Activity 1.3.2 -Development of a comprehensive Youth-friendly services guide

Subject	Comprehensive Guide on Youth-Friendly Services in Albanian
Identification Number	EC-NEAR/TIA/2024/EA-RP/0084
Date	various
Venue	Project Office, NYA Tirana, Albania
Activity code	1.3.2 – Draft Guide
Authors	KE-2 Bernard Zeneli Sr NKE Youth Policy Anisa Seferaj
Revised by	KE-1 Cleofe MC Guardigli

"UDHËZUESI GJITHËPËRFSHIRËS PËR SHËRBIMET MIQËSORE PËR TË RINJTË NË SHQIPËRI

KUADËR PRAKTIK PËR PROJEKTIMIN, OFRIMIN, MONITORIMIN DHE PËRMIRËSIMIN E SHËRBIMEVE MIQËSORE PËR TË RINJTË"

SHTATOR 2026

Përmbajtja:

I. KUPTIMI I SHËRBIMEVE MIQËSORE PËR TË RINJTË 5

I.1 Hyrje 5

I.2. Qëllimi i udhëzuesit 7

I.3. Objektivat e Udhëzuesit 7

I.4. Audienca e synuar 8

I.5. Si të përdoret ky Udhëzues 9

II. KUADRI KONCEPTUAL DHE POLITIK 10

II.1. Hyrje në Shërbimet Miqësore për të Rinjtë 10

II.2. Legjislacioni shqiptar dhe Shërbimet Miqësore për të Rinjtë 12

II.3. Rëndësia e shërbimeve miqësore për të rinjtë për Shqipërinë 14

III. PARIMET THEMELORE TË OFRIMIT TË SHËRBIMEVE MIQËSORE PËR TË RINJ 16

III.1. Qasshmëria 16

III.2. Pranueshmëria 17

III.3. Përshtatshmëria 18

III.4. Cilësia 19

III.5. Pjesëmarrja 20

IV. SHËRBIMET MIQËSORE PËR TË RINJTË NË PRAKTIKËN INSTITUCIONALE 22

IV.1. Angazhimi Institucional dhe Politikat 22

A. Zhvillimi i politikave të brendshme për Shërbimet Miqësore për të Rinjtë 22

B. Alokimi i burimeve njerëzore dhe financiare 23

B.1. Burimet njerëzore 24

B.2. Ngritja e kapaciteteve të stafit 24

B.3. Burimet financiare 26

IV.2. Krijimi i mekanizmave të koordinimit ndërinstitucional 28

IV.2.1. Mekanizmi qendror i koordinimit 28

IV.2.2. Mekanizmi vendor i koordinimit për shërbime miqësore për të rinjtë 31

A. Harta e Shërbimeve Vendore Miqësore për të rinjtë 32

B. Kryerja e një vlerësimi të nevojave lokale për Shërbime Miqësore për të Rinjtë ..32

C. Zhvillimi i një plani veprimi vendor/institucional për zbatimin e shërbimeve miqësore për të rinjtë. ..33

D. Zbatimi, monitorimi dhe rishikimi ..34

V. SISTEMI I SHËRBIMEVE DHE MODELET E OFRIMIT ..35

V.1.Hapësira të dedikuara për të rinjtë ..35

V.2. Sistemet e Referimit, vendosja e rrugëve të qarta dhe efikase të referimit ..38

V.3. Platformat dhe Mjetet Digjitale për Shërbimet Miqësore për të Rinjtë..40

V.4. Gjuha miqësore për të rinjtë ..42

V.5. Shtrirja e synuar dhe angazhimi në komunitet ..43

V.6. Komunikimi digjital dhe angazhimi ..46

V.7. Monitorimi, Vlerësimi dhe Marrja e mendimeve ..47

MEKANIZMAT PRAKTIKË TË ZBATIMIT TË UDHËZUESIT..50

Aneksi nr. 1 "Matrica e zbatimit dhe kontrollit të parimeve për ofrimin e Shërbimeve Miqësore për të rinjtë nga ofruesit e shërbimeve"..51

Aneksi nr. 2 "Krijimi i mekanizmave të koordinimit për ofrimin e shërbimeve miqësore për të rinjtë" ..54

Aneksi nr. 3 "Vlerësimi i mekanizmave për ofrimin e Shërbimeve Miqësore për të rinjtë"..55

Aneksi nr. 4 "Korniza e Vlerësimit të Nevojave në nivel vendor" ..58

Aneksi nr. 5 "Plan Veprimi për Zbatimin e Shërbimeve Miqësore për të Rinjtë" ..59

Aneksi nr. 6 "Pyetësori i vlerësimit për hapësira të dedikuara për të rinjtë" ..60

Aneksi nr. 7 "Procesi i referimit në Shërbimet Miqësore për të Rinjtë"..62

Aneksi nr. 8 "Nga komunikimi tradicional tek komunikimi i Shërbimeve Miqësore për të rinjtë"..63

Aneksi nr. 9 "Korniza e Monitorimit dhe Vlerësimit të Shërbimeve Miqësore për të Rinjtë"..66

Kuadri ligjor dhe strategjik i ndarë në tematika: ..67

Lista e shkurtimeve:

INSTAT - Instituti i Statistikave të Shqipërisë;

SKR 2022-2029 - Strategjia Kombëtare e Rinisë 2022–2029;

NEET - Të rinj që nuk janë në punësim, arsimim apo formim profesional;

Udhëzues - "Udhëzuesi gjithëpërfshirës për Shërbimet Miqësore për të Rinjtë në Shqipëri - Kuadër praktik për projektimin, ofrimin, monitorimin dhe përmirësimin e shërbimeve miqësore për të rinjtë";

NjVV - Njësitë e vetëqeverisjes vendore;

OR - Organizatat rinore;

OPR - Organizatat për të rinjtë;

GJF - Grupet joformale;

OBSH - Organizata Botërore e Shëndetësisë;

ShMR - Shërbime miqësore për të rinjtë;

BE - Bashkimi Evropian;

Strategjia e BE - Strategjia e BE për të rinjtë 2019-2027;

EYGs - European Youth Goals (Objektivat Evropiane të të Rinjve);

JPAFP - të rinjtë jo në punësim, arsim ose formim profesional;

VKM - Vendimi i Këshillit të Ministrave;

SNRAP 2025-2030 - Strategjia Ndërsektoriale e Reformës së Administratës Publike 2025-2030;

SNDQV 2023-2030 - Strategjia Ndërsektoriale për Decentralizimin dhe Qeverisjen Vendore 2023-2030;

KKR - Këshilli Kombëtar i Rinisë;

KVR - Këshillat Vendorë të Rinisë;

AKR - Agjencia Kombëtare e Rinisë;

MVShMR - Mekanizmi Vendor për Shërbimet Miqësore për të Rinjtë;

ASPA - Shkolla Shqiptare e Administratës Publike;

TALGA - Akademia e Trajnimit të Njësive të Vetëqeverisjes Vendore në Shqipëri;

VNT - Vlerësimi i Nevojave të Trajnimit;

PT - Plani i Trajnimeve;

Harta - Harta e Shërbimeve Vendore Miqësore për të rinjtë;

PVZ ShMR - Plan Veprimi për Zbatimin e ShMR.

I. KUPTIMI I SHËRBIMEVE MIQËSORE PËR TË RINJTË

I.1 Hyrje

Viti 2019 shënoi një zhvillim të rëndësishëm në konsolidimin e kuadrit ligjor për rininë në Shqipëri, me miratimin e ligjit nr. 75/2019 "Për rininë", (i ndryshuar). Ligji përbën bazën kryesore ligjore për garantimin dhe promovimin e të drejtave të të rinjve, krijimin e kushteve për aktivizimin, pjesëmarrjen dhe mbështetjen e tyre, si dhe përcaktimin e roleve dhe përgjegjësive të institucioneve në nivel qendror dhe vendor. Ai parashikon gjithashtu mekanizma bashkëpunimi ndërmjet institucioneve publike dhe organizatave që veprojnë në fushën e rinisë. Në këtë kuadër, ligji krijon bazën institucionale për zhvillimin dhe ofrimin e politikave, programeve dhe shërbimeve që u përgjigjen nevojave dhe të drejtave të të rinjve.

Sipas kuadrit ligjor shqiptar, të rinjtë përfshijnë personat e moshës 15–29 vjeç. Të dhënat e Censit të Popullsisë dhe Banesave 2023[1] të Institutit të Statistikave të Shqipërisë (INSTAT) tregojnë se kjo grupmoshë përbënte rreth 430.3 mijë persona në Shqipëri, duke përfaqësuar një pjesë të rëndësishme të popullsisë së vendit. Të dhënat e INSTAT ndër vite tregojnë një rënie të numrit dhe të peshës së të rinjve në popullsinë e Shqipërisë, si pasojë e ndërveprimit të faktorëve të tillë si emigracioni, rënia e lindshmërisë dhe plakja progresive e popullsisë. Këto zhvillime po ndikojnë në strukturën demografike të vendit dhe krijojnë nevojën për politika rinore më të përshtatura me realitetin dhe nevojat në ndryshim të të rinjve.

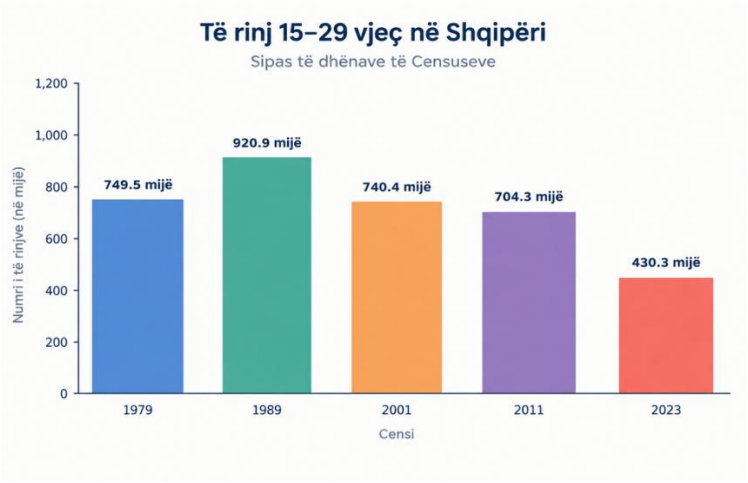


Figura nr. 1 Analizë krahasuese e të dhënave tw Censusve në Shqipëri mbi numrin e të rinjve

Në këtë kuadër, politikat rinore përfaqësojnë veprimtarinë e qëndrueshme dhe gjithëpërfshirëse të institucioneve qendrore dhe vendore, e orientuar drejt krijimit të kushteve për zhvillimin personal të të rinjve dhe pjesëmarrjen e tyre në jetën publike, sociale, ekonomike dhe kulturore. Ato

[1] INSTAT (2024). Censi i Popullsisë dhe Banesave në Shqipëri 2023 – Rezultatet Kryesore.

përfshijnë fusha të ndërlidhura, si arsimi, punësimi, mirëqenia sociale, shëndetësia, mjedisi, transporti dhe pjesëmarrja në vendimmarrje.

Shërbimet publike janë mekanizmi përmes të cilit politikat rinore përkthehen në mbështetje konkrete për të rinjtë. Për këtë arsye, efektiviteti i politikave rinore varet në mënyrë të rëndësishme nga aftësia e institucioneve për të ofruar shërbime të aksesueshme, gjithëpërfshirëse, të përshtatshme, cilësore dhe të ndërtuara në përputhje me nevojat dhe përvojën e të rinjve.

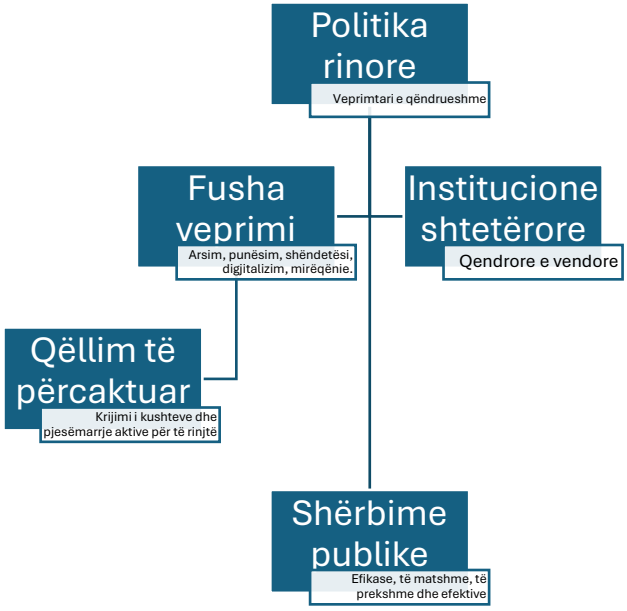


Figura nr. 2 Organizimi i politikave rinore

Shqipëria ka konsoliduar kuadrin e politikave rinore, të udhëhequr nga ligji nr. 75/2019 "Për rininë" (i ndryshuar) dhe Strategjia Kombëtare e Rinisë 2022–2029 (SKR 2022–2029). Në këtë kuadër janë zhvilluar politika dhe ndërhyrje që lidhen me arsimin, punësimin, mbrojtjen sociale, shëndetësinë, digjitalizimin, pjesëmarrjen dhe gjithëpërfshirjen e të rinjve. Megjithatë, të rinjtë në Shqipëri vijojnë të përballen me një sërë sfidash, ndër të cilat emigrimi dhe lëvizjet demografike; pjesëmarrja e ulët në tregun e punës; niveli i ulët i besimit ndaj institucioneve publike; numri i konsiderueshëm i të rinjve NEET (në punësim, arsimim ose formim profesional); pabarazitë territoriale, të lidhura edhe me kapacitetet dhe nivelin e zhvillimit të bashkive; nevoja për aftësi të reja dhe të përshtatura me ndryshimet e tregut të punës; nevoja për shërbime më të integruara dhe më të aksesueshme; si dhe nevoja për përfshirje më të madhe dhe më të strukturuar të të rinjve në proceset vendimmarrëse.

Në këtë kontekst, shërbimet publike dhe shërbimet rinore përbëjnë një nga mekanizmat kryesorë përmes të cilëve politikat rinore përkthehen në mbështetje konkrete për të rinjtë. Shërbimet duhet të jenë të organizuara në mënyrë që të rinjtë të mund të gjejnë informacionin që u nevojitet, të kenë akses në mbështetje dhe mundësi, të zhvillojnë aftësitë e tyre dhe të marrin pjesë në mënyrë më aktive në jetën shoqërore. Kjo kërkon jo vetëm shërbime të disponueshme, por edhe shërbime që

janë të kuptueshme, të aksesueshme, të përshtatshme për grupmosha dhe situata të ndryshme dhe që marrin në konsideratë përvojën e vetë të rinjve. Pikërisht në këtë drejtim merr rëndësi qasja ndaj Shërbimeve Miqësore për të Rinjtë (ShMR).

I.2. Qëllimi i udhëzuesit

"Udhëzuesi gjithëpërfshirës për Shërbimet Miqësore për të Rinjtë në Shqipëri – Kuadër praktik për projektimin, ofrimin, monitorimin dhe përmirësimin e shërbimeve miqësore për të rinjtë" (Udhëzuesi) është hartuar si një instrument praktik për institucionet publike dhe ofruesit e tjerë të shërbimeve, për vlerësimin, përshtatjen, përmirësimin dhe, kur është e nevojshme, projektimin e ShMR. Ai synon t'i mbështesë këta aktorë në vlerësimin e shërbimeve ekzistuese, identifikimin e nevojave për përmirësim dhe përshtatjen ose projektimin e shërbimeve të reja, kur kjo është e nevojshme. Udhëzuesi propozon një kuadër të përbashkët parimesh, standardesh dhe praktikash për planifikimin, projektimin, organizimin, ofrimin, aksesin, monitorimin dhe përmirësimin e shërbimeve, duke e vendosur të riun në qendër të procesit.

Qasja e Udhëzuesit synon të mbështesë kalimin nga një model i orientuar kryesisht drejt ekzistencës dhe ofrimit formal të shërbimit, në një model të orientuar drejt nevojave, të drejtave, përvojës dhe mirëqenies së të rinjve. Në këtë kuptim, një ShMR nuk përcaktohet vetëm nga fakti se shërbimi ekziston, por edhe nga mënyra se si ai planifikohet, sa i aksesueshëm dhe gjithëpërfshirës është, sa i sigurt dhe konfidencial është, sa i kuptueshëm dhe i përshtatshëm është për të rinjtë, si respekton dinjitetin dhe të drejtat e tyre, çfarë rezultatesh prodhon dhe në çfarë mase merr në konsideratë zërin, nevojat dhe përvojën e vetë të rinjve.

Udhëzuesi nuk synon të krijojë një strukturë të re institucionale dhe as të zëvendësojë kuadrin ekzistues ligjor, strategjik apo institucional. Vlera e tij qëndron në plotësimin e këtij kuadri me një instrument të orientuar drejt zbatimit praktik. Ai i ndihmon institucionet dhe ofruesit e shërbimeve të analizojnë në mënyrë të strukturuar se çfarë duhet të përmirësohet, për kë, pse, si, kur dhe me çfarë rezultati. Në këtë mënyrë, Udhëzuesi krijon një lidhje të drejtpërdrejtë ndërmjet politikave dhe zbatimit të tyre në praktikë. Procesi nis me identifikimin e nevojave dhe vlerësimin e shërbimit, vijon me përshtatjen ose projektimin e tij, organizimin dhe ofrimin, dhe përfshin monitorimin, marrjen në konsideratë të mendimeve dhe përvojës së të rinjve dhe përmirësimin e vazhdueshëm.

I.3. Objektivat e Udhëzuesit

Objektivi i përgjithshëm i Udhëzuesit është të mbështesë krijimin dhe konsolidimin e një qasjeje të përbashkët, të orientuar drejt të rinjve dhe të bazuar në të drejtat e tyre, për planifikimin, projektimin, ofrimin, monitorimin dhe përmirësimin e shërbimeve miqësore për të rinjtë. Kjo qasje synon të sigurojë që shërbimet të jenë të disponueshme dhe të aksesueshme, gjithëpërfshirëse dhe të sigurta, të përshtatshme me nevojat e të rinjve, të koordinuara dhe të orientuara drejt rezultateve, duke garantuar respektimin e të drejtave, dinjitetit dhe zërit të të rinjve.

Objektivat specifike të Udhëzuesit synojnë të: vendosin një kuadër të përbashkët për ShMR, duke përcaktuar parimet, standardet dhe elementet kryesore; mbështesin identifikimin dhe reduktimin e pengesave në akses, duke marrë në konsideratë pengesat fizike, financiare, informative, digjitale, kohore, territoriale dhe sociale; forcojë koordinimin ndërinstitucional dhe mekanizmat e referimit, për të mundësuar një përgjigje më të integruar ndaj nevojave të të rinjve dhe për të reduktuar fragmentimin e shërbimeve dhe gjithashtu të forcojë kapacitetet e stafit dhe ofruesve të shërbimeve, përmes përcaktimit të kompetencave, nevojave për trajnim dhe praktikave të përshtatshme për ofrimin e ShMR.

I.4. Audienca e synuar

Udhëzuesi është konceptuar si një instrument praktik për aktorët që kontribuojnë në hartimin, planifikimin, financimin, projektimin, ofrimin, koordinimin, monitorimin dhe vlerësimin e shërbimeve për të rinjtë. Ai u drejtohet aktorëve të ndryshëm në varësi të rolit dhe përgjegjësive që ata kanë në ciklin e politikave dhe ShMR, duke krijuar një kuadër të përbashkët për të kuptuar, zhvilluar dhe përmirësuar ShMR. Në këtë kuadër, Udhëzuesi u shërben:

- Institucioneve shtetërore qendrore dhe njësive të vetëqeverisjes vendore (NjVV), të cilat kanë përgjegjësi në hartimin dhe zbatimin e politikave, planifikimin, financimin, koordinimin dhe monitorimin e shërbimeve për të rinjtë. Për këta aktorë, Udhëzuesi ofron një bazë të përbashkët për integrimin e parimeve dhe standardeve të ShMR në politikat, planet, programet dhe mekanizmat e ofrimit të shërbimeve.
- Strukturave publike dhe ofruesve të shërbimeve, të cilët janë përgjegjës për projektimin, organizimin dhe ofrimin e drejtpërdrejtë të shërbimeve. Për ta, Udhëzuesi shërben si një instrument për të vlerësuar shërbimet ekzistuese, për të identifikuar pengesat dhe nevojat për përmirësim, si dhe për të përshtatur ose zhvilluar shërbime që janë më të aksesueshme, gjithëpërfshirëse, të sigurta, të përshtatshme dhe të orientuara drejt rezultateve për të rinjtë.
- Organizatat e shoqërisë civile, veçanërisht organizatat rinore (OR), organizatat për të rinjtë (OPR) dhe grupet joformale (GJF), të cilat kontribuojnë në identifikimin e nevojave, mobilizimin dhe informimin e të rinjve, ofrimin e shërbimeve, ndërmjetësimin dhe referimin, si dhe në monitorimin dhe advokimin për përmirësimin e shërbimeve. Udhëzuesi synon të krijojë një referencë të përbashkët edhe për këta aktorë, duke lehtësuar bashkëpunimin ndërmjet ofruesve publikë dhe jopublikë.
- Partnerët ndërkombëtarë dhe donatorët që mbështesin zhvillimin e politikave, programeve dhe shërbimeve për të rinjtë në Shqipëri. Udhëzuesi mund të shërbejë për orientimin e mbështetjes teknike dhe financiare drejt ndërhyrjeve që përputhen me parimet dhe standardet e ShMR dhe që synojnë qëndrueshmëri, cilësi dhe rezultate të matshme.
- Të rinjtë dhe strukturat e tyre përfaqësuese, të cilët janë përdoruesit dhe njëkohësisht kontribues të rëndësishëm në zhvillimin dhe përmirësimin e ShMR. Përfshirja e tyre mund të realizohet përmes konsultimit, mekanizmave të marrjes së mendimeve, strukturave rinore, proceseve të bashkëprojektimit dhe formave të tjera të pjesëmarrjes, në varësi të natyrës së shërbimit.

I.5. Si të përdoret ky Udhëzues

Udhëzuesi është konceptuar si instrument pune dhe jo vetëm si dokument referues, për t'i mbështetur aktorët në vlerësimin dhe përmirësimin e shërbimeve ekzistuese, si dhe në projektimin dhe zhvillimin e ShMR.

Udhëzuesi mund të përdoret gjatë fazave të ndryshme të ciklit të shërbimit: për identifikimin e nevojave dhe pengesave me të cilat përballen të rinjtë; vlerësimin e aksesueshmërisë, cilësisë dhe gjithëpërfshirjes së shërbimeve; bashkëprojektimin e zgjidhjeve me të rinjtë dhe aktorët përkatës; forcimin e mekanizmave të pjesëmarrjes dhe të marrjes së mendimit të të rinjve; si dhe planifikimin, zbatimin dhe monitorimin e masave për përmirësimin e shërbimeve.

Në praktikë, ky proces mund të organizohet si një cikël i thjeshtë: identifikimi i nevojës; vlerësimi i shërbimit dhe pengesave; përshtatja ose projektimi i zgjidhjes; zbatimi; marrja e mendimit të të rinjve dhe monitorimi; analiza e rezultateve; përmirësimi dhe rishikimi. Ky cikël mund të përsëritet sipas nevojës dhe të përshtatet me natyrën, madhësinë dhe kapacitetet e ofruesit.

Në këtë kuptim, Udhëzuesi nuk përcakton një proces të vetëm dhe të pandryshueshëm. Mjetet dhe instrumentet e tij mund të përdoren në mënyrë të përshtatur, në varësi të llojit të shërbimit, institucionit ose ofruesit, grupit të të rinjve dhe qëllimit të ndërhyrjes. Ato mund të përdoren veçmas ose të kombinohen, sipas nevojës, pa zëvendësuar kuadrin ligjor, procedurat administrative apo instrumentet e planifikimit dhe monitorimit që zbatohen nga institucioni.

II. KUADRI KONCEPTUAL DHE POLITIK

II.1. Hyrje në Shërbimet Miqësore për të Rinjtë

Koncepti i ShMR është zhvilluar fillimisht në sektorin e shëndetësisë, veçanërisht në kuadër të standardeve të Organizatës Botërore të Shëndetësisë (OBSH)[2] për shërbimet shëndetësore cilësore për adoleshentët. Standardet e OBSH vendosin në qendër të cilësisë së shërbimit aksesin dhe barazinë, kompetencat e ofruesve, karakteristikat e mjedisit të shërbimit, cilësinë, përdorimin e të dhënave për përmirësim dhe pjesëmarrjen e adoleshentëve. Versioni i përditësuar i standardeve i vitit 2025 vijon të mbështetet në një qasje të bazuar në të drejta, mosdiskriminim, kompetencë, mjedise mbështetëse, angazhim të adoleshentëve dhe përmirësim të cilësisë të bazuar në të dhëna.

Duke u mbështetur në këto parime dhe duke i përshtatur ato përtej sektorit shëndetësor, në kuadër të këtij Udhëzuesi, ShMR kuptohen si shërbime të planifikuara, projektuara dhe ofruara në mënyrë të tillë që t'u përgjigjen nevojave, të drejtave, karakteristikave dhe pritshmërive të të rinjve dhe t'u mundësojnë atyre t'i gjejnë, t'i aksesojnë, t'i përdorin dhe të përfitojnë prej tyre në mënyrë të barabartë, të sigurt, të respektueshme, të përshtatshme dhe cilësore. ShMR nuk përbëjnë një kategori të veçantë ose paralele shërbimesh. Ato përfaqësojnë një qasje për projektimin, organizimin, ofrimin, aksesimin, monitorimin dhe përmirësimin e shërbimeve ekzistuese dhe të reja, në mënyrë që ato t'u përgjigjen më mirë nevojave, të drejtave, karakteristikave dhe përvojës së të rinjve.

