Drafti i udhëzimeve për zgjidhjen e problemeve të qytetarëve nëpërmjet RAP

## Hyrja

## Historia dhe konteksti

Udhëzimet janë zhvilluar dhe zbatohen në kuadër të projektit **Nxitja e Reformimit të Administratave Publike të Ballkanit Perëndimor –** WeBER 3.0. WeBER 3.0 është projekt rajonal që implementohet në kohëzgjatje prej tre vite e gjysëm, i financuar nga BE dhe i bashkëfinancuar nga Agjencia Austriake për Zhvillim, i implementuar nga anëtarët e Rrjetit [Think for Europe Network (TEN)](http://www.thinkforeurope.org)[[1]](#footnote-1) dhe [Centre for Public Administration Research (KDZ)](https://www.kdz.eu/en) nga Vjena nga shkurti 2023 deri në korrik 2026. WeBER 3.0 përfaqëson grantin e tretë rradhazi të BE-së në kuadër të nismës më të madhe të shoqërisë civile në nivel rajonal për monitorimin e reformës së administratës publike (RAP) në Ballkanin Perëndimor (BP), nisma WeBER[[2]](#footnote-2) që filloi në vitin 2015. Projekti zbatohet në të gjashtë vendet e BP dhe aktivitetet e tij mbështeten nga ministritë ose zyrat përgjegjëse për RAP në secilin vend (partner të projektit), [SIGMA/OECD](https://www.sigmaweb.org/)[[3]](#footnote-3) dhe [Regional School of Public Administration (ReSPA)](https://www.respaweb.eu/).

Qëllimi kryesor i WeBER 3.0 është të fuqizojë më tutje organizatat e shoqërisë civile (OShC-të) në rajonin e Ballkanit Perëndimor (BP) për të kontribuar në një administratë më transparente, të hapur, llogaridhënëse, me fokus tek qytetarët dhe të respektoj standardet e BE-së. Projekti kontribuon në forcimin e demokracisë duke e mundësuar pjesëmarrjen efektive të OShC-ve nga BP dhe mbështetë përfshirjen e qytetarëve në monitorimin e rezultateve të proceseve të RAP në të gjitha nivelet, në përputhje me kërkesat e BE-së (Parimet e SIGMA/OECD). WeBER 3.0 paraqet rolin kyç të shoqërisë civile në ndërtimin e demokracisë të mirëfilltë duke fuqizuar OShC-të të jenë partnerë të besueshëm të qeverisë në procesin e anëtarësimit në BE. Duke siguruar vazhdimësi në vlerësimin e progresit të reformave të përfunduara nga aktorët lokal të shoqërisë civile, WeBER 3.0 dhe produkti themelor i tij, Monitorimi i RAP-it i Ballkanit Perëndimor, do të vazhdojnë të udhëheqin qeveritë në rajon drejt anëtarësimit të suksesshëm në BE. OShC-të të pajisur me prova dhe informacion zënë një vend të rëndësishëm në rrugën e rajonit drejt BE-së dhe sigurojnë që qeveritë të mos zhvillojnë proceset e reformës vetëm për tu kualifikuar për anëtarësim në BE, por t’i zhvillojnë ato për të përmirësuar jetën e qytetarëve.

## Qëllimi i Udhëzuesve

Udhëzimet janë hartuar për tu zbatuar nga OShC-të në nivel lokal, në kuadër të Granteve të Vogla të WeBER 3.0. Zbatimi i tyre do të kontribuojë në arritjen e objektivit të veçantë të projektit, siç është: **fuqizimi i angazhimit të Organizatave të Shoqërisë Civile në terren (grassroot) dhe organizatave të tjera lokale të shoqërisë civile për angazhimin qytetar dhe RAP në nivel lokal.**

Udhëzimet me fokus tek qytetarët për zbatim në nivelin e qeverisjes lokale kanë si qëllim të krijojnë një qasje më gjithëpërfshirëse në zgjidhjen e problemeve në fushën e vendimmarrjes, hartimit të politikave dhe ofrimit të shërbimeve. Zbatimi i udhëzimeve nxitë një qasje më bashkëpunuese dhe pjesëmarrje në zgjidhjen e problemeve në komunitetet lokale, duke orientuar në zgjidhje të bazuara, gjithëpërfshirësve dhe më të qëndrueshme. Zbatimi i tyre duhet të kontribuojë në reformimin e proceseve administrative për të rritur efikasitetin dhe transparencën, përmes nxitjes së përfshirjes së qytetarëve në identifikimin e problemeve, propozimin e reformave dhe monitorimin e zbatimit të tyre.

**Qëllimi** i udhëzimeve me fokus tek qytetarët për zgjidhjen e problemeve që lidhen me qeverisjen lokale dhe RAP është t’i jepet përparësi nevojave, preferencave dhe aspiratave të qytetarëve në proceset e vendimmarrjes dhe zbatimin e reformave. Këto udhëzimet synojnë të fuqizojnë dhe të përfshijnë qytetarët si pjesëmarrës aktiv në zhvillimin e drejtimit dhe rezultateve të reformave të administratës publike, duke krijuar kështu një sistem qeverisjeje më transparente, më të përgjegjshme dhe llogaridhënëse. Zbatimi i udhëzimeve duhet të orientojë në **identifikimin e sfidave specifike në kontekstin konkret** dhe **krijimin e zgjidhjeve të personalizuara që adresojnë në mënyrë efikase nevojat lokale**. Duke vendosur qytetarët në qendër të përpjekjeve të reformës, udhëzimet synojnë të ndërtojnë besimin, të përmirësojnë legjitimitetin dhe në fund të përmirësojnë cilësinë e përgjithshme të administratës publike dhe ofrimit të shërbimeve.

