



AVOKATI I POPULLIT



REPUBLIKA E SHQIPËRISË
AVOKATI I POPULLIT

Adresa: Bulevardi: "Zhan D'Ark" Nr.2
Tiranë, Shqipëri

Tel/Fax: +355 4 2380300/315
E-mail: ap@avokatipopullit.gov.al
www.avokatipopullit.gov.al

NJOFTIM

PËR

REKRUTIMIN E DY EKSPTËVE NË KUADËR TË PROJEKTIT

***"Mbrojtja e të Drejtave të Njeriut në Digjitalizimin e Shërbimeve Publike
'SERVRIGHT'***

Në kuadër të zbatimit të marrëveshjes për grant të vogël, të nënshkruar mes Rrjetit Evropian të Institucioneve Kombëtare të të Drejtave të Njeriut (ENNHRI) dhe institucionit të Avokatit të Popullit të Republikës së Shqipërisë (iAP), në kuadër të projektit "Mbrojtja e të Drejtave të Njeriut në Digjitalizimin e Shërbimeve Publike në Shqipëri - SERVRIGHT", institucioni i Avokatit të Popullit kërkon të rekrutojë 2 *ekspert*, në fushën e të drejtave të njeriut, ligjit dhe sigurisë së të dhënave.

▪ **Përshkrim i përgjithshëm i projektit**

Shqipëria po vazhdon përpjekjet për digjitalizimin e shërbimeve publike si pjesë e strategjisë së qeverisjes elektronike, me qëllim përmirësimin e ofrimit të shërbimeve publike, rritjen e efikasitetit, zvogëlimin e burokracisë dhe rritjes së transparencës. Megjithatë, ky proces sjell pas vetes pasoja të rëndësishme në fushën e të drejtave të njeriut.

Ndërsa digjitalizimi mund të përmirësojë qasjen në shërbimet publike dhe të zvogëlojë korrupsionin, gjithashtu mund të krijojë forma të reja të përjashtimit dhe diskriminimit, veçanërisht për grupet e prekura të cilave u mungon aksesin në teknologji, ose aftësitë dixhitale. Është e rëndësishme që qeveria shqiptare të sigurojë që digjitalizimi i shërbimeve publike të zhvillohet në përputhje me standardet e të drejtave të njeriut, duke përfshirë privatësinë, mosdiskriminimin, transparencën dhe përgjegjshmërinë.

Avokati i Popullit si Institucion Kombëtar për të Drejtat e Njeriut (NHRI) ka një rol të rëndësishëm në sigurimin që digjitalizimi i shërbimeve publike në Shqipëri të zhvillohet në përputhje me

standardet e të drejtave të njeriut, duke përfshirë hulumtimin, ofrimin e këshillave dhe rekomandimeve, monitorimin dhe raportimin, si dhe angazhimin me palët e interesuara për të mbrojtur standardet e të drejtave të njeriut në këtë kontekst.

▪ Aktivitetet e projektit

Aktiviteti 1: Punë kërkimore mbi implikimet e mundshme të digjitalizimit të shërbimeve publike në Shqipëri.

Punë kërkimore (desk research)

- ✓ Rishikimi i literaturës për të identifikuar kërkimet dhe analizat ekzistuese mbi temën e dixhitalizimit të shërbimeve publike dhe implikimet e tij të mundshme në të drejtat e njeriut, duke përfshirë artikuj akademikë, raporte nga organizatat ndërkombëtare dhe raporte nga OJQ-të lokale.
- ✓ Identifikimi i zhvillimeve apo masave ligjore dhe politikave që lidhen me dixhitalizimin e shërbimit publik në Shqipëri, si dhe iniciativat ligjore dhe politike për mbrojtjen e të dhënave dhe jetën private.
- ✓ Zhvillimi i një metodologjie kërkimi që merr parasysh kontekstin specifik të Shqipërisë dhe implikimet e mundshme të digjitalizimit të shërbimeve publike në të drejtat e njeriut (anketime, diskutime në fokus grupe dhe intervista me aktorët kryesorë).

Intervista dhe monitorim në terren

- ✓ Përgatitja e punës në terren – zhvillim i intervistave dhe monitorimit në terren;
- ✓ Zhvillimi i misioneve të monitorimit në qytetet Shkodër, Vlorë, Berat, Sarandë, Kukës, Pogradec dhe Dropull, ku janë vendosur dhe zyrat rajonale të Avoktit të Popullit të cilat mund të asistojnë në vlerësimin e impaktit real të mbylljes së zyrave tradicionale të shërbimeve publike. Eksperti mund të vendosë t'a shtrijë monitorimin në terren edhe në qytete të tjera, në bazë të nevojave.
- ✓ Mbledhja dhe analizimi i gjetjeve për të identifikuar shkeljet e mundshme të të drejtave të njeriut ose problematika të tjera që mund të lindin nga digjitalizimi i shërbimeve publike në Shqipëri.

