**Shkolla Shqiptare e Studimeve Politike**

**Tema: Komunikimi me qytetarët dhe përfshirja e tyre në vendimmarrje në funksion të mirëqeverisjes dhe përgjegjshmërisë së Bashkisë Vlorë**

**Punoi: Elidon Lamani**

**Vlorë, shtator 2014**

**PERMBAJTJA:**

**Abstrakt (Hyrje)**...............……………………......……………….........………………. 3

**Analizimi i situatës**………………………………..……………………........................... 4

* Mbledhja e informacionit ………………………………………………………... 4

**Objektivat**…..........................................................…………………………………….… 5

**Stakeholders** ……………….......................…………………………………………...... 5

**Mesazhi** …………………………….......……………………………………................. 10

**Kanalet e komunikimit** …………………………………………………......................... 10

**Përfundim**…………………………………….......................………………………….. 14

**ABSTRAKT (HYRJE)**

Qyteti i Vlorës, ashtu si çdo qendër urbane në Shqipëri, në 20 vitet e fundit pësoi një transformim të madh demografik, të matur kryesisht në mënyrë sasiore, por të karakterizuar edhe nga ndryshime cilësore që kanë shoqëruar rritjen. Jeta shoqërore urbane është modifikuar nga faktorë kyç të rëndësishëm si emigracioni, lëvizja e brendshme dhe evolucioni i strukturës së familjes.

Rritja e popullsisë nga lëvizjet e brendshme kishte filluar gjatë viteve të fundit të regjimit nëpërmjet transferimit të banorëve nga fshati për t’u punësuar në fabrikat e reja. Më pas “transformimi i madh” nga socializmi në ekonomi tregu i shndërroi qytetet në pika atraktive.

Institucionet lokale janë përballur me vështirësi objektive për shkak të ndryshimeve të vazhdueshme të viteve të tranzicionit, në veçanti gjatë viteve ’90. Që prej asaj periudhe, Bashkia Vlorë ka ndërtuar në mënyrë progresive një dimension të ri të rolit të entit publik. Pjesë e rëndësishme e këtij dimensioni të ri është edhe komunikimi me qytetarët dhe pjesëmarrja e tyre në vendimmarrje.

Pjesëmarrja ne vendimmarrje është pjesëmarrje direkte e qytetareve ne jetën politike, ekonomike e sociale. Qytetarët duhet të ndikojnë në bërjen e politikave, pasi janë të zgjedhurit me votën e tyre ata që administrojnë e qeverisin ne nivel qendror e lokal. Por nganjëherë krijohet një hendek mes të zgjedhurve e punonjësve publikë nga njëra anë dhe qytetarëve nga ana tjetër, kryesisht si pasojë e mungesës së informimit e komunikimit. Në këtë punim do të analizohen aspekte të komunikimit mes Bashkisë së Vlorës dhe qytetarëve e organizatave të shoqërisë civile, si dhe do të parashtrohen zgjidhje të mundshme për minimizimin e pengesave që i distancojnë këta dy aktorë në qytetin e Vlorës dhe gjithashtu për krijimin e një ure të shëndetshme bashkëpunimi për një bashkëjetese sa më të mirë.

