e jetës përmes teknologjisë. Pavarësisht kësaj, harmonizimi i këtyre ligjeve është i domosdoshëm për të garantuar mosdiskriminimin dhe pjesëmarrjen e barabartë në epokën e digjitalizimit.

Institucionet e administratës publike që ofrojnë shërbime online përmes platformës "e-Albania" duhet të organizojnë proceset e punës në mënyrë që të parashikojnë staf të dedikuar në sportele, për të ndihmuar qytetarët që nuk kanë mundësi të aplikojnë vetë për marrjen e shërbimeve. Këto institucione duhet gjithashtu të përforcojnë transparencën dhe llogaridhënien, duke siguruar përfshirjen aktive të qytetarëve dhe grupeve të marginalizuara në vendimmarrje që lidhen me qasjen digjitale të shërbimeve. Në zbatim të ligjit "Për bashkëqeverisjen", ato duhet të rrisin aksesin dhe lehtësitë për të gjithë

¹¹<https://www.avokatipopullit.gov.al/media/manager/website/reports/03%20Raporti%20Shqip%20Digjitalizimi%20i%20shërbimeve%20Pdf.pdf>

qytetarët, duke përdorur teknologjinë dhe inovacionin për të përmirësuar ofrimin e shërbimeve publike dhe për të garantuar barazi në këtë proces¹².

Avokati i Popullit vlerëson mënyrën e trajtimit të rastit nga strukturat përgjegjëse të Bashkisë Durrës, lidhur me verifikimet e bëra dhe asistencën e dhënë në ndihmë të qytetares gjatë procesit të aplikimit, duke konsideruar vështirësitë që hasin qytetarët e grupeve vunerabël në përdorimin e platformave on-line.

Por për të përmbushur misionin e saj, bashkia duhet të garantojë trajtimin dhe ndjekjen në mënyrë të vazhdueshme dhe me përpjekje të metejshme, që marrja e shërbimeve publike të mos i mohohet asnjë qytetari, pavarësisht rrethanave të veçanta.

Për të adresuar problematikën e evidentuar dhe për të kontribuar në përmirësimin e qasjes, institucionet e pushtetit vendor si institucionet përgjegjëse, duhet të garantojnë standardet më të larta për qeverisje në nivel sa më afër qytetarëve bazuar në parimin e subsidiaritetit. Organet e qeverisjes vendore, përkundrejt ankuesve por edhe përkundrejt adresimit të situatës në tërësi duhet të garantojnë standardin e nevojshëm për qeverisje, garanci social ekonomike për qytetarët e grupet në nevojë dhe standardin e nevojshëm të garantimit të të drejtave thelbësore të qytetarëve.

Rritja e standardit të shërbimeve publike të ofruara nga organet e administratës në cdo nivel është në qendër të politikave dhe angazhimeve të shtetit shqiptar në kuadër të procesit të integritetit në Bashkimin Europian dhe përafrimit të legjislacionit tonë me Acquis Communautaire. Një iniciativë që tregon angazhim në këtë drejtim është Dokumenti i politikave të standardeve të shërbimeve në Shqipëri, i cili shqyrton sfidat që hasen në përkufizimin e standardeve të shërbimeve publike, si dhe paraqet kornizën e përgjithshme dhe zgjidhjet praktike të politikave për të nxitur zhvillimin e standardeve të shërbimeve që u ofrohen qytetarëve¹³.

Përkushtimi i organeve të qeverisjes vendore për të adresuar konkretisht nevojat emergjente të banorëve, anëtare të grupeve në nevojë, nuk reflektohet vetëm me ekzistencën e planeve vendore apo projekteve të dedikuara, por mbi të gjitha duke siguruar zbatimin e tyre në tërësi dhe në një kohë sa më të shpjëtë, nëpërmjet një shërbimi cilësor në përputhje me nevojat që paraqesin qytetarët. Proaktiviteti i institucioneve vendore përgjegjëse është një çështje kyçe për mirëqenien e gjithë banorëve dhe ky aspekt i rëndësishëm kërkon një përqasje

¹²

<https://www.avokatipopullit.gov.al/media/manager/website/reports/03%20Raporti%20Shqip%20Digjitalizimi%20i%20shërbimeve%20Pdf.pdf>

¹³ Dokument politikash për Standardet e Shërbimeve Publike në Shqipëri-
<https://konsultimipublik.gov.al/Konsultime/Detaje/532>

të përshtatshme nga Bashkia. Bashkia si institucioni në nivel lokal me afër qytetarëve duhet të sigurojë mekanizmat ligjorë e financiarë dhe për nxjerrjen e tyre nga mjerimi. Është në misionin e organeve të qeverisjes vendore e kryesisht të bashkisë, si organ i pushtetit vendor, që të sigurojë qeverisje të efektshme, efikase dhe në një nivel sa më afër qytetarëve.