Aktiviteti 2: Analiza e të dhënave dhe hartimi i raportit, në përputhje me anekset kërkimore sipas përshkrimit të projektit, në lidhje me privatësinë, aksesin, mosdiskriminimin, transparencën, llogaridhënien, etj.

Aktiviteti 3: Tryeza të rumbullakëta me aktorët kyç për diskutimin e gjetjeve e rekomandimeve përfshirë përfaqësues nga institucionet në nivel qendror e vendor, institucionet e pavarura, organizatat e shoqërisë civile dhe organizatat ndërkombëtare.

Aktiviteti 4: Përfundimi dhe shpërndarja e raportit në gjuhën shqipe dhe angleze. Bazuar në punën kërkimore dhe analizën që do të realizohet, Avokati i Popullit do të adresojë rekomandime lidhur me standardet që duhet të përmbushë procesi i digjitalizimit të shërbimeve publike, për të siguruar respektimin e të drejtave të njeriut. Raporti do të ndahet edhe me Parlamentin për të njohur edhe

politikbërësit me implikimet dhe ndikimin që ka digjitalizimi i shërbimeve publike në të drejtat e njeriut, si dhe për të adresuar masat e nevojshme që duhet të merren.

Duhet të kihet në konsideratë që afati i përfundimit të projektit është data 15 dhjetor 2023, çka nënkupton që kërkohet një angazhim dhe përgjegjësi maksimale për realizimin e plotë të aktiviteteve të sipërpërmenduar brenda këtyre afateve të përcaktuara.

▪ Detyrat dhe përgjegjësitë

Për sa më sipër, detyrat që duhet të kryejë eksperti lidhen kryesisht me:

- Të kryejë punën kërkimore, intervistat dhe monitorimin në terren, sipas aktivitetit 1 të projektit;
- Të dokumentojë në mënyrën e duhur të gjithë procesin e kërkimit/mbikqyrjes;
- Të marrë pjesë në diskutime të përbashkëta me aktorët e interesit;
- Të zgjerojë koordinimin midis ekspertëve të terrenit me qëllim përmirësimin e zbatimit të projektit, duke përfshirë monitorimin dhe raportimin.
- Të mbajë marrëdhënie efikase dhe korrekte bashkëpunimi me institucionin e Avokatit të Popullit dhe Zyrat Rajonale, si dhe me aktorë të tjerë të përfshirë.
- Të hartojë raportin ku do të pasqyrohen gjetjet/rekomandimet;
- Të ruajë me rigorozitet konfidencialitetin në të gjithë aspektet e lidhura me veprimtarinë e punës.

Kërkesat e veçanta për përzgjedhjen e ekspertit

Ekspertët që duan të aplikojnë, duhet të plotësojnë kriteret e mëposhtme:

- Të ketë mbaruar arsimin e lartë.
- Të ketë eksperinencë në hulumtim, implementim dhe menaxhim projektesh në fushën e të drejtave të njeriut, ligjit dhe/ose sigurisë së të dhënave. Njohja e legjislacionit shqiptar dhe/ose akteve ndërkombëtare në fushën e mbrojtjes së të dhënave personale, diskriminimit, digjitalizimit e procedurave administrative dhe eksperienca në punë kërkimore të ngjashme do të konsiderohen përparësi.
- Të ketë eksperinencë në kërkim infomacioni dhe hartim raporti/studimi;
- Të ketë njohje të thella të gjuhës angleze në të folur dhe në të shkruar.
- Të ketë aftësi organizative dhe administrative si dhe veçanërisht aftësi komunikimi.
- Të ketë standarte të larta të integritetit dhe përvojës në trajtimin e informacionit konfidencial.
- Të zotërojë automjet dhe patentë dhe të jetë i/e gatshme për të udhëtuar.

Duke qënë se është e domosdoshme kryerja e lëvizjeve jashtë qytetit të Tiranës, është e nevojshme pasja e patentës dhe e një mjete në dispozicion.

▪ **Periudha**

Ekspertët do të rekrutohen nëpërmjet nëshkrimit të kontratave të shërbimi, bazuar në ditë pune, që do të dakortësohen ndërmjet palëve përpara nënshkrimit të kontratave përkatëse. Afati i përfundimit të projektit është data 15 dhjetor 2023, çka nënkupton që realizimi i aktiviteteve të projektit duhet të përfundojnë përpara kësaj date.