**ANALIZIMI I SITUATES**

**Mbledhja e informacionit**

Për të mbledhur një informacion sa më të detajuar dhe konkret, u realizua një anketim i cili u drejtohej qytetarëve të Vlorës, rreth bashkëpunimit të tyre me Bashkinë. Qëllimi i anketimit ishte të merrej mendimi i qytetarit të thjeshtë mbi Bashkinë e Vlorës: a ka pasur ndërveprim mes tyre; si janë pritur dhe a kanë marrë zgjidhje për problemin. Por mbi të gjitha, u janë rikujtuar qytetarëve Nenet të Kushtetutës së Shqipërisë mbi të drejtat e tyre për të qenë të informuar dhe për të qenë pjesë e proceseve vendimmarrëse pranë Bashkisë së Vlorës. Anketat iu shpërndanë 100 qytetarëve, në mënyrë rastësore, në lagje të ndryshme të qytetit të Vlorës, persona të rritur mbi 18 vjeç, pavarësisht nga gjinia, arsimi apo profesioni por me kushtin e vetëm që të kishin pasur të paktën një herë kontakt me Bashkinë e Vlorës. Në anketim iu kushtua shumë rëndësi jo vetëm shërbimeve që ofron Bashkia për komunitetin, por dhe mënyrës se si ajo i ofron ato. Kjo për arsye sepse shpesh herë dëgjohet nga qytetarët e thjeshtë që nuk priten mirë dhe me mirësjellje në zyrat e Bashkisë dhe si pasojë kishin humbur besimin që do të mund të “qanin një hall” apo të merrnin zgjidhje të problemeve. Ishte krijuar një ndjenjë mosbesimi dhe kishte mungesë të theksuar kontakti midis tyre. Duke mos dashur të identifikojë kush ishte shkaktari kryesor e kush jo, synimi është vetëm minimizimi i pengesave që i distancojnë ata, dhe krijimi i një ure të shëndetshme bashkëpunimi.

Informacion shumë i vlefshëm u mblodh edhe gjate takimeve me qytetarët e thjeshtë, me përfaqësues të shoqërinë civile, me përfaqësues të partive politike, me punonjësit e bashkisë, me studentë dhe nxënës të shkollave të mesme. Në këto takime u identifikuan problemet që këta aktorë hasin gjatë bashkëpunimit midis tyre dhe u shprehën opinionet e tyre për zgjidhjet e këtyre mangësive. Rezultatet treguan se një pjesë e qytetarëve ishte e kënaqur me shërbimet që ofronte Bashkia, një pjesë kishte pak ose aspak informacion mbi to, kurse pjesa më e madhe kryesisht kishte krijuar dhe zhvilluar një mungesë besimi ndaj këtij institucioni.

Nisur nga rezultatet jo shumë të kënaqshme të anketimit dhe identifikimi i këtij handikapi të theksuar bashkëpunimi midis Bashkisë Vlorë dhe qytetarëve të saj, më poshtë parashtrohen një sërë zgjidhjesh, të përmbledhura në formën e një platforme komunikimi.

**OBJEKTIVAT**

* Forcimi i pikave të forta të Bashkisë Vlorë si institucion dhe bashkëveprimit me komunitetin;
* Përmirësimi i pikave të dobëta dhe njëkohësisht përmirësimi i imazhit të Bashkisë tek qytetarët;
* Ndërgjegjësimi i autoriteteve lokale të Vlorës me qëllim kryesor pjesëmarrjen e publikut në vendimmarrje, si një nga mjetet më të forta në funksionimin e demokracisë;
* Informimi i komunitetit për të drejtat dhe detyrat dhe lehtësimi i proceseve të vendimmarrjes;
* Dhënia e disa ide-metodave të reja për punën brenda institucionit, ku punonjësit e Bashkisë të jenë ambasadorë më të mirë në përcjelljen e imazhit të institucionit dhe në komunikimin më të mirë me qytetarët;
* Thyerja e mentalitetit të gabuar ku nga njëra anë “Bashkia nuk ka veshë të dëgjojë hallet tona” dhe nga ana tjetër “qytetari është i pa interesuar”;
* Bashkia – si ofruese eficente e shërbimeve, në funksion të mirëqeverisjes;
* Qytetari – jo vetëm si taksapagues dhe votues por edhe si vendimmarrës.

**STAKEHOLDERS**

Gjatë rrjedhës së zhvillimit të platformës së komunikimit, ishte shumë e rëndësishme identifikimi i qartë i audiencës dhe stakeholders-ve që duhet të influencohen, duke iu kushtuar vëmendje të veçantë nevojave dhe interesave të tyre.