## Qëllimi dhe Target Grupi

Fusha e zbatimit të udhëzimeve përfshin, por nuk kufizohet në iniciativat që merren me:

1. **Hartimin e Politikave Lokale**: Iniciativat që synojnë të përfshijnë qytetarët në zhvillimin dhe rishikimin e politikave të caktuara lokale duke inkurajuar dhe udhëzuar pjesëmarrjen e tyre në konsultimet publike.
2. **Buxhetimi me Pjesëmarrje**: Iniciativat që promovojnë pjesëmarrjen e qytetarëve në alokimin e buxhetit lokal. Këto iniciativa synojnë përfshirjen e qytetarëve në procesin e planifikimit të buxhetit, prioritizimin e nevojave të komunitetit dhe sigurimin e transparencës në vendimet mbi buxhetin.
3. **Përmirësimin e Ofrimit të Shërbimeve**: Iniciativat që synojnë të përmirësojnë cilësinë dhe qasjen në shërbimet publike. Këto mund të përfshijnë mbledhjen e komenteve të qytetarëve për shërbimet ekzistuese, identifikimin e fushave për përmirësime dhe bashkëpunimin me qytetarët për të krijuar mekanizma më efikase të ofrimit të shërbimeve.
4. **Zhvillimin Hapësinor Lokal, Ekonomik dhe Shoqëror**: Iniciativat që inkurajojnë qytetarët që të marrin pjesë aktivisht në hartimin dhe implementimin e strategjive lokale zhvillimore, planifikimin hapësinor rajonal, planifikimin hapësinor të zonave për qëllime të veçanta, planifikimin hapësinor për njësi të vetëqeverisjes lokale dhe planifikimin urban. Këto mund të përfshijnë përcaktimin e qëllimeve zhvillimore, identifikimin e projekteve dhe harmonizimin e tyre me nevojat dhe aspiratat e komunitetit.
5. **Sigurimi i informacionit dhe komunikimi i përgjithshëm nga qeverisja lokale ndaj publikut:** Iniciativat që synojnë të përmirësojnë komunikimin midis qeverisjes lokale në njërën anë dhe qytetarëve në anën tjetër. Hartimi dhe implementimi i kanaleve inovative, të qasshme dhe gjithëpërfshirës të komunikimit për t’i mbajtur qytetarët të informuar dhe angazhuar në aktivitetet dhe vendimet e qeverisjes lokale.
6. **Shoqëri gjithëpërfshirëse:** Iniciativat që promovojnë vlerat, marrëdhëniet si dhe institucionet që e mundësojnë pjesëmarrjen e grupeve të ndryshme në jetën sociale, ekonomike, kulturore dhe politike bazuar në të drejta të barabarta, barazi dhe dinjitet. Këto iniciativa mund të propozojnë qendra gjithëpërfshirëse të komunitetit ose lloje të tjera të objekteve të qasshme për t’iu përgjigjur nevojave të grupeve të ndryshme, duke përfshirë personat me aftësi të kufizuara dhe vullnetarët, si dhe ridizajnimin e hapësirave publike (vendosjen e rampave, trotuare me pllaka orientuese si dhe sinjalistikë të qartë) që do t’i bënin hapësirat publike më të qasshme.

Zbatimi i suksesshëm i udhëzimeve me fokus tek qytetarët dhe propozimet e zgjidhjeve pretendojnë se ka **bashkëpunim dhe komunikim midis autoriteteve lokale dhe shoqërisë civile**. Është thelbësore të krijohet një mjedis që inkurajon dialogun e hapur dhe respektin reciprok midis palëve të interesuara. Zbatimi i udhëzimeve duhet të kontribuojë në përmirësimin e qeverisjes lokale dhe administratës publike, por gjithashtu duhet të nxisë pronësinë e komuniteteve.

**Target grupet** përfshijnë:

1. Qytetarët: Udhëzimet fokusohen kryesisht në përfshirjen dhe angazhimin e qytetarëve. Ata janë **grupi kryesor, për të cilin udhëzimet synojnë të adresojnë nevojat, shqetësimet dhe aspiratat.** Pjesëmarrja aktive e qytetarëve është thelbësore për suksesin e iniciativës.
2. Qeveria lokale: Zyrtarët e qeverisjes lokale, përfshirë nëpunësit civilë, janë audiencë thelbësore. Ata luajnë një rol të rëndësishëm në zbatimin e zgjidhjeve të orientuara nga qytetarët dhe në përfshirjen e kontributit të qytetarëve në proceset e vendimmarrjes.
3. Shoqëria civile: OShC-të, përfshirë grupet e komuniteteve dhe grupet joformale, janë partner të çmuar në zbatimin e udhëzimeve. Ata mund të ndihmojnë në mobilizimin e qytetarëve, lehtësimin e proceseve pjesëmarrëse dhe ndërkohë të mbrojnë interesat e qytetarëve.
4. Bizneset lokale: Në disa raste, komuniteti i bizneseve lokale mund të jetë pjesë e audiencës që targetohet, veçanërisht nëse janë të përfshirë në partneritetet publiko-private ose kanë ndikim të rëndësishëm në zhvillimin lokal.