▪ **Procedurat e Përgjithshme të Aplikimit:**

Aplikimi duhet të përmbajë:

- Letër motivimi
- Curriculum Vitae (CV)
- Kopje e diplomës
- Cdo dokument shtesë që lidhet me aplikimin

Aplikimet duhet të dërgohen në rrugë elektronike në adresën:
burime.njerezore@avokatipopullit.gov.al ose në zarf të mbyllur duke specifikuar pozicionin në adresën:

**Institucioni i Avokatit të
Popullit Blv. "Zhan D'Ark", nr 2,
Tiranë Shqipëri**

Në vëmendje të Sektorit të Burimeve Njerezore.

▪ **Afati**

Aplikimet pranohen deri në datë **27.10. 2023, ora 16.30**. Do të shqyrtohen vetëm ato aplikime që mbërrijnë brenda këtij afati. Pas vlerësimit të dokumenteve vetëm kandidatët e suksesshëm do të ftohen për intervistë.

- *Bashkëlidur shpalljes gjendet përshkrimi i detajuar i projektit (fq 5-9).*

A. Project Proposal's description

Albania has prioritized the digitalization of its public services through its e-government strategy in recent years, with the goal of improving service delivery, transparency, and efficiency while reducing bureaucracy, overcoming the lack of resources and adapting to the new way of working remotely by further advancing the digitalization of government services and the development of cyber skills¹. Various digital services, including the e-Albania portal, e-procurement, e-customs, e-health, and e-education, have been introduced to achieve this objective. However, the government's plan to close all public service offices in 2022 and shift all services online from May 1st, 2022, was not officially finalized and was further hindered by a cyber-attack in July-August 2022 that resulted in data leakage and blocked online public services. On 21 September 2022, the Federal Bureau of Investigation (FBI) and the Cybersecurity and Infrastructure Security Agency (CISA) released a joint Cybersecurity Advisory (CSA) detailing malicious cyber operations that included ransomware and disk wiper, rendering websites and services unavailable² and encouraged users and administrators to review the advisory and apply the recommended mitigations.

Despite prioritizing digitalization efforts, there are also other concerns with regard to equitable access to digital services for all citizens and the potential human rights implications of the process. The 2022 European Commission's on Albania report³ raised concerns about access to digital services for citizens with limited digital skills, while the (state) National Statistical Office of Albania's 2023 Survey on Information and Communication Technologies usage⁴ revealed that in 2022, only 51.4% of citizens used e-government to obtain information from websites or apps, and that 60.5% used e-government to download/print forms.

To ensure that the digitalization process upholds the rights of all citizens, Albania must continue its efforts to digitalize public services while giving careful consideration to and addressing potential human rights implications. The People's Advocate has expressed concern about the government's failure to prioritize the assessment of human rights implications of digitalization, engage civil society organizations and human rights experts in the process, ensure proper implementation of data protection laws, and provide transparency, accountability, and equal access to digital services. The Albanian People's Advocate (PA) can play a critical role in ensuring that the digitalization of public services in Albania is conducted in compliance with human rights standards. To accomplish this goal, the PA intends to prepare, publish and disseminate a report based on thorough desk and field data research on national level to examine the potential human rights implications of the digitalization process, including the right to privacy, access, non-discrimination, transparency, accountability, and cybersecurity. This research will help identify potential human rights violations and provide recommendations on how to prevent them, making it an essential step towards ensuring that the digitalization process upholds the rights of all citizens.

The PA will discuss with key stakeholders the findings and policy recommendations on how to ensure that the digitalization of public services is conducted in compliance with human rights standards, including the Albanian government at the central level (the public services reform leader – Office of the

¹ Albania, Council of Ministers, (2022) "For the approval of the Intersectoral Strategy "Digital Agenda of Albania" and the 2022-2026 Action Plan. <https://akshi.gov.al/wp-content/uploads/2022/06/vendim-2022-06-01-370-Agjenda-Digjitale-e-Shqiperise-22-26-dhe-plani-i-veprimit.pdf>

² Cybersecurity & Infrastructure Security Agency. (2022, September 21). Iranian State Actors Conduct Cyber Operations Against the Government of Albania. <https://us-cert.cisa.gov/ncas/alerts/aa22-264a>

³ European Commission. (2022). Albania 2022 Report. https://ec.europa.eu/neighbourhood-enlargement/sites/default/files/2022-04/albania_report_2022.pdf