Identifikimi i audiencës dhe stakeholders-ve u bë duke iu përgjigjur pyetjeve në vijim:

- Kush është audienca jonë?

- Kush janë stakeholdersat primarë? (ata të cilët do të bëhen pjesë e Platformës së Komunikimit, ata të cilët kanë një rol kyç në vendimmarrje)

- A përbën interes / a është e nevojshme kjo Platformë Komunikimi për ta?

- A janë këta stakeholders / audiencë ata nga të cilët pritet ndryshim?

Përgjigjja e këtyre pyetjeve të çon në identifikimin e këtyre stakeholders:

1. **Bashkia Vlorë**
2. **Komuniteti**
3. **Organizata të shoqërisë civile**

**BASHKIA VLORE**

Fillimisht duhet influencuar vetë institucioni i Bashkisë, sidomos punonjësit që kanë kontakt direk me qytetarët. Ky target group është më i lehtë-menaxhueshëm jo vetëm për faktin që është brenda institucionit, por dhe sepse kemi të bëjmë me profesionistë. Në sondazhin e krijuar, iu kushtua shumë rëndësi jo vetëm shërbimeve që i ofron Bashkia qytetarëve, por dhe mënyrës së ofrimit të shërbimit. Është shumë e rëndësishme që qytetari i thjeshtë të ndihet i mirëpritur dhe të ftohet në bashkëpunim. Por ajo çfarë u vu re në analizimin e rezultateve të anketës ishte që shpesh herë qytetaret ankoheshin për mos pritje të mirë në zyrat e bashkisë, ambienti nuk ishte miqësor, shpesh herë indiferent apo dhe i shurdhët, etj. Nga ana tjetër gjatë takimeve me punonjësit e Bashkisë, ata insistonin që bëjnë çfarë kanë mundësi për t’i shërbyer sa më mirë qytetarit. Ata njëkohësisht ankoheshin për stres të vazhdueshëm në punë nga fluksi i madh i kërkesave dhe ndiheshin të lodhur nga shpjegimet rutine të përditshme.

**Rëndësia e një komunikimi të mirë brenda institucionit**

Kur stafi kupton se çfarë kërkohet prej tij dhe kur morali i punonjësve është i lartë, atëherë, ata bëhen **ambasadorë të mirë** të institucionit të tyre. I gjithë stafi duhet të ndihet i përfshirë, dhe absolutisht nuk duhet të ndihet si i lënë mënjanë në të gjithë këtë proces. Komunikimi është një nga pikat më të forta; kur komunikimi nuk është i mirë, atëherë bie dhe imazhi i institucionit. Për të patur një komunikim më të mirë, është e rëndësishme që të gjithë të jenë të informuar dhe të trajnohen me idetë e reja dhe të përgatiten të japin përgjigje të gjitha pyetjeve dhe kërkesave që mund të kenë qytetarët. Një komunikim i mirë brenda institucionit sjell një impenjim më të madh pozitiv tek punonjësit, të cilët rrjedhimisht do të përmirësojnë ndjeshëm edhe sjelljen e tyre kundrejt qytetarëve dhe në këtë mënyrë të gjithë do të jemi më të kënaqur. Ky lloj komunikimi luan një rol thelbësor në reputacionin e institucionit. Rikrijimi i një imazhi të ri dhe më të mirë i Bashkisë do të ndikonte pozitivisht në thyerjen e mentalitetit qytetar ku - “Bashkia nuk na dëgjon dhe nuk kujdeset për ne”. Komunikimit i duhet dhënë rëndësia dhe respekti i duhur.