## . Konceptet Kyçe të Zbatuara në Udhëzime

Udhëzimet mbështeten në paketën e **qasjes design thinking** dhe **listës së kontrollit për qëllimet e zhvillimit të qëndrueshëm**, dhe në këtë mënyrë ofrojnë një sërë parimesh mbi të cilat bazohen zgjidhjet për problemet lokale.

1. **Design thinking** është një metodologji e zgjidhjes së problemeve dhe e inovacionit që thekson një qasje të fokusuar tek individi për të adresuar sfidat komplekse. Design thinking, si një metodologji për zgjidhjen e problemeve, inkurajon një zhvendosje të mendësisë nga fokusi tek problemi te fokusi tek individi. Në thelb, kjo qasje orientohet në kuptimin e nevojave dhe dëshirave të përdoruesve, gjenerimin e ideve kreative, krijimin e prototipeve të zgjidhjeve dhe përmirësimit të tyre në mënyrë të përsëritur në bazë të komenteve.



Procesi zakonisht përfshinë fazat e mëposhtme:

* **Empatizo:** Faza e parë është të kuptohet problemi nga perspektiva e përdoruesve ose palëve të interesuara. Design thinkers angazhohen në aktivitete me karakter empatik, si intervista, fokus grupe, vështrime dhe sondazhe, për të fituar njohuri të thella në përvojën e përdoruesve, motivimet dhe pikat e tyre të ndjeshme.
* **Përcakto:** Në këtë fazë, informacioni i mbledhur në fazën e parë inkorporohet për të përcaktuar qartë problemin ose sfidën në fjalë. Ekipi krijon një qëndrim apo deklaratë të problematikës duke u përqëndruar në nevojat dhe aspiratat e përdoruesve.
* **Ideo:** Faza e ideimit është një fazë kreative e sigurimit të ideve. Design thinkers nxisin ide të reja dhe mendim të lirë për të krijuar një gamë të gjerë të zgjidhjeve të mundshme pa kufizime. Sasia dhe diversiteti i ideve janë të theksuar mbi vlerësimin në këtë fazë.
* **Prototipi:** Në këtë fazë, ekipi krijon versione më të vogla ose modele të zgjidhjeve potenciale. Këto prototipe mund të jenë modele fizike, storyboards, mock-ups, ose edhe simulim. Qëllimi është të testohen ide të shpejta dhe me pak shpenzime për të parë se si mund të funksionojnë në situata reale.
* **Testo**: Prototipet pastaj testohen me përdorues të vërtetë ose palë të interesuara. Mblidhen komente dhe ekipi mëson nga ndërveprimet e tyre me prototipet. Ky cikël i komenteve të përsëritura ndihmon në përmirësimin e zgjidhjeve, heqjen e atyre të pavlefshme dhe identifikimin e qasjeve më premtuese.
* **Përsërit**: Procesi është ciklik dhe përsëritës, me ekipin që rikthehet në fazat e mëparshme për të qartësuar dhe përmirësuar zgjidhjet në bazë të komenteve të pranuara. Përsëritja mundëson përmirësimin dhe adaptimin e vazhdueshëm ndërkohë që lindin perspektiva të reja.
1. Pranimi i qasjeve me fokus tek qytetarët për të mbështetur përmbushjen e Objektivave të Zhvillimit të Qëndrueshëm (OZHQ). **Kontrolli Lokal i OZHQ-ve**[[4]](#footnote-4) është zhvilluar nga KDZ, IUFE dhe Forumi Ekologjik-Social i Vjenës për t’ju ofruar qyteteve dhe komunave/ bashkive një aplikim praktik dhe të ndërlidhur me projektin të 17 Objektivave të Zhvillimit të Qëndrueshëm për zhvillimin lokal. Listat e kontrolleve të disponueshme të zhvilluara nga KDZ përfshijnë (ri)dizajnimin e një sheshi publik, blerja e një mjeti transportues për transportin publik, planifikimin e një kopshti publik. Lista e kontrollit është:
* Bazuar në pyetësor me "po/jo";
* E lehtë për t'u përdorur në bazë të projektit;
* Lejon diskutim dhe reflektim dhe adreson në mënyrë të veçantë të gjitha 17 OZHQ-të;
* Siguron zhvillim të qëndrueshëm urban dhe zhvillim të komunitetit.

Metodologjia e kontrollit komunal të OZHQ-ve i ofron qyteteve dhe komunave mundësinë për të investuar në një mënyrë të duhur për gjeneratat, për shoqërinë, ekologjikisht, dhe ekonomikisht të bazuar në 17 OZHQ-të. Përdorimi i kontrollit të komunës që nga fillimi i planifikimit siguron parandalimin e kostove eventuale të ndjekjes së projekteve lokale.