⁴ National Statistical Office of Albania. (2023). Survey on Information and Communication Technologies (ICT) usage in Households and by Individuals in 2022 [Report]. <https://www.instat.gov.al/media/11169/ict-2022-english.pdf>

Deputy Prime Minister, ADISA, Ministry of Infrastructure and Energy (MIE) with its responsibility in the development of digital access infrastructure; AKSHI – National Agency for Information Society as GoA digital agenda lead, Ministry of the Interior with its responsibility for local government issues), local government officials (mayors and municipal staff), Information and Data Protection Commissioner, the Commissioner for Protection from Discrimination, the Audio-visual Media Authority, and the Albanian Media Council, civil society organizations and international organizations, to raise awareness and promote the protection of human rights in the context of digitalization of public services in Albania. The joint contributions will be added to the final report, which will be disseminated through the official website and social media channels of the PA. Additionally, the report will be shared with the Albanian parliament to ensure that policymakers and lawmakers are aware of the human rights implications of the digitalization of public services and can take necessary measures to properly address the issues.

The proposed project leverages the knowledge gained from the ENNHRI "Artificial Intelligence and Human Rights" Academy, held in Tirana in June 2022, which equipped the PA with the necessary skills to assess the impact of AI on human rights, utilize the NHRI mandate to address human rights issues related to AI, and capitalize on opportunities presented by digital technology and AI to enhance the promotion and protection of human rights⁵. Drawing also from the experience of the French NHRI, the report will be published in both Albanian and English to share lessons learned with other NHRI-s in the network, and to further serve as a baseline for a follow-up report 'on the inequalities in access to rights caused by procedures digitized at an accelerated pace'⁶.

As a National Human Rights Institution, the People's Advocate is committed to promoting and protecting human rights in Albania in line with the 2030 Agenda for Sustainable Development. The Agenda's emphasis on leaving no one behind and ensuring that development efforts benefit all individuals and communities aligns with the People's Advocate's goal of upholding the rights of all citizens in the digitalization of public services, including those that utilize artificial intelligence. By conducting research, providing recommendations, and disseminating findings, the People's Advocate aims to contribute to the achievement of Sustainable Development Goal 16, which calls for the promotion of peaceful and inclusive societies for sustainable development, the provision of access to justice for all, and the building of effective, accountable, and inclusive institutions at all levels. The successful digitalization of public services in Albania while upholding human rights, including the responsible and ethical use of artificial intelligence, is crucial for advancing progress towards the 2030 Agenda and achieving sustainable development for all.

B. List the proposed activities with a short description each and fill in the Timeline Table;

- ✓ **Activity 1: Conducting research** on the potential human rights implications of digitalization of public services in Albania. More specifically:

1.1 Desk research:

- Conducting a literature review to identify existing research and analysis on the topic of digitalization of public services and its potential human rights implications, including academic articles, reports from international organizations, and reports from local NGOs.
- Identifying legal and policy developments or measures relevant to the digitalization of public service in Albania as well as legal and policy initiatives on data protection and private life.

⁵ European Network of National Human Rights Institutions. (2022). NHRI Academy 2022: Artificial Intelligence and Human Rights. <https://ennhri.org/nhri-academy-2022/>

⁶ Defender of Rights. (2022). Dematerialisation of Public Services. Retrieved from <https://www.defenseurdesdroits.fr/sites/default/files/atoms/files/rap-demat-num-en-02.05.22.pdf>

- Developing a research methodology that takes into account the specific context of Albania and the potential human rights implications of digitalization of public services in the country (surveys, focus group discussions, and interviews with key stakeholders).
- 1.2 *Interviewing and fieldwork monitoring:*
- Preparation of the fieldwork, –interviewing and fieldwork monitoring, –
 - Conducting field missions in Shkodra, Vlora, Berat, Saranda, Kukes, Pogradec and Dropull, where the PA regional officers can support to assess the real impact of the closure of traditional public service offices. The experts will decide to expand their field missions based on the research needs.
 - Collecting data and analyzing the findings to identify any potential human rights violations or concerns that may arise from the digitalization of public services in Albania (i.e. privacy, data protection, access to information, and discrimination, awareness of human rights and potential safeguards in place, complaint mechanisms and remedies, etc.).
- 1.3 *Reporting* (transcription and preparation of interviews and focus group reports).