METODAT / MJETET E KOMUNIKIMIT

1- Trajnimet periodike të punonjësve

Punonjësit do të jenë më efektivë në punën e tyre vetëm nëse janë të përfshirë në mendësinë, vizionin dhe planifikimin e institucionit dhe kjo ndodh vetëm me anë të trajnimeve të vazhdueshme. Punonjësit kanë të nevojshme të trajnohen dhe të informohen por njëkohësisht kanë të nevojshme që dhe zëri i tyre të dëgjohet. Është e rëndësishme që të fitohet besimi i tyre, pasi kjo ndikon drejtpërdrejt në një komunikim më të mirë edhe me jashtë, pra me qytetarët. Trajnimet bazë që i gjithë stafi i bashkisë duhet të ndërmarre janë:

* *Trajnime për shërbimin ndaj qytetarit*

Këto lloj trajnimesh janë shumë të rëndësishme, sidomos për zyrat e informacionit në Bashki, sepse ato përbëjnë kontaktin e parë me qytetarin. Çdo institucion duhet t’i nënshtrohet trajnimeve të tilla, duke përfshirë të gjithë punonjësit e administratës. Në anketim u vu re një mungesë e theksuar komunikimi nga ana e punonjësve të bashkisë me qytetarët. Ata ankoheshin që nuk trajtoheshin mirë, i prisnin dhe i përcillnin me arrogancë. Trajnime të këtij lloji janë shumë të rëndësishme për imazhin e Bashkisë Vlorë dhe për komunikimin e shëndetshëm mes saj dhe qytetarit. Ato duhet të zhvillohen mesatarisht 1 herë në 6 muaj për t’ju rikujtuar punonjësve të vjetër dhe për t’i edukuar ata të rinjtë me metodat e reja të komunikimit dhe me idenë se qytetari duhet shërbyer sa më mirë. Këto trajnime duhet të zhvillohen nga specialistë në fushën e komunikimit dhe marrëdhënieve me publikun.

* *Trajnime për strukturën e Bashkisë, dhe informacionet që duhen përcjellë.*

Këto trajnime, sikurse ato për shërbimin ndaj qytetarit, janë shumë të rëndësishme sepse kanë të bëjë përsëri me kontaktin direkt të punonjësve me qytetarin. Kryesisht këtyre trajnimeve duhet t’u nënshtrohen 1 herë në 6 muaj të gjithë punonjësit e zyrës së informacionit. Ata duhet të jenë shumë të mirë përgatitur që të dinë t’i përgjigjen çdo pyetjeje të qytetarit, të jenë të aftë ta orientojnë dhe ta drejtojnë drejt zgjidhjes së problemit, gjithmonë pa harruar edhe të jenë mikpritës.

* *Trajnime dhe shkëmbim eksperiencash me specialistë komunikimi të Bashkive te ndryshme në rang kombëtar, rajonal, si dhe të vendeve të Bashkimit Evropian.*

Trajnime të tilla me specialistë të huaj komunikimi janë shumë të rëndësishme jo vetëm për shkëmbim eksperience, ku punonjësit të përfitojnë nga njëri – tjetri, por dhe në shkëmbimin e ideve dhe metodave të reja bashkëpunimi të standardeve evropiane. Është e këshillueshme që punonjësit e Bashkisë Vlorë gjithashtu të shkëmbejnë “vizita” me Bashkitë “fqinje” ku të vëzhgojnë një ditë pune dhe në kthim të zbatojnë metodat e tyre më të mira. Këto trajnime dhe “vizita” është mirë të zhvillohen të paktën 1 herë në vit.

2. Sondazhe brenda stafit

Një nga mënyrat për të parë dhe kuptuar se në çfarë shkallë progresi po ecën komunikimi brenda institucionit dhe sa të kënaqur ndihen punonjësit. Sondazhet brenda stafit që kryesisht bëhen në mënyrë anonime për të përfituar përgjigje sa më të sinqerta, janë të rëndësishme edhe për të matur progresin dhe për të dëgjuar idetë e tyre.