Qëllimi i kontrollit OZHQ-ve është:

* Të përfshijë qytetarët.
* Të zhvillojë kontrollë për projektet e ardhshme/të planifikuara të komunës.
* Të “kontrollojë” bashkarisht projektet e komunës në lidhje me përputhshmërinë e tyre me OZHQ-të.
* Komunikimi i sinqertë dhe gjuha e kuptueshme janë thelbësore!

## Udhëzimet

Duke ndjekur udhëzimet, OShC-të mund të zbatojnë në mënyrë efikase parimet e design thinking dhe të integrojnë OZHQ-të në projektet e tyre në nivel lokal. Kjo qasje e integruar siguron që zgjidhjet janë të orientuara nga individët, janë relevante në kontekst dhe kontribuojnë në agjendën më të gjerë globale të zhvillimit të qëndrueshëm.

**Hapi 1: Shtjellimi i problemit dhe kuptimi kontekstual**

* Problemi i veçantë në nivel lokal i identifikuar në aplikimin e projektit duhet të shtjellohet mëtutje duke marrë parasysh sfidat dhe prioritetet e komunitetit.
* Hulumtoni problemin përmes këndvështrimit të listës së kontrollit të OZHQ-ve duke përdorur shembujt[[5]](#footnote-5) e disponueshëm si udhërrëfyes.

Në këtë hap fillestar, fokusi është shtjellimi i mëtejshëm i një problemi ose sfide lokale të veçantë që ka nevojë për vëmendje dhe që është propozuar tashmë në aplikimin e projektit. Kjo përfshinë hulumtimin dhe grumbullimin e të dhënave për të kuptuar sfidat me të cilat përballen komunitetet si dhe prioritetet e tyre. Duke shqyrtuar problemin përmes këndvështrimit të listës së kontrollit të OZHQ-ve të krijuar posaçërisht për projektin, merren në konsideratë pasoja më të gjera për zhvillimin e qëndrueshëm, duke siguruar që zgjidhja të përputhet me agjendën globale për ndryshime pozitive. Në raste të jashtëzakonshme dhe në bazë të arsyetimit të përshtatshëm, problemi lokal i identifikuar në aplikimin e projektit mund të ndryshohet pas fillimit të implementimit të projektit.

**Hapi 2: Ndërtimi i empatisë dhe angazhimi i palëve të interesuara**

* Angazhohuni me palët kyçe të interesuara, përfshirë qytetarët, përfaqësuesit e qeverisjes lokale, OShC-të ose grupet joformale, dhe ekspertët, për të kuptuar pikëpamjet dhe përvojat e tyre në lidhje me problemin.
* Zhvilloni aktivitete për ndërtimin e empatisë si intervista, fokus grupe dhe takime të komunitetit për të fituar njohuri të thella mbi nevojat, pikëpamjet dhe aspiratat e komunitetit.

Këto aktivitete sigurojnë një platformë ku palët e interesuara përmes pjesëmarrjes në formë fizike shprehin shqetësimet, nevojat dhe aspiratat e tyre, duke nxitur kështu njohjen e kërkesave thelbësore të komunitetit. Angazhimi i drejtpërdrejtë me palët e interesuara i kontribuon rritjes së empatisë dhe ndihmon në identifikimin e motivimit dhe nevojave të pazgjidhura, duke mundësuar krijimin e zgjidhjeve të suksesshme. Në varësi te kontekstit dhe burimeve të projektit, aktivitetet e ndërtimit të empatisë mund të përfshijnë, por nuk kufizohen në:

1. *Intervista*: Zhvilloni intervista një për një me palët kyçe të interesuara për të marrë njohuri të thella mbi perspektivat e tyre, përvojat dhe nevojat lidhur me problemin lokal.
2. *Fokus grupe*: Organizoni fokus grupe ku një grup i vogël i palëve të interesuara mund të ndaj hapur mendimet dhe të angazhohet në një bisedë dinamike mbi problemin.
3. *Takime me komunitetin*: Zhvilloni takime me komunitetin ose sesione të hapura me qytetarët për të ofruar një platformë për qytetarët, përfaqësuesit e qeverisjes lokale dhe palët e interesuara të shprehin opinionet dhe shqetësimet e tyre.
4. *Tregimi i ngjarjeve*: Inkurajoni palët e interesuara të ndajnë ngjarje personale dhe anekdota që hedhin dritë mbi përvojat dhe perspektivat e tyre në lidhje me problemin lokal.
5. *Seminaret e ekspertëve*: Organizoni seminare me ekspertët e fushës për të marrë njohuri zgjidhje dhe rekomandime bazuar në njohuritë dhe përvojën e tyre.
6. *Tregimi vizual i ngjarjeve*: Përdorni metoda vizuale, si fotografia ose vizatimi, për të inkurajuar palët e interesuara të shprehin perspektivat e tyre në mënyrë kreative.
7. *Intervistat e informatorëve kyç*: Intervistoni individ që kanë ndikim ose që janë të njohur në komunitet për të siguruar kontributin e tyre.

**Hapi 3: Përcaktoni problemin**

* Përcaktoni qartë përkufizimin e problemit ose sfidën bazuar në njohuritë e marra gjatë fazës së ndërtimit të empatisë.