Kjo siguron që angazhimi për përmirësimin e kushteve të jetesës dhe sigurimin e një strehimi të përshtatshëm, të mos jetë vetëm një koncept, por të kthehet në ndryshim konkret dhe të qëndrueshëm në realitetin lokal.

Në rastin në shqyrtim, Avokati i Popullit vlerëson se ndërhyrja në kohë me qëllim adresimin e problemit të strehimit nëpërmjet programeve të strehimit social por dhe asistencës së nevojshme gjatë procesit të aplikimit on-line, ndihmojnë në adresimin në kohë dhe me efektivitet të problematikës së qytetares, por dhe individëve që hasin në problematika të ngjashme.

Gjendja e vështirë e jetesës së familjes Skënderi identifikon nevojën e mbështetjes emergjente, por dhe të vazhdueshme e të përhershme, nëpërmjet marrjes së masave të shpejta dhe efikase për krijimin e kushteve normale për strehim, për këtë familje.

Për sa më sipër, me qëllim garantimin e një cilësie jetese më të mirë për familjen Skënderi, por dhe në përgjithësi për qytetarët që përballen me problematika të ngjashme, bazuar në:

- Nenin 1, të Deklaratës Universale të të Drejtave të Njeriut, ku thuhet shprehimisht se: *“Të gjitha qëniet njerëzore lindin të lira e të barabarta nga pikëpamja e dinjitetit dhe e të drejtave”*;
- Në mbështetje të pikës 3, të nenit 63, të Kushtetutës, ku thuhet shprehimisht se: *“Avokati i Popullit ka të drejtë të bëjë rekomandime dhe të propozojë masa kur vëren shkelje të të drejtave dhe lirive të njeriut nga administrata publike”*;
- Në vijim të nenit 21/b, të Ligjit nr.8454 datë 4.02.1999 “Për Avokatin e Popullit”, i ndryshuar, ku thuhet shprehimisht se: *“Pas përfundimit të hetimit, Avokati i Popullit kryen këto veprime:
Paraqet rekomandime për vënien në vend të së drejtës së shkelur tek organi administrativ që, sipas tij, ka shkaktuar shkelje të të drejtave të njeriut...”*.

REKOMANDOJMË

- Ushtrimin e plotë dhe efektiv të funksioneve dhe kompetencave të Bashkisë Durrës, për shqyrtimin e mundësive për një zgjidhje të shpjëtë, efektive dhe të qëndrueshme për përmirësimin e kushteve të jetesës së familjes S., si grup prioritar në nevojë, duke adresuar problematikën e tyre të strehimit sipas parashikimeve të ligjit nr.22/2018 “Për strehimin social” dhe akteve nënligjore përkatëse.

- *Bashkia Durrës, si institucion vendor që ofron shërbime publike përmes platformës "e-Albania", duhet të organizojë proceset e saj të punës në mënyrë që të sigurojë staf të dedikuar në sportele për orientimin dhe ndihmën e qytetarëve që nuk kanë mundësi të aplikojnë vetë për marrjen e shërbimeve online. Ky staf duhet të jetë i trajnuar dhe i gatshëm për të ofruar mbështetje të qartë dhe të aksesueshme për grupet më të cënueshme, duke garantuar barazinë dhe përfshirjen e të gjithë qytetarëve në proceset digjitale të bashkisë.*

Në përputhje me nenin 22, të Ligjit nr.8454 datë 4.02.1999 “Për Avokatin e Popullit”, plotësuar me Ligjin nr.8600 datë 10.04.2000, ndryshuar me Ligjin nr.9398 datë 12.05.2005, ku përcaktohet se: “*Organet të cilave Avokati i Popullit u ka drejtuar një rekomandim, duhet ta shqyrtojnë rekomandimin dhe të kthejnë përgjigje brenda 30 ditësh nga data e dërgimit të rekomandimit*”, lutemi, pas shqyrtimit, të na vini në dijeni për qëndrimin ndaj këtij rekomandimi.

Duke besuar në mirëkuptimin dhe bashkëpunimin tuaj,

KOMISIONER

Vilma SHURDHA