3. Sondazhe jashtë stafit

Puna e vërtetë e stafit, sidomos atij që merret direkt me çështjet e qytetarëve dhe komunikimin e drejtpërdrejtë me ta, vlerësohet më së miri nga feedback-u që merret nga qytetarët që kanë pasur kontakt me ta. Një mënyrë është anketimi i herë pas hershëm i qytetarëve direkt, duke marre në këtë mënyrë perceptimin e tyre, në çfarë mase e përcaktojnë shërbimin që u bëhet atyre dhe në këtë mënyrë kuptohen edhe prioritetet që ata kanë. Një feedback pozitiv nga ana e qytetarëve do të thotë edhe një punë e suksesshme brenda institucionit. Ja përse, kryerja e anketimeve, sidomos para se të vihen në jetë strategji të reja komunikimi do të ndihmojë të identifikojë aty ku ky komunikim çalon.

**ORGANIZATAT E SHOQERISE CIVILE**

Shoqëria civile ka më shumë qasje se qytetari i thjeshtë në informacion, ndaj për këtë arsye ajo duhet të luajë një rol të rëndësishëm në implementim e platformës së komunikimit duke shfrytëzuar punën e saj të drejtpërdrejtë me qytetarin, duke shërbyer gjithashtu si një urë lidhëse midis Bashkisë dhe Komunitetit. Kjo platformë shërben edhe si një memo për shoqërinë civile, për të qenë më aktive dhe më e ndërgjegjshme ndaj këtyre çështjeve, duke luajtur shpesh herë rolin e monitoruesit të zbatimit të vendimeve të marra nga institucionet lokale.

**KOMUNITETI**

Çdo aktor duhet te ketë zërin e tij në vendimet që merren dhe ndikojnë në jetën e tij. Është e vetmja mënyrë për t’u dhënë fuqi qytetarëve, duke i bere njëkohësisht edhe me të zbatueshme dhe të qëndrueshme vendimet. Por qytetarët nuk janë shumë të ndërgjegjshëm për rëndësinë e rolit të tyre në qeverisjen vendore dhe janë përgjithësisht pasivë në proceset e vendimmarrjes vendore, përveç rasteve me interes personal. Është shumë e rëndësishme pjesëmarrja aktive e qytetarëve në proceset e vendimmarrjes, kjo sepse e ndihmon qeverisjen lokale të punojë me transparencë, të identifikojë më shpejt e më saktë nevojat e qytetarëve, të marrë vendime më të drejta edhe me konsensusin e qytetarëve për çështje të diskutueshme para se të merren vendime të rëndësishme. Kjo mënyrë gjithashtu u siguron qytetarëve shprehjen e pikëpamjeve të tyre, bërjen e propozimeve për të përmirësuar shërbimet e qeverisjes dhe njëkohësisht krijon mundësinë për të zgjidhur probleme ekzistuese ose të mundshme në një atmosferë të hapur dhe ndihmon qeverisjen të vlerësojë aktivitetin e saj dhe të vazhdojë në përmirësimin e standardeve të saj. Nëpërmjet trajnimeve të ndryshme dhe mbledhjeve të hapura me përfaqësues të qeverisjes lokale, qytetarët edukohen për rëndësinë e pjesëmarrjes në vendimmarrje dhe kërkimit të llogarisë për vendimet e marra nga institucionet lokale. Kështu krijohet ndjenja e komunitetit dhe përfitohet besueshmëri demokratike. **I**

**MESAZHI**

Mesazhi bazë i kësaj platforme është ***“Vendimmarrje së bashku”***, çka në një fjali të vetme shpreh gjithë ideologjinë e platformës dhe njëkohësisht është e thjeshtë dhe e kapshme për çdo shtrese të shoqërisë.

**KANALET E KOMUNIKIMIT**

Nga analizimi i të dhënave u nxorën këto barriera, të cilat vlen të përmenden përpara se të parashtrohen kanalet e komunikimit:

- Qytetarët nuk kanë besim në mekanizmin politik të qeverisjes dhe e nënvlerësojnë rëndësinë dhe rolin e tyre në proceset vendimmarrëse

*dhe nga ana tjetër*

- Bashkia e Vlorës, ndoshta për shkak kohe apo “mos-dashje-ndërhyrje”, nuk ka promovuar aq sa duhet bashkëpunimin mes saj dhe komunitetit në vendimmarrje.