Duke u bazuar mbi njohuritë e fituara nga angazhimi i palëve të interesuara, problemi ose sfida përcaktohet dhe shprehet qartë. Ky hap siguron që përkufizimi i problemit është gjithëpërfshirës dhe reflekton shqetësimet kolektive të komunitetit. Gjithashtu, përkufizimi i problematikës duhet të jetë për njerëzit që ekipi po përpiqet të ndihmojë dhe nevojat e të cilëve janë identifikuar në hapin e mëparshëm. Gjithashtu nuk duhet të listoj kërkesa teknike, pasi kjo do të kufizonte në mënyrë të panevojshme ekipin e projektit nga eksplorimi i fushave që mund të sjellin vlerë të papritur dhe të dhëna për projektin.

**Hapi 4: Ideoni dhe bashkë-krijoni zgjidhje**

* Thjeshtësoni punëtoritë me sesione ideore dhe sesione mendimesh me palët e interesuara për të krijuar një gamë të gjerë të zgjidhjeve potenciale.
* Inkurajoni bashkëpunimin dhe bashkëkrijimin për të zhvilluar qasje inovative që adresojnë shkaqet kryesore të problemit.

Një parim i rëndësishëm për tu mbajtur në mend gjatë fazës së ideimit është të lini mënjanë paragjykimet paraprake. Ekipet e projektit nuk duhet të shqetësohen me detaje teknike si kufizime buxhetore ose realizueshmëri. Në vend të kësaj, ata duhet të përdorin mendimin krijues dhe jo-konvencional për të zhvilluar zgjidhje inovative. Gjatë kësaj faze, nuk ekzistojnë koncepte ose propozime të gabuara. Seminaret e ideimit dhe sesionet e ideve te reja organizohen për të përfshirë palët e interesuara në gjenerimin e zgjidhjeve potenciale. Pjesëmarrësit inkurajohen të mendojnë me kreativitet dhe në bashkëpunim, duke lejuar kështu që qasjet inovative të adresojnë shkaqet kryesore të problemit të identifikuar. Bashkëpunimi siguron që palët e interesuara të kenë pronësi të zgjidhjeve, duke çuar në rezultate më efikase dhe gjithëpërfshirëse.

 **Hapi 5: Krijoni prototip dhe testoni[[6]](#footnote-6)**

* Zhvilloni prototipe ose versione më versione të vogla të zgjidhjeve të propozuara për të testuar realizueshmërinë dhe efikasitetin e tyre.
* Testoni prototipet me përfaqësues të komunitetit të targetuar dhe palët e interesuara për të siguruar një përshtypje dhe për t’i reflektuar tutje në zgjidhjet përkatëse.

Zgjidhjet adekuate të zhvilluara gjatë fazës së ideimit përkthehen në prototipe ose versione më të vogla. Prototipi i referohet në një përfaqësimi real ose vizual të një zgjidhjeje ose qasjeje të propozuar për të adresuar një sfidë ose problem specifik dhe shërben si një version paraprak që lejon palët e interesuara të ndërveprojnë dhe ofrojnë përshtypjet e tyre mbi zgjidhjen e propozuar, duke mundësuar përmirësime të përsëritura bazuar në përvojat e botës reale. Prototipet përdoren për të testuar dhe vlerësuar realizueshmërinë, funksionimin dhe efikasitetin e një zgjidhjeje. Këto prototipe testohen me përfaqësues të komunitetit të targetuar dhe palët e interesuara, duke lejuar kështu përshtypje nga bota reale. Testimi ofron njohuri të vlefshme në realizueshmërinë, pranueshmërinë dhe efikasitetin e zgjidhjeve të propozuara.

***Shembull i një prototipi të zgjidhjes***

Për shembull, marrim në konsideratë një problem lokal të RAP që *lidhet me përmirësimin e mekanizmave të reagimit të qytetarëve për shërbimet publike*. Zgjidhja e propozuar mund të përfshijë zhvillimin e një aplikacioni mobil të lehtë për përdorim që lejon qytetarët të paraqesin përshtypje, të raportojnë probleme dhe të ndjekin statusin e pyetjeve të tyre. Në këtë rast, një prototip mund të ketë formën e:

* **Simulimit (mock-up) Dixhital**: Krijoni një simulim dixhital ose model të interface-it (ndërfaqes) dhe funksionalitetit të aplikacionit mobil të përdoruesit . Kjo mund të përfshijë përmbajtje interaktive që tregon se si përdoruesit do të navigojnë në aplikacion, do të paraqesin përshtypjet e tyre dhe do të pranojnë përditësime.
* **Grafiku (flowchart) i procesit**: Zhvilloni një grafikë (flowchart) vizuale të procesit që definon hapat e procesit me hollësi, si përceptohen përshtypjet e qytetarëve, drejtohen tek departamentet përkatëse dhe zgjidhen. Kjo i ndihmon palët e interesuara të kuptojnë rrjedhën e punës në fund të zgjidhjes së propozuar.
* **Prototip në letër**: Krijoni një prototip që tregon karakteristikat kryesore të aplikacionit mobil. Për shembull, kjo mund të përfshijë ekrane të vizatuara me dorë dhe elemente fizike ku përdoruesit mund të ndërveprojnë, duke ofruar një kështu një eksperiencë reale.
* **Storyboard:** Zhvilloni një sërë panelesh storyboard që përshkruajnë rrugën e përdoruesit duke përdorur aplikacionin mobil. Secili panel paraqet hapa të ndryshëm të ndërveprimit, duke ndihmuar palët e interesuara të vizualizojnë se si do të jetësohet zgjidhja në jetën reale.