Miqësor ndaj të rinjve nuk është thjesht një shërbim që është i disponueshëm për të rinjtë. Një shërbim bëhet miqësor kur mënyra e organizimit dhe ofrimit të tij merr në konsideratë mënyrën se si të rinjtë jetojnë, informohen, komunikojnë, marrin vendime dhe ndërveprojnë me institucionet dhe ofruesit e shërbimeve. Kjo kërkon identifikimin dhe reduktimin e pengesave që kufizojnë aksesin dhe përdorimin efektiv të shërbimit, si dhe krijimin e mekanizmave përmes të cilëve të rinjtë mund të shprehin nevojat, përvojat dhe vlerësimet e tyre. Në këtë kuptim, ShMR përfaqësojnë një kalim nga një qasje e orientuar kryesisht nga ofruesi i shërbimit drejt një qasjeje të orientuar nga i riu si përdorues, pjesëmarrës, bashkëhartues dhe vlerësues i shërbimit. Kjo qasje nuk synon të zëvendësojë standardet ekzistuese të ofrimit të shërbimeve, por t'i plotësojë dhe t'i konkretizojë ato nga perspektiva e të rinjve.

Kjo qasje është në përputhje edhe me kuadrin evropian të politikave rinore. Strategjia e Bashkimit Evropian për të Rinjtë 2019–2027 (Strategjia e BE)[3] vendos pjesëmarrjen, angazhimin social dhe qytetar dhe fuqizimin e të rinjve në qendër të bashkëpunimit evropian për politikat rinore. Strategjia organizohet rreth tre fushave të veprimit: Engage, Connect dhe Empower, ndërsa zbatimi kërkon një qasje të koordinuar dhe ndërsektoriale. Në këtë kuadër janë zhvilluar edhe 11 European Youth Goals (EYGs)[4], të cilat identifikojnë fusha dhe sfida që ndikojnë në jetën e të rinjve dhe synojnë të orientojnë politikat dhe programet rinore. Ato e trajtojnë rininë si një grup

[2] Standardet e OBSH
[3] Strategjia e BE për të rinjtë 2019-2027";
[4] European Youth Goals

heterogjen dhe theksojnë nevojën që të rinjtë të kenë mundësi të marrin pjesë në mënyrë aktive në vendimet dhe politikat që ndikojnë në jetën e tyre.

Kuadri evropian i politikave rinore thekson rëndësinë e informacionit të aksesueshëm dhe të përshtatur për të rinjtë, shërbimeve cilësore dhe të orientuara drejt nevojave të tyre, si dhe krijimit të hapësirave fizike dhe virtuale që janë të sigurta, mikpritëse dhe të aksesueshme. Një element i rëndësishëm i kësaj qasjeje është pjesëmarrja e të rinjve në përcaktimin, zhvillimin dhe përmirësimin e shërbimeve që ndikojnë në jetën e tyre. Nisur nga orientimet e OBSH dhe BE, ShMR mbështeten në pesë parime themelore: **qasshmëria, pranueshmëria, përshtatshmëria, cilësia dhe pjesëmarrja**. Këto parime janë të ndërlidhura dhe duhet të zbatohen së bashku.

- **Qasshmëria -** Një shërbim është i qasshëm kur të rinjtë mund ta gjejnë, kuptojnë, arrijnë dhe përdorin atë pa pengesa të panevojshme. Qasshmëria përfshin dimensionet fizike, territoriale, ekonomike, digjitale dhe informative, si dhe procedura të thjeshta, orare të përshtatshme dhe mundësi të barabarta për të rinjtë me aftësi të kufizuara dhe për të rinjtë që përballen me pengesa ose rrezik për përjashtim.
- **Pranueshmëria -** Një shërbim është i pranueshëm kur të rinjtë ndihen të mirëpritur, të sigurt dhe të respektuar dhe kanë besim për ta përdorur atë. Kjo kërkon komunikim të qartë dhe jo-gjykues, mosdiskriminim, respektimin e privatësisë dhe konfidencialitetit, komunikim të përshtatur për të rinjtë dhe një mjedis fizik ose virtual të sigurt dhe mikpritës. Pranueshmëria lidhet drejtpërdrejt me përvojën e të riut gjatë ndërveprimit me shërbimin dhe ofruesin e tij.
- **Përshtatshmëria -** Një shërbim është i përshtatshëm kur i përgjigjet nevojave reale dhe të ndryshme të të rinjve, dhe jo vetëm ofertës së përcaktuar nga institucioni ose ofruesi. Në projektimin dhe ofrimin e tij duhet të merren në konsideratë mosha dhe faza e jetës, situata sociale dhe ekonomike, gjinia, aftësia e kufizuar, vendbanimi, arsimi dhe aftësitë, statusi i punësimit, si dhe situatat e cënueshmërisë dhe pengesat që mund të ndikojnë në përdorimin e shërbimit.
- **Cilësia -** Një shërbim cilësor ofrohet në mënyrë profesionale, të qëndrueshme, efektive dhe të orientuar drejt rezultateve për të rinjtë. Kjo kërkon staf me kompetencat e nevojshme, procedura dhe standarde të qarta, informacion të saktë dhe të përditësuar, kohë të arsyeshme përgjigjeje, mekanizma funksionalë referimi dhe koordinimi, si dhe sisteme për monitorimin, vlerësimin, marrjen e ankesave dhe mendimeve dhe përdorimin e tyre për përmirësim.
- **Pjesëmarrja -** Të rinjtë nuk duhet të trajtohen vetëm si përdorues të shërbimeve, por si aktorë që kontribuojnë në përcaktimin dhe përmirësimin e tyre. Pjesëmarrja duhet të jetë e strukturuar, kuptimplotë dhe e vazhdueshme dhe mund të përfshijë identifikimin e nevojave, konsultimin, bashkëhartimin, testimin, ofrimin, marrjen e mendimeve, vlerësimin dhe përmirësimin e shërbimit. Pjesëmarrja nuk përfundon me konsultimin; ajo kërkon që kontributi i të rinjve të merret në konsideratë dhe të ndikojë, kur është e përshtatshme, në vendimet dhe ndryshimet që lidhen me shërbimin.

Pesë dimensionet përbëjnë kornizën themelore të vlerësimit të ShMR. Elementet e tjera të trajtuara në këtë Udhëzues, si informacioni dhe komunikimi, përfshirja, aksesi digjital, orientimi dhe referimi, mekanizmat e marrjes së mendimit, shtrirja e synuar, monitorimi dhe qëndrueshmëria, nuk përbëjnë dimensione të veçanta, por fusha përmes të cilave pesë dimensionet konkretizohen dhe zbatohen në praktikë.

Në këtë mënyrë, korniza siguron një lidhje të drejtpërdrejtë ndërmjet parimeve, mënyrës së ofrimit të shërbimit dhe instrumenteve të vlerësimit dhe përmirësimit.

II.2. Legjislacioni shqiptar dhe Shërbimet Miqësore për të Rinjtë

ShMR përfaqësojnë një mekanizëm përmes të cilit politikat rinore përkthehen në mbështetje dhe shërbime konkrete, të orientuara nga nevojat dhe të drejtat e të rinjve. Në Shqipëri, parimet që qëndrojnë në themel të kësaj qasjeje janë të mbështetura në kuadrin ekzistues ligjor dhe strategjik për rininë, si dhe në kuadrin më të gjerë të reformës së shërbimeve publike.

Ligji nr. 75/2019 "Për rininë" (i ndryshuar), përcakton një sërë parimesh që janë drejtpërdrejt të lidhura me konceptin e ShMR, ndër të cilat mundësitë e barabarta dhe pjesëmarrja, subsidiariteti dhe gjithëpërfshirja. Këto parime kërkojnë, ndër të tjera, garantimin e pjesëmarrjes së të rinjve në proceset politikbërëse dhe vendimmarrëse, marrjen e vendimeve sa më pranë të rinjve dhe sigurimin e pjesëmarrjes efektive dhe të barabartë të të rinjve që përballen me pengesa në aksesin në shërbime dhe burime. Kuadri ligjor i kushton vëmendje të veçantë edhe të rinjve nga grupet e margjinalizuara, të rinjve me nevoja të veçanta dhe të rinjve që nuk janë në punësim, arsim ose formim profesional (JPAFP/NEET).

Këto parime janë reflektuar edhe në Strategjinë Kombëtare të Rinisë 2022–2029 (SKR 2022-2029), e cila e trajton rininë në mënyrë ndërsektoriale dhe e lidh zhvillimin e të rinjve me pjesëmarrjen, fuqizimin, arsimin dhe aftësitë, punësimin, mirëqenien, shëndetin, sigurinë dhe përfshirjen. Strategjia parashikon gjithashtu politika të koordinuara dhe të bazuara në analiza dhe i kushton vëmendje të veçantë të rinjve që përballen me më shumë pengesa. Në zbatimin e saj janë parashikuar edhe masa që lidhen drejtpërdrejt me përcaktimin e standardeve për shërbime të pranueshme dhe miqësore për të rinjtë.

Në një perspektivë më të gjerë, zhvillimi i ShMR duhet të shihet në lidhje me transformimin e mënyrës së ofrimit të shërbimeve publike në Shqipëri. Dokumenti i politikave afatgjata për ofrimin e shërbimeve me në qendër qytetarin, i miratuar me Vendimi i Këshillit të Ministrave (VKM) Nr. 384, datë 25.5.2016 "Për miratimin e dokumentit të politikave afatgjata për ofrimin e shërbimeve me në qendër qytetarin nga administrata shtetërore në Shqipëri"[5] e orienton ofrimin e shërbimeve drejt një qasjeje më të integruar dhe të përqendruar te qytetari, duke vendosur theksin te përvoja e përdoruesit, standardizimi i shërbimeve dhe zhvillimi i kapaciteteve të qëndrueshme të

[5] VKM Nr. 384, datë 25.5.2016 "Për miratimin e dokumentit të politikave afatgjata për ofrimin e shërbimeve me në qendër qytetarin nga administrata shtetërore në Shqipëri"

institucioneve. Kjo qasje krijon një bazë të rëndësishme mbi të cilën mund të ndërtohet edhe një qasje më e përshtatur për të rinjtë.

Në vijim, reforma e administratës publike e vendos përmirësimin e ofrimit të shërbimeve në një kuadër më të gjerë të modernizimit të administratës. Strategjia Ndërsektoriale e Reformës së Administratës Publike 2025-2030 (SNRAP 2025-2030), synon një administratë më profesionale, efikase dhe inovative, në përputhje me standardet evropiane. Në këtë kontekst, parimet e orientimit te përdoruesi, thjeshtimit, aksesueshmërisë, gjithëpërfshirjes dhe përmirësimit të cilësisë krijojnë një bazë të rëndësishme për përshtatjen e shërbimeve me karakteristikat dhe nevojat specifike të të rinjve.

Në nivelin e vetëqeverisjes vendore, ligji nr. 139/2015 "Për vetëqeverisjen vendore" (i ndryshuar) përcakton se tek NjVV[6] zbatimi i këtyre parimeve merr një rëndësi të veçantë, pasi bashkitë janë ndër aktorët kryesorë përmes të cilëve politikat dhe shërbimet përkthehen në mbështetje konkrete në komunitet. Kjo e bën vetëqeverisjen vendore një hapësirë të rëndësishme për identifikimin e nevojave, planifikimin, ofrimin, koordinimin dhe përmirësimin e shërbimeve për të rinjtë.

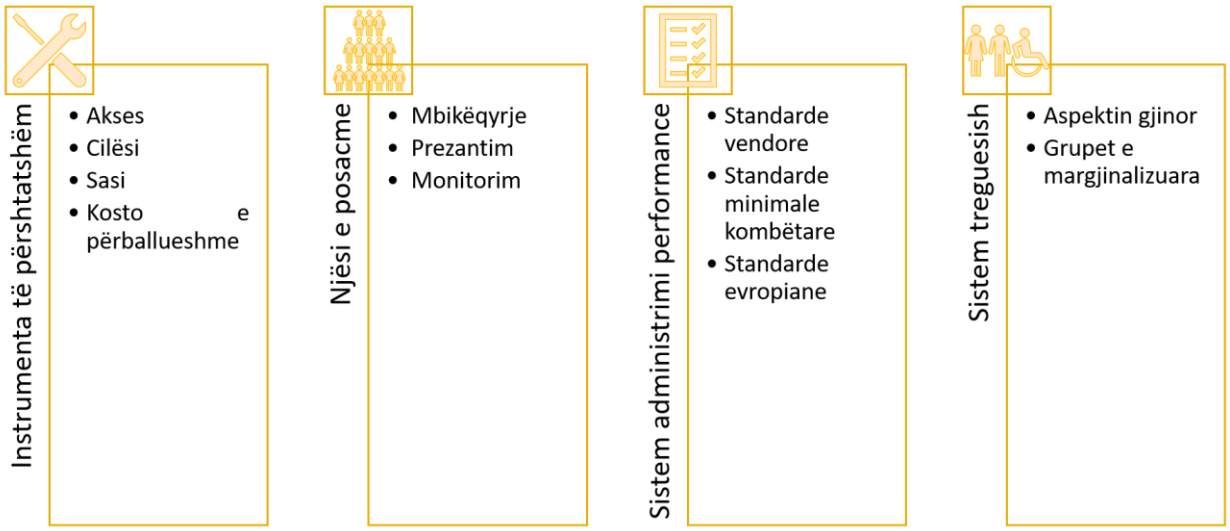


Figura nr. 3 Sistemi i administrimit të shërbimeve publike vendore

Strategjia Ndërsektoriale për Decentralizimin dhe Qeverisjen Vendore 2023–2030 (SNDQV 2023-2030) e vendos përmirësimin e cilësisë, standardeve dhe mënyrës së ofrimit të shërbimeve vendore ndër prioritetet e saj. Strategjia synon që NjVV të ofrojnë shërbime më cilësore, gjithëpërfshirëse, efikase dhe transparente, në përputhje me standardet evropiane. Në këtë kuadër, një nga sfidat e identifikuara lidhet me ndryshimet në cilësinë dhe mënyrën e ofrimit të shërbimeve ndërmjet NjVV-ve, duke e bërë standardizimin dhe përmirësimin e performancës një element të rëndësishëm të reformës së vetëqeverisjes vendore.

[6] Bashkitë dhe qarqet.

Për këtë qëllim, SNDQV 2023–2030 orienton ndërhyrjet drejt katër fushave të ndërlidhura: qartësimit të roleve dhe përgjegjësive të NjVV-ve, përmirësimit të menaxhimit të shërbimeve, vendosjes dhe zbatimit të standardeve minimale kombëtare dhe vendore, si dhe matjes së performancës së NjVV-ve. Kjo qasje e lidh përmirësimin e shërbimeve jo vetëm me ekzistencën e tyre, por edhe me mënyrën se si ato planifikohen, menaxhohen, standardizohen, maten dhe përmirësohen në mënyrë të vazhdueshme.

Në këtë kuadër, orientimi i shërbimeve drejt qytetarit përbën një bazë të rëndësishme për zhvillimin e ShMR. Megjithatë, orientimi i përgjithshëm drejt qytetarit nuk nënkupton automatikisht përshtatjen e shërbimit me nevojat e çdo kategorie përdoruesish. Qytetarët nuk përbëjnë një grup homogjen: ata ndryshojnë në moshë, aftësi, kushte socio-ekonomike, vendbanim, nivel informacioni, kompetenca digjitale, nevoja dhe pengesa në aksesimin e shërbimeve. Për këtë arsye, një qasje e orientuar drejt përdoruesit kërkon që, krahas standardeve të përgjithshme, të merren në konsideratë edhe karakteristikat dhe nevojat e grupeve të ndryshme të përdoruesve. Kjo është veçanërisht e rëndësishme për të rinjtë. Të qenit i aksesueshëm dhe cilësor për qytetarin në përgjithësi nuk e bën automatikisht një ShMR. Një shërbim mund të përmbushë standardet e përgjithshme të cilësisë dhe aksesueshmërisë, por të mbetet i vështirë për t'u gjetur, kuptuar ose përdorur nga të rinjtë, nëse mënyra e informimit, komunikimit, procedurat, oraret, kanalet e ofrimit, mjedisi, mekanizmat e dhënies së mendimit dhe mundësitë për pjesëmarrje nuk marrin në konsideratë nevojat dhe përvojën e tyre.

ShMR përfaqësojnë një dimension të përshtatjes së qasjes së orientuar drejt përdoruesit. Ato nuk synojnë krijimin e një sistemi paralel shërbimesh për të rinjtë dhe as zëvendësimin e standardeve ekzistuese të shërbimeve publike. Përkundrazi, ShMR synojnë të sjellin dimensionin rinor brenda sistemeve dhe shërbimeve ekzistuese, duke i bërë ato më të qasshme, të pranueshme, të përshtatshme, cilësore dhe pjesëmarrëse për të rinjtë.

Në këtë kuptim, SNDQV 2023-2030 krijon një bazë të rëndësishme për zhvillimin e ShMR, pasi vendos theksin te standardet, cilësia, aksesueshmëria, orientimi drejt nevojave të përdoruesit dhe përmirësimi i vazhdueshëm i shërbimeve. Udhëzuesi për ShMR e konkretizon këtë qasje për një kategori të veçantë përdoruesish, duke ndihmuar institucionet dhe ofruesit e shërbimeve të identifikojnë se çfarë duhet të përshtatet në mënyrën e informimit, aksesimit, komunikimit, ofrimit dhe vlerësimit të shërbimeve në mënyrë që ato t'u përgjigjen më mirë të rinjve dhe diversitetit të tyre. Në këtë mënyrë, ShMR nuk përbëjnë një standard paralel ndaj standardeve të shërbimeve publike, por një mënyrë për t'i zbatuar dhe thelluar ato nga perspektiva e të riut si përdorues i shërbimit.

II.3. Rëndësia e shërbimeve miqësore për të rinjtë për Shqipërinë

Rëndësia e ShMR qëndron në aftësinë e tyre për të lidhur politikën publike me përvojën konkrete të të riut në marrjen e shërbimeve. Kuadri ligjor dhe strategjik për rininë në Shqipëri vendos theksin te pjesëmarrja, përfshirja, fuqizimi, zhvillimi i aftësive, punësimi, mirëqenia, siguria dhe

mbështetja e të rinjve. ShMR e përkthejnë këtë orientim në mënyrën se si shërbimet planifikohen, projektohen, ofrohen, aksesohen, monitorohen dhe përmirësohen në praktikë.

ShMR nuk përbëjnë një kategori të veçantë shërbimesh dhe nuk synojnë krijimin e një sistemi paralel për të rinjtë. Ato përfaqësojnë një qasje për përshtatjen e shërbimeve ekzistuese dhe të reja me nevojat, karakteristikat dhe përvojën e të rinjve. Të rinjtë ndërveprojnë me sistemin publik në shumë fusha – arsim, punësim dhe formim profesional, mbrojtje sociale, shëndetësi, kulturë, sport, shërbime administrative dhe digjitale, sipërmarrje, pjesëmarrje qytetare dhe të tjera. Nevojat e tyre, megjithatë, nuk ndjekin kufijtë institucionalë të këtyre sektorëve. Një i ri mund të ketë njëkohësisht nevojë për informacion, orientim, formim, mbështetje sociale dhe ndërmjetësim për punësim. Për këtë arsye, shërbimet duhet të jenë të afta të lidhen me njëra-tjetrën dhe të përgjigjen ndaj rrugëtimit të të riut në sistem, dhe jo vetëm ndaj një nevoje të izoluar.

Në këtë kuptim, fokusi i ShMR nuk është vetëm nëse një shërbim ekziston, por nëse i riu mund ta gjejë, ta kuptojë, ta aksesojë dhe ta përdorë atë pa pengesa të panevojshme. Kur nevoja nuk mund të përmbushet nga një shërbim i vetëm, sistemi duhet të mundësojë orientimin, referimin dhe, kur është e nevojshme, ndjekjen e të riut deri në përmbushjen e nevojës ose arritjen e rezultatit të synuar. Kjo është veçanërisht e rëndësishme për të rinjtë JPAFP/NEET, të rinjtë me të ardhura të ulëta, të rinjtë nga zonat rurale, të rinjtë me aftësi të kufizuara, të rinjtë në rrezik për përjashtim social dhe ata që përballen me pengesa në informacion, transport, teknologji ose burime. Për këto grupe, mungesa e koordinimit ndërmjet shërbimeve mund të krijojë pengesa shtesë dhe të vështirësojë vazhdimësinë e mbështetjes.

Një element themelor i ShMR është pjesëmarrja e të rinjve në ciklin e shërbimit. Të rinjtë nuk duhet të konsiderohen vetëm si përdorues përfundimtarë, por edhe si burim i rëndësishëm informacioni për identifikimin e nevojave, hartimin dhe testimin e shërbimeve, vlerësimin e përvojës së përdoruesit dhe përcaktimin e përmirësimeve të nevojshme. Pjesëmarrja duhet të ketë një lidhje të dukshme me vendimmarrjen: të rinjtë duhet të informohen jo vetëm për mundësinë për të dhënë mendim, por edhe për mënyrën se si kontributi i tyre është marrë në konsideratë dhe, kur nuk është reflektuar, për arsyet përkatëse.

KKR, KVR, organizatat dhe grupet rinore, konsultimet, anketimet, mekanizmat e dhënies së mendimit dhe forma të tjera të bashkëhartimit mund të përdoren për ta lidhur në mënyrë të strukturuar përvojën e të rinjve me vendimmarrjen dhe menaxhimin e shërbimeve. Në këtë mënyrë, pjesëmarrja nuk mbetet vetëm një proces konsultimi, por bëhet pjesë e ciklit të përmirësimit të shërbimit.

Qasja ShMR lidhet gjithashtu me cilësinë e marrëdhënies ndërmjet të riut dhe institucionit. Informacioni i qartë, procedurat e kuptueshme, komunikimi respektues, transparenca, kompetenca e stafit, konfidencialiteti, përgjigjja në kohë, mundësia për të dhënë mendim dhe marrja e tij në konsideratë ndikojnë drejtpërdrejt në përvojën e përdoruesit. Përvoja e vazhdueshme e të rinjve me shërbimet publike mund të ndikojë edhe në mënyrën se si ata e perceptojnë institucionin dhe gatishmërinë për të bashkëvepruar me të. Për këtë arsye, përmirësimi i përvojës së shërbimit është

një element i rëndësishëm i forcimit të marrëdhënies së besimit ndërmjet të rinjve dhe institucioneve.

Në nivel institucional, kjo qasje kërkon një ndryshim nga ofrimi i veçuar i shërbimeve drejt menaxhimit dhe koordinimit të një sistemi shërbimesh të orientuar nga nevojat e të rinjve. Ofruesit e shërbimeve duhet të jenë në gjendje të identifikojnë nevojat, të hartëzojnë shërbimet ekzistuese, të evidentojnë boshllëqet dhe pengesat, të përcaktojnë mekanizmat e koordinimit dhe referimit, të përfshijnë të rinjtë në proceset përkatëse dhe të përdorin të dhënat dhe mendimet për përmirësimin e vazhdueshëm. Në këtë kuptim, ShMR ndihmojnë në krijimin e një sistemi ku i riu mund të informohet, orientohet, aksesojë, përdorë, referohet dhe, kur është e nevojshme, të ndiqet përgjatë rrugëtimit të tij drejt rezultatit të synuar. Qasja nuk synon që çdo institucion të ofrojë të gjitha shërbimet, por që institucionet dhe ofruesit të jenë të lidhur përmes mekanizmave të qartë të informacionit, koordinimit dhe referimit.

Prandaj, vlera e ShMR qëndron në kalimin nga një sistem ku shërbimet ofrohen kryesisht sipas strukturës dhe përgjegjësive të institucioneve, drejt një sistemi që e konsideron përvojën, nevojat dhe rezultatet për të riun si pikënisje për projektimin dhe përmirësimin e shërbimeve. Në këtë mënyrë, ShMR kontribuojnë në një sistem shërbimesh më të qasshëm, gjithëpërfshirës, të koordinuar, të përgjegjshëm dhe të orientuar drejt rezultateve për të rinjtë.

III. PARIMET THEMELORE TË OFRIMIT TË SHËRBIMEVE MIQËSORE PËR TË RINJ

ShMR bazohen në parimin që çdo i ri duhet të jetë në gjendje të gjejë, kuptojë, aksesojë dhe përdorë shërbimet që i nevojiten në mënyrë të barabartë, të sigurt, respektuese dhe efektive. Kjo kërkon që shërbimet të mos vlerësohen vetëm nga ekzistenca e tyre, por edhe nga mënyra se si ato përjetohen dhe përdoren nga të rinjtë.

Për qëllimet e këtij Udhëzuesi, parimet themelore të ShMR, të frymëzuara nga praktikat dhe qasjet evropiane dhe të përshtatura për kontekstin shqiptar, organizohen në pesë dimensione të ndërlidhura: qasshmëria, pranueshmëria, përshtatshmëria, cilësia dhe pjesëmarrja e të rinjve. Këto dimensione nuk duhet të trajtohen të veçuara. Pesë dimensionet përbëjnë një kornizë të përbashkët për projektimin, ofrimin, vlerësimin dhe përmirësimin e shërbimeve, ndërsa kriteret dhe treguesit për zbatimin e tyre konkretizohen në instrumentet praktike të këtij Udhëzuesi[7].