Por të dyja palët duhet të edukohen me frymën e “vendimmarrjes së bashku” dhe se kjo mënyrë siguron transparencë, përgjegjshmëri dhe barazi.

MJETET / TAKTIKAT

* + **Fletëpalosjet, broshurat**

Eksperienca mëson se shpesh herë as qytetari, as bashkia nuk i njohin mirë të drejtat dhe detyrat e tyre. Sidomos qytetari duhet të informohet se cilat janë të drejtat e tij, prandaj është e rëndësishme të krijohet një broshurë me të gjithë materialin e nevojshëm informues. Fletëpalosjet dhe broshurat është mirë t’u dorëzohen dorazi qytetarëve, duke u dhënë dhe një shpjegim fillestar se për çfarë bëhet fjalë. Më vonë, broshura të këtij lloji dhe posterat, duhet të shpërndahen gjithandej nëpër qytetin e Vlorës, të cilat do të ndihmojnë në informimin e publikut duke përcjellë mesazhin bazë dhe pikërisht atë të “Vendimmarrjes së bashku”. Në këto broshura gjithashtu duhet të vendoset dhe një agjende me takimet e radhës dhe mbledhjet me komunitetin që do të organizojë bashkia. Përveç shpërndarjes së broshurave dhe fletëpalosjeve, është e këshillueshme që të ndërmerren anketime të vazhdueshme me qytetarët për të dëgjuar problemet e tyre dhe për t’i vënë si prioritet në agjendën bashkiake.

* **Mbledhjet e hapura** (të paktën 1 herë në muaj)

Mbledhjet e hapura janë një nga mënyrat kryesore ku komuniteti bëhet protagonist, shpreh problemet dhe jep kontributin e tij në proceset e vendimmarrjes. Çdo qytetar ka të drejtë të ndjekë Mbledhjet e Këshillit, sipas rregullores së aprovuar nga Këshilli. Është shumë i rëndësishëm informimi i komunitetit për këto mbledhje dhe shpallja e agjendës, vendi, data, dhe ora e Mbledhjes së Këshillit duhet të bëhen vazhdimisht publike në çdo mënyrë mediatike të mundshme. Është e nevojshme që këto mbledhje të bëhen tw paktën 1 herë në muaj dhe të sigurohet pjesëmarrja e komunitetit nga çdo shtresë.

* **Adresimi i problemeve në Rajonet përkatëse**

Ndoshta mbledhjet e hapura të Këshillit Bashkiak nuk janë të mjaftueshme për të prekur nga afër të gjitha problemet e qytetit, dhe për këtë nëpër Rajonet e qytetit të Vlorës duhet të zhvillohen periodikisht mbledhje të hapura me komunitetin, specialistë dhe përfaqësues të Bashkisë duke nxjerrë në pah problematikat dhe prioritetet e çdo rajoni. Është e nevojshme që këto mbledhje të bëhen 1 here në muaj ku qytetarëve t’u jepet mundësia për të **folur** rreth problemeve të tyre dhe Bashkisë t’i jepet mundësia për të **dëgjuar** problemet e qytetarëve.

* **Ngritja e zyrave te informacionit**

Me qëllim që institucioni i bashkisë të jetë i kudo-gjendur në të gjithë territorin e qytetit, është e nevojshme ngritja e zyrave të informacionit në disa nga sheshet qendrore. Këto zyra duhet të kenë specialistë dhe ekspertë të cilët do të jenë “veshët” dhe “goja” e Bashkisë. Në këto zyra qytetarët do të drejtohen duke parashtruar problemet e tyre dhe specialistët do t’i adresojnë ata në zgjidhjen e këtyre problemeve. Zyrat do të jenë të pajisura me kuti postare ku qytetarët do të mund të postojnë vërejtjet, ankesat dhe sugjerimet e tyre kundrejt Bashkisë.