Prototipi do t’i prezantohet pastaj palëve të interesuara, përfshirë qytetarët, përfaqësuesit e qeverisjes lokale dhe ekspertët relevante, për testim dhe komente. Kontributi i tyre do të përdoret për të përmirësuar dizajnin, përdorshmërinë dhe funksionalitetin e zgjidhjes para se të kalohet në zhvillimin dhe implementimin në shkallë të plotë. Natyra përsëritëse e prototipit siguron që zgjidhja përfundimtare është e harmonizuar me nevojat e komunitetit dhe adreson në mënyrë efikase çështjen lokale. Projektet lokale të mbështetura përmes WeBER 3.0 OZHQ nuk pritet të implementojnë zgjidhje, por vetëm të paraqesin prototipin.

 **Hapi 6: Vlerëso dhe përmirëso**

* Analizoni përshtypjet e siguruara gjatë fazës së testimit për të identifikuar pikat e forta, dobësitë dhe ku nevojitet përmirësimi.
* Përsërisni dhe përmirësoni zgjidhjet në bazë të njohurive të fituara për të përmirësuar ndikimin e tyre.

Përshtypjet e siguruara gjatë fazës së testimit analizohen me kujdes për të identifikuar pikat e forta, dobësitë dhe zonat për përmirësime në prototipe. Ekipi përmirëson në mënyrë të përsëritur zgjidhjet në bazë të përshtypjeve të siguruara, duke përmirësuar kështu ndikimin e tyre dhe siguruar që ato janë të përshtatshme për nevojat e komunitetit. Prototipi përfundimtar duhet të jetë një version i përmirësuar i prototipit të testuar në hapin e mëparshëm.

 **Hapi 7: Përfshihuni në Avokim dhe Komunikim**

* Përfshihuni në avokim për të rritur ndërgjegjësimin për çështjen dhe për të paraqitur zgjidhjen bazuar në prototip.
* Njoftoni palët e interesuara, dhuruesit dhe publikun më të gjerë rreth zhvillimit të projektit dhe suksesit të treguar.

Ekipi angazhohet në përpjekjet për avokim me qëllim të rritjes së ndërgjegjësimit për çështjen dhe për të promovuar zgjidhjen. Komunikimi i vazhdueshëm me palët e interesuara, donatorët dhe publikun më të gjerë tregon progresin e projektit, historitë e suksesit dhe ndikimin e arritur.

Hapi 7 është i rëndësishëm veçanërisht për iniciativat që nuk kanë siguruar bashkëpunim me autoritetet lokale që nga fillimi.

**Mënyrat për të arritur tek qytetarët:**

* Ftesa përmes kanaleve të PR dhe kanaleve mediatike të qeverive lokale siguron një shikueshmëri më të gjerë.
* Dërgimi i shkresave të drejtpërdrejta që përmbajnë një ftesë duke targetuar grupet specifike demografike siguron një komunikim të personalizuar.
* Bashkëpunimi me partnerë të tjerë si OShC, bizneset, shkollat dhe shoqatat zgjeron shtrirjen dhe sjell perspektiva të ndryshme.
* Shtandet e informacionit të vendosura pranë “vendeve të projektit" e bëjnë të përshtatshme për qytetarët të kenë qasje në informacion dhe të marrin pjesë në diskutime.

## Rezultatet dhe Avantazhet e Pritshme

Implementimi i udhëzimeve me fokus tek qytetarët për zgjidhjen e problemeve lokale të RAP ka potencialin për të sjellë rezultate transformuese që jo vetëm përmirësojnë kushtet e menjëhershme, por edhe kontribuojnë në zhvillimin e qëndrueshëm dhe qeverisjen gjithëpërfshirëse. Duke vendosur qytetarët në qendër të proceseve të vendimmarrjes dhe zgjidhjes së problemeve, komunitetet bëhen më fleksibile, të përfshira dhe të afta për të krijuar të ardhmen e tyre në partneritet me autoritetet lokale dhe organizatat shoqërore.

Duke e prioritizuar angazhimin e qytetarëve, përfshirjen dhe bashkëpunimin, do të kontribuojë në:

* *Përmirësim të Përfshirjes së Qytetarëve*: Përqendrimi në qytetarë inkurajon angazhimin e e qytetarëve dhe përfshirjen aktive në proceset e vendimmarrjes. Në këtë formë, banorët janë më të informuar, të fuqizuar dhe të gatshëm të kontribuojnë me perspektivat dhe idetë e tyre për të adresuar me efikasitet problemin lokal.
* *Zgjidhje të Përshtatshme dhe në Kontekstin Përkatës*: Duke kuptuar nevojat dhe aspiratat e komunitetit nëpërmjet ndërveprimeve empatike, zgjidhjet e gjeneruara janë kontekstualisht relevante dhe të përshtatura për të adresuar sfidat specifike që përballon popullsia lokale.
* *Përmirësim të Ofrimit të Shërbimeve*: Përshtypjet e qytetarëve dhe bashkë-krijimi sigurojnë që shërbimet publike janë të projektuara për të plotësuar më mirë nevojat e përdoruesve. Kjo çon në përmirësimin e shërbimeve të ofruara, përgjegjshmëri më të madhe dhe kënaqshmëri të përgjithshme në raport me shërbimet publike.
* *Llogaridhënie dhe Qeverisje Transparente*: Udhëzimet me fokus tek qytetari promovojnë transparencën dhe llogaridhënien në qeverisje. Duke përfshirë qytetarët në vendimmarrje, autoritetet lokale japin llogari ndaj zgjedhësve të tyre dhe proceset e qeverisjes bëhen më të hapura dhe gjithëpërfshirëse.
* *Zgjidhje Gjithëpërfshirëse dhe të Barabarta*: Udhëzimet sigurojnë që zëri i grupeve të margjinalizuara dhe të prekura të dëgjohet dhe të trajtohet. Kjo çon në zgjidhje më gjithëpërfshirëse dhe të barabarta që adresojnë nevojat e të gjitha grupeve të popullsisë.
* *Rritje e Besimit dhe Kohezionit Shoqëror*: Përfshirja e qytetarëve në krijimin e zgjidhjeve të problemeve ndërton besimin midis qeverisë dhe komunitetit. Kur qytetarët shohin se kontributi i tyre vlerësohet dhe përfshihen në vendimmarrje, atëherë kohesioni shoqëror dhe solidariteti i komunitetit forcohen.
* *Zbatimi Efikas dhe Eficent i Politikave*: Përfshirja e qytetarëve në formulimin dhe zbatimin e politikave rrit shanset për rezultate të suksesshme. Kur qytetarët marrin përsipër zgjidhjet, atëherë zbatimi dhe bashkëpunimin përmirësohet.
* *Inovacion dhe Kreativitet Lokal*: Procesi i bashkë-krijimit stimulon inovacionin dhe kreativitetin lokal. Komunitetet mund të vijnë me qasje të reja që shfrytëzojnë burimet dhe njohuritë vendore për të adresuar sfidat me efikasitet.
* *Rritja e Qëndrueshmërisë*: Iniciativat me fokus tek qytetarët shpesh ndërtojnë qëndrueshmërinë e komunitetit duke adresuar të meta dhe duke promovuar përgjigjet e udhëhequra nga komuniteti ndaj sfidave lokale, si përgatitja për katastrofën dhe adaptimi ndaj ndryshimeve klimatike.
* *Partneritetet e Qëndrueshme të Komunitetit*: Duke punuar në bashkëpunim me OSHC-të dhe qeveritë lokale, udhëzimet e orientuara nga qytetarët vendosin partneritete të qëndrueshme që mund të adresojnë probleme të vazhdueshme dhe të reja.

## Fazat e procedurës

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nr. hapi** | **Veprimet** | **Përshkrimi** | **Kohëzgjatja[[7]](#footnote-7)** | **Prova[[8]](#footnote-8)** |
| 1 | 1. Shtjelloni problemin
2. Krijoni dhe përdorni listën e kontrollit të OZHQ-ve (Objektivat e Zhvillimit të Qëndrueshëm)
 | * Shtjelloni problemin e caktuar lokal duke marrë parasysh sfidat dhe prioritetet e komunitetit siç përshkruhen në aplikimin e projektit.
* Shqyrtoni çështjen përmes listës së kontrollit të OZHQ-ve specifike për projektin, duke u udhëzuar nga shembujt e disponueshëm në aneksin e Udhëzuesit.
 | 2 – 3 javë | * Dokument me shtjellimin e problemit të dorëzuar me e-mail.
* Lista kontrolluese e projektit specifik për projektin që identifikon OZHQ-të dhe objektivat përkatës.
 |
| 2 | 1. Angazhoni akterët kryesor
2. Zhvilloni aktivitete që krijojnë empati
 | * Angazhohuni me akterët kryesorë, duke përfshirë qytetarët, përfaqësuesit e pushtetit lokal, OSHC-të, grupet joformale dhe ekspertët, për të kuptuar perspektivat dhe përvojat e tyre në lidhje me problemin.
* Zhvilloni aktivitete për ndërtimin e empatisë si intervista, fokus grupe dhe takime me komunitetin për të kuptuar perspektivën e nevojave dhe interesave të komunitetit.
 | 4 – 6 javë | * Raporte nga aktivitetet për krijimin e empatisë.
* Listat e pjesëmarrësve.