III.1. Qasshmëria

Qasshmëria nënkupton mundësinë reale të të riut për ta gjetur, kuptuar, arritur dhe përdorur shërbimin, pa u përballur me pengesa të panevojshme fizike, territoriale, ekonomike, informative, digjitale, administrative ose kohore.

[7] Aneksi nr.1 "Matrica e zbatimit dhe kontrollit të parimeve për ofrimin e Shërbimeve Miqësore për të rinjtë nga ofruesit e shërbimeve".

- **Qasshmëria fizike dhe territoriale** - lidhet me mundësinë për të arritur dhe përdorur fizikisht shërbimin. Mjediset duhet të jenë të sigurta, të përshtatshme dhe të aksesueshme, duke marrë në konsideratë vendndodhjen, transportin, sinjalistikën, hyrjet dhe ambientet për persona me aftësi të kufizuara, privatësinë dhe kushtet e komunikimit me të rinjtë. Kur distanca përbën pengesë, ofruesit duhet të shqyrtojnë mundësi të tjera të ofrimit, përfshirë shërbimet në komunitet, njësitë lëvizëse ose kanalet e tjera të përshtatshme.
- **Qasshmëria ekonomike** - lidhet me mundësinë e të riut për të përfituar nga shërbimi pa u penguar nga kostoja. Kur shërbimi ofrohet me pagesë, kostoja duhet të jetë proporcionale dhe të merren në konsideratë mekanizma mbështetës ose përjashtimi për të rinjtë që nuk kanë mundësi ekonomike ta përballojnë atë. Çështja e kostos duhet të vlerësohet së bashku me ruajtjen e cilësisë dhe qëndrueshmërisë së shërbimit.
- **Qasshmëria në informacion** - nënkupton që i riu duhet të jetë në gjendje të kuptojë lehtësisht se çfarë shërbimi ofrohet, për kë është, si mund të aksesohet, cilat janë kushtet dhe çfarë duhet të bëjë për ta përfituar. Informacioni duhet të jetë i qartë, i saktë, i përditësuar, i kuptueshëm dhe i disponueshëm në kanale të ndryshme, duke marrë në konsideratë mënyrat në të cilat të rinjtë kërkojnë dhe marrin informacion.
- **Qasshmëria digjitale** - nënkupton që kanalet dhe shërbimet digjitale të jenë të lehta për t'u përdorur, të aksesueshme nga pajisje të ndryshme, të sigurta dhe të përshtatura edhe për personat me aftësi të kufizuara. Digjitalizimi nuk duhet të krijojë një pengesë të re. Për këtë arsye, kur një shërbim ofrohet online, duhet të vlerësohet mundësia reale e të rinjve për ta përdorur atë dhe, kur është e nevojshme, të sigurohet asistencë ose një alternativë e përshtatshme jo-digjitale.
- **Qasshmëria administrative** - lidhet me thjeshtësinë dhe kuptueshmërinë e procedurave. Kërkesat, dokumentacioni, hapat që duhet të ndjekë përdoruesi dhe mënyra e aplikimit duhet të jenë të qarta dhe proporcionale me natyrën e shërbimit, duke shmangur procedurat ose kërkesat që krijojnë pengesa të panevojshme.
- **Qasshmëria në kohë** - lidhet me mundësinë e të riut për ta marrë shërbimin në një kohë të përshtatshme dhe brenda një afati të arsyeshëm. Në vlerësimin e saj duhet të merren në konsideratë oraret e funksionimit, mundësia e takimeve, koha e pritjes, afatet për përgjigje dhe përpunim, si dhe mekanizmat për trajtimin e rasteve që kërkojnë përgjigje të shpejtë.

Në të gjitha këto dimensione, qasshmëria duhet të vlerësohet duke marrë në konsideratë diversitetin e të rinjve dhe pengesat që mund të përjetojnë grupe të ndryshme, veçanërisht të rinjtë me aftësi të kufizuara, të rinjtë nga zonat rurale ose të largëta, të rinjtë me të ardhura të ulëta dhe të rinjtë që përballen me rrezik për përjashtim social.

III.2. Pranueshmëria

Pranueshmëria nënkupton mënyrën se si i riu e përjeton shërbimin dhe marrëdhënien me ofruesin e tij. Një shërbim nuk është i pranueshëm vetëm sepse është i disponueshëm dhe i aksesueshëm; ai duhet të krijojë një përvojë në të cilën i riu ndihet i respektuar, i sigurt, i dëgjuar dhe i trajtuar me dinjitet.

- **Mbrojtja e informacionit dhe privatësia** – I riu duhet të ketë siguri se informacioni që ndan me ofruesin trajtohet në përputhje me kuadrin ligjor për informimin dhe mbrojtjen e të dhënave personale. Kjo kërkon që i riu të informohet, në mënyrë të kuptueshme, mbi informacionin që mblidhet dhe qëllimin e përdorimit të tij; të dhënat të aksesohen vetëm nga personat e autorizuar dhe përpunohen e ruhen në mënyrë të sigurt; si dhe komunikimi me të riun të zhvillohet në kushte që mbrojnë privatësinë. Për të rinjtë në situata vulnerabiliteti, duhet të merren në konsideratë edhe nevojat e veçanta për konfidencialitet dhe mbrojtje.
- **Mosdiskriminimi dhe respekti** – Çdo i ri duhet të trajtohet në mënyrë të barabartë dhe me dinjitet. Shërbimi nuk duhet të krijojë pengesa ose trajtim të pabarabartë, të drejtpërdrejtë apo të tërthortë, për shkak të karakteristikave ose rrethanave të të riut, përfshirë gjininë, aftësinë e kufizuar, gjendjen ekonomike, vendbanimin, statusin social, arsimor, profesional ose familjar.
- **Komunikimi pa paragjykime** – I riu duhet të jetë në gjendje të shpjegojë nevojën e tij pa frikën e gjykimit, stigmatizimit ose paragjykimit. Stafi duhet të përdorë dëgjimin aktiv, gjuhë të respektueshme dhe të përshtatshme me moshën dhe situatën e të riut, të bëjë pyetje të nevojshme dhe të shmangë supozimet mbi nevojat, sjelljen ose rrethanat e tij. Fokusi duhet të jetë te kuptimi i nevojës dhe identifikimi i mbështetjes së përshtatshme.
- **Siguria dhe mikpritja** – Mjedisi fizik dhe mënyra e ofrimit të shërbimit duhet t'i japin të riut ndjenjën e sigurisë dhe mirëseardhjes. Kjo përfshin ambiente të pastra dhe të mirëmbajtura, sinjalistikë të kuptueshme, hapësira që respektojnë privatësinë, akses fizik, sjellje profesionale të stafit dhe masa për parandalimin dhe trajtimin e diskriminimit, ngacmimit ose sjelljeve të papërshtatshme. Të rinjtë duhet të kenë gjithashtu informacion të qartë mbi të drejtat e tyre, mënyrën e paraqitjes së ankesave dhe kanalet për dhënien e mendimit.

III.3. Përshtatshmëria

Përshtatshmëria nënkupton që shërbimi duhet të përgjigjet ndaj nevojave reale, të ndryshme dhe në ndryshim të të rinjve. Një shërbim nuk mund të konsiderohet i përshtatshëm vetëm sepse është i disponueshëm dhe i aksesueshëm; ai duhet të adresojë një nevojë të identifikuar dhe të jetë i ndërtuar në mënyrë të tillë që përgjigjja e ofruar të jetë relevante për të riun dhe për kontekstin ku ai jeton.

- **Identifikimi dhe vlerësimi i nevojave** – Ofruesit e shërbimeve duhet të kenë një kuptim të bazuar në të dhëna dhe evidenca mbi situatën, nevojat dhe problematikat e të rinjve në territorin ku ofrohet shërbimi. Vlerësimi duhet të ndihmojë në identifikimin e nevojave që shërbimi mund të adresojë, të grupeve që kanë më shumë nevojë për të dhe të pengesave që mund të kufizojnë efektivitetin e tij. Për këtë qëllim mund të përdoren statistika, të dhëna administrative, studime, anketime, konsultime, fokus-grupe, marrje mendimi nga përdoruesit dhe burime të tjera të besueshme informacioni.

- **Përshtatja me kontekstin dhe diversitetin e të rinjve** – Nevojat e të rinjve ndryshojnë sipas moshës, vendbanimit, kushteve socio-ekonomike, arsimit, statusit në tregun e punës, aftësisë së kufizuar dhe rrethanave të tjera. Për këtë arsye, një model i vetëm shërbimi nuk duhet të supozohet si i përshtatshëm për të gjithë. Shërbimet duhet të marrin në konsideratë karakteristikat e komunitetit dhe të përshtaten, kur është e nevojshme, me nevojat e grupeve të ndryshme të të rinjve.
- **Shërbime të integruara dhe të koordinuara** – Nevojat e të rinjve shpesh janë të ndërlidhura dhe nuk mund të adresohen nga një shërbim i vetëm. Një nevojë për punësim mund të lidhet me arsimin, aftësitë, transportin, mbështetjen sociale ose shërbimet e karrierës; një nevojë sociale mund të lidhet me shëndetin, arsimin, familjen ose pjesëmarrjen në komunitet. Për këtë arsye, përshtatshmëria kërkon që shërbimet të jenë të lidhura përmes mekanizmave të informimit, orientimit, referimit dhe koordinimit, në mënyrë që i riu të mos detyrohet të lëviz i vetëm ndërmjet institucioneve të ndryshme.
- **Bashkëpunimi ndërinstitucional dhe ndërsektorial** – Përgjigjja ndaj nevojave komplekse kërkon bashkëpunim ndërmjet institucioneve publike, NjVV-ve, ofruesve të shërbimeve, organizatave të shoqërisë civile dhe aktorëve të tjerë relevantë. Bashkëpunimi duhet të mbështesë ndarjen e informacionit në përputhje me kuadrin ligjor, koordinimin e ndërhyrjeve dhe funksionimin e mekanizmave të referimit, duke shmangur mbivendosjet dhe boshllëqet në mbështetjen e të riut.
- **Përshtatja në kohë** – Nevojat e të rinjve nuk janë statike. Ato ndryshojnë si rezultat i zhvillimeve demografike, ekonomike, sociale, teknologjike dhe të tregut të punës. Për këtë arsye, ofruesit duhet të monitorojnë në mënyrë periodike nëse shërbimi vazhdon t'i përgjigjet nevojës për të cilën është krijuar dhe, kur evidencat tregojnë ndryshime, të përshtatin përmbajtjen, mënyrën e ofrimit ose grupet e synuara.

III.4. Cilësia

Cilësia nënkupton aftësinë e një shërbimi për të ofruar në mënyrë të qëndrueshme mbështetjen e duhur, në kohën e duhur, nëpërmjet proceseve dhe kapaciteteve të përshtatshme dhe me rezultate të matshme për të rinjtë. Cilësia nuk lidhet vetëm me mënyrën se si ofrohet shërbimi, por edhe me përvojën e përdoruesit, efektivitetin e ndërhyrjes dhe aftësinë e ofruesit për të identifikuar dhe korrigjuar mangësitë.

- **Kapacitetet dhe kompetencat e ofruesve** – Cilësia e shërbimit varet në mënyrë të drejtpërdrejtë nga kapacitetet e personave që e planifikojnë dhe e ofrojnë atë. Stafi që ndërvepron me të rinjtë duhet të ketë kompetencat e nevojshme dhe mundësi për zhvillim të vazhdueshëm profesional në fusha të tilla si: komunikimi me të rinjtë dhe dëgjimi aktiv; identifikimi i nevojave; komunikimi pa paragjykime; menaxhimi i situatave të ndryshme; orientimi, referimi dhe koordinimi; mbrojtja e privatësisë; përfshirja sociale dhe mosdiskriminimi; komunikimi me persona me aftësi të kufizuara; përdorimi dhe interpretimi i të dhënave; si dhe përdorimi i mekanizmave të marrjes së mendimeve të të rinjve.

- **Procese dhe standarde të qarta** – Shërbimi cilësor duhet të mbështetet në procedura të përcaktuara, role dhe përgjegjësi të qarta, standarde të zbatueshme dhe mënyra të parashikueshme të ofrimit. Kjo ndihmon në garantimin e një përvoje të qëndrueshme për përdoruesit dhe në reduktimin e ndryshimeve të pajustifikuara në mënyrën e ofrimit të shërbimit. Procedurat duhet të jenë të përshtatura me natyrën e shërbimit dhe të rishikohen kur evidencat tregojnë nevojë për ndryshim.
- **Të dhënat, përvoja dhe mendimi i të rinjve** – Cilësia duhet të vlerësohet jo vetëm nga perspektiva e ofruesit, por edhe nga përvoja reale e përdoruesve. Për këtë qëllim, ofruesit duhet të përdorin burime të ndryshme informacioni, përfshirë të dhënat administrative dhe statistikore, anketime, intervista, fokus-grupe, mendimet dhe ankesat e të rinjve, si dhe analizën e përdorimit të shërbimit. E rëndësishme është të analizohen edhe grupet që nuk e përdorin shërbimin, pasi mospërdorimi mund të tregojë ekzistencën e pengesave ose mangësive që nuk evidentohen nga përdoruesit aktualë.
- **Monitorimi, vlerësimi dhe përmirësimi i vazhdueshëm** – Ofrimi i shërbimit duhet të trajtohet si një cikël i vazhdueshëm: planifikim, ofrim, matje, analizë, përmirësim dhe rishikim. Ofruesit duhet të kenë mekanizma për marrjen e mendimeve, trajtimin e ankesave dhe sugjerimeve, matjen e përvojës dhe kënaqësisë së përdoruesve, konsultimet periodike, analizën e të dhënave, vetëvlerësimin dhe rishikimin e procedurave. Rezultatet e këtyre proceseve duhet të përdoren për të përshtatur dhe përmirësuar shërbimin.

Në këtë kuptim, cilësia nuk është një gjendje përfundimtare, por një proces i vazhdueshëm i matjes dhe përmirësimit. Një shërbim cilësor është në gjendje të tregojë jo vetëm se çfarë ofron, por edhe nëse shërbimi arrin te të rinjtë, nëse u përgjigjet nevojave të tyre, çfarë rezultatesh prodhon dhe çfarë ndryshon si rezultat i mendimeve të marra dhe të dhënave.

III.5. Pjesëmarrja

Pjesëmarrja e të rinjve nënkupton krijimin e mundësive reale dhe të strukturuara që të rinjtë të shprehin nevojat, përvojat dhe pritshmëritë e tyre dhe të ndikojnë në mënyrën se si shërbimet planifikohen, projektohen, ofrohen, monitorohen, vlerësohen dhe përmirësohen. Pjesëmarrja nuk kufizohet vetëm në konsultimin e të rinjve, por synon që zëri dhe përvoja e tyre të ndikojnë në vendimmarrjen që lidhet me shërbimet.

- **Përfshirja kuptimplotë -** nënkupton që të rinjtë të mos jenë vetëm marrës të informacionit apo pjesëmarrës në konsultime, por të kenë mundësi reale të ndikojnë në vendimet që lidhen me shërbimet. Përfshirja duhet të jetë e përshtatshme për qëllimin, e aksesueshme dhe e organizuar në mënyrë që kontributi i të rinjve të merret në konsideratë dhe të reflektohet, kur është e mundur, në vendimmarrje dhe në përmirësimin e shërbimit. Mekanizmat e pjesëmarrjes duhet të mundësojnë përfshirjen edhe të të rinjve që nuk janë pjesë e organizatave apo strukturave përfaqësuese, si dhe të atyre që përballen me pengesa më të mëdha në pjesëmarrje. Kjo ndihmon që vendimmarrja të mbështetet në një kuptim sa më të plotë të nevojave dhe përvojave të të rinjve.

- **Bashkëprojektimi i shërbimeve -** Pjesëmarrja bëhet veçanërisht e rëndësishme kur të rinjtë përfshihen në përcaktimin e problemit, identifikimin e zgjidhjeve, testimin e mënyrës së ofrimit të shërbimit dhe vlerësimin e rezultateve. Në këto raste, të rinjtë mund të kontribuojnë jo vetëm me mendime, por edhe me përvojën e tyre si përdorues të shërbimit dhe me propozime konkrete për përmirësimin e tij. Për ofruesit e shërbimeve, kjo kërkon krijimin e mekanizmave të rregullt për dëgjimin, konsultimin, bashkëprojektimin dhe marrjen në konsideratë të kontributit të të rinjve. Rezultati synohet të jetë një shërbim që i përgjigjet më mirë nevojave të identifikuara dhe një sistem shërbimesh më i lidhur, i koordinuar dhe më i orientuar drejt përvojës së të riut.
- **Informimi dhe kthimi i përgjigjes** – Pjesëmarrja duhet të shoqërohet me informim të qartë dhe kthim përgjigjeje. Të rinjtë duhet të informohen, në një formë të kuptueshme, se si është përdorur kontributi i tyre dhe, kur një propozim nuk është marrë në konsideratë, të kenë një shpjegim të arsyeshëm. Kjo e bën pjesëmarrjen më transparente dhe ndihmon në ndërtimin e besimit ndërmjet të rinjve dhe institucioneve.

IV. SHËRBIMET MIQËSORE PËR TË RINJTË NË PRAKTIKËN INSTITUCIONALE

IV.1. Angazhimi Institucional dhe Politikat

A. Zhvillimi i politikave të brendshme për Shërbimet Miqësore për të Rinjtë

Zhvillimi i ShMR kërkon më shumë sesa përshtatjen e një shërbimi të veçantë. Ai kërkon që parimet e qasshmërisë, pranueshmërisë, përshtatshmërisë, cilësisë dhe pjesëmarrjes së të rinjve të integrohen në mënyrën se si një institucion planifikon, organizon, ofron, monitoron dhe përmirëson shërbimet e tij.

Në këtë kuptim, politika e brendshme për ShMR nuk duhet të trajtohet thjesht si një dokument i veçantë, por si një kuadër institucional që përcakton mënyrën se si parimet e ShMR përkthehen në politika, procedura, përgjegjësi dhe praktika konkrete. Ajo duhet të përcaktojë, sipas natyrës së institucionit dhe shërbimeve që ofron: çfarë nënkuptohet, cilat parime dhe standarde zbatohen; cilat janë përgjegjësitë e strukturave dhe stafit; si identifikohen dhe merren në konsideratë nevojat e të rinjve; si sigurohet qasshmëria, pranueshmëria dhe përshtatshmëria e shërbimit; si monitorohet cilësia dhe përvoja e të rinjve; si mblidhet dhe përdoret marrja e mendimeve të të rinjve; si identifikohen dhe zbatohen masat për përmirësimin e vazhdueshëm të shërbimit.

Kuadri shqiptar i shërbimeve publike përcakton parime dhe kërkesa të përgjithshme për ofrimin e shërbimeve të orientuara drejt qytetarit dhe përdoruesit. Megjithatë, zbatimi i këtyre parimeve në mënyrë të njëjtë për të gjithë përdoruesit nuk garanton në vetvete që shërbimi t'u përgjigjet karakteristikave, nevojave dhe mënyrave të përdorimit të shërbimeve nga të rinjtë. Në këtë kontekst, ShMR synojnë të konkretizojnë dhe thellojnë qasjen e orientuar drejt përdoruesit, duke e parë të riun si një grup përdoruesish me nevoja, përvoja dhe pengesa specifike. Kjo nuk nënkupton krijimin e një sistemi paralel shërbimesh për të rinjtë, por përshtatjen e shërbimeve ekzistuese dhe integrimin e kësaj qasjeje në hartimin e shërbimeve të reja. Për këtë qëllim, zhvillimi i ShMR mund të organizohet në dy drejtime të ndërlidhura:

- **Përshtatja e shërbimeve ekzistuese** - Identifikimi i shërbimeve që përdoren ose mund të përdoren nga të rinjtë, vlerësimi i tyre në raport me pesë parimet e ShMR dhe përcaktimi i masave për eliminimin e pengesave dhe përmirësimin e përvojës dhe rezultateve për të rinjtë.
- **Integrimi i parimeve të ShMR në hartimin e shërbimeve të reja -** Përcaktimi që në fazën e planifikimit dhe projektimit, shërbimet e reja të shqyrtohen edhe nga këndvështrimi i nevojave, përvojës dhe pjesëmarrjes së të rinjve, në mënyrë që elementet e ShMR të mos shtohen vetëm pasi shërbimi është krijuar.

Ligji nr. 75/2019 “Për rininë” (i ndryshuar) përcakton strukturën institucionale në kuadër të fuqizimit të të rinjve:

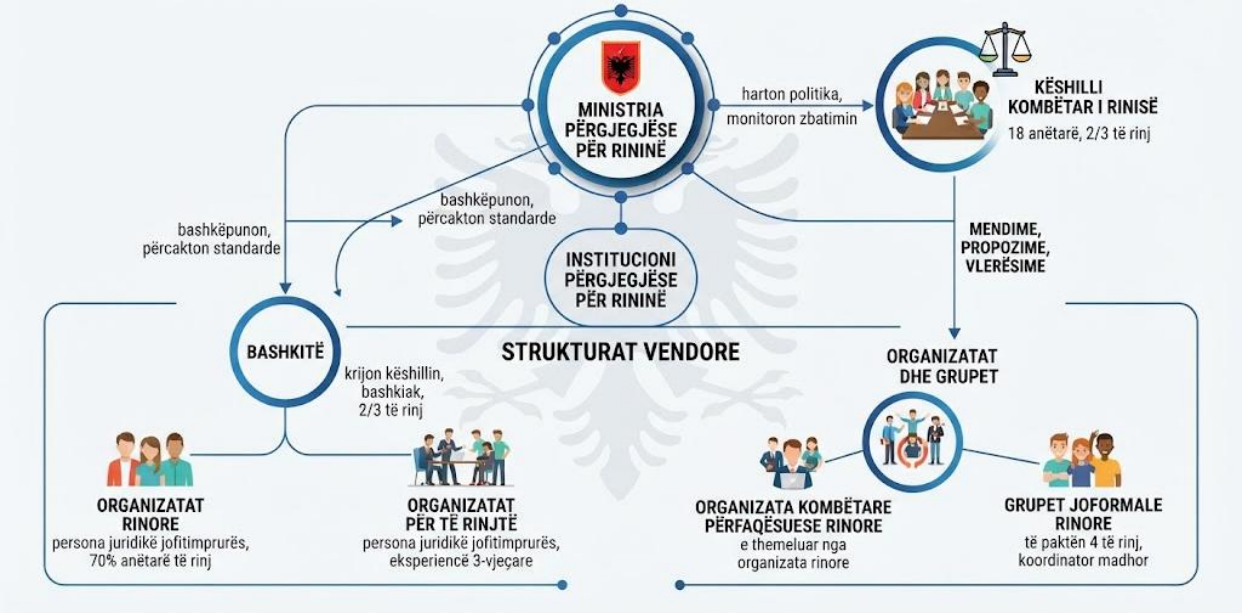


Figura nr. 4 Rolet dhe përgjegjësitë në ofrimin e Shërbimeve Miqësore për të Rinjtë

Për të siguruar një qasje të përbashkët dhe të qëndrueshme, Ministria përgjegjëse për rininë (aktualisht Ministria e Turizmit, Kulturës dhe Sportit), në bashkëpunim me AKR, mund të luajë një rol koordinues në zhvillimin e kuadrit orientues për ShMR.[8] Në këtë nivel, dokumentet orientuese dhe standardet kombëtare për ShMR do të shërbenin si kuadër reference për institucionet qendrore, NjVV dhe ofruesit e shërbimeve, duke i mbështetur ata në përshtatjen e politikave, procedurave dhe praktikave të tyre të brendshme.[9] Nëse vlerësohet e nevojshme, ky kuadër mund të mbështetet edhe me akte ose mekanizma të përshtatshëm institucionalë që përcaktojnë përgjegjësitë, standardet minimale dhe mënyrën e monitorimit të zbatimit të ShMR. Qëllimi nuk duhet të jetë krijimi i një procedure shtesë administrative, por integrimi i parimeve të ShMR në proceset ekzistuese të menaxhimit dhe ofrimit të shërbimeve.

Politika e brendshme për ShMR duhet të përkthehet në mekanizma dhe praktika të zbatueshme. Në këtë mënyrë, ShMR bëhen pjesë e ciklit të menaxhimit të shërbimit dhe jo një kërkesë e veçuar nga mënyra e zakonshme e funksionimit të institucionit. Politikat dhe mekanizmat e brendshëm duhet të jenë të qarta, proporcionale dhe të zbatueshme, duke marrë në konsideratë kapacitetet, burimet dhe kompetencat e secilit ofrues. Një politikë për ShMR ka vlerë vetëm nëse shoqërohet me përgjegjësi të përcaktuara, procedura të kuptueshme, kapacitete të përshtatshme dhe mekanizma për monitorimin dhe përmirësimin e zbatimit.

B. Alokimi i burimeve njerëzore dhe financiare

Ofrimi i ShMR kërkon që ofruesit e shërbimeve të kenë kapacitetet dhe burimet e nevojshme për t'i planifikuar, ofruar, monitoruar dhe përmirësuar ato. Këto përfshijnë burime njerëzore,

[8] Aneksi nr. 2 "Krijimi i mekanizmave të koordinimit për ofrimin e shërbimeve miqësore për të rinjtë".

financiare, teknike dhe organizative, të cilat duhet të planifikohen në përputhje me natyrën, shtrirjen dhe numrin e shërbimeve, numrin dhe karakteristikat e përdoruesve, nevojat e të rinjve dhe pengesat që mund të ndikojnë në aksesin dhe përdorimin e shërbimeve. Në këtë kuptim, ofruesit e shërbimeve duhet të veprojnë në dy drejtime të ndërlidhura:

- Përmirësimi i shërbimeve ekzistuese, përmes identifikimit të kapaciteteve dhe burimeve që nevojiten për përshtatjen e tyre me parimet e ShMR;
- Integrimi i kërkesave të ShMR në planifikimin dhe ofrimin e shërbimeve të reja, në mënyrë që nevojat, përvoja dhe karakteristikat e të rinjve të merren në konsideratë që në fazën e projektimit.