* **Media** (e shkruar, vizive dhe media sociale)

Sot jetojmë në epokën e teknologjisë dhe gjithmonë e më shumë publiku është më i fokusuar dhe i ndikuar ndaj saj dhe si pasojë media luan një rol shumë të rëndësishëm në jetën e çdo personi nga ku informacioni transportohet më shpejt dhe më thjeshtë tek publiku. Bashkia nëpërmjet sondazheve në komunitet duhet të zbulojë se cilat mediume janë më të ndjekura dhe më të besueshme, dhe aty më shpesh, por pa anashkaluar edhe mediumet e tjera, duhet vazhdimisht të nxjerrë çdo lajmërim, çdo komunikatë që ka të bëjnë me komunitetin dhe të drejtën e qytetarëve në vendimmarrje. Bashkia duhet të publikojë periodikisht agjendën e saj me plan-programin për mbledhjet e hapura, datën, ditën, orën dhe vendin ku do të zhvillohen takimet, disa ditë përpara në mënyrë që t’i japi kohë qytetarit ta dëgjojë lajmin dhe të përgatitet. Gjithashtu një ide shumë e mirë është realizimi i një programi periodik televiziv ku një punonjës i bashkisë në transmetim të drejtpërdrejtë të presë telefonatat e qytetarëve, të bashkëbisedojë me ta dhe të raportojë shqetësimet e qytetarëve në bashki.

* **Web-faqja dhe e-mail**

Web-faqja e Bashkisë Vlorë edhe pse është shumë mirë e ndërtuar, ka nevojë që të jetë e përditësuar dhe të përmbajë sa më shumë informacion dhe lidhje kontakti të drejtpërdrejtë me Bashkinë. Aty duhet të ketë një link i cili do t’u mundësojë qytetarëve të Vlorës të bëjnë komente dhe të ndërveprojnë me faqen. Është shumë e rëndësishme që çdo qytetar të ketë qasje në faqen zyrtare të Bashkisë, ku të mund të publikojë dhe të bashkëbisedojë me punonjës apo qytetarë të tjerë për problemet e tyre dhe për zgjidhje të mundshme, sigurisht të kontrolluar për mospërdorim të fjalorit ofendues ose gjuhës së urrejtjes. Bashkia duhet të “chat-oje” me qytetarin drejtpërdrejt, në shërbim të njëri- tjetrit. Agjenda dhe vendimet e marra nga këshilli bashkiak duhet të shpërndahen me e-mail drejtuar mailing list-ave të qytetarëve për të bërë të mundur shpërndarjen e informacionit në mënyrën më të shpejtë të mundshme.

* **Telefonat fiks**

Telefonatat fikse jo vetëm që janë shumë komode pasi mund të përfitosh një komunikim të drejtpërdrejtë me qytetarët për problemet e tyre, por gjithashtu ka një kosto shumë të ulët. Kjo gjë e bën këtë komunikim shumë të thjesht dhe të mundshëm. Një përqindje e madhe e qytetareve vlonjat janë të pajisur me telefona fiks në banesat e tyre; numëratori i Shqipërisë i ka të gjitha emrat dhe numrat e tyre të kontaktit të listuar. Të bëhen një metodë periodike telefonata fikse tek qytetarët vlonjatë jo vetëm për të prezantuar strategjinë e Bashkisë, por edhe për të marrë një feedback të menjëhershëm për nevojat dhe problemet që këta qytetare kanë.