- ✓ **Activity 2: Analyzing the data and drafting the report.** Some potential questions that will be addressed are as follows:

Privacy

- 1) How does the digitalization of public services in Albania impact the right to privacy of citizens?
- 2) What types of personal data are collected and processed through digital public services in Albania, and how is this data protected from unauthorized access and misuse?
- 3) What are the legal and regulatory frameworks in place to govern the collection, processing, and storage of personal data through digital public services in Albania, and how effective are they in protecting privacy rights?
- 4) How are surveillance technologies used in the provision of digital public services in Albania, and what measures are in place to ensure that they are used in compliance with privacy rights?
- 5) What are the experiences and perceptions of citizens in Albania regarding the privacy implications of digital public services, and how do they vary across different demographic groups?
- 6) What steps can be taken by the Albanian government and other stakeholders to ensure that digital public services are provided in a manner that respects privacy rights?

Access

- 1) To what extent is high-speed internet coverage all over the country ensured?
- 2) To what extent does the digitalization of public services in Albania impact the right to access public service and information of citizens?
- 3) How does the closure of traditional public service offices impact the right to access public services in Albania?
- 4) What steps can be taken to ensure that alternative options for accessing public services are available to all citizens, including those who may not have access to technology or the internet?
- 5) What impact does the lack of alternative options for accessing public services have on marginalized communities and vulnerable populations in Albania?
- 6) How can the Albanian government work to ensure that the right to access public

services is protected and upheld, particularly in the context of increasing digitalization of public services?

- 7) What role can civil society organizations and other stakeholders play in advocating for the right to access public services and ensuring that all citizens are able to access the services they need?

Non-discrimination

- 1) How does the digitalization of public services in Albania affect the right to non-discrimination and equal access to public services, especially for marginalized communities?
- 2) What is the impact of digitalization of public services on marginalized communities in Albania, particularly those who face discrimination based on ethnicity, gender, religion, or disability?
- 3) Are there any discriminatory biases or algorithms embedded in the digital platforms used for delivering public services in Albania, and if so, how can they be identified and addressed?
- 4) How can the Albanian government ensure that digital public services are accessible and inclusive for all citizens, regardless of their socio-economic status or geographic location?
- 5) What are the experiences of minority groups in Albania with accessing public services through digital platforms, and what barriers or challenges do they face?
- 6) How can digital public services in Albania be designed to address systemic discrimination and promote greater equity in service delivery?
- 7) What role can civil society organizations and advocacy groups play in advocating for non-discrimination and inclusivity in digital public service delivery in Albania?
- 8) What steps can be taken to ensure that public service providers in Albania are adequately trained and educated on the importance of non-discrimination and inclusive service delivery in the digital age?

Transparency and Accountability

- 1) What are the potential human rights risks associated with the use of digital technologies in public service delivery, such as algorithmic decision-making and biometric identification?
- 2) What measures have been taken by the Albanian government to ensure transparency and accountability in the digitalization of public services?
- 3) To what extent are citizens able to access information about the processes and decision-making involved in the digitalization of public services in Albania?
- 4) How can transparency and accountability be ensured in situations where private companies are involved in providing digital public services on behalf of the government?
- 5) What mechanisms are in place to hold the government accountable for any potential abuses of power or violations of human rights in the context of digital public services?

Other

- 1) What are the best practices in other countries for ensuring that the digitalization of public services is conducted in compliance with human rights standards, and how can they be adapted for Albania?
- 2) How can the NHRI, civil society organizations and human rights defenders in Albania engage in the monitoring and evaluation of the human rights implications of digitalization of public services?

✓ **Activity 3: Panel/s of discussion with key stakeholders** on the findings, and jointly

discussing policy recommendations on how to ensure that the digitalization of public services is conducted in compliance with human rights standards, including the Albanian government at the central level (the public services reform leader – Office of the Deputy Prime Minister, ADISA, Ministry of Infrastructure and Energy (MIE) with its responsibility in the development of digital access infrastructure; AKSHI – National Agency for Information Society as GoA digital agenda lead, Ministry of the Interior with its responsibility for local government issues), local government officials (mayors and municipal staff), Information and Data Protection Commissioner, the Commissioner for Protection from Discrimination, the Audio-visual Media Authority, and the Albanian Media Council, civil society organizations and international organizations.

- ✓ **Activity 4: Finalizing and disseminating the report (Al, EN).** Based on its research and analysis, the NHRI will provide advice and recommendations to the government and other stakeholders on how to ensure that the digitalization of public services is conducted in compliance with human rights standards. The report will be shared with the Albanian parliament to ensure that policymakers and lawmakers are aware of the human rights implications of the digitalization of public services and can take necessary measures to properly address the issues. Additionally, the report will be disseminated through the official website and social media channels of the PA in order to raise awareness and promote the protection of human rights in the context of digitalization of public services in Albania.