Planifikimi i burimeve duhet të bazohet në të dhëna dhe në një vlerësim të nevojave. Ofruesit duhet të kenë një pasqyrë të qartë të shërbimeve që ofrojnë, numrit dhe karakteristikave të përdoruesve të rinj, nevojave të tyre, pengesave në akses dhe kapaciteteve ekzistuese të institucionit për t'iu përgjigjur këtyre nevojave.

B.1. Burimet njerëzore

ShMR kërkojnë staf me kompetenca profesionale dhe institucionale të nevojshme për të garantuar një përvojë të përshtatshme dhe cilësore për të rinjtë. Kjo nuk nënkupton domosdoshmërisht krijimin e strukturave të reja ose punësimin e profesionistëve të veçantë për çdo shërbim, por sigurimin që funksionet dhe kompetencat e nevojshme të jenë të mbuluara.

Në varësi të natyrës së shërbimit, kompetencat e stafit duhet të përfshijnë: njohuri mbi karakteristikat, nevojat dhe diversitetin e të rinjve; komunikim të përshtatshëm dhe respektues me të rinjtë; dëgjim aktiv dhe identifikim të nevojave; qasje pa paragjykime dhe respektim të parimit të mosdiskriminimit; komunikim dhe ndërveprim të përshtatur për të rinjtë me aftësi të kufizuara dhe grupet që përballen me pengesa në akses; orientim, referim dhe bashkëpunim me shërbime të tjera; mbrojtjen e privatësisë dhe trajtimin e sigurt të informacionit; përdorimin e të dhënave dhe mendimeve për përmirësimin e shërbimit; njohuri mbi parimet dhe standardet e ShMR.

Rolet dhe përgjegjësitë duhet të përcaktohen në përputhje me strukturën dhe funksionet e institucionit. Në varësi të madhësisë dhe natyrës së shërbimit, këto mund të përfshijnë drejtimin dhe mbikëqyrjen, personat përgjegjës për menaxhimin e shërbimit, stafin që ndërvepron drejtpërdrejt me të rinjtë, funksionet e komunikimit dhe informimit, planifikimin e burimeve dhe buxhetit, si dhe monitorimin dhe vlerësimin. Në këtë mënyrë, përgjegjësia për ShMR nuk i takon vetëm stafit që ka kontakt të drejtpërdrejtë me të rinjtë, por shpërndahet përgjatë të gjithë ciklit të menaxhimit të shërbimit.

B.2. Ngritja e kapaciteteve të stafit

Një nga objektivat specifike të SKR 2022-2029 është që politika rinore të jetë e koordinuar, e bazuar në analiza dhe e harmonizuar në sektorë të ndryshëm duke kërkuar kohezionin dhe optimizimin e burimeve dhe duke forcuar si instrument zbatues të këtyre politikave, AKR. Lidhur

ngushtë me arritjen e këtij objektivi specifik është edhe zhvillimi i kapaciteteve në administratën publike për t'u marrë me politikat rinore, si nëpër ministritë e linjës ashtu edhe në nivel vendor:

"*Forcimi i kapaciteteve brenda administratës për t'iu përgjigjur kërkesave të të rejave dhe të rinjve me zbatim politikash për ta duke siguruar edhe shërbime miqësore kundrejt tyre, mbetet ende një sfidë edhe pse ekziston nisma që një e treta e vendeve të punës në administratën publike duhet të përmbushen nga të rinjtë."*

Në të njëjtin drejtim SNRAP 2025-2030 synon një administratë profesionale, efikase, inovative dhe të motivuar. Të dy këto strategji ndërveprojnë në rritjen e kapaciteteve të stafeve të administratës publike, nga njëra anë rritjen e kapaciteteve të administratës publike në tërësi dhe në veçanti në rritjen e kapaciteteve të administratës publike në fushën e rinisë. Zbatimi i standardeve të ShMR varet në mënyrë të drejtpërdrejtë nga kapaciteti i stafit që ndërvepron me të rinjtë. Edhe kur institucionet kanë politika, procedura, buxhete dhe mekanizma koordinimi, cilësia e shërbimit në praktikë përcaktohet në një masë të madhe nga njohuritë, aftësitë, qëndrimet dhe sjellja profesionale e stafit që është në kontakt të drejtpërdrejtë me të rinjtë.

Sistemi i rritjes së kapaciteteve të administratës publike realizohet ndër të tjera edhe nga: Shkolla Shqiptare e Administratës Publike (ASPA)[10] dhe Akademia e Trajnimit të Njësive të Vetëqeverisjes Vendore në Shqipëri (TALGA). ASPA[11] luan rol të rëndësishëm për rritjen e kapaciteteve të administratës publike, ku në vitin 2025 ka arritur të trajnojë 23 151 punonjës. TALGA ka filluar punën në vitin 2026 dhe synon rritjen e kapaciteteve të stafeve të NjVV. Të dy institucionet kanë pjesë të procedurave të tyre të brendshme procesin e Vlerësimit të Nevojave të Trajnimit (VNT), ku identifikohen fushat kryesore, ku kërkohet një ndërhyrje për rritjen e kapaciteteve të administratës publike. Nevojat për trajnime për ShMR, identifikohen përmes VNT vjetore të organizuara nga të dy institucionet, kjo përkthehet në module trajnimi nga ASPA dhe TALGA, të cilat ofrojnë trajnimet për stafet që projektojnë dhe ofrojnë shërbime dhe në përmbyllje të ciklit, vlerësohet ndikimi i trajnimit.

Bazuar në ligjin nr.75/2019 "Për rininë" (i ndryshuar) AKR mbështet ngritjen e kapaciteteve të njësive dhe strukturave në nivel qendror dhe vendor. Nisur nga sa më sipër, AKR mund të zhvillojë një mekanizëm koordinimi dhe bashkëpunimi për hartimin e kurrikulave dhe ofrimin e trajnimeve në fushën e ShMR në tematika të ndryshme. Kurrikulat e trajnimit për ShMR duhet të zhvillohen në një sistem të koordinuar midis AKR, ASPA dhe TALGA, dhe këto kurrikula trajnimi duhet të integrohen me kurrikulat ekzistuese të trajnimit. Kurrikulat e trajnimit duhet të ndahen sipas kompetencës në fushën përkatëse: stafet që ndërveprojnë me të rinjtë, stafet përgjegjëse për hartimin dhe menaxhimin e shërbimeve dhe stafet përgjegjëse për politikat rinore. Këto kurrikula duhet të ndahen në nivele të ndryshme vështirësie: niveli bazë; niveli mesatar dhe nivel i avancuar.

[10] ASPA për Sektorin Privat: Një ofertë e re për zhvillim profesional;
[11] STRATEGJIA 2023-2028

- **Kurrikulat e trajnimi për stafet që ndërveprojnë me të rinjtë:** Kuptimi i diversitetit të të rinjve dhe nevojave të tyre; Parimet e ShMR; Komunikimi dhe ndërveprimi me të rinjtë; Aksesueshmëria dhe gjithëpërfshirja; Pjesëmarrja e të rinjve në hartimin dhe përmirësimin e shërbimeve; Shërbimet digjitale dhe përdoruesi i ri; Marrja e mendimit, ankesat dhe mekanizmat e referimit.
- **Kurrikulat e trajnimit për stafet përgjegjëse për hartimin dhe menaxhimin e shërbimeve:** Projektimi dhe zhvillimi i shërbimeve me në qendër përdoruesin; Analiza dhe thjeshtimi i proceseve dhe procedurave të shërbimit; Përcaktimi dhe zbatimi i standardeve të cilësisë për ShMR; Planifikimi dhe menaxhimi i ofrimit të shërbimeve; Koordinimi ndërinstitucional dhe mekanizmat e referimit; Monitorimi dhe vlerësimi i performancës së shërbimeve; Përdorimi i mendimeve të dhëna nga përdoruesit për përmirësimin e vazhdueshëm të shërbimeve.
- **Kurrikulat e trajnimit për stafet përgjegjëse për politikat rinore:** Vlerësimi i nevojave të të rinjve; Bashkërendimi me të rinjtë; Hartimi i shërbimit me në qendër përdoruesin; Mbledhja dhe përdorimi i të dhënave; Monitorimi i aksesit dhe cilësisë së shërbimeve; Vlerësimi i ndikimit të politikave tek të rinjtë.

Ofruesit e shërbimeve, veçanërisht institucionet shtetërore qendrore e vendore, çdo vit hartojnë Planin e Trajnimeve (PT), ku parashikojnë mekanizmat e rritjes së kapaciteteve të punonjësve. Në bashki, Kryetari i Bashkisë është përgjegjës për rritjen e kapaciteteve të stafit. Në këndvështrimin e ShMR lind nevoja për përfshirjen në PT, të trajnimeve në kuadër të ofrimit të ShMR. Për të bërë të mundur hartimin e PT, ata duhet që të analizojnë të dhënat mbi të rinjtë: numrin e shërbimeve që ofrojnë; numrin e shërbimeve që përfitohen nga të rinjtë; numrin e të rinjve; nevojat e tyre specifike dhe më pas të përcaktojnë numrin e punonjësve që do të jenë pjesë e sistemit të shërbimeve. Këto elemente duhet t'i nënshtrohen një procesi monitorimi dhe vlerësimi të vazhdueshëm, për të koordinuar kapacitetet e burimeve njerëzore, që mund t'i ofrojnë si duhet këto shërbime.

B.3. Burimet financiare

Ofrimi i ShMR kërkon që burimet e nevojshme të identifikohen dhe të planifikohen që në fazën e projektimit të shërbimit. ShMR nuk kërkojnë domosdoshmërisht krijimin e një linje buxhetore të veçantë për çdo shërbim, por kërkojnë që kostot e nevojshme për zbatimin e parimeve të ShMR të merren në konsideratë në planifikimin dhe buxhetimin e shërbimit. Kjo vlen si për përshtatjen e shërbimeve ekzistuese, ashtu edhe për projektimin e shërbimeve të reja.

Burimet duhet të planifikohen në përputhje me natyrën e shërbimit, numrin dhe karakteristikat e përdoruesve, nevojat e identifikuara dhe masat që kërkohen për të garantuar qasshmërinë, pranueshmërinë, përshtatshmërinë, cilësinë dhe pjesëmarrjen e të rinjve.

Në përcaktimin e kostos së një shërbimi duhet të merren në konsideratë jo vetëm kostot bazë të ofrimit të tij, por edhe kostot që lidhen me përshtatjen e shërbimit ndaj nevojave dhe pengesave të ndryshme të të rinjve. Në varësi të shërbimit, këto mund të përfshijnë: fuqizimin e kapaciteteve të

stafit; përshtatjen fizike dhe digjitale; komunikimin dhe informimin e të rinjve; mekanizmat e pjesëmarrjes dhe të dhënies së mendimit; mbështetjen për të rinjtë që përballen me pengesa ekonomike, territoriale, digjitale ose të tjera; mekanizmat e orientimit dhe referimit; monitorimin dhe vlerësimin; mbledhjen dhe analizën e të dhënave; përmirësimet që rezultojnë nga vlerësimi dhe mendimi i përdoruesve.

Në këtë mënyrë, kostoja e ShMR nuk kuptohet si një kosto shtesë e lidhur vetëm me të rinjtë, por si kosto e nevojshme për të garantuar që shërbimi të jetë realisht i aksesueshëm, i kuptueshëm, i përshtatshëm dhe cilësor.

Shumëllojshmëria e burimeve dhe qëndrueshmëria e tyre

Një planifikim i mirë i ShMR duhet të synojë përdorimin sa më efikas të burimeve ekzistuese, përpara se të kërkojë krijimin e burimeve të reja. Burimet për ShMR mund të jenë të shumëllojshme dhe për lehtësi analize dhe efikasitet për sigurimin e tyre i ndajmë në: financiare dhe jofinanciare.

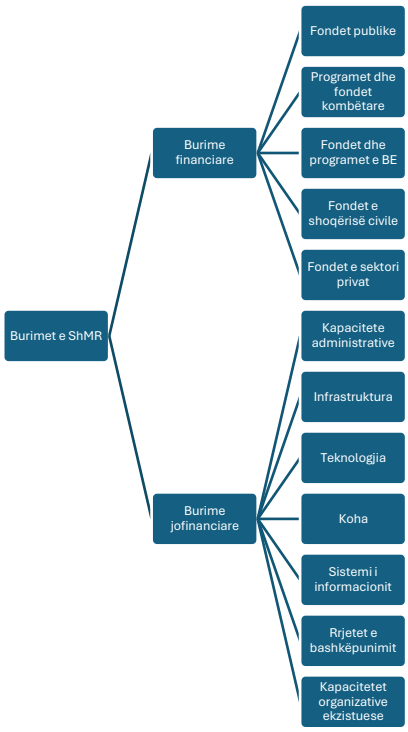


Figura nr. 5 Burimet e Shërbimev Miqësore për të Rinjtë

Ofrimi i ShMR kërkon një qasje afatgjatë për gjenerimin, planifikimin dhe menaxhimin e burimeve të mësipërme. Qëndrueshmëria nuk nënkupton vetëm sigurimin e financimit fillestar, por krijimin e kushteve që shërbimi të vazhdojë, të përshtatet dhe të përmirësohet edhe pas përfundimit të një projekti ose cikli të jashtëm financimi. Për këtë arsye, financimi i jashtëm duhet të përdoret, sipas rastit, jo vetëm për mbulimin e kostove të ofrimit të shërbimit, por edhe për zhvillimin, testimin, pilotimin dhe zgjerimin e modeleve që tregojnë rezultate.

Modelet e reja të shërbimeve mund të pilotohen, maten dhe vlerësohen përpara zgjerimit të tyre. Kur evidencat tregojnë se modeli i përgjigjet nevojës dhe është i zbatueshëm, ai mund të integrohet në mekanizmat e rregullt të institucionit dhe të zgjerohet sipas nevojës dhe burimeve të disponueshme. Integrimi i modeleve të reja nënkupton se që në fazën e projektimit duhet të përcaktohet se çfarë do të ndodhë me shërbimin pas përfundimit të financimit fillestar, cilat burime do të nevojiten dhe kush do të jetë përgjegjës për vazhdimësinë e tij.

E gjithë kjo analizë lidhet ngushtë me vlerësimin e qëndrueshmërisë së financimit të ShMR. Procesi i vlerësimit të qëndrueshmërisë duhet të marrë në konsideratë jo vetëm financimin – i cili mund të paraqitet vetëm si një shifër në dokumentet zyrtare - por edhe: burimet njerëzore dhe kompetencat; infrastrukturën dhe teknologjinë; integrimin e shërbimit në strukturat dhe procedurat ekzistuese; partneritetet dhe mekanizmat e bashkëpunimit; kapacitetin për monitorim dhe përmirësim; mundësinë e integrimit të kostove në planifikimin dhe buxhetimin periodik të institucionit. Në këtë mënyrë, planifikimi dhe shumëllojshmëria e burimeve nuk trajtohet vetëm si sigurim i fondeve, por si ndërtim i një kapaciteti të qëndrueshëm institucional për t'iu përgjigjur në mënyrë afatgjatë nevojave të të rinjve.

Në nivel qendror, si rezultat i një mundësie më të madhe të gjenerimit të të ardhurave, përthithja e parimeve të ShMR dhe qëndrueshmëria e financimit mund të vijë më lehtë dhe më shpejt në kohë. Ndërkohë për NjVV, kjo nënkupton integrimin gradual të ShMR në planet e zhvillimit, planet e veprimit, proceset e planifikimit dhe buxhetimit dhe mekanizmat ekzistues të koordinimit, duke përdorur në mënyrë efikase burimet dhe strukturat ekzistuese dhe duke shmangur krijimin e strukturave paralele kur ato nuk janë të nevojshme.

IV.2. Krijimi i mekanizmave të koordinimit ndërinstitucional

IV.2.1. Mekanizmi qendror i koordinimit

ShMR kërkojnë një qasje të koordinuar ndërmjet institucioneve qendrore dhe vendore, strukturave publike, ofruesve të tjerë të shërbimeve, organizatave të shoqërisë civile dhe strukturave përfaqësuese të të rinjve. Nevojat e të rinjve shpesh ndërthuren në disa fusha dhe mund të kërkojnë përdorimin e më shumë se një shërbimi. Një i ri mund të ketë, për shembull, nevojë njëkohësisht për informacion, orientim profesional, arsimim ose formim profesional, mbështetje sociale, shërbime shëndetësore apo mbështetje për punësim.

Për këtë arsye, koordinimi duhet të synojë që të riu t'i ofrohet një rrugëtim i qartë ndërmjet shërbimeve, në vend që ai të përballet me institucione dhe procedura të shkëputura. Koordinimi ndërinstitucional nuk është qëllim në vetvete; ai është një mjet për të siguruar që nevoja e identifikuar të orientohet drejt shërbimit të përshtatshëm dhe, kur nevojitet, të ndiqet deri në arritjen e rezultatit të synuar.

- **Krijimi i një mekanizmi të përhershëm koordinimi.** - Për të mbështetur këtë qasje, mund të krijohet një mekanizëm i qëndrueshëm koordinimi për ShMR, i përshtatur me kompetencat dhe strukturat ekzistuese në nivel qendror dhe vendor. Në nivel kombëtar,

mekanizmi mund të koordinohet nga ministria përgjegjëse për rininë, në bashkëpunim me AKR dhe institucionet përkatëse. Në varësi të çështjes dhe nivelit të shërbimit, në të mund të përfshihen institucione qendrore, NjVV, ofrues të shërbimeve, organizata të shoqërisë civile dhe, në mënyrë të përshtatshme, përfaqësues të të rinjve, KKR, KVR, organizatave rinore dhe grupeve të tjera përfaqësuese. Në nivel vendor, koordinimi duhet të lidhet me strukturat dhe mekanizmat ekzistues të bashkisë dhe me ofruesit e shërbimeve që veprojnë në territor, duke shmangur krijimin e strukturave paralele kur funksionet mund të përmbushen përmes mekanizmave ekzistues.

- **Përcaktimi i qartë i roleve dhe përgjegjësive.** - Një mekanizëm efektiv koordinimi duhet të përcaktojë qartë: institucionin ose strukturën që koordinon procesin; institucionet dhe ofruesit përgjegjës për fusha të ndryshme; rolet e secilit aktor në identifikim, orientim, referim dhe ndjekje; mënyrën e shkëmbimit të informacionit, në përputhje me kërkesat ligjore për mbrojtjen e të dhënave dhe privatësinë; mekanizmat për zgjidhjen e problematikave që nuk mund të adresohen nga një ofrues i vetëm; mënyrën e monitorimit të masave dhe rezultateve të dakordësuara. Koordinimi duhet të shoqërohet me përgjegjësi të qarta. Shkëmbimi i informacionit ose zhvillimi i takimeve nuk përbën në vetvete koordinim efektiv nëse nuk çon në veprime të përcaktuara dhe në rezultate të matshme.
- **Koordinimi në nivel politikash dhe shërbimesh.** - Koordinimi duhet të funksionojë në dy nivele të ndërlidhura: Koordinimi i politikave, për të siguruar që parimet dhe objektivat për ShMR të reflektohen në politikat, programet dhe planet e institucioneve të ndryshme; Koordinimi i shërbimeve, për të siguruar që të rinjtë të mund të orientohen, referohen dhe mbështeten ndërmjet shërbimeve kur nevoja e tyre nuk mund të adresohet nga një ofrues i vetëm. Kjo qasje ndihmon në identifikimin e boshllëqeve, mbivendosjeve dhe pengesave në ofrimin e shërbimeve dhe krijon mundësi për përdorim më efikas të burimeve ekzistuese.
- **Shkëmbimi i të dhënave dhe informacionit.** - Koordinimi kërkon mekanizma të përshtatshëm për shkëmbimin e informacionit mbi: nevojat dhe problematikat e identifikuara; përdorimin dhe aksesin në shërbime; grupet që nuk arrijnë të përdorin shërbimet; referimet dhe rezultatet e tyre; boshllëqet dhe mbivendosjet në ofrimin e shërbimeve; marrjen e mendimeve dhe problematikat e raportuara nga të rinjtë. Shkëmbimi i informacionit duhet të bëhet në përputhje me kuadrin ligjor në fuqi dhe me parimet e mbrojtjes së të dhënave personale dhe privatësisë.
- **Përfshirja e të rinjve në mekanizmat e koordinimit.** - Koordinimi ndërinstitucional duhet të marrë në konsideratë edhe përvojën e të rinjve si përdorues të shërbimeve. Të rinjtë, KKR, KVR, organizatat rinore dhe mekanizma të tjerë përfaqësues mund të përfshihen në konsultimin, vlerësimin dhe monitorimin e mënyrës se si shërbimet lidhen dhe funksionojnë së bashku. Kjo është veçanërisht e rëndësishme për identifikimin e pengesave që nuk evidentohen vetëm nga këndvështrimi institucional, si përsëritja e informacionit, procedurat e paqarta, mungesa e orientimit, kalimi nga një institucion te tjetri ose mungesa e ndjekjes pas referimit.

- **Takime dhe plan pune të përbashkët.** - Mekanizmi i koordinimit duhet të mbështetet, sipas nevojës, në një plan pune të përbashkët që përcakton objektivat, aktivitetet, aktorët përgjegjës, afatet dhe rezultatet e pritshme. Takimet periodike duhet të përdoren jo vetëm për raportim, por për: shqyrtimin e problematikave të identifikuara; analizën e të dhënave dhe mendimeve; identifikimin e boshllëqeve ose mbivendosjeve; ndjekjen e referimeve dhe rezultateve; dakordësimin e masave korrigjuese; vlerësimin e progresit dhe përditësimin e planit. Në këtë mënyrë, koordinimi ndërinstitucional kthehet nga një proces administrativ i shkëmbimit të informacionit në një mekanizëm të orientuar drejt zgjidhjes së nevojës dhe rezultatit për të riun.
- **Qëllimi i mekanizmit të koordinimit -** Koordinimi duhet të organizohet si një proces i vazhdueshëm. Ky proces synon që i riu të mos mbetet përgjegjës për të gjetur vetë institucionin ose shërbimin tjetër sa herë që nevoja e tij kalon kompetencat e ofruesit të parë.
- **Pika e parë e kontaktit** - Shërbimet mund të ofrohen përmes kanaleve të ndryshme, përfshirë kanalet fizike, digjitale dhe forma të tjera të komunikimit. Pavarësisht kanalit të përdorur, pika e parë e kontaktit ka një rol të rëndësishëm në përvojën e të riut. Pika e parë e kontaktit duhet të jetë në gjendje të: japë informacion të qartë dhe të kuptueshëm; identifikojë në mënyrë bazë nevojën e të riut; orientojë drejt shërbimit ose strukturës së përshtatshme; informojë mbi hapat dhe dokumentet e nevojshme; identifikojë rastet kur nevojitet referim; ofrojë informacion mbi mekanizmat e marrjes së mendimeve dhe ankesave. Në këtë kuptim, qasja ShMR duhet të fillojë që në pikën e parë të kontaktit me institucionin dhe të vijojë përgjatë gjithë përvojës së të riut me shërbimin.

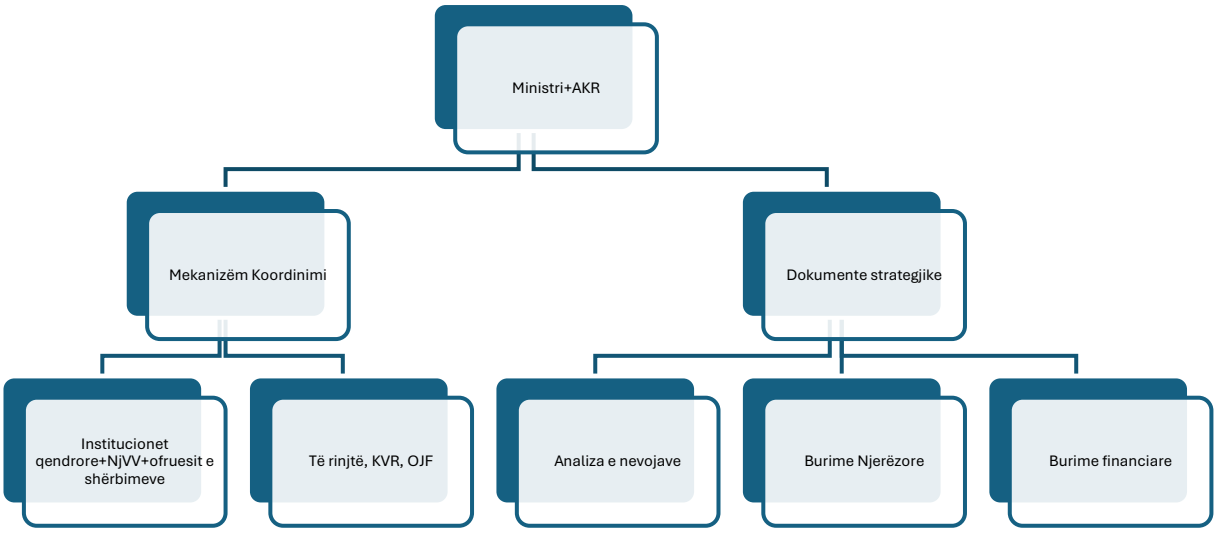


Figura nr. 6 Organizimi i Mekanizmit të Koordinimit Ndërinstitucional

Koordinimi ndërinstitucional nuk kërkon ngritjen e një strukture të re administrative, por ngritjen e një grupi pune me përfaqësues të ofruesve të shërbimeve që punojnë për ofrimin e ShMR.