* **Komunikimi balle për balle**

Në epokën e teknologjisë, është shumë e rëndësishme, që kontakti nëpërmjet internetit, e-mailit, telefonit, të mos ja zërë plotësisht vendin kontaktit ballë për ballë. Edhe pse e-maili, telefoni, media, interneti e ka thjeshtësuar shumë procesin e shkëmbimit të informacioneve, e meta e këtyre llojeve të komunikimit është fakti që mund të mbeten thjesht një komunikim i njëanshëm, pasi jo gjithmonë përfitohet një feedback dhe është 100% e sigurt nëse e-maili, apo mesazhi i përcjellë nga mediumi është lexuar apo dëgjuar. Gjithashtu duhet marrë parasysh edhe ajo shtresë e shoqërisë në moshë madhore apo ajo analfabete e cila nuk di të përdorë mjetet e reja të teknologjisë së komunikimit. Për këtë arsye një nga mënyrat më efektive të komunikimit është ai ballë për ballë, sidomos në zyrën e shërbimit me qytetarin, ku punonjësit duhet të jenë vazhdimisht të trajnuar. Duhet të bëhen takime të vazhdueshme nga punonjës socialë nëpër institucione si shkolla, spitale etj, dhe nëpër shtëpitë e qytetarëve për të mësuar më shumë rreth problemeve dhe për mundësinë e zgjidhjes së tyre. Shpesh herë qytetarët janë ankuar me zë të lartë që bashkia asnjëherë nuk u ka “trokitur” në derë të pyesë për hallet e tyre. Komunikimi ballë për ballë është një nga më të suksesshmit pasi tregon unitet, shpreh përkrahje, nxit bashkëpunimin dhe duhet promovuar vazhdimisht, periodikisht.

**PERFUNDIM**

Platforma e komunikimit synon të shohë **qytetarët** dhe grupet e shoqërisë civile të përfshirë në mënyrë aktive në procesin e vendimmarrjes duke ndikuar politikat, agjendat dhe vendimet në favor të tyre. Në këtë mënyrë ata do të mund të përfshihen drejtpërdrejtë edhe në strukturat që përcaktojnë menaxhimin e burimeve dhe zëri i tyre do të dëgjohet në vendimmarrje.

**Shoqëria civile** gjen në platformë rolin e saj si përfaqësuese legjitime e zërit të qytetarëve; ajo forcon në këtë mënyrë pozitën e saj në shoqëri dhe në arenën politike dhe është e përfshirë në mënyrë aktive në debatet për formulimin e politikave.

 Platforma i bën **të zgjedhurit vendorë** dhe **punonjësit** e Bashkisë Vlorë më të informuar dhe më të angazhuar në punën e tyre. Këta punonjës synojnë të bashkëpunojnë me qytetarët dhe grupet e shoqërisë civile; t’i përfshijnë atë në proceset vendimmarrëse; janë gjithnjë e më të përgjegjshëm ndaj kërkesave të qytetarëve dhe ndajnë informacionin me publikun e gjerë në mënyrë transparente.

Zbatimi i platformës merr rëndësi të veçantë në kuadrin e reformës territoriale e administrative. Bashkia Vlorë do të zgjerohet, duke përfshirë edhe bashki më të vogla dhe komuna, qytetarët e të cilave nuk kanë pasur të njëjtën shkallë qasjeje në informacion, shërbime, politika e procese vendimmarrëse me qytetarët e Bashkisë Vlorë. Sfida e vërtetë, jo vetëm e platformës së komunikimit, por edhe e vetë reformës territoriale e administrative do të jetë eliminimi i kategorizimit në “qytetarë të dorës së parë, të dytë apo të tretë” dhe formimi i tyre si qytetarë të përgjegjshëm, të cilët gëzojnë të drejta dhe ndajnë përgjegjësi të barabarta.

Që kjo Platformë të vihet në zbatim, duhet të marrë miratimin e anëtarëve të këshillit bashkiak dhe Kryetarit të Bashkisë Vlorë. Ndarja e re territoriale duhet t’i bëjë ata si dhe punonjësit e bashkisë më të ndërgjegjshëm dhe transparentë, duke qenë se numri i qytetarëve ndaj të cilëve japin llogari do të rritet ndjeshëm.

Duke e bërë këtë platformë një manual komunikimi mes qytetarëve dhe Bashkisë, do të rritet pjesëmarrja e qytetarëve në vendimmarrje dhe gjithashtu performanca e Bashkisë Vlorë.