  |
| 3 | 1. Përcaktoni problemin
 | * Artikuloni qartë përkufizimin ose sfidën e problemit bazuar në njohuritë e mbledhura gjatë fazës së ndërtimit të empatisë.
 | 1 – 2 javë  | * Deklarata e problemit e dorëzuar me e-mail.
 |
| 4 | 1. Lehtësoni sesionet e ideimit
2. Inkurajoni

bashkëpunimin | * Organizoni seminare ideimi dhe sesione të mendimeve që përfshijnë palët e interesuara për të gjeneruar një sërë zgjidhjesh të mundshme.
* Nxisin bashkëpunim dhe bashkë-krijim për të hartuar qasje inovative që adresojnë shkaqet themelore të problemit të identifikuar.
 | 2 – 4 javë | * Raporte nga seminaret e ideimit.
* Listat e pjesëmarrësve.
 |
| 5 | 1. Zhvilloni prototipe
2. Test me komunitetin dhe palët e interesuara
 | * Krijoni prototipa ose versione të zvogëluara të zgjidhjeve të propozuara për të vlerësuar fizibilitetin dhe efektivitetin e tyre.
* Testoni këto prototipe me përfaqësuesit e komunitetit dhe palët e interesuara, duke mbledhur reagime për të përmirësuar zgjidhjet.
 | 4 – 6 javë  | * Prototipi i zgjidhjes i dokumentuar ose i dorëzuar me e-mail (në varësi të formës së prototipit).
* Raport mbi fazën e testimit.
 |
| 6 | 1. Analizoni
2. Përsërisni dhe përmirësoni zgjidhjet
 | * Analizoni reagimet e marra gjatë testimit për të identifikuar pikat e forta, dobësitë dhe fushat për përmirësim.
* Përmirësoni në mënyrë të përsëritur zgjidhjet bazuar në njohuritë e fituara për të maksimizuar ndikimin e tyre.
 | 3 – 4 javë  | * Prototipi i zgjidhjes përfundimtare i dokumentuar ose i dorëzuar me e-mail (në varësi të formës së prototipit).
 |
| 7 | 1. Angazhohuni në avokim
2. Komunikoni progresin dhe suksesin
 | * Angazhohuni në përpjekjet e avokimit për të rritur ndërgjegjësimin për këtë çështje dhe për të paraqitur zgjidhjen bazuar në prototipin.
* Komunikoni progresin e projektit dhe historitë e suksesit me palët e interesuara, donatorët dhe publikun e gjerë, duke theksuar rezultatet pozitive të arritura.
 | 2 – 3 javë  | * Raporte nga ngjarjet e avokimit.
* Shtypi
 |

1. Qendra për Politikë Evropiane - CEP (Serbi) – Koordinues të projektit; Instituti për Demokraci dhe Ndërmjetësim (Shqipëri); Iniciativa për Politika të Jashtme BH (Bosnje dhe Hercegovinë); Grupi për Studime Juridike dhe Politike (Kosovë); Instituti Alternativa (Mali i Zi); Instituti për Politikë Evropiane (Maqedoni e Veriut). [↑](#footnote-ref-1)
2. WeBER (2015 – 2018) dhe WeBER 2.0 (2019 – 2023) projekte të financuara kryesisht nga BE-ja dhe projekti WeBER Plus (2023 – 2024) i financuar nga SMART Balkans dhe Ministria e Punëve të Jashtme Norvegjeze. Më shumë informacion rreth WeBER gjeni në: [www.par-monitor.org](http://www.par-monitor.org). [↑](#footnote-ref-2)
3. SIGMA (Mbështetje për Përmirësim në Qeverisje dhe Menaxhim) është një nismë e përbashkët e OECD dhe Bashkimit Evropian. Objektivi i tij kryesor është të forcojë themelet për përmirësimin e qeverisjes publike dhe në këtë mënyrë të mbështesë zhvillimin socio-ekonomik përmes ndërtimit të kapaciteteve të sektorit publik, përmirësimit të qeverisjes horizontale dhe përmirësimit të hartimit dhe zbatimit të reformave të administratës publike, duke përfshirë prioritizimin e duhur, renditjen dhe buxhetimin e duhur. [↑](#footnote-ref-3)
4. Më shumë informacion gjeni këtu: <https://www.kdz.eu/de/sdg-kommunalcheck> [↑](#footnote-ref-4)
5. Shembujt do të jenë të disponueshëm në shtojcën e versionit përfundimtar të dokumentit të Udhëzimeve për Zgjidhjen e Problemeve të Qytetarëve nëpërmjet RAP. [↑](#footnote-ref-5)
6. Hapi 5 duhet të përfshijë organizimin e një eventi lokal të Forumit të PAR-it për të testuar prototipin e zgjidhjes dhe për të marrë komente nga palët e interesuara për përmirësimin e zgjidhjes. Organizimi i Forumit të PAR-it lokal është parashikuar edhe Thirrja për Propozime për Projekt të Fondit të Vogël të WeBER 3.0. [↑](#footnote-ref-6)
7. Ju lutemi vini re se kohëzgjatja e dhënë për çdo hap është e përafërt dhe mund të ndryshojë në bazë të kontekstit specifik, shkallës së projektit dhe burimeve të disponueshme. Vlerësimi i përafërt për zbatimin e kornizës është 6 – 7 muaj, megjithatë, **ky është një vlerësim i përgjithshëm dhe koha aktuale e kërkuar mund të jetë më e gjatë ose më e shkurtër bazuar në rrethanat dhe sfidat specifike të projektit.** [↑](#footnote-ref-7)
8. **Dëshmia për secilin hap të zbatuar duhet të dorëzohet nga organizata lokale te ofruesi i grantit. Ky dokumentacion është thelbësor për të treguar në mënyrë transparente progresin e projektit.** [↑](#footnote-ref-8)