IV.2.2. Mekanizmi vendor i koordinimit për shërbime miqësore për të rinjtë

Vetëqeverisja vendore[12] ka një rol të rëndësishëm në zbatimin e qasjes së ShMR, për shkak të funksioneve dhe shërbimeve që lidhen drejtpërdrejt me jetën e përditshme të të rinjve në territor. Zbatimi i ShMR në nivelin e NjVV kërkon që shërbimet të mos planifikohen dhe ofrohen në mënyrë të shkëputur, por të mbështeten në një proces të koordinuar që lidh nevojat e të rinjve me shërbimet ekzistuese, kapacitetet e ofruesve, burimet në dispozicion dhe mekanizmat e monitorimit e përmirësimit.

Për këtë qëllim, bashkia mund të krijojë ose të përdorë një mekanizëm vendor koordinimi për ShMR, i cili funksionon në lidhje me strukturat ekzistuese të bashkisë dhe aktorët e tjerë që ofrojnë shërbime për të rinjtë në territor. Mekanizmi nuk nënkupton domosdoshmërisht krijimin e një strukture të re administrative, por një mënyrë të qëndrueshme bashkërendimi ndërmjet strukturave dhe ofruesve përkatës. Në varësi të organizimit dhe nevojave të bashkisë, në këtë mekanizëm mund të përfshihen strukturat përgjegjëse për rininë, shërbimet sociale, planifikimin dhe buxhetimin, punësimin dhe formimin profesional, arsimin, shëndetësinë, ofrues të tjerë të shërbimeve, organizata të shoqërisë civile, punonjës rinorë, KVR dhe përfaqësues të të rinjve. Përfshirja e aktorëve duhet të përcaktohet në funksion të nevojave dhe shërbimeve që mbulohen dhe jo vetëm në bazë të përkatësisë institucionale.

Mekanizmi vendor duhet të mbështesë një proces të integruar që përfshin hartëzimin e shërbimeve, vlerësimin e nevojave, planifikimin, zbatimin, monitorimin dhe përmirësimin e shërbimeve për të rinjtë.

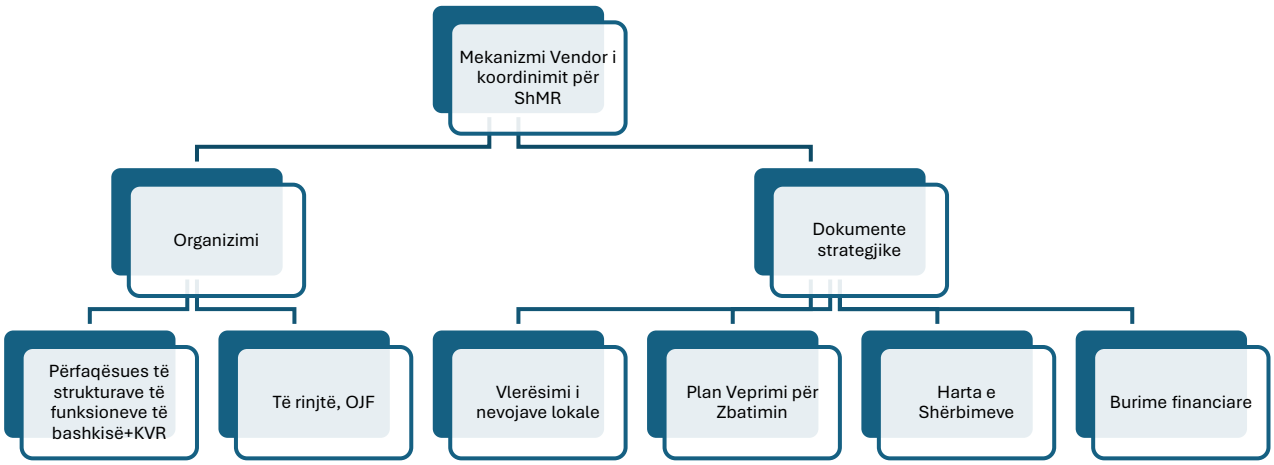


Figura nr. 7 Organizimi i Mekanizmit Vendor të Koordinimit

Koordinimi në nivelin e vetëqeverisjes vendore, si ofruesi më i madh i shërbimeve, duhet të realizohet në disa drejtime:

[12] Aneksi 3 "Vlerësimi i mekanizmave për ofrimin e Shërbimeve Miqësore për të rinjtë".

A. Harta e Shërbimeve Vendore Miqësore për të rinjtë

Hapi i parë është krijimi i një pasqyre të qartë të shërbimeve që janë në dispozicion të të rinjve në territor. Harta e Shërbimeve Vendore Miqësore për të rinjtë (Harta) duhet të identifikojë jo vetëm shërbimet që ofrohen nga bashkia, por edhe shërbimet e institucioneve të tjera publike, organizatave të shoqërisë civile dhe ofruesve të tjerë relevantë. Harta duhet të tregojë, në mënyrë sa më praktike: cilat shërbime ekzistojnë; kush i ofron ato; cilat grupe të rinjsh synojnë; ku dhe nëpërmjet cilave kanale ofrohen; si mund të aksesohen; cilat janë kriteret dhe procedurat kryesore; cilat janë mekanizmat e orientimit dhe referimit; cilat shërbime janë të lidhura ose mund të plotësojnë njëra-tjetrën; ku evidentohen boshllëqe, mbivendosje ose pengesa në akses.

Harta nuk duhet të jetë vetëm një listë institucionesh dhe shërbimesh. Ajo duhet të ndihmojë bashkinë të kuptojë si lëviz i riu nëpër sistemin e shërbimeve, ku fillon kontakti, ku ndodhin referimet dhe ku mund të ndërpritet rrugëtimi i tij. Në këtë kuptim, harta shërben si bazë për koordinimin, orientimin e të rinjve, identifikimin e boshllëqeve dhe planifikimin e përmirësimeve.[13]

[SHËRBIMI]	[INSTITUCIONI]	[GRUPI I SYNUAR]	[VENDNDODHJA]	[KONTAKTI]	[KRITERET]	[REFERIMI]
Orientim profesional	Institucioni X	Të rinj	Bashki	Kontakt	Kritere	PO
Këshillim social	Institucioni Y	Të rinj në nevojë	Njësia administrative	Kontakt	Kritere	PO
Mbështetje psikologjike	Institucioni Z	Të rinj	Qendër	Kontakt	Sipas rastit	PO

Figura nr. 8 Harta e Shërbimeve Vendore Miqësore për të Rinjtë

B. Kryerja e një vlerësimi të nevojave lokale për Shërbime Miqësore për të Rinjtë

Pas hartëzimit të shërbimeve, bashkia duhet të vlerësojë nëse shërbimet ekzistuese u përgjigjen nevojave reale të të rinjve dhe nëse ato janë të qasshme, të pranueshme, të përshtatshme dhe cilësore.

Vlerësimi vendor duhet të identifikojë: nevojat, prioritetet dhe pritshmëritë e të rinjve; mënyrën se si përdoren shërbimet ekzistuese; pengesat në akses dhe përdorim; grupet dhe territoret që nuk arrihen në mënyrë të mjaftueshme; shërbimet që mungojnë ose nuk mbulojnë nevojën e identifikuar; kapacitetet e ofruesve të shërbimeve; mundësitë për koordinim, integrim dhe referim; prioritetet për përshtatjen ose përmirësimin e shërbimeve. Vlerësimi duhet të kombinojë të dhëna

[13] Modele të Hartave të krijuara: Darwin, Australia; Cambridge UK.

sasiore dhe cilësore,[14] të dhëna administrative dhe statistikore, konsultimin e të rinjve, analizën institucionale, dhënien e mendimit të përdoruesve dhe, sa është e mundur, informacionin mbi të rinjtë që nuk i përdorin shërbimet. Kjo e fundit është veçanërisht e rëndësishme, pasi mos-përdorimi mund të lidhet me pengesa që nuk evidentohen nga të dhënat e përdoruesve aktualë.

Rezultatet e vlerësimit duhet të përdoren për të përcaktuar prioritetet vendore, për të përshtatur shërbimet ekzistuese, për të projektuar ndërhyrje të reja, për të planifikuar kapacitetet dhe burimet, si dhe për të forcuar mekanizmat e orientimit dhe referimit.

Vlerësimi nuk duhet të konsiderohet një proces njëherësh. Ai duhet të përsëritet periodikisht dhe të lidhet me monitorimin e shërbimeve, në mënyrë që ndryshimet në nevojat dhe përvojën e të rinjve të reflektohen në planifikimin vendor.

C. Zhvillimi i një plani veprimi vendor/institucional për zbatimin e shërbimeve miqësore për të rinjtë.

Gjetjet e hartëzimit dhe vlerësimit të nevojave duhet të përkthehen në një Plan Veprimi për Zbatimin e Shërbimeve Miqësore për të Rinjtë (PVZ-ShMR)[15]. PVZ-ShMR duhet të përcaktojë qartë:

- çfarë duhet të ndryshojë ose përmirësohet?
- cilat janë objektivat dhe masat prioritare?
- kush është përgjegjës për zbatimin?
- cilët janë partnerët dhe ofruesit e përfshirë?
- cilat burime njerëzore, financiare dhe teknike nevojiten?
- cilat janë afatet?
- cilët janë indikatorët dhe rezultatet e pritshme?
- si do të përfshihen të rinjtë?
- si do të monitorohet progresi?
- si do të sigurohet që masat të vazhdojnë dhe pas përfundimit të mbështetjes fillestare?

PVZ-ShMR duhet të lidhet me dokumentet ekzistuese të planifikimit dhe menaxhimit të bashkisë, përfshirë dokumentet strategjike vendore, planet sektoriale, planet e veprimit, programet e buxhetimit dhe dokumentet e tjera relevante. Qëllimi është që ShMR të integrohen në mënyrën e zakonshme të planifikimit dhe ofrimit të shërbimeve dhe të mos trajtohen si një proces paralel.

Çdo objektiv duhet të përkthehet në masa konkrete, me përgjegjësi, afate, burime dhe indikatorë të përcaktuar. Në këtë mënyrë, PVZ-ShMR shërben si lidhja ndërmjet gjetjeve të vlerësimit, standardeve të ShMR dhe ndryshimeve konkrete në ofrimin e shërbimeve.

[14] Aneksi nr.4 “Korniza e Vlerësimit të Nevojave në nivel vendor”.
[15] Aneksi nr.5 “Plan Veprimi për Zbatimin e Shërbimeve Miqësore për të Rinjtë”.

D. Zbatimi, monitorimi dhe rishikimi

Zbatimi i ShMR duhet të trajtohet si një proces i vazhdueshëm dhe jo si përmbushje njëherë e objektivave të planit. Masat e përcaktuara në PVZ-ShMR duhet të zbatohen, monitorohen dhe rishikohen mbi bazën e të dhënave, rezultateve dhe përvojës së të rinjve. Monitorimi duhet të shqyrtojë jo vetëm nëse masat janë realizuar, por edhe nëse ato kanë sjellë ndryshim në qasshmërinë, pranueshmërinë, përshtatshmërinë dhe cilësinë e shërbimeve dhe nëse të rinjtë kanë përfituar rezultatin e synuar.

Në këtë mënyrë, vetëqeverisja vendore krijon një sistem ku të dhënat, përvoja e të rinjve dhe rezultatet e shërbimeve përdoren për të marrë vendime dhe për të përmirësuar vazhdimisht mënyrën e ofrimit të tyre. Në thelb, zbatimi i ShMR në vetëqeverisje vendore duhet të kalojë nga një qasje e bazuar në shërbime të veçuara drejt një qasjeje të integruar, ku bashkia dhe aktorët e tjerë në territor bashkëpunojnë rreth nevojës së të riut, sigurojnë orientimin dhe lidhjen ndërmjet shërbimeve dhe përdorin rezultatet e monitorimit dhe marrjes së mendimeve për përmirësim të vazhdueshëm.

V. SISTEMI I SHËRBIMEVE DHE MODELET E OFRIMIT

V.1.Hapësira të dedikuara për të rinjtë

Zhvillimi i ShMR kërkon jo vetëm shërbime të përshtatura me nevojat e të rinjve, por edhe mjedise dhe pika kontakti që e bëjnë këtë qasje të zbatueshme në praktikë. Hapësira fizike, kanalet digjitale dhe mënyra e organizimit të shërbimit ndikojnë drejtpërdrejt në qasshmërinë, pranueshmërinë, përshtatshmërinë, cilësinë dhe pjesëmarrjen e të rinjve. Në këtë kuptim, hapësira miqësore për të rinjtë nuk duhet të kuptohet domosdoshmërisht si një strukturë e re ose si një kategori e veçantë infrastrukture dhe vetë ShMR nuk kërkojnë domosdoshmërisht krijimin e strukturave të reja; ato mund të realizohen edhe përmes përshtatjes së infrastrukturës dhe pikave ekzistuese të ofrimit të shërbimeve.

Kuadri ligjor për rininë parashikon mundësinë e krijimit dhe funksionimit të infrastrukturës rinore dhe të qendrave rinore, të cilat mund të shërbejnë për aktivitete rinore, edukim joformal, informim, këshillim, mentorim, trajnim dhe forma të tjera të mbështetjes për të rinjtë. Megjithatë, praktika e zbatimit të ligjit deri më tani në Shqipëri ka treguar si pikë reference për të rinjtë qendrat rinore, ndërkohë që zbatimi i qasjes së ShMR nuk kufizohet vetëm te qendrat rinore.

Infrastruktura e përshtatshme për ShMR mund të gjendet ose zhvillohet edhe brenda strukturave ekzistuese, si qendrat komunitare dhe shumëdisiplinare, qendrat shëndetësore, zyrat e punësimit, institucionet arsimore, bibliotekat, qendrat kulturore dhe hapësira të tjera publike. Për këtë arsye, para krijimit të një strukture të re, duhet të vlerësohet nëse infrastruktura ekzistuese mund të përshtatet dhe të përdoret në mënyrë më efektive për nevojat e të rinjve.

Hapësira miqësore për të rinjtë

Hapësirë miqësore për të rinjtë kuptohet si një mjedis fizik, digjital ose hibrid i krijuar ose i përshtatur në mënyrë që të rinjtë të mund të marrin informacion, të kërkojnë ndihmë dhe këshillim, të aksesojnë shërbime, të orientohen dhe referohen te shërbimet e tjera, të marrin pjesë në aktivitete dhe të shprehin pikëpamjet e tyre në një mjedis të sigurt, të respektueshëm dhe gjithëpërfshirës. Një hapësirë miqësore për të rinjtë duhet të konsiderojë jo vetëm ambientin fizik, por edhe:



Figura nr. 9 Hapësira Miqësore për të Rinjtë

Në këtë mënyrë, "hapësira miqësore" nuk përcaktohet vetëm nga mënyra se si duket një ambient, por nga përvoja që i ofron të riut dhe nga mënyra se si e lidh atë me shërbimet dhe mundësitë që i nevojiten.

Përshtatja e infrastrukturës ekzistuese

Në praktikë, një bashki[16] mund të fillojë me identifikimin e pikave ekzistuese ku të rinjtë kontaktojnë ose mund të kontaktojnë me institucionet dhe shërbimet publike. Më pas, bashkia duhet të realizojë një vlerësim të pikave bazuar në pesë dimensionet e ShMR dhe ti përshtatë ato sipas nevojave të identifikuara. Përshtatja bazuar në mundësitë financiare, ekonomike, ligjore, teknike dhe administrative të bashkisë mund të përfshijë:

- krijimin e një pike informimi dhe orientimi për të rinjtë;
- përcaktimin e orareve ose kohëve të dedikuara për të rinjtë;
- krijimin e kushteve për privatësi dhe komunikim konfidencial;
- përmirësimin e aksesueshmërisë fizike dhe digjitale;
- përdorimin e kanaleve online dhe hibride;
- thjeshtimin e informacionit dhe procedurave;
- vendosjen e mekanizmave të orientimit dhe referimit;
- krijimin e mundësive për aktivitete dhe edukim joformal;
- përfshirjen e të rinjve në përcaktimin e aktiviteteve dhe mënyrës së përdorimit të hapësirës.

[16] Aneksi nr.6 "Pyetësori i vlerësimit për hapësira të dedikuara për të rinjtë".

Kjo qasje mundëson përdorimin më efektiv të burimeve ekzistuese dhe shmang krijimin e strukturave paralele kur nevojat mund të përmbushen përmes përshtatjes së strukturave ekzistuese. Në praktikë, një qasje ShMR në infrastrukturën ekzistuese mund të zbatohet në forma të ndryshme:

- **Qendër rinore** - pikë e parë kontakti; informim, orientim, aktivitete, edukim joformal, pjesëmarrje dhe referim.
- **Bibliotekë ose qendër komunitare** - hapësirë për studim, informacion dhe akses digjital; aktivitete edukative e kulturore; aktivitete të propozuara ose bashkëorganizuara nga të rinjtë.
- **Institucion arsimor** – pikë informimi, orientimi dhe lidhjeje me shërbimet e tjera, veçanërisht për të rinjtë që përballen me vështirësi në arsim, tranzicionin drejt punës ose përfshirjen sociale.
- **Qendër shëndetësore** - pikë informacioni dhe orientimi për të rinjtë; konsultim dhe referim drejt shërbimeve të specializuara.
- **Zyrë punësimi** - hapësirë ose orar i dedikuar për orientim profesional; informacion mbi punësimin, aftësitë, formimin profesional dhe programet mbështetëse.

Mësime nga modelet evropiane

Vendet evropiane na ofrojnë disa modele, që mund të shërbejnë si referencë për zhvillimin e hapësirave miqësore për të rinjtë në Shqipëri.

- **Italia – hapësira shumëfunksionale dhe pikë orientimi -** Në përvojat italiane, qendrat rinore, qendrat e informacionit dhe qendrat e agregimit rinor kombinojnë disa funksione në të njëjtin mjedis, përfshirë informimin, orientimin, edukimin joformal, aktivitetet kulturore dhe krijuese, mbështetjen dhe pjesëmarrjen e të rinjve. Një element i rëndësishëm është funksioni i pikës së parë të kontaktit, ku i riu mund të marrë informacion dhe orientim përpara se të drejtohet te një shërbim më i specializuar. Kjo e vendos hapësirën në një rol lidhës ndërmjet të riut dhe rrjetit të shërbimeve. Për Shqipërinë, ky element mund të përshtatet përmes zhvillimit të hapësirave shumëfunksionale në qendrat rinore, qendrat komunitare ose struktura të tjera ekzistuese, ku krahas aktiviteteve mund të ofrohen informim, orientim, referim dhe lidhje me shërbimet e tjera.
- **Greqia – lidhja ndërmjet shërbimeve, nivelit vendor dhe komunitetit -** Modeli grek nxjerr në pah rëndësinë e lidhjes ndërmjet politikave rinore, vetëqeverisjes vendore, ofruesve të shërbimeve dhe aktorëve të komunitetit. Kjo qasje e vendos hapësirën rinore brenda një rrjeti më të gjerë shërbimesh dhe aktorësh, në vend që ta trajtojë atë si një strukturë të izoluar. Një element i transferueshëm për Shqipërinë është lidhja e hapësirës me rrjetin vendor të shërbimeve dhe mekanizmin e koordinimit. Në këtë mënyrë, qendra ose hapësira mund të funksionojë si një pikë ku bashkia, ofruesit publikë, OJF e shoqërisë civile, punonjësit rinorë dhe strukturat e të rinjve bashkëpunojnë rreth nevojave të identifikuara.

- **Suedia – hapësirë e sigurt, gjithëpërfshirëse dhe e orientuar nga të rinjtë -** Në përvojat suedeze, rëndësi i kushtohet krijimit të mjediseve të sigurta, të hapura dhe gjithëpërfshirëse, ku të rinjtë mund të ndërveprojnë, të marrin pjesë në aktivitete dhe të kenë akses në mbështetje dhe orientim. Një element i rëndësishëm është që hapësira të mos përcaktohet vetëm nga ajo që institucioni ofron, por edhe nga mënyra se si të rinjtë e përdorin, e përjetojnë dhe kontribuojnë në përmirësimin e saj. Përfshirja e tyre në përcaktimin e aktiviteteve, mënyrës së përdorimit të hapësirës dhe mekanizmave të dhënies së mendimit e lidh drejtpërdrejt hapësirën me parimin e pjesëmarrjes. Për Shqipërinë, kjo nënkupton krijimin e hapësirave ku të rinjtë mund të marrin pjesë në mënyrë aktive, të japin mendimin e tyre, të propozojnë dhe bashkëorganizojnë aktivitete dhe, kur identifikohet një nevojë specifike, të marrin orientim ose të referohen te shërbimi përkatës.

V.2. Sistemet e Referimit, vendosja e rrugëve të qarta dhe efikase të referimit

Një sistem i ShMR nuk duhet të kufizohet vetëm në ofrimin e shërbimit në pikën ku i riu paraqitet fillimisht. Në shumë raste, nevoja e të riut mund të jetë më komplekse ose mund të kërkojë mbështetjen e një institucioni, sektori apo ofruesi tjetër, si arsim, shëndetësi, ndihmë juridike, aftësi profesionale etj. Për këtë arsye, një element i rëndësishëm i një sistemi funksional ShMR është aftësia për ta orientuar dhe lidhur të riun me shërbimin më të përshtatshëm dhe, kur është e nevojshme, për të ndjekur rrugëtimin e tij deri në marrjen e shërbimit dhe adresimin e nevojës.

Në këtë kuptim, referimi është procesi përmes të cilit një ofrues shërbimesh ose profesionist, pasi identifikon se nevoja e të riut nuk mund të adresohet plotësisht nga shërbimi që ofron, e lidh atë me një shërbim tjetër më të përshtatshëm ose të specializuar. Referimi mund të zhvillohet brenda të njëjtit institucion, ndërmjet institucioneve publike, ndërmjet sektorëve të ndryshëm, drejt një ofruesi të shoqërisë civile ose drejt një ofruesi tjetër të autorizuar, në përputhje me natyrën e shërbimit dhe kompetencat përkatëse.

Referimi duhet të dallohet nga proceset e tjera si: informimi, orientimi dhe ndjekja. Informimi i jep të riut njohuri mbi shërbimet dhe mundësitë në dispozicion; orientimi e ndihmon të kuptojë se cili shërbim i përgjigjet më mirë nevojës së tij dhe si mund ta aksesojë atë; referimi krijon lidhjen me ofruesin përkatës; ndërsa ndjekja synon të kuptojë nëse i riu ka arritur te shërbimi dhe nëse nevoja e identifikuar është adresuar ose kërkon mbështetje të mëtejshme.

Parimet e procesit të referimit

Procesi i referimit duhet të jetë i qartë, proporcional, konfidencial dhe i përshtatur me natyrën e shërbimit. Ai duhet të zhvillohet gjithmonë në përputhje me rregullat për privatësinë dhe mbrojtjen e të dhënave, duke vendosur si objekti kryesor moslejimin e ndarjes së pakufizuar të informacionit. Ofruesve të shërbimeve i lind detyra të përcaktojnë se çfarë informacioni është i nevojshëm për ofrimin e shërbimit, me kë mund të ndahet, për çfarë qëllimi dhe si duhet të dokumentohet e ruhet. Kjo kërkon veçanërisht kujdes në rastet që lidhen me shërbimet sociale, shëndetësore, psikologjike

dhe juridike. Informacioni duhet të trajtohet vetëm në masën e nevojshme dhe në përputhje me legjislacionin në fuqi, procedurat profesionale dhe të drejtat e të riut.

Procesi i referimit kërkon që ofruesit e shërbimeve të kenë pika kontakti dhe koordinimi ndërinstitucional. Këto pika shërbejnë si lidhje ndërmjet ofruesve dhe ndihmojnë në qartësimin e procedurave, komunikimin ndërinstitucional dhe zgjidhjen e pengesave që mund të shfaqen gjatë referimit.

Sistemi i referimit

Çdo bashki ose institucion që ofron shërbime për të rinjtë duhet të ketë një mënyrë të qartë për të identifikuar shërbimet ku mund të orientojë ose referojë të rinjtë, pra të realizojë procesin e referimit bazuar në standarde. Për këtë qëllim, ofruesit e shërbimeve përkrah krijimit të Hartës së Shërbimeve Vendore Miqësore për të rinjtë, duhet të krijojnë Hartën e Sistemit të Referimit dhe Katalogun e Shërbimeve të Referimit, ku këto dokumente lidhen ngushtësisht me Hartën.

Harta e Sistemit të Referimit nuk duhet të jetë vetëm një listë institucionesh. Ajo duhet të tregojë se cilat shërbime janë në dispozicion, kush i ofron, cilat grupe synojnë, cilat janë kriteret dhe mënyrat e aksesit, ku ndodhen, cilat janë kanalet e kontaktit dhe në cilat raste mund të bëhet referimi. Ajo duhet të ndihmojë stafin të kuptojë se ku mund të drejtohet i riu dhe si mund të realizohet lidhja me shërbimin tjetër.

Për ta bërë këtë informacion të përdorshëm në praktikë, harta mund të plotësohet me një Katalog të Shërbimeve të Referimit, i cili përmban informacionin kryesor për çdo shërbim: emrin e shërbimit, ofruesin, fushën, grupin e synuar, kriteret e aksesit, vendndodhjen, orarin, kontaktin, mënyrën e aplikimit, dokumentacionin e nevojshëm, kostot eventuale, pikën e kontaktit, mënyrën e referimit dhe alternativat territoriale ose digjitale.

Sistemi i referimit dhe natyra e shërbimit

Sistemi i referimit duhet të respektojë kufijtë profesionalë të secilit shërbim. Institucioni që identifikon një nevojë nuk duhet të zëvendësojë ofruesin e specializuar, por duhet të sigurojë orientimin dhe lidhjen e përshtatshme me të. Kjo është veçanërisht e rëndësishme në fusha si shëndeti mendor, ndihma juridike, shërbimet sociale, punësimi dhe formimi profesional. Për shembull, në rastet që lidhen me shëndetin mendor, stafi i shërbimit bazë duhet të jetë në gjendje të dëgjojë, të identifikojë nevojën, të informojë dhe të orientojë, ndërsa vlerësimi dhe trajtimi profesional duhet t’i mbeten strukturës kompetente.

Në fushën e punësimit dhe formimit profesional, referimi mund të lidhë njëri-tjetrin midis orientimit në karrierë, regjistrimit, formimit profesional, ndërmjetësimit për punësim dhe ndjekjes. Kjo mund të jetë veçanërisht e rëndësishme për të rinjtë JPAFP/NEET, për të cilët një ndërhyrje e vetme mund të mos jetë e mjaftueshme.

Monitorimi dhe vlerësimi i sistemit të referimit

Sistemi i referimit[17] duhet ti nënshtrohet një procedure monitorimi, vlerësimi dhe përditësimi të vazhdueshëm. Një sistem referimi duhet të monitorojë jo vetëm numrin e referimeve, por edhe funksionimin dhe rezultatet e tyre. Për këtë qëllim mund të përdoren indikatorë si numri i referimeve, përqindja e referimeve të pranuara, koha e përgjigjes, përqindja e të rinjve që kanë aksesuar shërbimin, rastet kur referimi është përsëritur dhe, mbi të gjitha, përqindja e nevojave të adresuara.

Marrja e mendimeve të të rinjve duhet të jetë pjesë thelbësore e këtij procesi dhe eksperienca e tyre mund të tregojë nëse informacioni ishte i qartë, nëse procedura ishte e kuptueshme, nëse referimi ishte i aksesueshëm dhe nëse shërbimi i marrë i përgjigjet nevojës së identifikuar, nëse sistemi i referimit është funksional.

V.3. Platformat dhe Mjetet Digjitale për Shërbimet Miqësore për të Rinjtë

Platformat dhe mjetet digjitale mund të luajnë një rol të rëndësishëm në rritjen e qasshmërisë dhe përmirësimin e përvojës së të rinjve në marrjen e shërbimeve. Në kuadër të ShMR, përdorimi i teknologjisë nuk duhet të kufizohet vetëm në publikimin e informacionit online, por të mbështesë të gjithë rrugëtimin e të riut, nga identifikimi i nevojës deri te aksesi në shërbim, orientimi, referimi, marrja e mendimit dhe përmirësimi i shërbimit.

Një platformë ose mjet digjital miqësor për të rinjtë duhet t'i mundësojë të riut të gjejë lehtësisht informacionin që i nevojitet, të kuptojë nëse dhe si mund ta aksesojë një shërbim, të marrë orientim dhe, kur është e mundur, të ndërmarrë online hapat e nevojshëm për aksesimin e tij. Për këtë arsye, informacioni duhet të organizohet sa më shumë rreth nevojës së të riut dhe jo vetëm rreth strukturës administrative që ofron shërbimin.

[17] Aneksi nr.7 "Procesi i referimit në Shërbimet Miqësore për të Rinjtë".



Figura nr. 10 Informimi tradicional vs Digjitalizimi

Digjitalizimi dhe qasshmëria

Një shërbim digjital nuk është automatikisht një shërbim i qasshëm. Platforma dhe mjetet digjitale duhet të marrin parasysh dallimet në aksesin, aftësitë dhe mundësitë e të rinjve. Në këtë drejtim, informacioni dhe funksionet digjitale duhet, sa është e mundur, të jenë: të thjeshta për t'u përdorur dhe të përshtatshme për pajisjet e telefonisë; të kuptueshme dhe me gjuhë të qartë; të aksesueshme për të rinjtë me aftësi të kufizuara; të përdorshme edhe në kushte të aksesit të kufizuar në internet; të shoqëruara, kur është e nevojshme, me kanale alternative fizike, telefonike ose të tjera. Digjitalizimi mund të përfshijë disa elemente të shërbimit si: informacionin për shërbimet, katalogun e shërbimeve, kërkimin dhe filtrimin e informacionit, mundësinë e aplikimit online, rezervimin e takimit online, mundësinë e konsultimit online, chat ose pyetje online, orientim dhe referim, procesi i njoftimit, marrja e mendimeve, ankesat dhe sugjerimet,

Digjitalizimi nuk duhet të krijojë një pengesë të re. Për të rinjtë që nuk kanë akses, pajisje, aftësi digjitale ose mundësi të mjaftueshme për të përdorur kanalet digjitale, duhet të ekzistojnë alternativa të përshtatshme. Gjithashtu, ai duhet të shoqërohet me masa të përshtatshme për mbrojtjen e të dhënave personale dhe privatësisë. Duhet të bëhet dallim i qartë ndërmjet informacionit publik për shërbimet dhe të dhënave personale që mblidhen gjatë aplikimit,

konsultimit, orientimit ose referimit. Mbledhja dhe përdorimi i të dhënave duhet të kufizohet në atë që është e nevojshme për qëllimin përkatës dhe të zhvillohet në përputhje me kërkesat ligjore për mbrojtjen e të dhënave personale.

Digjitalizimi gjithashtu duhet të jetë efektiv dhe kjo lidhet ngushtësisht me besueshmërinë e informacionit. Për këtë arsye, për çdo shërbim duhet të jetë e qartë se kush është përgjegjës për përditësimin e informacionit dhe për trajtimin e kërkesave të marra përmes platformës. Informacioni duhet të kontrollohet dhe përditësohet në mënyrë periodike, veçanërisht për: kriteret e përfitimit; dokumentacionin; afatet; vendndodhjen dhe oraret; kontaktet; kostot, nëse ka; mënyrën e aplikimit; mundësitë e referimit; ndryshimet në ofrimin e shërbimit.

Përmirësimi i Shërbimeve Miqësore për të Rinjtë

Të dhënat e gjeneruara nga platformat digjitale mund të përdoren, në mënyrë të përshtatshme dhe në përputhje me kërkesat për mbrojtjen e të dhënave, për të kuptuar se cilat shërbime kërkohen më shumë, ku hasen vështirësi në akses dhe cilat grupe të të rinjve mbeten më pak të arritura. Në këtë mënyrë, platforma nuk duhet të shihet vetëm si një kanal komunikimi, por edhe si një burim informacioni për monitorimin dhe përmirësimin e ShMR. Analiza e të dhënave mund të ndihmojë institucionet dhe ofruesit e shërbimeve të identifikojnë:

- shërbimet dhe informacionin më të kërkuar;
- pengesat e hasura gjatë përdorimit të platformës;
- hapat e procesit ku përdoruesit hasin më shumë vështirësi;
- nevojat për përmirësimin e informacionit ose procedurave;
- boshllëqet në aksesin e grupeve të caktuara të të rinjve;
- nevojat për përshtatjen ose zhvillimin e shërbimeve.

Këto të dhëna duhet të kombinohen me mendimet e të rinjve dhe me burime të tjera të informacionit, në mënyrë që vendimmarrja për përmirësimin e shërbimeve të mos mbështetet vetëm në të dhënat e përdorimit të platformës.

V.4. Gjuha miqësore për të rinjtë

Gjuha e përdorur në komunikimin e shërbimeve është pjesë e drejtpërdrejtë e përvojës së të riut dhe përbën një komponent të rëndësishëm të ShMR. Një shërbim mund të jetë ligjërisht i disponueshëm dhe fizikisht i aksesueshëm, por nëse informacioni për të është i ndërlikuar, teknik, burokratik ose i paqartë, i riu mund të mos jetë në gjendje ta kuptojë nevojën e tij, të identifikojë shërbimin e përshtatshëm ose të ndërmarrë hapat për ta aksesuar atë. Gjuha miqësore për të rinjtë nuk nënkupton vetëm thjeshtimin e gjuhës. Ajo nënkupton një mënyrë komunikimi që e ndihmon të riun të kuptojë, të orientohet dhe të veprojë. Për këtë arsye, informacioni duhet të jetë i qartë, praktik, respektues, gjithëpërfshirës, i besueshëm dhe i lidhur me një mundësi konkrete aksesi në shërbim.

Komunikimi është pjesë përbërëse e ofrimit të ShMR, pasi një shërbim nuk mund të jetë realisht i qasshëm nëse të rinjtë nuk kanë informacion të mjaftueshëm, të kuptueshëm dhe të besueshëm për ekzistencën e tij, për mënyrën e aksesimit dhe për atë që mund të presin nga shërbimi. Për këtë arsye, komunikimi duhet të konsiderohet jo vetëm si veprim informues apo promovues, por si pjesë e rrugëtimit të të riut drejt shërbimit. Qëllimi i komunikimit për ShMR është të sigurojë që informacioni i rëndësishëm të arrijë te të rinjtë në mënyrë të kuptueshme, në kanalet që ata përdorin dhe në një formë që i ndihmon të ndërmarrin hapin e mëtejshëm. Kjo kërkon kalimin nga komunikimi i orientuar drejt institucionit dhe shërbimit, drejt komunikimit të orientuar drejt nevojës së të rinjve.

Përvoja e Greqisë ofron një element të dobishëm për këtë aspekt: informacioni dhe komunikimi trajtohen si pjesë e aksesit të të rinjve në mbështetje dhe shërbime dhe jo vetëm si veprim promovues. Politikat rinore greke i kushtojnë rëndësi informacionit dhe këshillimit për të rinjtë në fusha të ndryshme, përfshirë arsimin, trajnimin, karrierën, punësimin, strehimin, shëndetin, kulturën dhe pjesëmarrjen. Po ashtu, rëndësi i kushtohet informacionit online dhe komunikimit në hapësirat ku të rinjtë ndodhen dhe ndërveprojnë.

Një element veçanërisht i rëndësishëm është lidhja ndërmjet informimit, identifikimit, orientimit dhe mbështetjes së mëtejshme. Strategjia Kombëtare Greke për Punësimin e të Rinjve e trajton "Identifikimin, Qasjen dhe Orientimin" si një nga boshtet e ndërhyrjes, duke e lidhur me zhvillimin e aftësive, punësimin dhe mundësitë për të rinjtë. Kjo qasje tregon se komunikimi efektiv nuk duhet të përfundojë me dhënien e informacionit, por duhet të ndihmojë të riun të identifikojë mundësinë që i përshtatet, të kuptojë hapat e nevojshëm dhe, kur kërkohet, të orientohet drejt mbështetjes së mëtejshme.

Për Shqipërinë, ky element mund të përshtatet duke e trajtuar komunikimin si pjesë të rrugëtimit të të riut drejt shërbimit: informim, kuptim, orientim, akses, ndjekje, kur nevojitet. Kjo do të thotë që komunikimi i ShMR duhet të lidhet jo vetëm me mënyrën se si prezantohet një shërbim, por edhe me mundësinë reale që i riu të kuptojë çfarë i ofrohet, të ndërmarrë veprimin e nevojshëm dhe të mos mbetet pa orientim kur nevoja e tij kërkon më shumë se një shërbim.

V.5. Shtrirja e synuar dhe angazhimi në komunitet

Shtrirja e synuar është një qasje aktive dhe parandaluese përmes së cilës ofruesit e shërbimeve dalin përtej pikave tradicionale të ofrimit dhe krijojnë kontakt me të rinjtë në mjediset ku ata jetojnë, mësojnë, punojnë, socializohen dhe kalojnë kohën. Kjo qasje është veçanërisht e rëndësishme për të rinjtë që nuk përdorin shërbimet ekzistuese ose që përballen me pengesa territoriale, ekonomike, sociale, informuese, digjitale apo institucionale.

Qëllimi i shtrirjes së synuar nuk është vetëm të rrisë ndërgjegjësimin, por të krijojë një urë ndërmjet të riut dhe shërbimit. Për këtë arsye, aktivitetet e shtrirjes duhet të lidhen me mekanizmat e orientimit dhe referimit, në mënyrë që kontakti fillestar të mund të çojë, kur nevojitet, në akses real në shërbimin e përshtatshëm. Kryesisht ofruesit e shërbimeve orientohen drejt një procesi ku

i riu kërkon vetë shërbimin, ndërkohë që shtrirja e synuar kërkon që ofruesi i shërbimit kërkon të riun që të përfitoj shërbimin. Kjo është veçanërisht e rëndësishme për të rinjtë që mund të mos e dinë se çfarë shërbimesh ekzistojnë, nuk dinë ku të drejtohen, nuk kanë përvojë në marrëdhëniet me institucionet ose përballen me pengesa që i pengojnë të kërkojnë vetë mbështetje.

Planifikimi i shtrirjes së synuar

Shtrirja duhet të planifikohet mbi bazën e të dhënave dhe jo vetëm mbi disponueshmërinë e kanaleve të komunikimit. Para përcaktimit të aktiviteteve dhe pikave të kontaktit, ofruesit e shërbimeve duhet të analizojnë:

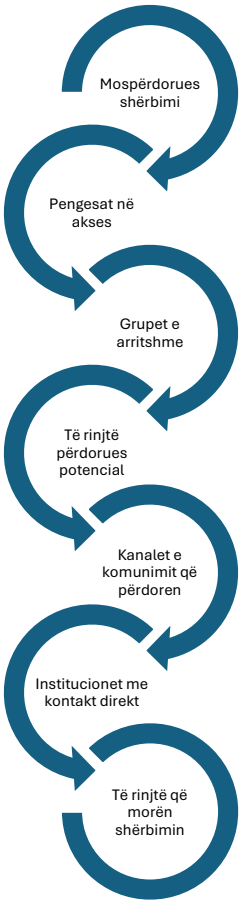


Figura nr. 11 Analiza e ofruesve të shërbimit mbi planifikimin e shtrirjes së synuar

Në këtë mënyrë, shtrirja nuk matet vetëm me numrin e aktiviteteve të zhvilluara ose të të rinjve të kontaktuar, por edhe me aftësinë për t'i lidhur ata me shërbimet e përshtatshme dhe për të reduktuar pengesat në akses. Kjo kërkon që aktivitetet e shtrirjes të kenë një vazhdimësi të përcaktuar, përmes orientimit, referimit dhe, kur është e nevojshme, ndjekjes së rastit.

Modeli i vizitave në shkolla – mësime nga përvoja greke

Shkolla mund të përdoret si një nga pikat kryesore të shtrirjes së synuar, veçanërisht për komunikimin, orientimin dhe identifikimin e hershëm të nevojave të të rinjve. Përvoja greke e trajton shkollën jo vetëm si hapësirë të arsimit formal, por edhe si një hapësirë ku mund të përfshihen OR, puna sociale, aktivitetet kulturore e sportive dhe edukimi joformal. Në shkolla realizohen vizita dhe aktivitete në bashkëpunim me shkollat, të lidhura me fushata informuese, ndërgjegjësim, pjesëmarrje, të drejta dhe zhvillim të aftësive. Këto praktika tregojnë potencialin e shkollës si pikë kontakti me të rinjtë dhe si hapësirë ku institucionet, OR dhe aktorët e komunitetit mund të afrojnë informacionin dhe mundësitë e pjesëmarrjes te të rinjtë.

Për kontekstin shqiptar, kjo përvojë mund të përshtatet në një model vizitash informuese dhe orientuese në shkolla, pa krijuar struktura të reja. Vizitat mund të planifikohen në bashkëpunim me institucionet arsimore dhe aktorët vendorë dhe të fokusohen në nevojat konkrete të të rinjve, duke përfshirë: informim, identifikim nevojash, orientim, referimin, ndjekjen. Kjo e transformon vizitën në shkollë nga një aktivitet i izoluar informues në një pikë hyrëse drejt sistemit të shërbimeve. Strategjia e shtrirjes në kontekstin shqiptar duhet të përfshijë edhe një kombinim të pikave dhe kanaleve të tjera: qendra rinore; njësi administrative; hapësirë komunitare; strukturat e sportit dhe kultura; ofruesit e formimit profesional; organizatat rinore/OJF; kanale digjitale; punë në terren me komunitetin.

Shtrirja drejt të rinjve jashtë arsimit, punësimit dhe formimit

Për të rinjtë që nuk janë në arsim, punësim ose formim, kanalet tradicionale të shkollës nuk janë të mjaftueshme. Në këto raste, puna në komunitet, bashkëpunimi me organizatat dhe aktorët lokalë, si dhe përdorimi i të dhënave, bëhen veçanërisht të rëndësishme. Kjo është në përputhje edhe me qasjen e fundit të Organizatës Ndërkombëtare e Punës[18] për shërbimet e shtrirjes në kuadër të Garancisë Rinore në Ballkanin Perëndimor, e cila e strukturon ndërhyrjen rreth identifikimit, kontaktit, angazhimit dhe mbështetjes së individualizuar, duke e lidhur shtrirjen me profilizimin e të rinjve, hartëzimin e burimeve vendore dhe monitorimin e rezultateve. Në këtë mënyrë, parimi "të shkojmë te të rinjtë" nuk mbetet vetëm një aktivitet informues, por bëhet pjesë e një sistemi që synon të reduktojë pengesat dhe të krijojë lidhje reale ndërmjet të riut dhe shërbimit.

Lidhur me këtë qasje, një element me interes për kontekstin shqiptar, është zhvendosja nga një qasje pasive e pritjes së përdoruesit drejt një qasjeje aktive të kërkimit dhe afrimit të të rinjve ndaj shërbimit. Kjo mund të realizohet përmes aktiviteteve informuese në shkolla dhe komunitete, takimeve në terren, aktiviteteve të edukimit joformal dhe bashkëpunimit me aktorët lokalë. Për shembull, praktika të tilla në Greqi kanë përdorur edhe punën në terren për të kontaktuar të rinj, që ndodhen në situata të vështira sociale dhe për t'i lidhur ata me mbështetje dhe shërbime të përshtatshme.

[18] Udhëzues mbi përcaktimin e standardeve minimale të ofrimit të shërbimeve për kontaktimin (outreach) e të rinjve në kontekstin e Garancisë Rinore

V.6. Komunikimi digjital dhe angazhimi

Komunikimi digjital është një komponent i rëndësishëm i ShMR, pasi krijon mundësi që informacioni dhe orientimi drejt shërbimeve të jenë më të qasshme, të shpejta dhe të përshtatura me mënyrën se si të rinjtë informohen dhe ndërveprojnë. Në këtë kuadër, kanalet digjitale, përfshirë rrjetet sociale, platformat online dhe mjetet e komunikimit elektronik, duhet të përdoren jo vetëm për publikimin e njoftimeve, por si mjete aktive për informimin, ndërveprimin, orientimin, referimin dhe pjesëmarrjen e të rinjve.

Komunikimi digjital duhet të nisë nga nevoja e të riut dhe jo vetëm nga informacioni që institucioni dëshiron të publikojë. Përmbajtja duhet të jetë e qartë, e përditësuar, e kuptueshme dhe e orientuar drejt veprimit, duke i dhënë të riut informacionin që i nevojitet për të kuptuar çfarë shërbimi ekziston, për kë është, si aksesohet, ku dhe kur ofrohet, cilat janë kushtet dhe çfarë duhet të bëjë më tej.

Rrjetet sociale si kanale ndërveprimi

Rrjetet sociale mund të përdoren si kanale aktive për ndërgjegjësim, informim dhe ndërveprim me të rinjtë, veçanërisht për komunikimin e mundësive, shërbimeve, aktiviteteve, të drejtave dhe mekanizmave të mbështetjes. Kur përdoren për komunikim me të rinjtë, ofruesit e shërbimeve duhet të përcaktojnë qartë qëllimin e kanalit, llojin e informacionit që ofrohet, mënyrën e trajtimit të pyetjeve dhe komentet, si dhe mënyrën se si çështjet individuale orientohen drejt kanaleve të përshtatshme të shërbimit.

Kjo ndihmon që rrjetet sociale të mos mbeten vetëm kanale publikimi, por të funksionojnë si pika të kontrolluara të informimit dhe orientimit.

Komunikim i sigurt dhe moderimi

Komunikimi digjital duhet të jetë i hapur ndaj pyetjeve, komenteve dhe dhënies së mendimit, duke bërë dallim të qartë ndërmjet mendimit kritik, pyetjeve apo vërejtjeve mbi cilësinë e shërbimit dhe përmbajtjes që cenon sigurinë, dinjitetin ose të drejtat e të tjerëve.

Për këtë qëllim, ofruesit e shërbimeve duhet të kenë rregulla të qarta dhe transparente për moderimin e përmbajtjes, të cilat adresojnë gjuhën fyese, diskriminimin, bullizmin, përmbajtjen e papërshtatshme, dezinformimin dhe publikimin e të dhënave personale, pa kufizuar shprehjen e ligjshme të mendimeve apo kritikën ndaj shërbimeve.

Privatësia dhe trajtimi i çështjeve individuale

Kanalet publike digjitale nuk duhet të përdoren për mbledhjen ose publikimin e të dhënave personale apo për trajtimin e çështjeve individuale dhe të ndjeshme. Kur një i ri paraqet një nevojë që kërkon trajtim individual, ai duhet të orientohet drejt kanalit të përshtatshëm dhe të sigurt për marrjen e shërbimit.

Kjo është veçanërisht e rëndësishme për çështjet që lidhen me shëndetin, mirëqenien, mbështetjen sociale, dhunën, diskriminimin apo ndihmën juridike. Për tema të ndjeshme, komunikimi duhet të jetë i saktë, i verifikueshëm, jo-stigmatizues dhe i orientuar drejt mbështetjes dhe shërbimit kompetent. Informacioni duhet të shmangë dramatizimin, ekspozimin e individëve dhe përdorimin e gjuhës që mund të krijojë stigma ose pengesa shtesë për aksesin në shërbime.

Komunikimi digjital dhe pjesëmarrja e të rinjve

Komunikimi digjital duhet gjithashtu të kontribuojë në pjesëmarrjen e të rinjve. Përtej informimit, kanalet digjitale mund të përdoren për konsultime, anketime, mbledhjen e mendimeve, identifikimin e nevojave, njoftimin për mundësi pjesëmarrjeje dhe përfshirjen e të rinjve në përmirësimin e shërbimeve.

Mendimet e mbledhura duhet të analizohen dhe, kur është e mundur, të reflektohen në ndryshimet e shërbimit, duke e bërë komunikimin një proces të dyanshëm dhe jo vetëm një proces transmetimi informacioni.

Kanalet alternative dhe përfshirja

Përdorimi i kanaleve digjitale nuk duhet të krijojë pengesa të reja për të rinjtë që nuk kanë akses të qëndrueshëm në internet, pajisje të përshtatshme ose aftësi të mjaftueshme digjitale. Për këtë arsye, komunikimi digjital duhet të plotësohet, sipas nevojës, me kanale fizike, telefonike dhe forma të tjera alternative të informimit dhe orientimit.

Në përputhje me parimin e qasshmërisë, komunikimi digjital duhet të plotësohet me kanale fizike dhe të tjera alternative, në mënyrë që mungesa e internetit, aftësive digjitale, pajisjeve ose kushteve të përshtatshme të mos krijojë pengesë për aksesin në shërbime.

V.7. Monitorimi, Vlerësimi dhe Marrja e mendimeve

Monitorimi dhe vlerësimi i ShMR duhet të shkojë përtej matjes së numrit të aktiviteteve të realizuara, përdoruesve të shërbimit apo fondeve të shpenzuara. Përveç këtyre të dhënave, institucionet dhe ofruesit duhet të vlerësojnë nëse shërbimi është përdorur, sa i përshtatshëm dhe cilësor ka qenë, çfarë rezultatesh ka sjellë për të rinjtë dhe nëse janë reduktuar pengesat e identifikuara.

Në qendër të monitorimit dhe vlerësimit duhet të jetë përvoja dhe rrugëtimi i të riut, që nga momenti kur identifikon një nevojë ose kërkon informacion, deri në aksesin dhe marrjen e shërbimit, orientimin ose referimin drejt shërbimeve të tjera dhe rezultatin e arritur. Monitorimi duhet të analizojë mënyrën se si pesë parimet e ShMR[19] zbatohen në praktikë:

- **Qasshmëria** – A mund ta gjejë, kuptojë, arrijë dhe përdorë i riu shërbimin pa pengesa të panevojshme?
- **Pranueshmëria** – A ndihet i riu i sigurt, i respektuar, i dëgjuar dhe i trajtuar me dinjitet?

[19] Aneksi nr.9 “Korniza e Monitorimit dhe Vlerësimit të Shërbimeve Miqësore për të Rinjtë”.

- **Përshtatshmëria** – A i përgjigjet shërbimi nevojës reale dhe kontekstit të të riut?
- **Cilësia** – A ofrohet shërbimi në mënyrë profesionale, të qëndrueshme dhe me rezultate të matshme?
- **Pjesëmarrja e të rinjve** – A kanë të rinjtë mundësi reale të ndikojnë në mënyrën se si shërbimi projektohet, ofrohet, monitorohet dhe përmirësohet?

Marrja e mendimeve të të rinjve

Të rinjtë nuk duhet të jenë vetëm burim informacioni për monitorimin dhe vlerësimin, por aktorë në procesin e vlerësimit të shërbimit. Përvoja e tyre ndihmon në identifikimin e pengesave që nuk evidentohen gjithmonë përmes të dhënave administrative dhe statistikave të përdorimit.

Për këtë qëllim mund të përdoren pyetësorë, intervista, fokus-grupe, konsultime me KVR dhe struktura të tjera përfaqësuese të të rinjve, takime me organizata rinore dhe grupe të tjera të të rinjve, platforma ose kuti për sugjerime dhe ankesa, si dhe mekanizma të marrjes së mendimeve pas marrjes së shërbimit.

Në përzgjedhjen e mekanizmave duhet të sigurohet që të dëgjohen edhe të rinjtë që nuk janë pjesë e organizatave apo strukturave përfaqësuese dhe ata që përballen me pengesa më të mëdha në akses. Marrja e mendimeve nuk duhet të trajtohet si një matje e izoluar e kënaqësisë. Ajo duhet të përdoret për të kuptuar çfarë funksionoi, ku u shfaqën pengesa, cilat nevoja nuk adresohen dhe çfarë duhet të ndryshojë në shërbim.

Nga marrja e mendimit te ndryshimi real

Një ShMR nuk duhet të konsiderohet një model i pandryshueshëm. Nevojat, pengesat, pritshmëritë dhe mënyrat e komunikimit të të rinjve ndryshojnë me kalimin e kohës. Për këtë arsye, monitorimi dhe vlerësimi duhet të funksionojnë si një cikël i vazhdueshëm përmirësimi, dhe jo vetëm si një proces raportimi.

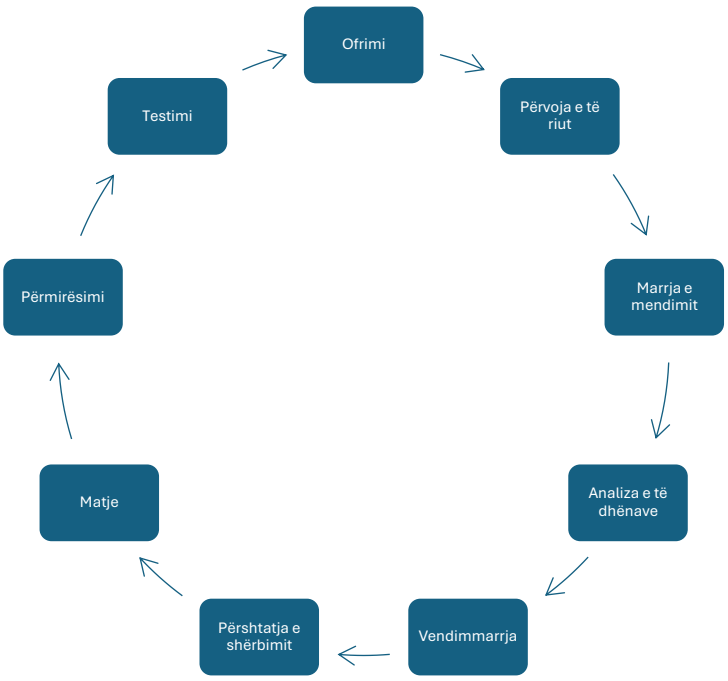


Figura nr. 12 Procesi i Monitorimit dhe Vlerësimit

Në këtë cikël, marrja e mendimeve të të rinjve është pikënisje për analizën, por ndryshimi i shërbimit duhet të mbështetet në kombinimin e mendimeve, të dhënave të përdorimit, rezultateve të shërbimit, të dhënave mbi aksesin dhe referimet, si dhe evidencave të tjera relevante.

Ofruesi i shërbimit duhet të analizojë gjetjet, të përcaktojë ndryshimet e nevojshme, të caktojë përgjegjësitë dhe afatet dhe më pas të vlerësojë nëse ndryshimi ka sjellë përmirësim. Në këtë mënyrë, monitorimi dhe vlerësimi nuk përfundojnë me raportimin e rezultateve. Ato krijojnë një lidhje të drejtpërdrejtë ndërmjet evidencës, vendimmarrjes dhe përmirësimit të shërbimit.

MEKANIZMAT PRAKTIKË TË ZBATIMIT TË UDHËZUESIT

- Aneksi nr. 1 “Matrica e zbatimit dhe kontrollit të parimeve për ofrimin e Shërbimeve Miqësore për të rinjtë nga ofruesit e shërbimeve”;
- Aneksi nr. 2 “Krijimi i mekanizmave të koordinimit për ofrimin e shërbimeve miqësore për të rinjtë”;
- Aneksi nr. 3 “Vlerësimi i mekanizmave për ofrimin e Shërbimeve Miqësore për të rinjtë”;
- Aneksi nr. 4 “Korniza e Vlerësimit të Nevojave në nivel vendor”;
- Aneksi nr. 5 “Plan Veprimi për Zbatimin e Shërbimeve Miqësore për të Rinjtë”;
- Aneksi nr. 6 “Pyetësori i vlerësimit për hapësira të dedikuara për të rinjtë”;
- Aneksi nr. 7 “Procesi i referimit në Shërbimet Miqësore për të Rinjtë”;
- Aneksi nr. 8 “Nga komunikimi tradicional tek komunikimi i Shërbimeve Miqësore për të rinjtë”;
- Aneksi nr. 9 “Korniza e Monitorimit dhe Vlerësimit të Shërbimeve Miqësore për të Rinjtë”.

Aneksi nr. 1 “Matrica e zbatimit dhe kontrollit të parimeve për ofrimin e Shërbimeve Miqësore për të rinjtë nga ofruesit e shërbimeve”

Ky aneks përdoret nga ofruesit e shërbimeve për të vlerësuar nivelin e zbatimit të parimeve dhe dimensioneve të Shërbimeve Miqësore për të Rinjtë, për të evidentuar mangësitë dhe për të përcaktuar fushat që kërkojnë përmirësim.

Kriteret e Vlerësimit	Indikatorët	Po -x / Jo -y / Pjesërisht -z	Komente / Dokumente Mbështetëse
1. QASSHMËRIA - A mundet të rinjtë të arrijnë dhe përdorin shërbimin?			
1.1 Fizike: a) A mund të arrihet fizikisht shërbimi nga të rinjtë që jetojnë në zonën e shërbimit? b) A janë ambientet të aksesueshme për të rinjtë me aftësi të kufizuara? c) A merren parasysh pengesat që lidhen me distancën dhe transportin?	Vendndodhje e përshtatshme; Hyrje dhe ambiente të aksesueshme; Akses për të rinjtë me aftësi të kufizuara; Mundësi transporti ose alternativa; Mbulim territorial i përshtatshëm.		
1.2 Financiare: a) A është shërbimi falas ose me kosto të përballueshme? b) A janë identifikuar kostot që lidhen me transportin, dokumentacionin, komunikimin ose aksesin digjital? c) A ekzistojnë përjashtime, lehtësime ose forma mbështetjeje për të rinjtë që nuk mund t'i përballojnë këto kosto?	Pa pagesë ose tarifë e përcaktuar; Kosto të qarta; Kosto shtesë të identifikuara; Përjashtime/lehtësime nga pagesa; Mbështetje për të rinjtë me barriera ekonomike.		
1.3 Informacioni: a) A është e qartë çfarë shërbimi ofrohet dhe për kë është? b) A janë të qarta mënyra e aksesimit, dokumentet, afatet, kostot dhe vendndodhja? c) A ka informacion për kontaktet, orientimin dhe referimin? d) A informohet i riu se çfarë mund të bëjë nëse nuk merr shërbimin ose përgjigjen e kërkuar?	Gjuhë e qartë dhe e kuptueshme; Përdoruesit e shërbimit të përcaktuar; Kriteret dhe përfitimet të qarta; Dokumentacion i përcaktuar; Kosto dhe afate të qarta; Kanale komunikimi të përcaktuara; Informacion për orientim/referim; Mekanizëm ankese i përcaktuar.		
1.4 Digjitale: a) A mund të aksesohet informacioni dhe, kur është e mundur, shërbimi në mënyrë digjitale? b) A është platforma ose kanali digjital i përdorshëm nga të rinjtë me nivele të ndryshme të aftësive digjitale? c) A ekzistojnë alternativa jodigjitale kur digjitalizimi krijon pengesa?	Platformë/kanal digjital funksional; Informacion i aksesueshëm; Përdorim i thjeshtë dhe i kuptueshëm; Akses për të rinjtë me aftësi të kufizuara; Alternativa jodigjitale; Mbështetje për të rinjtë me aftësi të kufizuara digjitale.		
1.5 Koha: a) A janë oraret të përshtatshme për të rinjtë? b) A janë të përcaktuara afatet për marrjen e shërbimit ose përgjigjes? c) A ka alternativa kur i riu nuk mund ta aksesojë shërbimin në orarin standard?	Orar i përshtatshëm; Afate të përcaktuara; Kohë e arsyeshme përgjigjeje; Alternativa në ofrim; Trajtim brenda afateve.		
2. I PRANUESHËM - A ndihen të rinjtë të sigurt, respektuar dhe dëgjuar?			

2.1 Mbrojtja e informacionit dhe privatësia a) A ekzistojnë procedura të miratuara për mbrojtjen e informacionit dhe privatësinë? b) A sigurohen ambiente të përshtatshme për komunikim privat? c) A është stafi i trajnuar për mbrojtjen e informacionit	Procedura të miratuara; Hapësirë private; Staf i trajnuar; Masa sigurie për të dhënat; Rregulla për aksesin dhe përdorimin e informacionit.		
2.2 Informacioni për të rinjtë: a) A informohen të rinjtë se çfarë të dhënash mblidhen dhe pse? b) A janë të qarta personat ose strukturat që mund t'i aksesojnë? c) A informohen të rinjtë për të drejtat e tyre lidhur me të dhënat?	Të dhënat e mbledhura të përcaktuara; Qëllim i qartë i mbledhjes; Akses i përcaktuar; Rregulla për ndarjen e informacionit; Informim mbi të drejtat.		
Mosdiskriminimi dhe respekti: a) A është stafi i trajnuar për diversitetin dhe mosdiskriminimin? b) A përdoret komunikim gjithëpërfshirës dhe respektues? c) A identifikohen dhe adresohen pengesat që lidhen me karakteristikat ose rrethanat e të rinjve?	Staf i trajnuar; Komunikim gjithëpërfshirës; Qasje jodiskriminuese; Ndjeshmëri ndaj diversitetit; Pengesa të identifikuara dhe të adresuara.		
Qasja pa paragjykim a) A dëgjohen të rinjtë pa paragjykim ose stigmatizim? b) A përdor stafi komunikim profesional dhe të përshtatshëm për nevojat e të rinjve?	Dëgjim aktiv; Komunikim respektues; Qasje pa stigma; Mekanizëm për ankesa dhe raportim.		
Siguria dhe Mikpritja a) A është mjedisi i sigurt, mikpritës dhe mbështetës? b) A mund të raportohen shqetësimet ose incidentet në mënyrë të sigurt?	Mjedis i sigurt; Mjedis mikpritës; Mjedis mbështetës; Mekanizëm raportimi; Informim mbi të drejtat dhe mënyrat e kërkimit të ndihmës.		
3. PËRSHTATSHMËRIA - A po marr shërbimin që më nevojitet?			
3.1 Nevojat e të rinjve: a) A janë identifikuar nevojat kryesore të të rinjve? b) A është përcaktuar problemi që synon të adresojë shërbimi? c) A janë identifikuar grupet që kanë nevojë për shërbimin? d) A janë identifikuar të rinjtë që nuk e përdorin shërbimin dhe arsyet? e) A janë identifikuar pengesat në akses dhe përdorim?	Nevoja të identifikuara; Problem i përcaktuar; Grupe të synuara të identifikuara; Jo-përdorues të identifikuar; Pengesa të identifikuara; Të dhëna të përdorura për planifikim.		
3.2 Shërbime gjithëpërfshirëse dhe të integruara: a) A lidhet shërbimi me shërbime të tjera që mund t'i nevojiten të riut? b) A ekzistojnë mekanizma për orientim dhe referim? c) A ndiqen referimet kur kjo është e nevojshme?	Mekanizma koordinimi; Sisteme orientimi; Procedura referimi; Ndjekje e referimeve.		
3.3 Përshtatja me diversitetin dhe kontekstin			
a) A përshtatet shërbimi me karakteristikat dhe rrethanat e grupeve të ndryshme të të rinjve? b) A merren parasysh ndryshimet territoriale, sociale, ekonomike dhe digjitale?	Grupe të ndryshme të marra në konsideratë; Masa të përshtatura sipas nevojave; Alternativa për grupet me barriera; Përshtatje territoriale dhe digjitale.		
3.4 Përshtatja në kohë			

a) A rishikohet shërbimi kur ndryshojnë nevojat ose kushtet e të rinjve? b) A përdoren të dhënat dhe mendimet e të rinjve për të bërë ndryshime?	Rishikim periodik; Ndryshime të dokumentuara; Përdorim i të dhënave; Përdorim i mendimeve të të rinjve.		
4. CILËSIA - A po e marr shërbimin në mënyrë profesionale dhe efektive?			
4.1 Kapacitetet administrative të afta dhe të trajnuara: a) A është stafi i trajnuar për funksionet që kryen? b) A ekziston një plan trajnimi dhe zhvillimi profesional? c) A është stafi i njohur me dimensionet dhe standardet e ShMR?	Staf i trajnuar; Plan trajnimi; Njohje e standardeve të ShMR; Zhvillim profesional; Kompetenca të përshtatura me funksionin.		
4.2 Procese dhe standarde të qarta a) A janë të përcaktuara procedurat për ofrimin e shërbimit? b) A janë të qarta rolet dhe përgjegjësitë? c) A ka standarde ose kritere për cilësinë e ofrimit?	Procedura të dokumentuara; Role dhe përgjegjësi të përcaktuara; Standarde/kritere të përcaktuara; Afate dhe hapa të qartë; Mekanizma për trajtimin e problematikave.		
4.3 Të dhënat, përvoja dhe mendimet e të rinjve a) A mblidhen të dhëna për përdoruesit dhe përdorimin e shërbimit? b) A identifikohen të rinjtë që nuk e përdorin shërbimin? c) A mblidhen dhe analizohen mendimet e të rinjve?	Përdorues të identifikuar; Jo-përdorues të identifikuar; Arsyet e mos-përdorimit; Mendime të mbledhura; Gjetje të analizuara; Të dhëna të përdorura për përmirësim.		
4.4 Monitorimi, rezultatet dhe përmirësimi a) A monitorohet rregullisht ofrimi dhe përdorimi i shërbimit? b) A maten rezultatet e shërbimit? c) A ndërmerren ndryshime mbi bazën e gjetjeve?	Plan monitorimi; Tregues të përcaktuar; Rezultate të matura; Gjetje të dokumentuara; Masa për përmirësim; Rimatje pas ndryshimeve.		
5. PJESËMARRJA - A kam mundësi të ndikoj në mënyrën se si ky shërbim ofrohet dhe përmirësohet?			
5.1 Përfshirja kuptimplotë a) A përfshihen të rinjtë me karakteristika dhe rrethana të ndryshme? b) A merren masa për përfshirjen e të rinjve që përballen me barriera në pjesëmarrje?	Pjesëmarrje e grupeve të ndryshme; Përfaqësim i grupeve me barriera; Pengesa të identifikuara dhe të adresuara; Metoda gjithëpërfshirëse të pjesëmarrjes.		
5.2 Bashkëprojektimi i shërbimeve a) A konsultohen të rinjtë për nevojat dhe pritshmëritë e tyre? b) A përfshihen në hartimin ose përshtatjen e shërbimit? c) A dokumentohen dhe shqyrtohen propozimet e tyre?	Konsultim me të rinjtë; Pjesëmarrje në hartim/bashkëprojektim; Sugjerime të dokumentuara; Sugjerime të shqyrtuara; Ndryshime të reflektuara në shërbim.		
5.3 Pjesëmarrja në monitorim dhe përmirësim a) A marrin të rinjtë pjesë në vlerësimin e shërbimit? b) A kanë mundësi të propozojnë ndryshime? c) A informohen për mënyrën se si janë përdorur mendimet e tyre?	Pjesëmarrje në monitorim/vlerësim; Sugjerime dhe rekomandime të mbledhura; Përgjigje ndaj mendimeve; Ndryshime të dokumentuara; Informim i të rinjve mbi rezultatet.		

Aneksi nr. 2 "Krijimi i mekanizmave të koordinimit për ofrimin e shërbimeve miqësore për të rinjtë"

Ky aneks përdoret për të përcaktuar dhe vlerësuar mekanizmat e koordinimit ndërmjet institucioneve dhe ofruesve të shërbimeve, duke qartësuar rolet, përgjegjësitë, referimin dhe bashkëpunimin për ofrimin e Shërbimeve Miqësore për të Rinjtë.

Fusha	Veprimi	Përgjegjës kryesor	Dokumenti	Indikatorë
1. Qeverisja dhe koordinimi	Mekanizëm qendror koordinimi i ShMR	Ministria përgjegjëse për rininë + AKR	Akt nënligjor krijimi, dokumente strategjike	Mekanizmi i ngritur; takime të zhvilluara; dokumente
2. Politika dhe strategjia	Dokumente strategjike për ShMR dhe integrimi i parimeve	Ministria + AKR + institucionet shtetërore.	Strategji, plane veprimi, udhëzime	Dokumentet e miratuara; objektiva ShMR të integruara
3. Përgjegjësitë institucionale	Përcaktim i qartë i roleve dhe funksioneve	Institucioni/ofruesi i shërbimit	Organigramë, struktura, përshkrime pune, procedura	Funksionet e përcaktuara; personi/struktura përgjegjëse
4. Kapacitetet njerëzore	Staf i mjaftueshëm dhe i trajnuar	Institucioni/ofruesi	Planifikimi i stafit, plane trajnimi	Numri i stafit; staf i trajnuar; ngarkesa e menaxhuar
5. Burimet financiare	Financim i parashikuar dhe i qëndrueshëm	Institucioni + njësia e financës/buxhetit	Buxheti, PBA, plane financiare	Fondet e alokuara; shpenzimet; burime shtesë
6. Projektimi i shërbimit	Shërbimi të bazohet në nevojat e të rinjve	Ofruesi i shërbimit	Vlerësim nevojash, standarde, procedura	Nevojat e identifikuara; shërbimet e përshtatura
7. Aksesueshmëria	Shërbimi të jetë fizikisht, digjitalisht dhe financiarisht i aksesueshëm	Ofruesi	Procedura, infrastruktura, platforma	Distanca/koha e aksesit; akses digjital; pengesa të reduktuara
8. Informacioni dhe komunikimi	Informacion i qartë, i kuptueshëm dhe i përshtatur për të rinjtë	Ofruesi + komunikimi	Materiale informuese, platforma	Kanalet e komunikimit; përdoruesit; marrja e mendimeve
9. Referimi dhe koordinimi	Mekanizëm funksional referimi ndërmjet shërbimeve	Koordinatori i referimit + ofruesit	Protokolle/marrëveshje referimi	Numri i referimeve; rastet e ndjekura; koha e përgjigjes
10. Pjesëmarrja e të rinjve	Të rinjtë të përfshihen në hartim, zbatim dhe vlerësim	Institucioni + KVR/organizatat rinore	Konsultime, anketa, grupe pune	Numri/karakteristikat e të rinjve; propozime të integruara
11. Gjithëpërfshirja	Identifikimi dhe adresimi i pengesave për grupet vulnerabël	Ofruesi	Vlerësim pengesash, masa përshtatëse	Akses i grupeve me pengesa; masa të përshtatura
12. Monitorimi dhe vlerësimi	Matja e rezultateve	Monitorimi + Vlerësimi + menaxhimi	Raporte, indikatorë	Rezultate, cilësi, kënaqësi
13. Marrja e mendimeve	Mekanizma sistematikë për marrjen e mendimit të të rinjve	Ofruesi	Anketime, konsultime, mekanizma ankesash	Mendimet e mbledhura; përqindja e sugjerimeve të adresuara
14. Përmirësimi i vazhdueshëm	Përdorimi i të dhënave dhe mendimeve për përshtatjen e shërbimit	Menaxhimi + stafi	Plane përmirësimi	Ndryshime të ndërmarra; rekomandime të zbatuara
15. Partneritetet	Bashkëpunim me institucione, OJF, universitete dhe sektorin privat	Institucioni/ofruesi	Marrëveshje bashkëpunimi	Partneritete aktive; shërbime të bashkëofruara
16. Qëndrueshmëria	Shërbimi të mos varet vetëm nga projektet	Institucioni	Plan qëndrueshmërie	Financim publik; burime alternative; vazhdimësi

Aneksi nr. 3 “Vlerësimi i mekanizmave për ofrimin e Shërbimeve Miqësore për të rinjtë”

Kjo matricë përdoret për të vlerësuar nëse mekanizmat, kapacitetet dhe kushtet e nevojshme për ofrimin e Shërbimeve Miqësore për të Rinjtë (ShMR) ekzistojnë, funksionojnë dhe mund të qëndrojnë në kohë. Ajo mund të përdoret si për vlerësimin e një shërbimi ekzistues, ashtu edhe për projektimin ose përshtatjen e një shërbimi të ri.

Faza e Modelit & Pyetja e Testit	**A Përmbushet? (Po/Jo/Pjesërisht)**	**Gjendja Aktuale/Evidenca(Kush/Çfarë ekziston?)**	**Veprimi i Nevojshëm/Masë Korrigjuese**
1. Analiza e Nevojës • *A ekziston mekanizëm i vazhdueshëm i pjesëmarrjes?*		Vlerësime nevojash; të dhëna; konsultime; mendime të të rinjve; burime të tjera të evidencës	Kryerja ose përditësimi i vlerësimit të nevojave; identifikimi i grupeve që nuk e përdorin shërbimin dhe i pengesave të tyre
2. Përcaktimi i Shërbimit • *A është pjesë e strukturës/procedurave?*		Strukturë; procedura; standarde; përshkrime funksionesh; dokumente të shërbimit	Përcaktimi i rolit, funksioneve dhe procedurave; përshtatja e shërbimit sipas nevojave të të rinjve
3. Llogaritja e Kostos • *A ka mjete dhe infrastrukturë?*		Buxhet; plan financiar; burime njerëzore; pajisje; infrastrukturë; teknologji	Përllogaritja e kostove; përcaktimi i burimeve; planifikimi i investimeve dhe kostove të përsëritshme
4. Identifikimi i Burimeve • *A ka financim bazë?* •*A ekzistojnë partnerët e nevojshëm?*		Staf; buxhet; partnerë; marrëveshje bashkëpunimi; burime të tjera	Plotësimi i kapaciteteve; përcaktimi i partnerëve; sigurimi i burimeve që mungojnë
5. Bashkëfinancimi • *A ka staf të mjaftueshëm?* • *A mund të mirëmbahen mjetet?*		Planifikim stafi; përshkrime pune; plane trajnimi; evidenca trajnimesh	Rekrutim/rishpërndarje e burimeve njerëzore; trajnim; përcaktim rolesh dhe përgjegjësish

6. Pilotimi • *A mund të sigurohet testimi në terren?*	Plan pilotimi; grup i synuar; hapësira; staf; instrumente të testimit	Zhvillimi i një faze testimi; mbledhja e mendimeve; identifikimi dhe korrigjimi i problemeve
7. Matja e Rezultateve • *A mund të maten rezultatet? (M&V)*	Plan M&V; indikatorë; të dhëna; raporte; anketime/konsultime	Përcaktimi i indikatorëve; mbledhja e të dhënave; përcaktimi i përgjegjësive dhe frekuencës së monitorimit
8. Institucionalizimi • *A integrohet në strukturën zyrtare?*	Aktet; procedurat; organigrama; përshkrime pune; plane pune	Formalizimi dhe integrimi i mekanizmit në funksionimin e institucionit
9. Buxhetimi Afatgjatë • *Çfarë ndodh nëse financimi i jashtëm përfundon? (Detyrimisht)*	Buxhet publik; plan financiar; burime njerëzore; përgjegjësi institucionale; plan qëndrueshmërie	Përcaktimi i burimeve pas financimit të jashtëm; integrimi në buxhet dhe planet e punës; përcaktimi i përgjegjësisë për vazhdimësinë
10. Shkallëzimi • *Si mund të zgjerohet modeli?*	Dokumentim i modelit; rezultate; kosto; kapacitete; procedura; mësime të nxjerra	Dokumentimi i modelit; identifikimi i kushteve për zgjerim; përcaktimi i burimeve dhe hapave për shkallëzim

Aneksi nr. 4 “Korniza e Vlerësimit të Nevojave në nivel vendor”

Kjo kornizë synon të udhëheqë njësitë e vetëqeverisjes vendore dhe ofruesit e shërbimeve në identifikimin e nevojave të të rinjve, analizimin e pengesave dhe boshllëqeve në shërbime, përcaktimin e prioriteteve dhe planifikimin e ndërhyrjeve. Procesi vijon me zbatimin, matjen e rezultateve dhe përshtatjen e shërbimeve në bazë të evidencës dhe mendimeve të të rinjve.

Hapi	Çfarë vlerësohet?	Pyetjet kryesore	Të dhënat / burimet	Produkti i vlerësimit
1. PROFILIZO	Profili i të rinjve	Kush janë të rinjtë në territor? Sa janë? Ku jetojnë? Cilat grupe janë më të ekspozuara ndaj përjashtimit?	INSTAT, regjistra vendorë, të dhëna administrative, statistika të shërbimeve	**Profili lokal i të rinjve**
2. DËGJO	Nevojat dhe prioritetet	Çfarë u nevojitet të rinjve? Çfarë problematikash identifikojnë vetë? Çfarë presin nga shërbimet?	Pyetësorë, intervista, fokus-grupe, konsultime, NYC/LYC, OJF	**Lista e nevojave të identifikuara nga të rinjtë**
3. HARTËZO	Shërbimet ekzistuese	Çfarë shërbimesh ekzistojnë? Kush i ofron? Ku ndodhen? Për cilat kategori?	Bashkia, institucione publike, OJF, ofrues privatë, harta e shërbimeve	**Harta vendore e shërbimeve**
4. ANALIZO	Pengesat dhe boshllëqet	Çfarë i pengon të rinjtë të aksesojnë shërbimet? Cilat nevoja nuk mbulohen? Ku ka mbivendosje ose mungesë shërbimesh?	Analiza e të dhënave, konsultime, mendime, të dhëna administrative	**Analiza e pengesave dhe boshllëqeve**
5. PRIORITETE	Nevojat prioritare	Cilat nevoja kërkojnë ndërhyrje të menjëhershme? Cilët grupe/territore kanë prioritet?	Kritere të dakordësuara, të dhëna, konsultime me të rinjtë dhe aktorët	**Lista e prioriteteve**
6. PLANIFIKO	Ndërhyrjet dhe burimet	Çfarë duhet ndryshuar? Çfarë burimesh nevojiten? Kush është përgjegjës?	Buxheti, kapacitetet, burimet njerëzore, partneritetet	**Plan veprimi lokal**
7. ZBATO	Zbatimi	A po zbatohen masat e planifikuara? A po arrijnë shërbimet grupet e synuara?	Raporte zbatimi, të dhëna administrative, monitorim	**Shërbime/masa të zbatuara**
8. MAT REZULTATET	Rezultatet	Çfarë ndryshoi? Sa të rinj u arritën? A u përmirësua aksesi dhe cilësia?	Tregues, mendime, të dhëna të përdorimit, anketa	**Raport i rezultateve**
9. PËRMIRËSO	Përmirësimi dhe përshtatja	Çfarë funksionoi? Çfarë nuk funksionoi? Çfarë duhet ndryshuar?	Vlerësim periodik, marrja e mendimeve të të rinjve, analiza e rezultateve	**Përditësim i shërbimit dhe planit**

Aneksi nr. 5 “Plan Veprimi për Zbatimin e Shërbimeve Miqësore për të Rinjtë”

Ky plan përdoret për të kthyer gjetjet e vlerësimit të nevojave, vetëvlerësimit të shërbimeve dhe analizës së pengesave në masa konkrete për përshtatjen, përmirësimin ose zhvillimin e ShMR.

Fusha	Gjetja/ Problemi i identifikuar	Masa / Veprimi	Përgjegjësi	Partnerët	Afati	Burimet e nevojshme
1. Qasshmëria						
2. Pranueshmëria						
3. Përshtatshmëria						
4. Cilësia						
5. Pjesëmarrja						
6. Informacioni dhe komunikimi						
7. Referimi dhe koordinimi						
8. Gjithëpërfshirja dhe angazhimi në komunitet						
9. Kapacitetet njerëzore						
10. Monitorimi, vlerësimi dhe përmirësimi						
11. Qëndrueshmëria						

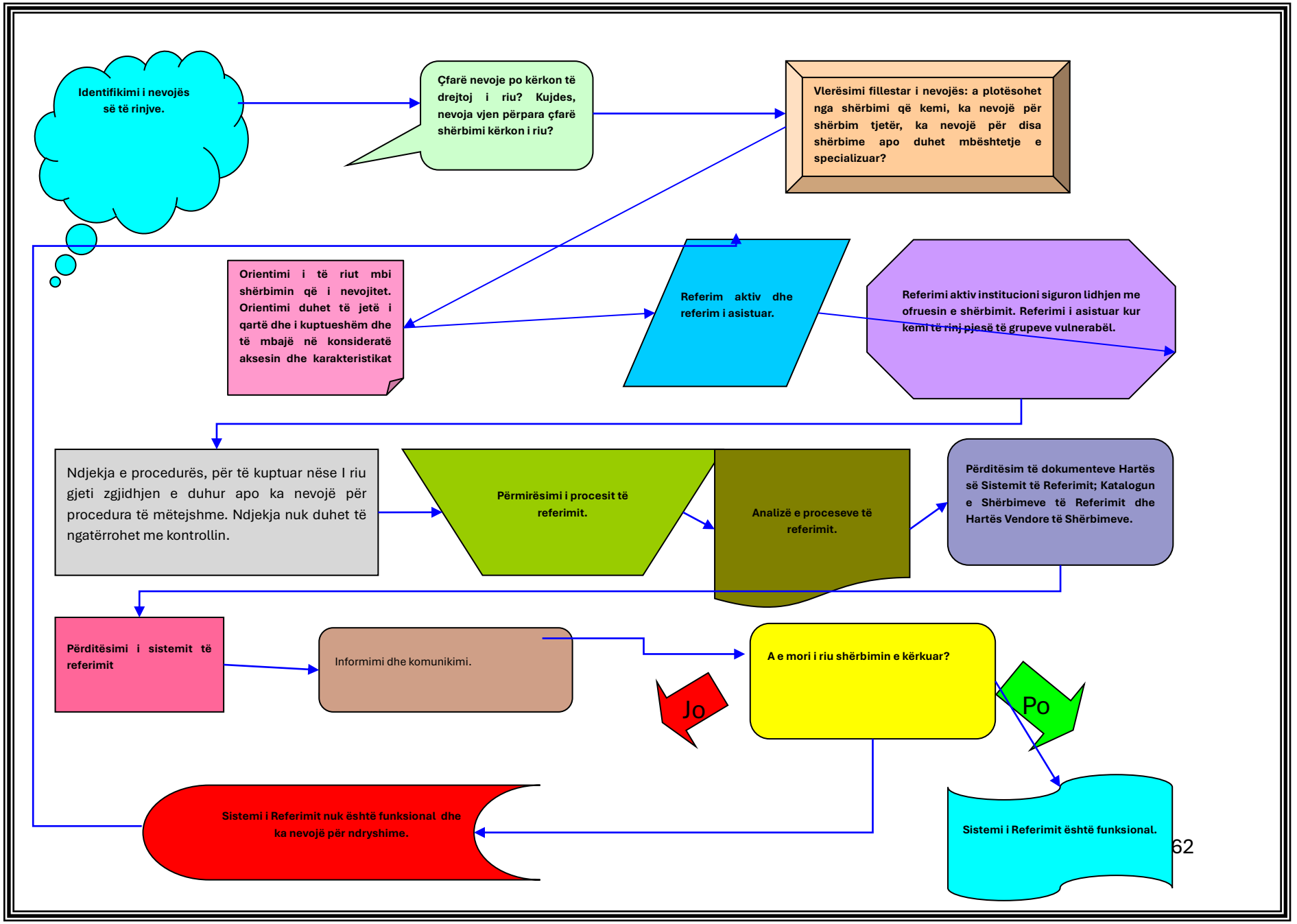
Aneksi nr. 6 “Pyetësori i vlerësimit për hapësira të dedikuara për të rinjtë”

Kjo matricë përdoret për të vlerësuar nëse një hapësirë ekzistuese ose e planifikuar krijon kushtet e nevojshme për një mjedis të aksesueshëm, të sigurt, gjithëpërfshirës dhe funksional për të rinjtë. Ajo mund të përdoret për hapësira fizike, digjitale ose të kombinuara.

Dimensioni	*Çfarë duhet të vlerësojë ofruesi?*	*Pyetje udhëzuese*	*Tregues / Evidencë*	*Indikatori*
1. Nevoja	Nevoja lokale për hapësirë rinore	A ka kërkesë reale nga të rinjtë? Cilat nevoja nuk mbulohen?	Konsultime, pyetësorë, të dhëna lokale	
2. Vendndodhja	Përshtatshmëria territoriale	A është hapësira pranë të rinjve që synohet të shërbejë?	Distanca, transporti, mbulimi territorial	
3. Qasshmëria	Akses për të gjithë të rinjtë	A është e aksesueshme për të rinjtë me aftësi të kufizuara? A ka pengesa ekonomike, fizike apo digjitale?	Rampë, ËC e aksesueshme, sinjalistikë, akses digjital	
4. Funksionaliteti	Çfarë mund të bëhet në hapësirë	A mund të zhvillohen aktivitete edukative, sociale, kulturore, sportive dhe të tjera?	Numri dhe lloji i funksioneve	
5. Siguria dhe privatësia	Mjedis i sigurt, mbrojtës dhe respektues	A ka kushte sigurie dhe privatësie? A ekzistojnë rregulla dhe procedura për mbrojtjen e të rinjve?	Rregulla; protokolle; ndriçim; ambiente private; staf; procedura raportimi	
6. Përshtatshmëria	Fleksibiliteti i hapësirës	A mund të përshtatet hapësira sipas nevojave të ndryshme?	Mobilie modulare, zona multifunksionale	
7. Pajisjet	Pajisjet dhe infrastruktura	A ka internet, kompjuterë, pajisje sportive/kulturore dhe materiale?	Inventari i pajisjeve	
8. Orari	Disponueshmëria	A është hapësira e disponueshme pas shkolle dhe në fundjavë?	Orari javor	
9. Përfshirja	Përdorimi nga grupe të ndryshme	A përfshihen të rinjtë vulnerabël, nga zonat rurale, me aftësi të kufizuara etj.?	Të dhëna mbi përdoruesit	
10. Bashkëmenaxhimi	Roli i të rinjve	A marrin të rinjtë pjesë në programimin dhe menaxhimin e hapësirës?	Këshill rinor, komitet përdoruesish, konsultime	
11. Programi	Aktivitetet që ofrohen	A ka program të rregullt dhe të larmishëm?	Kalendar aktivitetesh	
12. Stafi	Kapaciteti njerëzor	A ka staf të trajnuar për të punuar me të rinjtë?	Nr. stafit, role, trajnime	

13. Partneritetet	**Bashkëpunimi**	A bashkëpunon hapësira me shkolla, OShC, biznese dhe institucione?	Marrëveshje/partneritete
14. Financimi	**Qëndrueshmëria financiare**	Si financohet hapësira dhe funksionimi i saj?	Buxhet, grante, bashkëfinancim
15. Monitorimi	**Përdorimi dhe rezultatet**	A maten përdorimi, kënaqësia dhe rezultatet për të rinjtë?	Nr. përdoruesve, mendimet, tregues
16. Qëndrueshmëria	**Vazhdimësia**	A mund të funksionojë hapësira edhe pas projektit fillestar?	Burime, staf, buxhet, institucionalizim

Aneksi nr. 7 “Procesi i referimit në Shërbimet Miqësore për të Rinjtë”



Aneksi nr. 8 "Nga komunikimi tradicional tek komunikimi i Shërbimeve Miqësore për të rinjtë"

Nr.	Dimensionet	Komunikimi tradicional/institucional	Komunikimi i ShMR
1.	**Komunikimi i orientuar drejt nevojës së të riut**	1.1 Orientimi drejt shërbimit 1.2 Publikimi i njoftimit 1.3 Informacion nga institucioni 1.4 I riu kërkon vetë 1.5 Akses në shërbim	1.1 Orientim drejt nevojës 1.2 Informacion i plotë: shërbimi, vendi, ofruesi, personi përgjegjës, akses, rezultatet. 1.3 Kanal i përshtatshëm: materialet informuese, faqet institucionale, pikat fizike, platformat digjitale, materialet promovuese dhe komunikimin e drejtpërdrejtë 1.4 Ofruesi i shërbimit informon, orienton, këshillon. 1.5 Marrje mendimi.
2.	**Informacioni**	2.1 Terminologji teknike, administrative, proceduriale. 2.2 Informacion i plotë por jo i strukturuar sipas nevojë. 2.3 Informacion çfarë ofron institucioni. 2.4 I riu kërkon ose gjen vetë hapat e shërbimit. 2.5 Informacion i përgjithshëm administrativ. 2.6 Dokumentet pjesë e procedurës administrative. 2.7 Informacion mbi institucionin. 2.8 Sqaron shërbimin. 2.9 Mungesë informacioni për shërbimet alternative. 2.10 Informacioni përditësohet sipas nevojave të institucionit. 2.11 Mendimi i të riut merret pas marrjes së shërbimit. 2.12 Informon të riun.	2.1 Gjuhë e qartë, e kuptueshme, e përshtatur për përdoruesin, pa humbur saktësinë ligjore dhe institucionale. 2.2 Informacion i plotë dhe i strukturuar për hapat e mëtejshme. 2.3 Informacion çfarë ofrohet, për kë, për cilën nevojë, si, ku dhe kur aksesohet. 2.4 Akses i qartë dhe i detajuar. 2.5 Informacion i detajuar për kostot dhe mekanizmat e përjashtimit. 2.6 Dokumente të listuara. 2.7 Pika e kontaktit. 2.8 Pasqyron rezultatin. 2.9 Pasqyron shërbimet alternative. 2.10 Informacioni përditësohet sipas nevojave të të rinjve. 2.11 Marrja e mendimit nga i riu është pjesë e komunikimit. 2.12 Informon, orienton të riun dhe e bën të aksesoj shërbimin.
3.	**Gjuha miqësore për të rinjtë**	3.1 Gjuhë teknike, administrative. 3.2 Përmbajtje terminologjike e lidhur me procedurën. 3.3 Përdor terma teknikë. 3.4 Formulime të përgjithshme. 3.5 Informon mbi rregullat, procedurat etj. 3.6 Gjuhë formale dhe institucionale. 3.7 Formulime të përgjithshme, pa marr në konsideratë grupet vulnerabël.	31. Gjuhë e qartë dhe e kuptueshme 3.2 Gjuhë e thjeshtë. 3.3 Shmang termat teknikë. 3.4 Formulime në lidhje me nevojën e të riut. 3.5 Informon mbi hapat e mëtejshëm. 3.6 gjuhë profesionale, respektuese, i afërt dhe joformale. 3.7 Formulime të përshtatura me grupet vulnerabël.

		3.8 Komunikim i njëanshëm institucional.	3.8 Komunikim ndërveprues.
4.	**Komunikimi shumëkanalësh**	4.1 Kanale institucionale. 4.2 Kanali përcaktohet nga mënyra e komunikimit të institucionit. 4.3 Informacioni kërkohet nga i riu. 4.4 kanale komunikimi jo të përshtatura me grupet vulnerabël. 4.5 Përcjellë informacion.	4.1 Kanale fizike, digjitale, komunitare në lidhje me nevojat. 4.2 Kanali përcaktohet nga grupi i synuar. 4.3 Informacioni shkon tek i riu. 4.4 Kanalet të përshtatura me grupet vulnerabël. 4.5 Informacioni arrin te i riu dhe i riu akseson shërbimin.
5.	**Komunikim proaktiv**	5.1 I riu kërkon informacionin. 5.2 Kanalet zyrtare të komunikimit. 5.3 Akses i barabartë në kanalet standarde. 5.4 Nuk ka komunikim në terren. 5.5 Komunikim nga institucioni përgjegjës.	5.1 Ofruesit e shërbimit kërkojnë të rinjtë. 5.2 Shtrirje në komunitet. 5.3 Eliminon pengesat. 5.4 Komunikim në terren. 5.5 Institucioni përgjegjës + aktorët ndërveprues me të rinjtë.
6.	**Komunikimi ndaj grupeve vulnerabël.**	6.1 Informacione dhe kanale të njëjta për të gjithë. 6.2 Komunikimi nuk diferencohet ndërmjet grupeve vulnerabël. 6.3 Përdor kanale zyrtare institucionale. 6.4 Informacion, mjete, kanale, dokumente standarde. 6.5 Mesazhi është i njëjtë.	6.1 Përshtat informacionin dhe kanalin për grupet vulnerabël. 6.2 Komunikimi mban në konsideratë pengesat. 6.3 Përdor kanale lokale dhe aktorë të komunitetit. 6.4 Informacion, mjete, kanale, dokumente të aksesueshme nga personat me aftësi të kufizuara. 6.5 Mesazhi përshtatet me nevojat, situatën, grupet vulnerabël.
7.	**Fushatat dhe ndërgjegjësimi**	7.1 Ndërgjegjësim dhe informim për shërbim. 7.2 Përqendrohet te mesazhi kryesor. 7.3 Informon mbi shërbimin. 7.4 Fushatë e përgjithshme dhe e orientuar drejt temës. 7.5 I riu kërkon vetë informacion.	7.1 Ndërgjegjësim, informim dhe orientim. 7.2 Lidh mesazhin me informacionin. 7.3 Informon mbi shërbimin dhe hapat e mëtejshëm. 7.4 Fushatë lidhet me nevojën dhe mundësitë reale. 7.5 Komunikimi tregon qartë hapin e mëtejshëm: kontakt, aplikim, rezervim, orientim ose referim.
8.	**Komunikimi në pikat e kontaktit**	8.1 Merr dhe përcjellë kërkesën. 8.2 Mund të drejtoj te një strukturë tjetër. 8.3 Kanale standarde institucionale. 8.4 Trajton kërkesën.	8.1 Pikë informimi, komunikimi, orientimi, referimi. 8.2 Sigurohet që i riu të kuptojë ku do të drejtohet dhe çfarë e pret. 8.3 Shumëllojshmëri kanalesh. 8.4 Drejton të riun tek informacioni, shërbimi, orientimi.
9.	**Pjesëmarrja e të rinjve në komunikim**	9.1 Të rinjtë marrës informacioni. 9.2 Mesazhet hartohen nga institucioni. 9.3 Materialet komunikohen pas përgatitjes. 9.4 Pjesëmarrja proces sporadik. 9.5 Marrja e mendimeve merret pas përfundimit.	9.1 Të rinjtë përfshihen në hartim, testim, përmirësim. 9.2 Mesazhet hartohen nga nevojat dhe rrethanat e të rinjve. 9.3 Materialet testohen paraprakisht me të rinjtë. 9.4 Pjesëmarrja proces i vazhdueshëm. 9.5 Marrja e mendimit proces i strukturuar.

10.	**Monitorimi i komunikimit dhe ndërgjegjësimit**	10.1 Monitoron numrin e materialeve, postimeve, fushatave ose aktiviteteve të realizuara. 10.2 Numri i të rinjve të prekur nga informacioni. 10.3 Numri i kanaleve të përdorura. 10.4 Aksesi nuk lidhet me rezultatet e komunikimit. 10.5 Komunikimi ndryshim në bazë planifikimi institucional. 10.6 Komunikimi monitorohet si aktivitet më vete.	10.1 Monitoron shtrirjen, përdorimin dhe kontributin e komunikimit. 10.2 Numri i të rinjve dhe të rinjve vulnerabël të prekur. 10.3 Efektiviteti i kanaleve të përdorura. 10.4 Aksesi lidhet me rezultatet e komunikimit. 10.5 Komunikimi ndryshon në bazë të dhënash dhe mendimet e të rinjve. 10.6 Komunikimi monitorohet si pjesë e ciklit të monitorimit dhe përmirësimit të ShMR.

Aneksi nr. 9 "Korniza e Monitorimit dhe Vlerësimit të Shërbimeve Miqësore për të Rinjtë"

Kjo kornizë ndihmon institucionet dhe ofruesit e shërbimeve të monitorojnë jo vetëm burimet dhe aktivitetet e realizuara, por edhe mënyrën e ofrimit të shërbimit, rezultatet për të rinjtë dhe ndryshimet që synohen në një periudhë më afatgjatë. Monitorimi dhe vlerësimi duhet të lidhen me pesë dimensionet e Shërbimeve Miqësore për të Rinjtë: aksesueshmërinë, pranueshmërinë, përshtatshmërinë, cilësinë dhe pjesëmarrjen.

Niveli	**Pyetja kryesore**	**Çfarë mund të matet?**	**Burimet/Evidenca**
Burime	Çfarë burimesh dhe kapacitetesh kemi?	Staf, kompetenca, buxhet, hapësira, pajisje, teknologji dhe burime të tjera të nevojshme për ofrimin e shërbimit	Buxheti, planet e punës, organika, përshkrimet e punës, regjistrat e trajnimeve, inventari, të dhënat financiare
Proces	Si po ofrohet shërbimi?	Aksesueshmëria, pranueshmëria, përshtatshmëria, procedurat, koha e pritjes, komunikimi, orientimi, referimi, mbrojtja e privatësisë dhe përfshirja e të rinjve	Procedura dhe standarde, regjistra shërbimesh, të dhëna administrative, materiale informuese, formularë referimi, vëzhgime, mendimet e të rinjve
Produkti	Çfarë u ofrua dhe kujt?	Numri dhe lloji i shërbimeve, përdoruesit, kontaktet, orientimet, referimet, aktivitetet dhe grupet e të rinjve të arritura	Të dhëna administrative, regjistra, raporte periodike, të dhëna të platformave, evidenca të aktiviteteve
Rezultatet te të rinjtë	Çfarë ndryshoi për të riun?	Nevoja e adresuar, përmirësimi i aksesit, përfundimi i procesit, zgjidhja e problemit, përmirësimi i përvojës dhe i situatës së të riut	Pyetësorë, intervista, fokus-grupe, të dhëna të shërbimit, raste të ndjekura, mendimet e të rinjve, tregues të rezultateve
Ndikimi	Çfarë ndryshimi më afatgjatë synohet?	Përmirësimi i përfshirjes, pjesëmarrjes, punësimit, mirëqenies, aftësive ose	Të dhëna administrative dhe statistikore, vlerësime periodike, studime, tregues afatmesëm/afatgjatë, analiza të rezultateve

Support Albanian youth civic participation, community engagement and volunteerism, through promoting inclusive, gender responsive and structured dialogue and strengthening youth capacities at the central and local levels
(EC-NEAR/TIA/2024/EA-RP/0084)
Funded by the European Union

	rezultateve të tjera të lidhura me objektivin e shërbimit	

Kuadri ligjor dhe strategjik i ndarë në tematika:

Kuadri ligjor dhe strategjik që lidhet me ShMR përfshin legjislacionin shqiptar, dokumentet strategjike kombëtare, kuadrin e BE dhe standardet dhe udhëzimet ndërkombëtare. Për lehtësi përdorimi, dokumentet kryesore grupohen sipas fushës së tyre të lidhjes me politikat dhe ofrimin e shërbimeve për të rinjtë.

Standardet dhe udhëzimet ndërkombëtare

- Standardet e Organizatës Botërore të Shëndetësisë për Shërbimet Miqësore për të Rinjtë;
- "Udhëzues mbi përcaktimin e standardeve minimale të ofrimit të shërbimeve për kontaktimin (outreach) e të rinjve në kontekstin e Garancisë Rinore" – Organizata Ndërkombëtare e Punës.

Kuadri i Bashkimit Evropian për rininë

- Strategjia e BE-së për të rinjtë 2019–2027;
- Objektivat Evropiane të të Rinjve (European Youth Goals – EYGs).

Kuadri ligjor dhe strategjik për rininë

- Ligji nr. 75/2019 "Për rininë", i ndryshuar;
- Strategjia Kombëtare e Rinisë dhe Plani i Veprimit 2022–2029.

Kuadri ligjor për ofrimin e shërbimeve publike

- Ligji nr. 13/2016 "Për mënyrën e ofrimit të shërbimeve publike në sportel në Republikën e Shqipërisë";
- Ligji nr. 66/2016 "Për shërbimet në Republikën e Shqipërisë";
- VKM nr. 384, datë 25.5.2016 "Për miratimin e dokumentit të politikave afatgjata për ofrimin e shërbimeve me në qendër qytetarin nga administrata shtetërore në Shqipëri";
- VKM nr. 623, datë 26.10.2018 "Për miratimin e Kartës së të Drejtave të Qytetarit për Përfitimin e Shërbimeve Publike".

Kuadri për vetëqeverisjen vendore

- Ligji nr. 139/2015 "Për vetëqeverisjen vendore", i ndryshuar;
- Strategjia Ndërsektoriale për Decentralizimin dhe Qeverisjen Vendore 2023–2030.

Dokumente strategjike të ndërlidhura me ofrimin e shërbimeve

- Strategjia Kombëtare për Barazinë Gjinore 2021–2030;
- Strategjia Kombëtare për Arsimin 2021–2026;
- Plani Kombëtar i Veprimit për Personat LGBTI+ 2021–2027;
- Strategjia Kombëtare e Shëndetësisë 2021–2030;
- Strategjia Kombëtare për Zhvillim dhe Integrim Evropian 2022–2030;
- Strategjia Kombëtare e Punësimit dhe Aftësive 2023–2030 dhe Plani i Zbatimit të Garancisë Rinore 2023–2024;
- Strategjia Kombëtare për Kërkimin Shkencor, Teknologjinë dhe Inovacionin 2023–2030;
- Strategjia Kombëtare për Mbrojtjen Sociale 2024–2030;
- Strategjia Kombëtare për Migracionin 2024–2030;
- Dokumenti i Politikave të Përfshirjes Sociale 2024–2028;
- Plani i Veprimit të Agjendës Digjitale për Arsimin 2025–2030;
- Plani Kombëtar i Veprimit për Personat me Aftësi të Kufizuara 2026–2030;
- Strategjia Kombëtare e Turizmit 2024–2030;
- Strategjia Kombëtare për Zhvillimin e Ekosistemit të Startupeve 2024–2027;
- Strategjia e Sigurisë në Komunitet 2021–2026;
- Dokumenti i Politikave për Sigurinë dhe Shëndetin në Punë 2024–2030;
- Udhërrëfyesi i Objektivave të Zhvillimit të Qëndrueshëm 2024–2030;
- Dokumenti i Politikave Prioritare 2027–2029;
- Agjenda Kombëtare për të Drejtat e Fëmijëve 2021–2026;
- Strategjia 2023–2028 e Shkollës Shqiptare të Administratës Publike.

Support Albanian youth civic participation, community engagement and volunteerism, through promoting inclusive, gender responsive and structured dialogue and strengthening youth capacities at the central and local levels
(EC-NEAR/TIA/2024/EA-RP/0084)

Funded by the European Union